Webex WFO brugervejledning

Til installationer med klassisk WFM

Først udgivet: 10. juli 2020
Senest opdateret: 28. februar 2025

Hovedkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NET(6387)
Telefax: 408 527-0882

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGIVET UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE. SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Cisco-implementering af TCP-headerkomprimering er en ændring af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UANSET ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG AL SOFTWARE FRA LEVERANDØRERNE "SOM DE ER OG FOREFINDES" MED ALLE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER FRASKRIVER SIG ETHVERT ERSTATNINGSANSVAR FOR EVENTUELLE FØLGESKADER, DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORVENTEDE INDTÆGTER ELLER TABTE DATA SOM FØLGE AF BRUG ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT BRUGE DENNE MANUAL, SELV I DE TILFÆLDE HVOR CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET GJORT OPMÆRKSOM PÅ MULIGHEDEN FOR, AT SÅDANNE SKADER KAN OPSTÅ.

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærmbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Alle trykte kopier og identiske softwarekopier af dette dokument betragtes som ikke-kontrollerede. Se den aktuelle onlineversion for den seneste version.

Cisco har over 200 kontorer på verdensbasis. Adresser og telefonnumre er angivet på Ciscos websted på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Cisco og/eller dets associerede selskaber i USA og andre lande. Gå til denne URL-adresse for at få vist en liste over Ciscos varemærker: www.cisco.com/go/trademarks. Nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner er ikke udtryk for et partnerskab mellem Cisco og en anden virksomhed. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Indhold

Indhold 3

Konfigurer Webex WFO 33

Log ind på Webex WFO 33

Ændre din adgangskode 34

Logge af 36

Konfigurer lejeren 36

Konfigurer en ACD 37

Forbindelsesindstillinger for Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Forbindelsesindstillinger for Cisco Unified Contact Center Express 42

Forbindelsesindstillinger for Cisco Webex Contact Center 47

Integration af kernekonfigurationsdata 49

Forbindelsesindstillinger for Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Forbindelsesindstillinger for Avaya CM med Contact Center Elite 55

Forbindelsesindstillinger for Avaya IP Office med ACCS 59

Forbindelsesindstillinger for Five9 60

Forbindelsesindstillinger for Genesys Cloud 65

Forbindelsesindstillinger for InContact 67

Forbindelsesindstillinger for generiske ACD'er 67

Forbindelsesindstillinger for Amazon Connect 68

Forbindelsesindstillinger for Serenova 70

Tabellen Serenova Lejere 71

Synkronisering af kernekonfigurationsdata 73

Forbindelsesindstillinger for Eventide NexLog 77

Indtastning af metadata 79
Forbindelsesindstillinger for Twilio Flex 80
Forbindelsesindstillinger for UJET 86
Konfigurer globale indstillinger 87
Download installationsprogrammer til Smart Desktop og Webex WFO Data Server 92
Tilknyt telefoner til agenter, optagelsesgrupper og optagelsestyper 93
Konfigurer Extension Mobility til Cisco-netværksoptagelse 96
Standard Extension Mobility 96
Konfiguration af enhedstilknytninger 96
Sådan fungerer det 97
Extension Mobility på tværs af klynger 97
Konfiguration af enhedstilknytninger 97
Sådan fungerer det 98
Lær mere om Webex WFO med TIP 99
Sådan synkroniseres data mellem ACD og Webex WFO 100
Sådan synkroniseres agentdata mellem ACD og Webex WFO 101
Sådan synkroniseres teamdata mellem ACD og Webex WFO 101
Synkronisere servicekødata 102
Konfigurer en godkendelsesmetode 103
Aktivér standardgodkendelse 107
Konfigurer SAML-godkendelse 108
Konfiguration af identitetsudbydere 108
Administration af service provider-certifikater for Webex WFO 117
Genbrug et ACD-id 118

Konfigurer adgangskodepolitikken 119
Begræns adgang til bestemte IP adresser 121
IP tabellen Adresseområder 122
Installationer i det lokale miljø 123
Konfigurer dataserver 123
Konfiguration af dataserver i miljøer med flere lejere 123
Beskrivelser af felter 124
Konfigurer kontrolelementer til Cisco IP Phone tjenester 127
Dataserverindstillinger for en Serenova ACD 129
Opret forbindelse til en Active Directory-server 129
Om Active Directory-konfiguration 132
Authenticering 132
Sync 132
Matchning af brugere 133
Synkronisering af matchede brugere 136
Synkroniserede brugere, der ikke matcher hinanden 136
Gennemse Active Directory-synkroniseringsresultater 140
Konfigurer lager 141
Konfigurer lagerprofiler 142
Oversigt over opbevaring 142
Om lagerprofiler 142
Om lagerpolitikker 142
Tilføj eksterne lagerplaceringer 146
Konfigurere QM arkivindstillinger 151

Konfigurere kvalitetsstyring 153
Konfigurer QM globale indstillinger 153
Om skærmoptagelsesprioritet 154
Konfigurer QM til optagelse 155
Administrer telefoniservere 155
Administrer tilpassede metadatafelter 157
Ciscos metadatafelter 160
Sådan fungerer root calls og afstemning 163
Konfigurere telefonigrupper 164
Konfigurer Avaya Communication Manager 170
Indstilling af adgangskoden til Avaya DMCC-enheden 170
Konfigurer Avaya SBCE til SIPREC-optagelse 172
Konfigurer Cisco Unified Communication Manager 177
Konfigurer Genesys 180
Føj undersøgelser efter opkald til kontakter 181
Konfiguration af udbydere af onlinespørgeundersøgelser 181
Markering af kontakter til distribution af onlineundersøgelser 185
Konfigurer Workforce Management 185
Konfigurere servicekøer 186
Administrer telefonnumre 186
Administration af telefonnumre 187
Administrer servicekøtyper 188
Oprettelse, redigering og sletning af servicekøtyper 188
Administrer servicekøer 189

Synkroniserede/ikke-synkroniserede miljøer 189
Virtuelle servicekøer 189
Præcisionskøer 190
Administrer servicekøgrupper 198
Administrere færdighedstilknytninger 198
Administrer multifærdighedsgrupper 199
Administrer lukkede datoer for servicekøer 201
Kopiering af lukkede datoer 201
Konfigurer reducering 203
Administrer reduceringskategorier 204
Administrer reduceringsuger 204
Administrer reduceringsscenarier 206
Administrer agenttidsplaner 207
Integrer med et HR-styringssystem 207
Importere fildetaljer 208
Oplysninger om eksportfil 210
Tilpas, hvornår tidsplaner frigives 212
Begrænse en supervisors mulighed for at redigere tidsplaner 214
Oprette en arbejdsproces 215
Administration af regler for redigering af tidsplaner 216
Arbejde med historiske data 216
Få vist og redigere historiske data 217
Felter i tabellen Historiske data 219
Flet historiske data 220

Beregn nøjagtigheden af tidligere prognoser 221
Registrer historiske data 222
Importere historiske data 223
Oprette beskrivelser af årsagskoder 225
Tilpasse tilknytninger af overholdelsestilstand 227
ACD-id'er og årsagskoder 229
Tilknytning af overholdelsestilstand for ikke-interaktive servicekøer 229
Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet 230
Definere den WFM opbevaringsperiode 233
Administrer værdier for aktivitetsmetadata 234
Om aktivitetsmetadata 237
Tildeling af standardmetadataværdier for aktivitet 237
Tilsidesætte standardmetadataværdier 237
Konfigurer Teleopti 238
Konfigurer Analytics 239
Administrere og vedligeholde Webex WFO 240
Overvåg status for dataserver 241
Download dataserverlogfiler 242
Konfigurer gamification 243
Indsaml præstationsdata til gamification 243
Konfigurer gamification-niveauer 245
Beskrivelser af felter 245
Administrer præstationskategorier for gamification 246
Beskrivelser af felter 247

Konfigurer gamification-punkter 247
Beskrivelser af felter 249
Konfigurere KPI'er 250
Overvåg bruger- og systemændringer 252
Overvåg forbindelser til Webex WFO-serveren 256
Overvåg planlagte eksporter af massekontakter 258
Konfigurer beskeder 261
Meddelelsestyper 263
Lejeradministrator- og brugermeddelelser 263
Slet eller opdater flere kontakter på én gang 277
Administrer brugere 281
Sådan fungerer licenser 281
Licensmodel 281
Licenser, roller og tilladelser 281
Datalicenser 282
Webex WFO-adgangslicenser 283
Bot Analytics-licens 283
Insights-licenser 283
Brugereksempler med flere roller 283
Eksempel 1: En QM-agent, der også er evaluator 284
Eksempel 2: En QM agent, der også er planlagt ved hjælp af WFM 284
Funktioner, der er tilgængelige med QM- og Analytics-licenser 284
Oprette og redigere brugere 287
Oprette en API bruger 297

Import og eksport af brugere 298
Tidszonenavne 302
Administrer flere brugere 311
Administrer brugerprofiler 311
ACD brugerprofiler 312
Optagelse af brugerprofiler 313
Tilsidesæt brugerprofiler 313
Eksempel på brugerprofiler 314
Flet brugere 317
Sådan fungerer flet brugere 319
Brugeroplysninger 319
Brugerdata 320
Tilsidesæt brugerprofiler 321
Administrer hotelbrugere 322
Administrer roller og tilladelser 322
Webex WFO-licenser 323
Tilladelser 325
Tildel landingssider til brugere 395
Giv brugere adgang til Data Explorer 397
Deaktiver Data Explorer 399
Administrer teams 400
Import- og eksportteams 403
Administrer grupper 404
Import og eksport af grupper 405

Administrere visninger 406

Optage og evaluere kontakter 411

Optag kontakter 411

Automatiser QM arbejdsgange 412

Konfiguration af regler 417

Konfiguration af betingelser 417

Konfiguration af handlinger 419

Sådan fungerer administration af arbejdsgange 420

Hændelsestyper 420

Daglige begivenheder 420

Hændelser i slutningen af interaktion 420

QM arbejdsproceskonflikter 421

Betingede udsagn 421

Administrer politikker for dataopbevaring for QM og Analytics 422

Konfigurer faseinddelt overførsel 424

Konfigurer den trinvise overførselsdataserver 426

Opret den faseinddelte lagerplacering for upload 426

Aktivér komponenten til faseinddelt overførsel 426

Brug IP adresser til at knytte agenter til den trinvise overførselsdataserver 427

Brug teams til at knytte agenter til den midlertidige overførselsdataserver 428

Brug både IP adresser og teams til at knytte agenter til den trinvise overførselsdataserver 428

Oprette en regel for faseinddelt overførsel 429

Styre, hvilke kontakter der optages 431

Eksportér kontaktmetadata 433

Optag efter behov 434
Sådan fungerer optagelseskontrolelementer 437
Sikkerhedsfunktioner til optagelser 439
Få vist optagelsesrapporter 440
Find kontakter 440
Beskrivelse af filtre 443
Sådan fungerer syntaksen for tekstsøgning 452
Tilpasse kolonnerne på siden Interaktioner 458
Beskrivelser af kolonner 459
Slet eller gendan en kontakt 468
Afspil kontakter 470
Lytte til en lydkontakt 473
Om stilhed og tal igennem-arrangementer 476
Se skærmbilledet af en kontakt 478
Eksempler på kontaktscenarier 479
Opkaldsoptagelser med parenteser og mellemlæg 479
Blind overførsel 479
Konferenceopkald 480
Overvåget konference 480
Sæt på hold med opkald på anden linje 480
Spring frem og tilbage i en optagelse 480
Få vist agenthandlinger for en kontakt 481
Få vist data, der er knyttet til en kontakt 484
Redigere brugerdefinerede metadata, der er knyttet til en kontakt 494

Læs en mailkontakt 494
Læse en tekstkontakt 495
Læse en chatkontakt 495
Få vist oversigten over en chatkontakt 497
Læse resuméet af en kontakt 498
Læs transskriptionen af en lydoptagelse 499
Få vist udtryksanalyser for en kontakt 500
Få vist synspunktet for en kontakt 503
Synspunkt for opkald 503
Synspunkter for mails og tekstkontakter 505
Hent kontakter efter behov 505
Tildel og del kontakter 506
Få adgang til kontakter, der er tildelt dig 506
Markér kontakter til træning eller HR 508
Mærk en kontakt 510
Oprette hyperlinks til optagelser 511
Eksportere en kontakt 512
Masseeksport af kontakter 513
Licenskrav ved eksport af massekontakter 516
Data, der er inkluderet i filen til masseeksport af CSV 516
Evaluer kontakter 524
Administrere evalueringsformularer 524
Råd til evalueringsformularer 533
Retningslinjer for effektive evalueringer 533

Retningslinjer for evalueringsformularspørgsmål 533
KPI-spørgsmål (Key Performance Indicator) 535
Sådan bedømmes KPI-spørgsmål 536
Procentbaseret bedømmelse 536
Om procentbaserede sektioner 536
Om procentbaserede spørgsmål 537
Sådan bedømmes procentbaserede evalueringer 539
Mulige point 539
Optjente point 539
Procentvis resultat 540
Pointbaseret bedømmelse 540
Tildel gennemgang, evalueringer og kalibreringer automatisk 542
Tildele gennemsyn, evalueringer og kalibreringer manuelt 546
Marker en kontakt til kalibrering 547
548
Evaluer en kontakt 548
Kalibrer evaluatorer 553
Evalueringskalibreringsrapport 554
Analysere evalueringsdata 554
Se evalueringsrapporter 554
Konfigurer forudsigelser 555
Forudsigelige Net Promoter Scores 555
Foreløbige evalueringsresultater 556
Bedste fremgangsmåder 557

Generelt 557
Forudsigelige Net Promoter Scores 558
Prædiktive evalueringer 558
Forskelle mellem forudsigende score og manuel score 559
Forskelle blandt menneskelige evaluatorer 559
Forskelle i evaluerede opkald 559
Overvåg agenter i realtid 560
Opret en kontakt 564
Planlæg personer 566
Oprette tidsplaner 566
Lukkede datoer og faste arbejdsskift 567
Planlægningsrækkefølge 567
Prioritet for servicekø 567
Om planlægningsprocessen 568
Om siden Planlægning 568
Panelmanager 570
Om skematyper 571
Konfigurer dynamisk planlægning 572
Administrere arbejdsregler for dynamisk planlægning 573
Administrere tilknytninger til dynamisk planlægning 575
Administrer dynamiske planlægningshændelser 576
Oprettelse af en ny begivenhed 576
Gennemgang af en hændelses status 579
Generering af en planlægningsincitamentrapport 579

Redigere en agents dynamiske planlægningsside 580
Konfigurer dynamisk tilgængelighed 580
Administration af dynamiske tilgængelighedsregler 580
Tildeling af regler til agenter 581
Administration af tildelte regler 582
Om min tilgængelighed 583
Min tilgængelighed for agenter 583
Min tilgængelighed for administratorer, planlæggere og supervisorer 586
Oprette arbejdsskift 588
Arbejdsskift og tidszoner 588
Arbejdsskift og dynamisk planlægning 589
Faste arbejdsskift 589
Tildeling af arbejdsskift 590
Variable arbejdsskift 590
Forstå grafen for arbejdsskiftparametre 590
Visning af tildelte arbejdsskift 592
Eksempel på rotation af arbejdsskift 595
Administrere arbejdsbetingelser 596
Eksempel 1: Arbejdsbetingelse uden ubetalte aktiviteter 599
Eksempel 2: Arbejdsbetingelse med ubetalte aktiviteter 600
Planlægning og ubetalte aktiviteter 600
Administrere profiler for arbejdsbetingelser 605
Planlægning med arbejdsbetingelsesprofiler 605
Administrer min./maks. timebetingelser 606

Arbejdsskift og tidsplaner 606
Tidsdefinitioner 607
Overvejelser i forbindelse med konfiguration af tidsplan 607
Undtagelser 608
Overlappende arbejdsskift 608
Tildel min./maks. timebetingelser til agenter 610
Begræns antallet af agenter, der skal planlægges 611
Oprette en fordeling 613
Retningslinjer for generering af en fordeling 614
Administration af fordelinger 615
Generering af en produktionsfordeling 615
Generering af en navngivet fordeling 616
Visning af en fordeling 616
Arbejde med fordelinger 617
Opret en prognose 618
Om prognoseprocessen 618
Generer en fordeling 618
Rediger fordelingen 618
Vælg en prognosemetode 619
Vælg en referencereriod 619
Generer prognosen 619
Gennemgå prognosen 620
Generer en prognose 620
Visning af en prognose 624

Arbejde med prognoser 624
Importere en prognose 625
Import af en prognose, når du allerede kender antallet af prognosticerede agenter 627
Import af en prognose, når du vil beregne antallet af prognosticerede agenter 627
Brug tendenser i prognoser 629
Historiske tendenser 629
Standard prognosemetode 629
Avanceret prognosemetode 629
Forventede tendenser 630
Standard prognosemetode 630
Avanceret prognosemetode 630
Effekten af ugedage 630
Eksempler: Etårig prognose ved hjælp af standardprognosemetoden 631
Eksempel 1: Positiv vækstrate 631
Eksempel 2: Nulvækst 632
Eksempel 3: Negativ vækstrate 632
Eksempler: Etårig prognose ved hjælp af den avancerede prognosemetode 633
Eksempel 1: Positiv vækstrate 633
Eksempel 2: Negativ vækstrate 634
Strategiske prognoser 635
Eksempler på strategiske prognoser 635
Administrer faste datotilknytninger 635
Kopiering af faste datotilknytninger 635
Redegør for dage med unormale kontaktmængder 636

Indvirkning på distributionsanmodninger 637
Påvirkning på prognoseanmodninger 637
Begrænsninger i specialhændelser 638
Data i prognoseoversigten 639
Redigere fordelinger og prognoser 641
Trække datapunkter i et diagram 642
Redigering af data i tabellen 642
Udfylde en tom tabel 642
Redigering af totaler på fordelingssiden 642
Redigering af totaler på siden Prognose 643
Redigering af totaler i en strategisk prognose 644
Kopiering og indsættelse af data i tabellen 644
Anvendelse af en justeringsfaktor på en kolonne 645
Administrer tidsplansaktiviteter 646
Administrer undtagelser 646
For tidsplaner, der køres med tildelte undtagelser 646
For godkendte undtagelses-, rådgivnings- og fridagsanmodninger 647
Oprettelse, redigering og sletning af undtagelser 648
Tildeling af en undtagelse 648
Eksempler på konfiguration af hyppighed og forekomst 650
Kun én gang 650
En gang om ugen 650
En gang om måneden 651
En gang om året 651

Administrer undtagelsestyper 651
Administrer projekter 652
Opret en tidsplan 655
Føje en agent til en eksisterende tidsplan 657
Generering af en ad hoc-tidsplan 658
Se serveranmodninger fra WFM brugere 659
Administrer væk tid 660
Meddelelser til agenter 660
Søg efter anmodninger 661
Sådan filtreres datofelter 661
Søgekriterier 662
Udbakke 662
Arbejde med din udbakke 664
Indbakke 664
Arbejde med din indbakke 666
Boksen Offentlig 666
Arbejde med den offentlige boks 668
Anmodninger 668
Redigering eller sletning af en anmodning 668
Anmode om en undtagelse 669
Anmod om et tidsplanbytte 671
Anmod om fri tid 674
Visning af fridagsallokeringer 679
Anmod om et tidsplantilbud 679

Anmod om vejledning 682
Om automatiske ændringer af anmodninger 684
Eksempel 1: Agenten sender en betalt anmodning, der overlapper en ubetalt aktivitet 684
Tilfælde 2: Agenten er planlagt til at arbejde på det ønskede tidspunkt 684
Tilfælde 3: Agenten er kun planlagt til at arbejde under en del af anmodningen 685
Godkendere af meddelelser til anmodning 685
Søg efter anmodninger 686
Sådan konfigureres datofelter 687
Søgekriterier 687
Godkend eller afvis anmodninger 688
Anmodninger om undtagelse 688
Anmodninger om fridage 689
Godkend bytte- eller tilbudsanmodning 691
Godkend rådgivningsanmodning 693
Automatiser håndtering af agentanmodninger 694
Eksempel på arbejdsproces 695
Godkend regel 695
Afvis regel 696
Standardregel 696
Automatisk afvisning og manuel håndtering 696
Automatisk afvisning 696
Automatisk manuel håndtering 698
Betingelser for byggeregler 700
Variabler 702

Få vist og redigere tidsplaner 710
Se dit skema 710
Tilpasse din tidsplansvisning 711
Udskriv dit skema 713
Om tidszoner 713
Se dit skema i en anden kalenderapp 714
Abonnere på iCal-feedet 715
Dynamisk planlægning for agenter 716
Personaleikoner 718
Oprettelse af din egen tidsplan 719
Dynamisk intradagplanlægning for agenter 720
Administrer agenttidsplaner 723
Tilpasse siden Agenttidsplaner 732
Brugerdefineret valg 733
Om tidszoner 735
Standardtidszone 735
Vis tidszone 735
Planlægning af tidszone 735
Tidszone for servicekø 735
Tidszoner og agenttidsplaner 736
Om aktivitetsnoter 736
Sortere listen over agenter 737
Rediger planer 738
Redigeringer og listen over tildelte undtagelser 740

Indsæt en aktivitet 740
Advarsler om konflikt mellem agenttidsplaner 743
Fridagstildelinger og overvejelser om ferieplaner 745
Slet en aktivitet 746
Rediger tidsplaner med træk og slip 746
Tilføj og rediger aktivitetsnoter 747
Bytte to agenters tidsplaner 747
Kopier tidsplansaktiviteter 750
Find det bedste tidspunkt for en aktivitet 752
Fortryde en ændring af en tidsplan 756
Søgning i tidsplanhistorik 757
Resultattabel 758
Gendannelse af en tidsplan 758
Eksempel: Gendannelse af en tidsplan 758
Eksempel: Funktionsmåde ved gendannelse ud over en eksisterende tidsplan 759
Om tidsplanshistorik og gendannelse 759
Godkende eller afvise tidsplanændringer, der er foretaget af supervisorer 761
Administrere tidsplan for i dag 762
Tilbyd frivilligt overarbejde eller fritid 762
Browsing 763
Visning af eksisterende begivenheder 763
Oprettelse af en ny dynamisk intradag-planlægningshændelse 764
Godkendelse af tidsplanændringer 767
Om skuffer 769

Tjek personaledækning 770
Dækning: Planlagt visning 772
Fortolkning af diagrammet 773
Dækning: visningen Reduceret 774
Visningen Dækning: Genprognose 776
Visningen Intradag: data 777
Kort over dækning af multifærdigheder 778
Få vist agentoverholdelse og overensstemmelse 780
Få vist detaljeret overholdelse for en agent 783
Optimer pauser og frokoster 785
Begrænsninger på optimering 787
Eksempler på optimering 788
Få vist planlægningsrapporter 789
Lav langsigtede planer 789
Anslå fremtidige behov 790
Administrer strategiske ressourcer 790
Administrer ansættelsesplaner 791
Administrer ansættelsestrin 791
Analysere skiftomkostninger for en servicekø 792
Administrer agentfridage 793
Administrere profiler for fuldtidsækvivalenter 793
Administrer ferietyper 794
Administrer ferieplaner 796
Eksempler på ferieplaner 797

Eksempel 1: Overlappende ferieplaner uden fælles agenter 798
Eksempel 2: Flytning af agenter mellem ferieplaner 799
Administrere fridagsallokeringer 800
Brug af fridagsallokeringer med fridagsanmodninger 800
Beregning af fridagsallokeringer med fridagsanmodninger 801
Fridagsanmodninger med FTÆ'er eller timer 801
Anmodninger om fri hele dagen 802
Kopiering af fridagsallokeringer 803
Eksempel 1: Servicekøer har begge fridagsallokeringer i et helt år 803
Eksempel 2: Servicekøer har fridagsallokeringer for forskellige antal måneder 803
Fridagsallokeringer og tidszoner 804
Fridagsrapporter for agenter 805
Analysere kontakter, personer og processer 806
Opret Analytics-opgaver 806
Om Analytics-opgaver 815
Organisere data 817
Oprette og administrere udtryk og udtrykskategorier 817
Identificer websteder og apps, der skal spores af Analytics 824
Opret og administrer skrivebordselementer 825
Konfigurer skrivebordselementhændelser 828
Overlappende hændelser 836
Brug værktøjet Application Field Marker tool 837
Identificer websitefelter, der skal spores af Analytics 838
Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser 841

Oversigt over analysedashboards 842
Oprette og administrere et datasæt 843
Datakilder 845
Datafiltre 848
Opret og administrer et Analytics-dashboard 852
Opret og administrer en Analytics-widget 854
Visning af widgetdetaljer 860
Underretning af brugere om ikke-godkendt programbrug 860
Filtrer data på Analytics-betjeningspanelet 861
Tilpas dit Analytics-kontrolpanel 862
Værktøjslinjen Analytics 862
Værktøjslinjen Widgetjustering 864
Overvåg agenters fokus og aktivitet 866
Oversigt over Agent Explorer 869
Analysere business intelligence-data 872
Dashboardet på din startside 872
Opret dine egne rapporter med Data Explorer 873
Administrer listen over Data Explorer-dashboards og -rapporter 874
Om DX-værktøjslinjen 874
Få vist standarddashboards i Data Explorer 875
Tilgængelige færdigbyggede dashboards 876
QM dashboards 876
WFM dashboards 877
Dashboards, der dækker hele suiten 878

Analytics-dashboards 879
CXI – Kontaktcenterdashboards 880
Angiv din startside 882
Kopiere en rapport eller et dashboard 883
Del rapporter og dashboards 883
Konfigurer levering af rapportmail 885
Administrer levering af e-mail til rapporter 887
Mærk rapporter og dashboards med roller 889
Søg i aktivbrowseren efter mærker 890
Eksportere en rapport 891
Opret en rapport 891
Opret et spørgsmål 892
Opret en ny rapport 893
Vælg en måling 893
Vælg en gruppering 895
Indstil et filter 895
Filtrering af slettede prognose-, overholdelses- og agentplanlægningsposter 903
Oprette en brugerdefineret måling 904
Eksempel på en tilpasset måling 906
Konfigurere en målings udseende 910
Om indholdsattributter 913
Eksempel 1: Gør tal fra 20 til 200 fed og blå 914
Eksempel 2: Farvekodenumre som lave, mellemstore eller høje 915
Eksempel 3: Bevar formateringen af tidsfelter, når du eksporterer en rapport 916

Syntaks for indholdsattributter 917
Søgeord 918
Yderligere syntaksovervejelser 921
Indholdsattributter for alle datatyper 921
Indholdsattributter for tekstdatatyper 922
Indholdsattributter for numeriske datatyper 924
Indholdsattributter for datatyper for dato/klokkeslæt 930
Indholdsattributter for boolesk-lignende datatyper 930
Oprette en visning 931
Tilgængelige visningstyper 931
Styling muligheder 940
X-aksen 941
Y-aksen (primær, sekundær, 3 og 4) 942
Konfigurer rapportens standardsortering 954
Sortering af data 954
Bestilling af en kategori 955
Angivelse af en undtagelse 955
Oprette et dashboard 955
Om dashboardkontrolelementet 956
Tilføj et panel 957
Tilføj et widgetpanel 958
Tilpas en Data Explorer-widget 958
Tilgængelige QM widgets 961
Widgetten Fremskridt for kontaktmål 962

Widgetten Kontakter i alt 962
Widgetten Aktuelt mest effektive 963
Widgetten Evalueringsgennemsnit 963
Widgetten Evalueringsområder 963
widgetten Gamification-resultat 963
Widgetten Nyligt udførte evalueringer 964
Widgetten Nylige evalueringer 965
Widgetten Optagelsesundersøgelser 965
Tilgængelige WFM widgets 965
Widgetten Opkaldsmængder for agent 966
Widgetten Opkald pr. time for agent 967
Widgetten Procentdele for agent 967
Widgetten Fordelinger af agenttid 967
Widgetten Tid i alt for agent 968
Widgetten Min tidsplan 969
Widgetten Overholdelse i realtid 970
Widgetten Ydeevne af servicekø 970
Tilføj en parameter 971
Filtrere slettede poster 971
Konfigurere KPI'er for virksomheder 972
KPI-egenskaber 973
Konfigurer indstillingerne 974
Implementere rapporterne 975
Tilgængelige KPI-målinger 975

Standardrapporter 976
Køre en standardrapport QM eller WFM 976
QM standardrapporter 978
Agents resultatevaluering 983
Agenttrendgraf 986
Kontaktoplysninger 988
Status for kontaktmål 990
Graf over kontakter i alt 991
Evalueringskalibrering 991
Evalueringsresultater 993
Graf over evalueringer i alt 995
Evaluatorpræstation 997
Graf over kvalitetsgennemsnit 999
Spørgsmålsresultater 999
Adgang til interaktion efter kontakt 1001
Adgang til interaktion efter bruger 1002
Scorer alle data 1004
Områderesultater 1006
Undersøgelser Alle data 1007
Resultater af undersøgelsesformular 1008
Systemstatus (artiklen er evt. på engelsk) 1009
Brugeroptagelsesstatus 1010
WFM standardrapporter 1011

Agentinterval 1013

Overtid for agent 1016

Agentens rapportkort (artiklen er evt. på engelsk) 1016

Daglig tidsplan for agent 1021

Ugentlig tidsplan for agent 1022

Servicekøinterval for agent 1022

Opgaveprocenter for agent 1024

Agent- og teamproduktivitet 1026

Tildelt undtagelse 1032

Budgetmæssig planlægning 1033

Udstyrsplanlægning (hardware) 1033

Ansættelsesplan 1034

Intervalservicekø 1035

Daglig præstation 1039

Præstationsinterval 1042

Servicekøagentinterval 1045

Servicekøtidsplan efter agent 1046

Servicekøtidsplan efter interval 1047

Skiftbudgetanalyse 1049

Personaleplanlægning 1050

Teamagentinterval 1051

Teaminterval 1053

Opgavetimer for teamtidsplan 1056

Feriestatus 1057

Konfigurer Webex WFO

Brug disse afsnit i Webex WFO til at konfigurere, hvordan Webex WFO opretter forbindelse til dit ACD og lager, og hvordan de Webex WFO-applikationer interagerer med din arbejdsstyrke.

Log ind på Webex WFO

Logonsiden giver dig mulighed for at logge ind ved hjælp af dine Webex WFO-legitimationsoplysninger. Der findes tre typer legitimationsoplysninger, du kan bruge, afhængigt af hvordan godkendelsen er konfigureret for systemet:

- Webex WFO-standardlegitimationsoplysninger
- Windows Active Directory-legitimationsoplysninger
- Single sign on (Security Assertion Markup Language eller SAML) legitimationsoplysninger

BEMÆRK: Administratorer kan logge på med deres Webex WFO-legitimationsoplysninger, selvom Webex WFO-godkendelse er deaktiveret, og kun SAML-godkendelse er tilladt. Dette gør dem i stand til at:
Konfigurer SAML godkendelse, hvis det kræves.

Følgende tabel beskriver felterne på siden Logon.

Felt	Beskrivelse
Sprog	Vælg det sprog, der bruges i Webex WFO-grænsefladen. Det sprog, du vælger, bruges på hele webstedet og fortsætter fra session til session for dit brugernavn. Hvis du ændrer sprogvalget, skal du logge ud og logge ind på WFO igen Webex for at sprogvalget kan ændres på hele webstedet.
Brugernavn	Dit brugernavn. Dette er det brugernavn, du har fået tildelt af administratoren, eller dit Windows Active Directory-brugernavn. Brug din e-mailadresse, hvis du har modtaget en meddelelse, om at logge på med en

Felt	Beskrivelse
	e-mailadresse.
Domæne	Active Directory-domænet. Dette felt vises kun på systemer, der bruger Active Directory. Vælg det domæne, der er tilknyttet dit Active Directory-brugernavn og din Active Directory-adgangskode.
Adgangskode	Din adgangskode. Dette er den adgangskode, du oprindeligt blev tildelt af administratoren, eller din Windows Active Directory-adgangskode. Dette felt er ikke påkrævet, hvis du logger på via enkeltlogon.
Glemt adgangskode?	Nulstil din adgangskode.

Log på med Webex WFO- eller Windows-legitimationsoplysninger (Active Directory)

1. Indtast dit brugernavn og din adgangskode.
2. Klik på **Log på**.

Log på med enkeltlogon

1. Indtast dit brugernavn, og klik på **Single Sign On**. Du vil blive omdirigeret til din identitetsudbyders loginside.
2. Indtast dine loginoplysninger i din identitetsudbyder. Du vil blive omdirigeret tilbage til Webex WFO .

> BEMÆRK: Din konto bliver låst, hvis du overskrider det antal mislykkede logonforsøg, som din administrator har bestemt. Hvis din konto er låst, kan du ikke logge ind med Webex WFO-legitimationsoplysninger eller single sign-on, indtil din konto låses op af en administrator, eller din adgangskode nulstilles.

Hvis du glemmer din adgangskode, eller din konto er låst, kan du nulstille den.

Nulstil din adgangskode

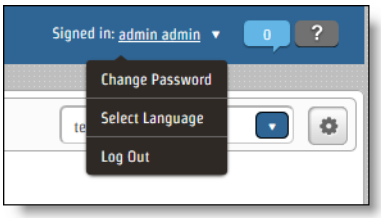
1. Klik på Glemt adgangskode? på siden Log på.
2. Indtast din e-mailadresse, klik på Nulstil adgangskode til e-mail, og følg vejledningen. En e-mail med instruktioner om, hvordan du nulstiller din adgangskode, sendes til din e-mail-konto.

Ændre din adgangskode

Du kan til enhver tid ændre din adgangskode.

Skift din adgangskode

1. Klik på rullepilen til højre for dit brugernavn øverst til højre på siden, og vælg **Skift adgangskode**.



2. Skriv din nuværende adgangskode, en ny adgangskode og den nye adgangskode igen i dialogboksen Skift adgangskode for at bekræfte den. Adgangskodens styrke vises, når du indtaster adgangskoden.

Adgangskoden skal opfylde minimumskravene, for at en god eller stærk adgangskode kan gemmes.

3. Klik på **Skift adgangskode**.

Krav til adgangskodekompleksitet

Kravene til adgangskodekompleksitet er baseret på Microsofts adgangskodepolitik: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Følgende regler gælder, når du opretter eller redigerer en bruger, eller når du ændrer eller nulstiller en adgangskode.

- Adgangskoder må ikke indeholde blanktegn.
- Adgangskoder skal være på mindst otte tegn. Mindste længde kan konfigureres af en administrator.
- Adgangskoder skal indeholde tegn fra tre af følgende fire kategorier:

Kategori	Beskrivelse
Store bogstaver	A-Z Store bogstaver Unicode-tegn: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Små bogstaver	A-Z Små Unicode-tegn:

Kategori	Beskrivelse
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numre	0–9
Specialte gn	Følgende tegn er tilladt for en adgangskode til en lejerdatabase: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Følgende tegn er tilladt for alle andre adgangskoder: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Disse regler gælder kun, hvis du konfigurerer en adgangskode, der styres af Webex WFO. Hvis en bruger angiver en adgangskode til et eksternt system, der ikke styres af Webex WFO, vil Webex WFO ikke validere adgangskoden (f.eks. ACD konfiguration).

BEMÆRK: En bruger kan oprettes uden adgangskode (manuelt eller automatisk via ACD synkronisering). En bruger uden adgangskode kan ikke logge på. Denne bruger skal bruge linket "Glemt adgangskode" og oprette en
kodeord.

Logge af

Hvis du vil logge af Webex WFO, skal du holde musen over brugernavnet øverst til højre på siden og klikke på Log af. Du føres derefter tilbage til siden Logon.

Hvis du vil afslutte Webex WFO helt, skal du lukke din browser.

Konfigurer lejeren

Konfiguration af lejeren omfatter følgende:

- Konfigurer aspekter af systemet, der gælder for alle brugere og programmer.
- Synkroniser agent-, team- og servicekødata fra din ACD.
- Vælg og konfigurer en godkendelsesmetode for at bekræfte identiteten af alle, der ønsker at oprette forbindelse til Webex WFO.
- Konfigurer din politik for brugeradgangskoder, så den opfylder organisationens sikkerhedskrav.
- Øg din lejers sikkerhed ved at kontrollere (eller "whiteliste"), hvilke IP adresser brugere har adgang til Webex WFO fra.

- Konfigurer dataserverfunktioner baseret på et kontaktcenters geografiske placering.
- Opret forbindelse til en Active Directory-server (AD) i dit miljø for brugergodkendelse, synkronisering eller begge dele.

Konfigurer en ACD

På siden ACD konfiguration kan du oprette en forbindelse mellem Webex WFO og en eller flere ACD'er.
Når en ACD er synkroniseret, kan den ikke slettes fra Webex WFO.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer ACD konfiguration (se Administrer roller og tilladelser).
- Dataservertjenesten installeres på en server med adgang til Webex WFO-systemet, før du tester ACD forbindelsen.

> BEMÆRK: Installationsfilen til dataservertjenesten findes på siden Overførsler (se Download installationsprogrammer til Smart Desktop og Webex WFO-dataserver).
> Hvis dataene
> Servertjenesten er ikke installeret, når du tester forbindelsen, du får vist følgende fejlmeddelelse:
> "Fejl: Kontroller, at indsamlingstjenesten kører."

Sideplacering

Programadministration > global > systemkonfiguration > ACD konfiguration

Procedurer

Tilføj en ACD

1. Vælg en lejer.
2. Klik på **Tilføj**. Dialogboksen ACD detaljer åbnes.
3. Vælg typen af ACD på **rullelisten Vælg ACD** rullelisten.
4. Indtast ACD navn i **feltet Navn** .
5. Klik på **OK.** Dialogboksen ACD detaljer lukkes, og konfigurationsindstillingerne vises på siden ACD Konfiguration.
6. Konfigurer ACD ved at udfylde felterne. Se linkene nedenfor for ACD-specifikke instruktioner.

- Forbindelsesindstillinger for Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Forbindelsesindstillinger for Cisco Unified Contact Center Express
- Forbindelsesindstillinger for Cisco Webex Contact Center
- Forbindelsesindstillinger for Cisco Webex Contact Center 2.0
- Forbindelsesindstillinger for Avaya CM med Contact Center Elite
- Forbindelsesindstillinger for Avaya IP Office med ACCS
- Forbindelsesindstillinger for Five9
- Forbindelsesindstillinger for InContact
- Forbindelsesindstillinger for generiske ACD'er
- Forbindelsesindstillinger for Amazon Connect
- Forbindelsesindstillinger for Serenova
- Forbindelsesindstillinger for Eventide NexLog
- Forbindelsesindstillinger for Twilio Flex
- Forbindelsesindstillinger for UJET

7. Klik på **Test forbindelse** for at sikre Webex at dine poster er korrekte, og at WFO er tilsluttet ACD.
8. Når forbindelsen testes, skal du klikke på **Gem**.

Slette eller redigere en ACD

- Hvis du vil slette en ACD, skal du markere ACD, klikke på **Slet** og klikke på **Ja**.
- Hvis du vil ændre en ACD, skal du markere ACD, redigere felterne efter behov og klikke på **Gem**.
- Hvis du vil ændre navnet på en ACD, skal du markere ACD, klikke på **Rediger**, ændre navnet i **feltet Navn** , klikke på **OK** og klikke på **Gem**.

Forbindelsesindstillinger for Cisco Unified Contact Center Enterprise

Følgende felter vises, hvis det ACD, du vælger, er Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> BEMÆRK Hvis agenter i dit Unified CCE ACD ikke er konfigureret til at bruge en valgt faggruppe som deres standardfaggruppe, hører de automatisk til ACD's standardfaggruppe. Historiske data er Registreres ikke for den ACD standardfaggruppe, men er for specifikke standardfaggrupper. Derfor tildeles agenternes tid ikke korrekt til den servicekø, de understøtter i Webex WFO. Indstil en

Valgt ACD faggruppe, som agenten primært understøtter som deres standardfaggruppe for at rapportere deres produktivitet korrekt. Bemærk, at hvis de håndterer opkald til andre servicekøer, bliver deres tid muligvis ikke korrekt tilskrevet den relevante servicekø.

Afsnit	Beskrivelse
Historisk rapporteringsinterval	Det rapporteringsinterval for historiske data, der er konfigureret i dit Unified CCE system. Hvis din ACD er konfigureret til et 15-minutters interval, skal du vælge 15-minutters indstillingen for at sikre, at Webex WFO er kompatibel med din ACD, og at alle data importeres til Webex WFO. Hvis rapporteringsintervallerne ikke stemmer overens, registreres de historiske ACD data ikke korrekt.
ACD Filtrering	Brug et ACD filter til at begrænse de brugere, der synkroniseres fra ACD. Få Du kan f.eks. konfigurere et filter for teamnavn, der giver dig mulighed for at synkronisere brugere, der tilhører et team, der matcher et bestemt navngivningsmønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre. **VIGTIGT** Hvis du kun vælger **Servicenavnet** på rullelisten Præfikstype **, er der ingen teams eller agenter, der synkroniseres** . Alle teams eller agenter, der allerede er synkroniseret, deaktiveres. Hvis du ændrer et filter, der bruger **Servicenavn** på **rullelisten Præfikstype** , forbliver alle tidligere synkroniserede servicekøer aktive, selvom de ikke registreres af det ændrede filter. BEMÆRK: Hvis du kun vælger **teamnavnet** i præfikstypen Rulleliste, synkroniseres relaterede servicekøer stadig. Hvis du ændrer et filter, der bruger **teamnavnet** på **rullelisten Præfikstype** , deaktiveres agenter eller teams, der ikke længere registreres af filteret.
IP konfiguration	Dette bruges til at hente historiske data. HDS Primary IP Address eller Hostname – Den IP adresse eller værtsnavnet på den primære historiske databaseserver (HDS). Sekundært HDS-IP-adresse eller værtsnavn – (valgfrit) IP

Afsnit	Beskrivelse
	Adresse eller værtsnavn på serveren til sekundær historikdatabase. AWDB Primary IP Address or Hostname – Den IP adresse eller værtsnavnet på den primære AWDB (Admin Workstation-databaseserver). AWDB Secondary IP Address or Hostname— (valgfrit) Den IP adresse eller værtsnavnet på den sekundære Admin Workstation-databaseserver. Unified CC Instance – forekomstnavnet på Microsoft SQL-serveren for Unified CCE-databasen.
Godkendelse	Dette bruges til at hente historiske data. Vælg godkendelsesmetode Databaselogon bruger: NT – Hvis du vælger NT-godkendelse, vises følgende felter: ▪ Brugernavn ▪ Adgangskode ▪ Domæne ▪ Periferi-id – ICM's periferi-id for systemet. SQL – Hvis du vælger SQL godkendelse, vises følgende felter: ▪ SQL User – Logonnavnet på den Webex WFO SQL bruger. ▪ Adgangskode – Adgangskoden for den Webex WFO-SQL bruger. ▪ Periferi-id – ICM's periferi-id for systemet.
CTI-servere	Dette bruges til at hente realtidsdata for agenter. Primær CTI IP adresse eller værtsnavn – Den IP adresse eller værtsnavnet på den primære CTI server, der er knyttet til systemet. Primary CTI Port – Porten for den primære CTI server, der er tilknyttet

Afsnit	Beskrivelse
	med systemet. Sekundær CTI IP-adresse eller værtsnavn – IP-adressen eller værtsnavnet på den sekundære CTI-server, der er knyttet til systemet. Secondary CTI Port – Porten på den sekundære CTI server, der er knyttet til systemet.
Afdelinger	Virksomhedsnavn—Navnet på afdelingen eller afdelingerne efter Virksomhedsnavnet. Et virksomhedsnavn repræsenterer en lejer i en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).

Konfiguration af CDR-afstemning	(Skrivebeskyttet) CDR (call-detail record) base – mappen på dataserveren, hvor dataserveren importerer CDR-filer fra Unified CCE ACD og overfører dem til Webex WFO.
	
	Webex WFO opretter en mappe med en ACD-specifik undermappe, der indeholder mapperne cdrBase og uploadDir, når funktionen Regional Data Server Reconciliation Settings (Indstillinger for afstemning af regional dataserver) er aktiveret på en dataserver, og Unified CCE ACD er tildelt den pågældende funktion. Den basismappesti, du angiver sammen med det ACD unikke id, vises under feltet. Følgende undermapper oprettes:
	
	▪ ACD-specifik telefonbog – denne mappe er navngivet med et entydigt ACD-server-id-nummer. Da brugere kan konfigurere flere ACD servere til at bruge den samme mappe, er der brug for en mappe med et entydigt id for at sikre, at CDR-filer uploades til den korrekte ACD. Den ACD-specifikke telefonbog indeholder følgende mapper:
	
	  ▪ cddrdir – dataserveren placerer indgående CDR'er fra den Unified CM faktureringsserver i denne mappe.
	  Når du konfigurerer Unified CM faktureringsprogramserveren, skal du bruge følgende navn til telefonbogen

Afsnit	Beskrivelse
	Sti parameter: /cdr/ ▪ CDR-fejl ▪ uploaddir – dataserveren placerer afstemte CDR- og Unified CCE-data i denne mappe, indtil dataene overføres. ▪ Uploadfejl BEMÆRK: Dette felt bruges kun til kvalitetsstyringsformål.
Synkroniseringsinterval	Interval (minutter) – længden af det interval, hvor ACD er synkroniseret med dataserveren. Dette viser, hvor ofte dataserveren forsøger at synkronisere brugeren, teamet og servicekøen til Webex WFO.
Indstillinger for optagelse	ACD Optagelsesforsinkelse – Vælg den tid, WFM venter før du trækker ACD statistik efter et interval slutter. Standardforsinkelsen er 15 minutter. Aktivér genoptagelse af dataregistrering – marker dette afkrydsningsfelt for at registrere hele den foregående dag igen. Hvis agenten rutinemæssigt håndterer opkald, der varer længere end den maksimale standardforsinkelse, kan du vælge at genregistrere hele den foregående dags data fra midnat til midnat. De genfundne data overskriver det, der blev registreret i løbet af dagen. Dette sikrer, at dine statistikker er korrekte, og at dataene for meget lange opkald er i det korrekte interval. Genoptagelsestid – Vælg det tidspunkt, hvor den foregående dags data skal genregistreres fra ACD. Standardindstillingen er 03:00.

Forbindelsesindstillinger for Cisco Unified Contact Center Express

Følgende felter vises, hvis du vælger Cisco Unified Contact Center Express som ACD.

Afsnit	Beskrivelse
ACD Filtrering	Brug et ACD filter til at begrænse de brugere, der synkroniseres fra ACD. Få

Afsnit	Beskrivelse
	Du kan f.eks. konfigurere et filter for teamnavn, der giver dig mulighed for at synkronisere brugere, der tilhører et team, der matcher et bestemt navngivningsmønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre. **VIGTIGT** Hvis du kun vælger **Servicenavnet** på rullelisten Præfikstype **, er der ingen teams eller agenter, der synkroniseres** . Alle teams eller agenter, der allerede er synkroniseret, deaktiveres. Hvis du ændrer et filter, der bruger **Servicenavn** på **rullelisten Præfikstype** , forbliver alle tidligere synkroniserede servicekøer aktive, selvom de ikke registreres af det ændrede filter. BEMÆRK: Hvis du kun vælger **teamnavnet** i præfikstypen Rulleliste, synkroniseres relaterede servicekøer stadig. Hvis du ændrer et filter, der bruger **teamnavnet** på **rullelisten Præfikstype** , deaktiveres agenter eller teams, der ikke længere registreres af filteret.
IP konfiguration	Primært IP-adresse eller værtsnavn – IP-adressen eller værtsnavnet på Den primære Unified CCX-server. Navn på primær forekomst – navnet på den primære database for Unified CCX-databaseforekomsten. Sekundær IP-adresse eller værtsnavn – Den IP-adresse eller værtsnavnet på den sekundære Unified CCX-server. Navn på sekundær forekomst – navnet på den sekundære database for den Unified CCX databaseforekomst. Navnene på den primære og den sekundære forekomst har følgende format: <værtsnavn>_uccx Hvor værtsnavnet er navnet på den Unified CCX databaseserver.

Afsnit	Beskrivelse
	VIGTIG Du skal udfylde IP konfigurationsfelterne for følgende funktioner: ▪ WFM – Registrering og synkronisering af historiske data ▪ QM – afstemning og synkronisering
Godkendelse	Brugernavn – brugernavnet på den historikrapporteringsbruger i Unified CCX. ▪ Indtast **uccxhruser**. Dette er den historikrapporteringsbruger, der findes i Unified CCX Administration > Tools > Password Management. Adgangskode – den adgangskode, der er angivet i Unified CCX for brugeren af historikrapportering. **VIGTIGT** : Før du ændrer denne adgangskode, skal du være opmærksom på, at andre applikationer muligvis også bruger denne konto. Klientlandestandard – den klientlandestandard, der er konfigureret i Unified CCX. Landestandarden for amerikansk engelsk vises som standard i dette felt. Hvis klientens landestandard ændres i Unified CCX, skal du også ændre den manuelt her. Serverlandestandard – den serverlandestandard, der er konfigureret i Unified CCX. Landestandarden for amerikansk engelsk vises som standard i dette felt. Hvis serverlandestandarden ændres i Unified CCX, skal du også ændre den manuelt her. **VIGTIGT** Du skal udfylde godkendelsesfelterne for alle QM og WFM funktioner.
CTI-servere	Primær CTI IP adresse eller værtsnavn – den IP adresse eller vært Navnet på den primære CTI server, der er knyttet til systemet. Primary CTI Port – Porten for den primære CTI server, der er tilknyttet

Afsnit	Beskrivelse
	med systemet. Sekundær CTI IP-adresse eller værtsnavn – IP-adressen eller værtsnavnet på den sekundære CTI-server, der er knyttet til systemet. Secondary CTI Port – Porten på den sekundære CTI server, der er knyttet til systemet. **VIGTIGT** Du skal udfylde felterne CTI servere for at WFM realtidsoverholdelse.
Konfiguration af CDR-afstemning	Webex opretter WFO en mappe med en ACD-specifik undermappe, der indeholder mapperne cdrBase og uploadDir, når funktionen Regional Data Server Reconciliation Settings (Indstillinger for afstemning af regional dataserver) er aktiveret på en dataserver, og ACD er tildelt den pågældende funktion. Den sti til basismappen, som du angiver sammen med det ACD entydige id, vises under feltet. Den ACD-specifikke telefonbog navngives med et entydigt ACD-server-id-nummer. Da brugere kan konfigurere flere ACD servere til at bruge den samme mappe, er der brug for en mappe med et entydigt id for at sikre, at CDR-filer uploades til den korrekte ACD. Den ACD-specifikke mappe indeholder mapperne cdrBase og uploadDir. (Skrivebeskyttet) CDR-base – Stien til det Unified CCX opkald Detaljeret post (CDR) mappe. Den sti, du angiver, skal være lokal for dataserveren. UNC-stier understøttes ikke. For eksempel: cdrBase Webex opretter WFO en mappe med en ACD-specifik undermappe, der indeholder mapperne cdrBase og uploadDir, når funktionen Regional Data Server Reconciliation Settings (Indstillinger for afstemning af regional dataserver) er

Afsnit	Beskrivelse
	aktiveret på en dataserver, og den Unified CCX ACD tildeles den pågældende funktion. Dette genererer følgende sti til basismappen: C:\cdr\<ACD_ID> CDR-telefonbog – stien til CDR-biblioteket (Call Detail Record). Det er her, indgående CDR'er fra Unified CM faktureringstjenesten findes. Den sti, du angiver, skal være lokal for dataserveren. Når du konfigurerer Unified CM faktureringsprogramserveren, skal du bruge følgende navn til parameteren Katalogsti: /cdr/. UNC-stier understøttes ikke. For eksempel: cdrDirectory Overførselsmappe—Stien til uploadmappen. Det er her, afstemte CDR og Unified CCE eller Unified CCX data ligger, indtil de overføres. Den sti, du angiver, skal være lokal for dataserveren. UNC-stier understøttes ikke. For eksempel: uploadDir **VIGTIGT** Du skal udfylde felterne til konfiguration af CDR-afstemning for QM afstemning.
Synkroniseringsinterval	Interval (minutter) – længden på det interval, hvor ACD synkroniseres med dataserveren.
Indstillinger for optagelse	ACD Optagelsesforsinkelse – Vælg den tid, WFM venter før du trækker ACD statistik efter et interval slutter. Standardforsinkelsen er 15 minutter. Aktivér genoptagelse af dataregistrering – marker afkrydsningsfeltet for at genregistrere data fra hele den foregående dag. Hvis du rutinemæssigt håndterer opkald, der varer længere end den maksimale standardforsinkelse, kan du vælge at genoptage

Afsnit	Beskrivelse
	hele den foregående dags data fra midnat til midnat. De genfundne data overskriver det, der blev registreret i løbet af dagen. Dette sikrer, at dine statistikker er korrekte, og at dataene for meget lange opkald er i det korrekte interval. Genoptagelsestid – Vælg det tidspunkt, hvor den foregående dags data skal genregistreres fra ACD. Standardindstillingen er angivet til 03:00. **VIGTIGT** Du skal udfylde felterne Optagelsesindstillinger for WFM Historical Data Capture.

Forbindelsesindstillinger for Cisco Webex Contact Center

BEMÆRK Webex WFO henviser i øjeblikket til Cisco Webex Contact Center (CWCC) som Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Følgende felter vises, hvis du vælger **Cisco Customer Journey Platform** som ACD.

Afsnit	Beskrivelse
ACD Filtrering	BEMÆRK: Denne integration understøtter ikke funktionen ACD filtrering. Brug et ACD filter til at begrænse de brugere, der synkroniseres fra ACD. Du kan f.eks. konfigurere et filter for teamnavn, der giver dig mulighed for at synkronisere brugere, der tilhører et team, der matcher et bestemt navngivningsmønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.
Platformen til Ciscos kunderejse API	Cisco Customer Journey Platform API URL-adresse – stien til CWCC-API. Medtag hele URL-adressen. **EKSEMPEL#** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL – Stien til CWCC Media API. Medtag hele URL-adressen. **EKSEMPEL#** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Afsnit	Beskrivelse
	Brugernavn – brugernavnet med adgang til CWCC API og CWCC Media API. API nøgle – den anmodende API nøgle til CWCC API og CWCC Media API. Cisco Webex Contact Center 1.0 - Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere API anmodninger, der er specifikke for Webex Contact Center 1.0 eller nyere. Cisco-lejer-id – angiv det alfanumeriske id for Webex kontaktcenterlejerkonto.
Synkroniseringsinterval	Interval (minutter) – længden på det interval, hvor ACD synkroniseres med dataserveren.
Indstillinger for optagelse	ACD Capture Delay – Den tid, WFM venter, før trækker ACD statistik efter et interval slutter. Standardforsinkelsen er 120 minutter. Historiske data fra CWCC er muligvis ikke tilgængelige i op til 120 minutter efter et interval slutter. BEMÆRK Aktivér genoptagelse af data – marker dette afkrydsningsfelt for at genregistrere data fra hele den foregående dag. Hvis du rutinemæssigt håndterer opkald, der varer længere end den maksimale standardforsinkelse, kan du vælge at genregistrere hele den foregående dags data fra midnat til midnat. De genfundne data overskriver det, der blev registreret i løbet af dagen. Dette sikrer, at dine statistikker er korrekte, og at dataene for meget lange opkald er i det korrekte interval. Genoptagelsestid – Angiv tiden til at genregistrere den foregående dags data fra ACD.

Afsnit	Beskrivelse
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	Gør det muligt for Smart Desktop at optage skærmbilleder for opkald, der er optaget af CWCC.

Integration af kernekonfigurationsdata

Webex WFO synkroniserer følgende kernekonfigurationsdata med ækvivalenter fra CWCC via tre API anmodninger.

Brugere

Når Webex WFO importerer en ny bruger fra CWCC, oprettes der en ny Webex WFO-bruger, som har en CWCC-brugerprofil.

Når nogen ændrer brugerdata i CWCC, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

BEMÆRK: Brugere med statussen Ikke aktiv i CWCC importeres ikke, medmindre de gendannes.

Ændring i CWCC	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny bruger tilføjes	Ny bruger tilføjes. Specifikt skal synkroniseringstjenesten: ▪ Anvender CWCC-brugerens for- og efternavn på Webex WFO-brugerens for- og efternavn. ▪ Anvender CWCC-brugerens TID på Webex-brugerens ACD-id. ▪ Angiver de Webex WFO-startdatoer for firmaet og afdelingen til den dato, hvor synkroniseringen fandt sted. ▪ Tildeler den Webex WFO-bruger til standardteamet. **BEMÆRK** Webex WFO bevarer ikke relationen mellem CWCC-brugere og teams. Se Teams. ▪ Hvis CWCC-brugeren er kontaktcenteraktiveret, tildeles standardagentrollen til den Webex WFO-bruger. Ingen andre Webex WFO-roller synkroniseres med CWCC. BEMÆRK: Hvis du fjerner agentrollen fra en Webex WFO-bruger, der er synkroniseret med en CWCC-bruger, der er kontakt-

Ændring i CWCC	Resulterende ændring i Webex WFO
	centeraktiveret, tildeles agentrollen igen, næste gang Webex WFO synkroniseres med CWCC.
Brugerens for- eller efternavn er efternavn ændres. Ændret	Brugerens for- eller
Bruger slettes	Brugeren er deaktiveret.

Teams

Webex WFO synkroniseres med CWCC-teams af enhver type (kapacitetsbaseret eller agentbaseret), så længe de er aktive. Det bevarer ikke forholdet mellem CWCC-brugere og CWCC-teams. Du skal manuelt gentildele brugere til teams i Webex WFO.

Når teamdata ændres i CWCC, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i CWCC	Resulterende ændring i Webex WFO
Nyt team tilføjes	Nyt team med samme navn. Dette navn er skrivebeskyttet.
Teamnavnet ændres	Teamnavnet ændres.
Ny bruger føjes til et team	Ingen ændring. Webex WFO bevarer ikke relationen mellem CWCC-brugere og CWCC-teams.
Bruger fjernes fra et team	Ingen ændring. Webex WFO bevarer ikke relationen mellem CWCC-brugere og CWCC-teams.
Team slettes	Ingen ændring.

Du kan oprette nye teams i Webex WFO og tildele brugere til dem, men disse nye teams føjes ikke til CWCC.

En Webex WFO-bruger kan kun tilhøre ét team.

Servicekøer

Webex WFO synkroniserer følgende indgangspunkter/køer fra CWCC med servicekøer:

- Køer
- Køer til indgående opkald

Når enten en kø eller en udgående kø ændres i CWCC, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i CWCC	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny kø tilføjes	Først tilføjes en ny servicekø. Specifikt synkroniseringstjenesten Gør følgende: ▪ Anvender CWCC-kønavnet på Webex-servicekønavnet ▪ Anvender køens TID på Webex WFO-servicekø-id'et ▪ (Skrivebeskyttet) Giver den Webex WFO-servicekø servicekøtypen Stemme [Interaktiv] ▪ (Skrivebeskyttet) Giver den Webex WFO-servicekø en kilde ACD for CWCC For det andet tilføjes en ny færdighedstilknytning. Synkroniseringstjenesten gør specifikt følgende: ▪ Anvender CWCC-kønavnet på færdighedstilknytningens navn ▪ Tildeler den Webex WFO-servicekø, der er knyttet til CWCC-køen til færdighedstilknytningen og giver den prioriteten 1
Kønavnet ændres	Anvender det nye CWCC-kønavn på Webex WFO-tjenesten Kun kønavn. Webex WFO anvender ikke det nye CWCC-kønavn på den tilknyttede Webex WFO-færdighedstilknytning.
Køen slettes	Ingen ændring. Hverken servicekøen eller færdighedstilknytningen er Slettet.

Forbindelsesindstillinger for Cisco Webex Contact Center 2.0

Følgende felter vises, hvis du vælger Cisco Webex Contact Center 2.0 som din ACD.

Felt	Beskrivelse
ACD-navn	Et entydigt navn til ACD.
Brugernavn	Din Cisco Webex Contact Center brugernavn. Dette er en bruger-e-mailadresse, der er knyttet til administrative legitimationsoplysninger i Cisco Webex Contact Center.
API-URL-adresse	Den komplette basis-URL for Cisco Webex Contact Center API, inklusive protokol-id'et.
Lejer-id	Det alfanumeriske id for den Cisco Webex Contact Center lejerkonto.
Aktiverede produkter - Quality Management	Quality Management er købt som et Webex WFO-produkt. Webex WFO tilbyder support til Webex Contact Center 2.0 omnichannel-systemer. Webex Contact Center 2.0 tale, chat og SMS kanaler understøttes. Det betyder, at opkaldsoptagelser, SMS afskrifter og chatafskrifter kan indtages i Webex WFO.
Stemme	Aktiverer Webex Contact Center 2.0-talekanaler.
Digital (chat, SMS, e-mail, social)	Aktiverer Webex digitale kontaktcenter 2.0-kanaler (chat, SMS).
Tilknytning af metadata	(Valgfrit) Gør det muligt at knytte CWCC-metadata til brugerdefinerede metadataetiketter I Webex WFO. Se Synkroniser metadata for at Webex WFO for at få flere oplysninger. CWCC-metadataværdier synkroniseres med CWCC-kontakter i Webex WFO. CWCC-metadataværdierne knyttes til metadataetiketter, der er oprettet i Metadata Manager (findes under Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadatastyring). Når metadata er blevet tilknyttet, kan de bruges til at føje en række sporbare oplysninger til en kontakt i Webex WFO. Du finder metadatafelter i panelet Oplysninger på siden Medieafspiller (Interaktioner> åbner en kontakt). Du kan få vist, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.

Felt	Beskrivelse
Synkroniseringsinterval (minutter)	Angiver, hvor ofte (i minutter) du ønsker at synkronisere brugere, teams og servicekøer i Webex WFO med deres tilsvarende i Cisco Webex Contact Center. Du kan finde flere oplysninger om synkronisering med Webex kontaktcenter under Kernekonfigurationsdata.
Optagelsesforsinkelse (minutter)	Indstiller den tid, WFM skal vente, før der importeres ACD statistik, når et interval slutter.
Aktivér datafangst	(Valgfrit) Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil genregistrere data fra hele den foregående dag
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	(Valgfrit) Gør det muligt at optage skærme af CWCC-agenter, der er konfigureret til skærmoptagelse i Webex WFO. Du kan finde flere oplysninger om skærmoptagelse under QM Data.
Metadata Language Mapping	BEMÆRK: Dette afsnit er kun tilgængeligt for cloud-installationer. Dette afsnit vises, når du vælger **Digital i afsnittet** Produkter aktiveret . Her kan du angive de brugerdefinerede metadata, der tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt, f.eks. en mail eller en chatbesked. De tilgængelige metadataindstillinger kommer fra **afsnittet Metadatatilknytning** . Webex WFO bruger en tekstkontakts sprog til at finde resultater, når du bruger filteret Tekstsøgning på siden Interaktioner. Webex WFO tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt ved hjælp af følgende oplysninger i denne rækkefølge: A. Et sprog, der allerede er tildelt kontakten, når den importeres til Webex WFO. B. Et sprog, der er tildelt til et brugerdefineret metadatafelt, som du konfigurerer her (afsnittet Tilknytning af metadatasprog). C. Det reservesprog, du konfigurerer i afsnittet Fallback-tekstsprog nedenfor. D. Standardsproget (engelsk).

Felt	Beskrivelse
Fallback tekstsprog	BEMÆRK: Dette afsnit er kun tilgængeligt for cloud-installationer. Dette afsnit vises, når du vælger **Digital i afsnittet** Produkter aktiveret . Vælg det sprog, der skal tildeles tekstkontakter, hvis de ikke har et tilknyttet sprog, når de importeres til Webex WFO og ikke har en metadataværdi som defineret i **afsnittet Metadata Language Mapping** ovenfor. Webex WFO bruger en tekstkontakts sprog til at finde resultater, når du bruger filteret Tekstsøgning på siden Interaktioner. Webex WFO tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt ved hjælp af følgende oplysninger i denne rækkefølge: A. Et sprog, der allerede er tildelt kontakten, når den importeres til Webex WFO. B. Et sprog, der er tildelt til et brugerdefineret metadatafelt, som du konfigurerer i afsnittet Tilknytning af **metadatasprog** ovenfor. C. Det reservesprog, du konfigurerer her (afsnittet Fallback-tekstsprog). D. Standardsproget (engelsk).
URL-adresse til godkendelse	BEMÆRK Dette afsnit vises kun, når du redigerer en eksisterende ACD. Den vises ikke, når du opretter en ny ACD. De Webex WFO-dataservere opretter forbindelse til Webex kontaktcenter for at få et adgangstoken hver tolvte time. Hvis der opstår en tokenopdateringsfejl, afbrydes OAuth-processen. Hvis du konfigurerer denne indstilling, kan systemet genoprette OAuth-godkendelsen i tilfælde af en tokenopdateringsfejl i maksimalt tres dage. Der kan opstå en fejl i forbindelse med opdatering af token af flere årsager, f.eks. følgende. ▪ Ændring af e-mail-adressen på administratorkontoen.

Felt	Beskrivelse
	▪ Deaktivering af kontoen i Active Directory. ▪ Ændring af adgangskoden i Active Directory. ▪ Skift fra Active Directory-synkronisering til enkeltlogon på din Cisco-konto. ▪ Ændring af domæner.

Forbindelsesindstillinger for Avaya CM med Contact Center Elite

Forudsætninger

Følgende konfigurationer er nødvendige, for at Webex WFO-QM kan afstemme opkald med dit Avaya system.

- Aktivér speciel applikation: SA8702 - CDR-forbedringer til netværk. Kontakt en autoriseret Avaya kontorepræsentant for at få licensen. Denne funktion får UCID til at følge opkaldet.
- Aktivér speciel applikation: SA8201 - Starttid og 4-cifret år CDR brugerdefinerede felter.
- En Avaya CM logge ind med CDR-adgang.
- CDR konfigureret til at gemme CDR'er på disken.
- Trunks konfigureret til at generere CDR-poster.
- Individuelle lokalnumre konfigureret til at generere CDR-poster, Intra-switch CDR. Opkaldsopdeling skal være aktiveret for at have nøjagtige tidspunkter for parter, der er faldet fra et opkald med flere deltagere. Hvis ikke, registreres sluttider som det tidspunkt, hvor opkaldet blev afsluttet, hvilket er, når alle parter er faldet fra opkaldet.
- Følgende CDR-parametre skal konfigureres i dit Avaya system.
    - ucid
    - starttidspunkt
    - Sluttid
    - Startdato(4) eller startdato(4D)
    - slutdato(4) eller slutdato(4d)
    - sek-dur
    - Opkaldsnr.

- opkalds-nr
- In-CRT-ID

  VIGTIGT Du skal indstille denne parameter som tre tegn. Hvis denne parameter er andet end tre tegn, afstemmes opkaldene ikke.

- Out-CRT-ID

  VIGTIGT Du skal indstille denne parameter som tre tegn. Hvis denne parameter er andet end tre tegn, afstemmes opkaldene ikke.

- returbillet
- linjeskift

Sideplacering

Programadministration > global > systemkonfiguration > ACD konfiguration > vælge Avaya CM med Contact Center Elite som ACD

Følgende felter vises, hvis du vælger Avaya CM med Contact Center Elite som ACD.

Felt	Beskrivelse
ACD Filtrering	Brug et ACD filter til at begrænse de brugere, der synkroniseres fra ACD. Du kan f.eks. konfigurere et filter for teamnavn, der giver dig mulighed for at synkronisere brugere, der tilhører et team, der matcher et bestemt navngivningsmønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.
Avaya CM med Contact Center Elite-konfiguration	SMS server-URL-adresse – URL-adresse til SMS-serveren. **VIGTIGT** Du skal udfylde dette felt for QM og WFM synkronisering.
Oplysninger om Avaya Communication Manager	Communication Manager IP-adresse – Avaya Communication Manager-IP adresse eller værtsnavn. Communication Manager-login – brugernavnet på en bruger med adgang til Avaya databasen. Communication Manager-adgangskode – adgangskoden for en bruger med

Felt	Beskrivelse
	adgang til Avaya database. Virtuelt lokalnummerpræfiks – det præfiks, der bruges til at identificere virtuelle stationer i Avaya CM. Webex WFO synkroniserer hver station, hvis navn begynder med dette præfiks, som en virtuel udvidelsesenhed. **EKSEMPEL** Navnene på alle virtuelle stationer i din Avaya CM begynder med "DMCC", og du vil synkronisere disse stationer med Webex WFO som virtuelle udvidelsesenheder. Angiv DMCC **i feltet**Virtuelt lokalnummerpræfiks. Hvis du ikke vil synkronisere nogen stationer som virtuelle udvidelsesenheder, skal du lade feltet Virtuelt lokalnummerpræfiks stå tomt. CMS ACD ID – Id'et for CMS-ACD. Agentnavneformat – Vælg metoden til parsing af agentnavne under ACD synkronisering. **VIGTIG** Du skal udfylde Avaya Communication Manager-oplysningsfelterne for at få følgende funktioner: ▪ WFM – Synkroniser ▪ QM – synkronisering og Avaya af data
RTA-port (Real Time Adherence)	Portnummeret for Avaya RTA-porten. **VIGTIGT** Du skal udfylde feltet RTA-port (Real Time Adhærence) for WFM overholdelse i realtid.
Synkroniseringsinterval	Interval (minutter) – angiv, hvor ofte i minutter ACD er synkroniseret med dataserveren.
Avaya GIS-konfiguration	Telefonbog – Angiv den biblioteksti, hvorfra dataserveren søger at importere Avaya GIS-data.

Felt	Beskrivelse
	BEMÆRK Uanset hvilken sti du indtaster her, opretter Webex WFO en undermappe, der er navngivet med dit firmanavn. Portnummeret for Avaya RTA-porten. **VIGTIGT** Du skal udfylde felterne Avaya GIS-konfiguration for WFM historisk dataregistrering.
Avaya Call Management System (CMS) Tilslutningskonfiguration	CMS-serveradresse – værtsnavnet eller IP-adressen på CMS-serveren. CMS-brugernavn – brugernavnet på den konto, der bruges til at få adgang til CMS-data. CMS-adgangskode – adgangskoden til den konto, der bruges til at få adgang til CMS-data. CMS-driftstidszone – den tidszone, som CMS-dataene rapporteres i. **VIGTIGT** Du skal udfylde felterne Avaya CMS-forbindelseskonfiguration for QM ACD datasynkronisering.
Konfiguration af CDR-forbindelse	CDR-datoformat – formatet for CDR-datoen. CDR-indsamlingsmetode – den metode, der bruges til at indsamle Avaya CDR'er: ▪ FTP (standard) ▪ Streaming (pålidelig sessionsprotokol) CDR-serveradresse – IP-adressen på den Avaya CM CDR-server. CDR-adgangsbrugernavn—Brugernavnet på den konto, der bruges til at få adgang til data på Avaya CM CDR-serveren. CDR Access Password—Adgangskode for den konto, der bruges til at få adgang til

Felt	Beskrivelse
	data på Avaya CM CDR-serveren. CDR-streamingport – porten, der skal lyttes til for Avaya CDR. CDR-driftstidszone – tidszone for Avaya CM CDR-serveren. Dataopbevaring (dage) – det antal dage, data gemmes på Avaya CM CDR-serveren. **VIGTIGT** Du skal udfylde felterne til konfiguration af CDR-forbindelse for QM afstemning og gatewayoptagelse.
CDR-parameterlayout	Datastrukturlayout for Avaya CM CDR-serveren. **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Kopier den anden side med CDR-konfigurationsindstillinger til dette felt.

Forbindelsesindstillinger for Avaya IP Office med ACCS

Følgende felter vises, hvis Avaya IP Office med ACCS som ACD.

Felt	Beskrivelse
ACD Filtrering	Brug et ACD filter til at begrænse de brugere, der synkroniseres fra ACD. Du kan f.eks. konfigurere et filter for teamnavn, der giver dig mulighed for at synkronisere brugere, der tilhører et team, der matcher et bestemt navngivningsmønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.
Avaya IP Office med ACCS-konfiguration	Serveradresse IP – ACCS-serverens IP-adresse. Serverport – portnummeret for ACCS-serveren. Logonbrugernavn – brugernavnet på en bruger med adgang til ACCS-databasen. Adgangskode—Adgangskoden for en bruger med adgang til ACCS-databasen.

Felt	Beskrivelse
Synkroniseringsinterval	Interval (minutter) – længden på det interval, hvor ACD synkroniseres med dataserveren.
Indstillinger for optagelse	ACD Optagelsesforsinkelse – Vælg den tid, WFM venter før du trækker ACD statistik efter et interval slutter. Standardforsinkelsen er 15 minutter. Aktivér genoptagelse af data—Markér dette afkrydsningsfelt for at genregistrere data fra hele den foregående dag. Hvis du rutinemæssigt håndterer opkald, der varer længere end den maksimale standardforsinkelse, kan du vælge at genregistrere hele den foregående dags data fra midnat til midnat. De genfundne data overskriver det, der blev registreret i løbet af dagen. Dette sikrer, at dine statistikker er korrekte, og at dataene for meget lange opkald er i det korrekte interval. Genoptagelsestid – Angiv tiden til at genregistrere den foregående dags data fra ACD. Standardindstillingen er 03:00.

Forbindelsesindstillinger for Five9

Før du konfigurerer forbindelsesindstillingerne for Five9, skal du logge på Five9 og oprette en ny mappe i Brugerdefinerede rapporter. Derefter skal du konfigurere fem brugerdefinerede Five9-rapporter til registrering af historiske data og gemme hver af dem i denne mappe.

Systemadministratorer kan konfigurere Webex WFO til at importere opkaldsoptagelser fra Five9 VCC eller til at optage opkald med Smart Desktop. Hvis Webex WFO importerer opkaldsoptagelser fra Five9 VCC, importeres hvert segment af et overført opkald som en separat kontakt, som det linker til de andre segmenter med et tilknyttet kontakt-id.

Beskrivelser af felter

Følgende felter vises, hvis du vælger Five9 som ACD.

ACD Filtrering

Brug et ACD filter til at begrænse de brugere, der synkroniseres fra ACD. Du kan f.eks. konfigurere et filter for teamnavn, der giver dig mulighed for at synkronisere brugere, der tilhører et team, der matcher et bestemt navngivningsmønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.

Five9 API af webtjenester

Felt	Beskrivelse
Administrationstjeneste	Stien til Admin Web Services API. Standardstien er følgende: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Kvalificeret navn for Admin Service	Det kvalificerede navn til Admin Web Services API. Standardnavnet er følgende: https://service.admin.ws.five9.com
Supervisortjeneste	Stien til supervisorwebtjeneste-API. Standardstien er følgende: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Kvalificeret navn for supervisortjeneste	Det kvalificerede navn til API Supervisorwebtjenester. Standardnavnet er følgende: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Brugernavn – logonnavnet på Admin Web Services API. Brugeren skal have tildelt fulde administratortilladelser på fanen Roller i Five9's VCC Administrator, for at getUsersInfo-API anmodning kan returnere andre brugere, der er tildelt administratorrollen. BEMÆRK: Du skal bruge et dedikeret brugernavn og en dedikeret adgangskode til dataserveren. Hvis en bruger forsøger at logge på en softphone eller Administration ved brug af disse legitimationsoplysninger, sættes brugeren i gang, når API Admin Web Services bruger disse legitimationsoplysninger til godkendelse på dataserveren.
Brugernavn	Brugernavnet på en bruger, der kan få adgang til administrationswebtjenesterne API.

Felt	Beskrivelse
Adgangskode	Adgangskoden for den bruger, der har adgang til Admin Web Services API. **BEMÆRK (kun systemadministratorer) Feltet Adgangskode er tomt,** selvom lejeradministratoren har angivet en adgangskode til Admin Web Service-API. Hvis du angiver en adgangskode, overskriver du en eventuel eksisterende lejeradgangskode.
Domæne-id	(Kun RTE-meddelelser) (Kun systemadministratorer) De fem9 domæne-id.
Find domæne	(Kun RTE-meddelelser) (Kun systemadministratorer) Knappen til henter automatisk Five9-domæne-id'et. For at denne knap skal virke, skal du bruge Five9 Web Services API version 9.5.
Fem9 Opkaldsvariabel-id	(Kun systemadministratorer) Det variable tal for de fem9 Opkalds-id påkrævet af Smart Desktop for at optage opkald. ▪ For lejere i USA og Canada findes denne værdi som standard. Feltet kan forblive tomt. ▪ For lejere uden for USA og Canada skal du angive en værdi.

Synkroniseringsinterval

Felt	Beskrivelse
Interval (minutter)	Længden af det interval, hvormed ACD synkroniseres med dataserveren.

Registrering af historiske data

Felt	Beskrivelse
Rapportmappe	Navnet på mappen Five9, som du oprettede til opbevaring af de fem brugerdefinerede Five9-rapporter kræves til registrering af historiske data.

Felt	Beskrivelse
ACD Rapporten Optælling af køfag	Navnet på den brugerdefinerede Five9-rapport, du har oprettet for dette felt.
ACD Rapport over køfags varighed	Navnet på den brugerdefinerede Five9-rapport, du har oprettet for dette felt.
Rapporten Varighed af ACD køagent	Navnet på den brugerdefinerede Five9-rapport, du har oprettet for dette felt.
ACD Rapporten Antal agentkøer	Navnet på den brugerdefinerede Five9-rapport, du har oprettet for dette felt.
Rapporten Agentvarigheder	Navnet på den brugerdefinerede Five9-rapport, du har oprettet for dette felt.

Download af medier (kun systemadministratorer)

Felt	Beskrivelse
Vælg region	Det område på S3-spanden, hvor Five9 gemmer dit opkald Optagelser. Hvis du bruger den aktuelle sti fra Five9, er denne region Det vestlige USA (N. California).
S3 spand	URL-adressen på den S3-fil, hvor Five9 gemmer dine opkaldsoptagelser. I øjeblikket er denne sti følgende: http://s3gwfive9.com
IAM-adgangsnøgle	Adgangsnøgle-id'et for din AWS-konto. Jeg
er hemmelig nøgle konto.	Den hemmelige adgangsnøgle til din AWS-
Mediemappe	Navnet på den mappe, hvor Five9 gemmer opkaldsoptagelser for lejer, du har valgt. For at få navnet på denne mappe, kontakt Five9 kundeservice. **EKSEMPEL** D123/opkald

Indstillinger for optagelse

Felt	Beskrivelse
ACD Capture Delay (Forsinkelse på optagelse)	Vælg den tid, WFM venter, før du trækker ACD statistik efter et interval slutter. Standardindstillingen er 15 minutter.
Datarapporteringsperiode	Hvor længe (i minutter) du anmoder om data fra Five9. Længere datarapporteringsperioder resulterer i færre anmodninger med flere data. Intervaller, der er for lange, resulterer i, at store mængder data returneres. Den tid, du indtaster, skal være 30-1.440 minutter. Five9 begrænser antallet af postanmodninger, der kan foretages pr. dag, og det begrænser antallet af poster pr. rapport til 10.000. Én agent repræsenterer én post pr. datarapporteringsperiode. Du bør justere størrelsen af datarapporteringsperioden for at afbalancere antallet af anmodninger og den resulterende rapportfilstørrelse. **EKSEMPEL** Hvis lejeren har en datarapporteringsperiode på 60 minutter, kan der indsamles 416 perioder på en time (10.000 ÷ 24). Hvis ikonet Lejer har en enkelt faggruppe med 10 agenter, ville den have data i 41 dage. Hvis den havde 10 faggrupper, ville den have data i 4 dage.
Aktivér datafangst	Markér dette afkrydsningsfelt for at geninstallere data fra hele forrige dag. Hvis du rutinemæssigt håndterer opkald, der varer længere end den maksimale standardforsinkelse, kan du vælge at genregistrere hele den foregående dags data fra midnat til midnat. De genfundne data overskriver det, der blev registreret i løbet af dagen. Dette sikrer, at dine statistikker er korrekte, og at dataene for meget lange opkald er i det korrekte interval.
Genindfangningstid	Angiv tiden til at genregistrere den forrige dags data fra ACD. Standardindstillingen er 03:00.

Indstillinger for meddelelser (kun systemadministratorer)

Felt	Beskrivelse
RTE-meddelelser	Opkaldsoptagelsesarkitekturen er hændelsesmeddelelser i
realtid. Arv	Opkaldsoptagelsesarkitekturen er browserbaseret.

Forbindelsesindstillinger for Genesys Cloud

Siden Genesys Cloud ACD Configuration giver en lejeradministrator mulighed for at oprette, redigere eller slette en Genesys Cloud-ACD. Konfiguration af Genesys Cloud som en ACD i Webex WFO forbinder de to systemer på backend, hvilket tillader data at strømme fra Genesys Cloud til Webex WFO. Følgende felter vises, hvis du vælger Genesys Cloud som din ACD.

Felt	Beskrivelse
Rediger en Genesys-ACD	Rediger en eksisterende Genesys Cloud-ACD.
Opret en Genesys-	Opret en ny Genesys Cloud-ACD.
Slet et Genesys-ACD	Slet en eksisterende Genesys Cloud-
ACD Navn	
ACD Navn	Navnet på din Genesys Cloud-ACD.
Konfigurer et Genesys-ACD	
Genesys klient-id	Det id, der genereres, når du opretter en Genesys Cloud OAuth-
Genesys klient	Hemmeligheden, der genereres, når du opretter en Genesys Cloud OAuth
Genesys-værts-	Domænenavnet på din Genesys Cloud-klient.
Calabrio-konfiguration	
Calabrio API brugernavn	Brugernavnet til din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekonto er også Kaldes din lejeradministratorkonto eller API brugerkonto. Dette er nødvendigt for at overføre data til den korrekte lejer. Denne konto skal

Felt	Beskrivelse
	Oprettes af en systemadministrator, og kontoen er placeret i dit lejersystem. Denne lejeradministratorkonto skal også have de korrekte tilladelser til at overføre data. Kontakt Cisco Support for at få hjælp til at oprette denne lejeradministratorkonto. Se Oprette en API bruger og Administrere roller og tilladelser for at få flere oplysninger.
Calabrio API brugeradgangskode	Adgangskoden til Webex WFO-tjenestekontoen.
Genesys-køer	
Tilføj	Kø-id'et for den Genesys Cloud-kø, du vil importere opkald fra. Du skal tilføje mindst én kø.
Tilknytning af metadata	
Tilføj tilknytning	Dette afsnit giver dig mulighed for at definere, hvilke Genesys Cloud-metadataværdier Synkroniseres med Genesys Cloud-kontakter til Webex WFO. Genesys Cloud-metadataværdierne knyttes til metadataetiketter, der er oprettet i Metadata Manager (findes under Programadministration > QM > QM konfiguration > Metadatamanager). Metadatafelter skal først oprettes i Metadataadministrator i Webex WFO (se Administrer metadatafelter for at få flere oplysninger). Følg Sync Genesys Cloud Metadata for at Webex WFO-proceduren *i RingCentral Engage Integration Guide* for at kortlægge dine Genesys Cloud-metadata. Når du har kortlagt dine Genesys Cloud-metadata, kan det tilføje en række sporbare oplysninger til en kontakt i Webex WFO. Metadatafelter findes i panelet Detaljer i medieafspilleren (Interaktioner, > åbner en kontakt). Du kan få vist, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.

Felt	Beskrivelse
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	(Valgfrit) Giver dig mulighed for at optage skærme fra Genesys Cloud-brugere, der er konfigureret til skærmoptagelse i Webex WFO. Se Skærmoptagelse for at få flere oplysninger. BEMÆRK: Aktivering af dette afkrydsningsfelt er påkrævet, for at skærmoptagelse og pause- og genoptag skærmoptagelse kan fungere.

Forbindelsesindstillinger for InContact

Webex WFO synkroniseres med InContact for at hente bruger-, team- og færdighedsdata. Disse data bevares i InContact. Hvis du ændrer noget af det i Webex WFO, synkroniseres disse ændringer ikke tilbage til InContact.

Følgende felter vises, hvis du vælger InContact som ACD.

VIGTIGT Du skal udfylde disse felter for alle QM og Classic WFM funktioner.

Felt	Beskrivelse
Leverandørnavn	Leverandørnavnet, som du får fra InContact.
Programnavn	Programnavnet, som du får fra InContact. BEMÆRK: Programmet skal indeholde følgende API omfang: AdminAPI, RealtimeDataAPI og rapporterings API.
Program-id	Program-id'et, som du får fra InContact.
Brugernavn	Dit brugernavn, som det er konfigureret i InContact.
Adgangskode	Din adgangskode, som konfigureret i InContact.

Forbindelsesindstillinger for generiske ACD'er

Du kan tilføje en eller flere generiske ACD'er. Hvis du tilføjer en generisk ACD, oprettes der automatisk et ACD-server-id, der bruges som kilde til historiske data i en CSV-fil, der importeres (se Webex *WFO Data Import Reference Guide* for at få flere oplysninger).

BEMÆRK: Det ACD server-id er ikke synligt, før du forlader siden og derefter åbner den igen.

Forbindelsesindstillinger for Amazon Connect

Følgende felter vises, hvis den ACD, du vælger, er Amazon Connect.

Afsnit	Beskrivelse
ACD Filtrering	(Valgfrit) Filteret ACD begrænser de brugere, der synkroniseres fra Amazon Connect. Du kan f.eks. konfigurere et filter for teamnavn, der tillader synkronisering af brugere, der tilhører et team, der matcher et bestemt navngivningsmønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre. **SEDDEL** Hold i Amazon Connect er struktureret i et hierarki, der kan have op til fem niveauer. I dette hierarki er teams på lavere niveau indlejret under teams på højere niveau: I. Hovedteam A. Første underhold B. Andet underhold Hvilke agenter filteret registrerer, afhænger af, hvilket hierarkisk niveau du filtrerer på. Hvis du filtrerer på et team på et højere niveau, registrerer du ikke kun agenterne i det pågældende team på højere niveau. Du registrerer også alle agenter i hvert team, der er indlejret i det. Hvis du f.eks. filtrerer på niveauet for det første underteam, registrerer du kun agenterne i det pågældende team. Men hvis du filtrerer på niveauet for hovedteamet, registrerer du både agenterne i hovedteamet og agenterne i første og andet underteam.
Synkroniserings interval	Interval (minutter) – længden på det interval, hvor Webex WFO kontrollerer mappen Logon/Log af-rapport i S3-filsættet for logon/log af-rapporten. Login Logout Report Folder – Stien til mappen i S3-spanden, der indeholder Login/Logout Report, som bruges til at synkronisere Amazon Connect med Webex WFO. Udelad S3-filsætpræfikset, når du angiver denne sti. Se Integrer centrale Amazon Connect-konfigurationsdata.
Amazon Connect	Vælg region—Området for din Amazon Connect-forekomst. S3-bucket – URL-adressen på den S3-bucket, som Amazon Connect-instansen

Afsnit	Beskrivelse
	bruges til datalagring og som destination for datastreaming. Se Konfigurer S3-spanden til Amazon Connect-forekomsten. Jeg er adgangsnøgle – adgangsnøgle-id'et for den Jeg er-bruger, der er tildelt en politik, der giver læse-, skrive- og sletteadgang til den S3-fil, som Webex WFO bruger. Hemmelig IAM-nøgle – Den hemmelige adgangsnøgle for Jeg er-brugeren, som er tildelt en politik, der giver læse-, skrive- og sletteadgang til den S3-fil, som Webex WFO bruger.
Registrering af historiske data	Mappen Servicehistorikrapport S3 – stien til den mappe i S3-filpakken, der indeholder Service Historical Report. Udelad S3-filsætpræfikset, når du angiver denne sti. Se Konfigurer Amazon Connect-rapporter til registrering af historiske data. **EKSEMPEL** Servicenavn/Forekomstnavn/Eksporterede rapporterPræfiks/ServicekøHistorik S3-mappe til agentproduktivitetsrapport – stien til den mappe i S3-filsæt, der indeholder agentproduktivitetsrapporten. Udelad S3-filsætpræfikset, når du angiver denne sti. Se Konfigurer Amazon Connect-rapporter til registrering af historiske data. **EKSEMPEL** Servicenavn/Forekomstnavn/Eksporterede rapporterPræfiks/Agentproduktivitet Rapporten Agentproduktivitet efter kø S3-mappe – stien til den S3-mappe, der indeholder rapporten Agentproduktivitet efter kø. Udelad S3-filsætpræfikset, når du angiver denne sti. Se Konfigurer Amazon Connect-rapporter til registrering af historiske data. **EKSEMPEL** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue S3-mappe til Realtidsrapport for agent – angiv stien til den mappe, der indeholder realtidsdata for agenter. Udelad S3-filsætpræfikset. Der skelnes mellem store og små bogstaver på denne sti. **EKSEMPEL** tilslutning/AcmeCo/RealTime Serviceniveautærskel – den metrik for serviceniveausekunder, du har valgt

Afsnit	Beskrivelse
	, da du oprettede rapporten for feltet Servicehistorikrapport S3-mappe.
Datafangst i realtid	Kinesis Real Time Stream Name - Navnet på den datastrøm, du konfigurerede på Amazon Kinesis-dashboardet. Dette bruges til at opdatere dine agenters realtidsstatus. Medtag ikke hele ARN, når du indtaster dette navn. Medtag kun det navn, du angav, da du oprettede streamen.
Optagelser	S3-mappe til optagelser – stien til den mappe i S3-spanden, der indeholder opkaldsoptagelser. Udelad S3-filsætpræfikset, når du angiver denne sti. **EKSEMPEL** Servicenavn/ForekomstNavn/Optagelser S3-mappe til kontaktposter – stien til den mappe i S3-spanden, hvor Kinesis-brandslangen placerer kontaktsporingsposter (CTR'er). Udelad S3-filsætpræfikset, når du angiver denne sti. **EKSEMPEL** Servicenavn/Forekomstnavn/CTR'er
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	Gør det muligt for Smart Desktop at optage skærme for opkald, der er optaget af Amazon Connect.

Forbindelsesindstillinger for Serenova

Følgende felter vises, hvis du vælger Serenova som ACD.

Afsnit	Beskrivelse
ACD Filtrering	(Valgfrit) Brug et ACD filter til at begrænse antallet af brugere, der synkroniseres fra ACD. Du kan f.eks. konfigurere et filter for teamnavn, der giver dig mulighed for at synkronisere brugere, der tilhører et team, der matcher et bestemt navngivningsmønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.
Serenova API	Serenova Base URL – Den grundlæggende API URL til din Serenova lejer. **EKSEMPEL#** https://api.cxengage.net

Afsnit	Beskrivelse
	Serenova Lejere – Hovedlejeren og underlejere, som du tilføjer via denne ACD konfiguration. Se tabellen Serenova lejere.
Indstillinger for optagelse	ACD Capture Delay – Den tid, Classic WFM venter
	før du trækker ACD statistik efter et interval slutter. Standardindstillingen er 15 minutter.
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse – Gør det muligt for Smart Desktop at optage skærme.

Tabellen Serenova Lejere

Et Serenova system kan kun indeholde en hovedlejer, eller det kan indeholde en hovedlejer (en "overordnet" lejer), der har en eller flere underlejere ("underordnede" lejere). Tabellen Serenova Tenants gør det muligt at integrere begge systemopsætninger i en enkelt ACD konfiguration. Du kan kun tilføje hovedlejeren, eller du kan tilføje hovedlejeren og et hvilket som helst antal af dens underlejere én ad gangen.

Tilføjelse af en Serenova lejer

Før du tilføjer en Serenova lejer, skal du indsamle følgende identificerende oplysninger for hver lejer, du planlægger at tilføje, og gemme den på en let tilgængelig placering:

- Lejer-id
- API-nøgle
- API nøglehemmelighed

Se Indsamling af identificerende oplysninger for en Serenova-lejer.

Sådan føjes en lejer til tabellen Serenova lejere:

1. Klik på **Tilføj**. Dialogboksen Serenova Lejere vises.
2. Udfyld felterne som beskrevet i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Navn	Navnet på hovedlejeren eller fremlejetageren.

Felt	Beskrivelse
	BEDSTE FREMGANGSMÅDE Angiv det samme navn, som lejeren har i dit Serenova-system.
Id	Lejer-id'et for Serenova lejeren. Kopier og indsæt dette id fra Serenova-lejeren. Se Sådan kopieres en Serenova lejers lejer-id:.
API-nøgle	Den API nøgle, der oprettes til lejeren, når du konfigurerer API nøglen i Serenova. Kopier og indsæt denne nøgle fra Serenova-lejeren. Se Sådan opretter du en API nøgle og API nøglehemmelighed til din Serenova-lejer:.
API hemmelighed	Den API nøglehemmelighed, der oprettes for lejeren, når du konfigurere den API nøgle i Serenova. Kopier og indsæt denne nøgle fra Serenova-lejeren. Se Sådan opretter du en API nøgle og API Nøglehemmelighed til din Serenova-lejer:.

3. Klik på **OK**.

   Hvis du tilføjer en hovedlejer og dennes underlejere via denne ACD konfiguration, skal du gentage ovenstående trin for hovedlejeren og hver af dennes underlejere.

Indsamling af identificerende oplysninger for en Serenova lejer

Følgende procedurer beskriver, hvordan du indsamler lejer-id'et, API nøgle og API nøglehemmelighed, som du skal bruge for at føje hver lejer til tabellen Serenova Tenants.

Sådan kopierer du en Serenova lejers lejer-id:

1. Log ind på Serenova.
2. Naviger til Konfiguration > lejere.
3. I tabellen Lejeradministration skal du dobbeltklikke på lejernavnet. Ruden Lejer vises.
4. I lejerruden skal du navigere til Oplysninger > lejer-id.
5. Kopier lejer-id'et.
6. Når du konfigurerer Serenova-lejeren i Webex WFO, skal du indsætte lejer-id'et i feltet ID.

Sådan opretter du en API nøgle og API nøglehemmelighed til din Serenova lejer:

1. Log ind på Serenova.
2. Naviger til Konfiguration > API tastestyring.
3. Klik på **Opret**.
4. Konfigurer følgende felter for API-tasten:
   - Navn – Et entydigt id for nøglen.
   - Rolle – Administrator.
5. Klik på **Send**. Dialogboksen API legitimationsoplysninger vises.
6. Kopier API-nøglen og hemmeligheden for API-nøglen.

   BEMÆRK Når du klikker på OK, kan du ikke se den API nøglehemmelighed igen.
7. Når du tilføjer Serenova-lejeren i Webex WFO, skal du gøre følgende:
   - Sæt API-nøglen ind i feltet API Key.
   - Indsæt den API nøglehemmelighed i feltet API hemmelighed.

Synkronisering af kernekonfigurationsdata

Webex WFO integrerer følgende kernekonfigurationsdata med tilsvarende data fra Serenova:

- Brugere
- Teams
- Servicekøer og færdighedstilknytninger

Brugere

I Serenova systemer, der indeholder en hovedlejer og underlejere, kan Serenova brugere tilhøre en eller alle lejere i systemet. Så længe du integrerer masterlejeren og dens underlejere gennem den samme ACD konfiguration, opretter Webex WFO kun én Webex WFO-bruger for hver Serenova bruger.

Hvis du tilføjer en hovedlejer og dennes underlejere gennem separate ACD konfigurationer, opretter Webex WFO en ny Webex WFO-bruger for hver hovedlejer og hver underlejer, hvor en Serenova bruger vises. Dette kan resultere i, at Webex WFO opretter flere Webex WFO-brugere for en enkelt Serenova-bruger.

Når Webex WFO importerer en ny bruger fra en Serenova lejer, oprettes en ny Webex WFO bruger, som har en Serenova brugerprofil. Følgende tabel opsummerer Serenova brugerprofilen, og hvordan værdierne fra denne brugerprofil knyttes til den nye Webex WFO bruger.

Felt	Definition
Fornavn	Fornavnet på brugeren i Serenova systemet.
Efternavn	Brugerens efternavn i Serenova-systemet.
E-mailadresse	Ikke tilknyttet.
Teamnavn	Standarden Webex WFO-team.
Aktiveret	Den dato, hvor brugeren blev føjet til Webex WFO fra Serenova.
Deaktiveret	Ikke tilknyttet. Dette felt opdateres, hvis Serenova-brugeren deaktiveres efter at være blevet føjet til Webex WFO.
Eksternt bruger-id	Den unikke identifikator for brugeren i Serenova.
Kilde	Brugerprofilens oprindelse: ACD - <navnet på ACD konfiguration>.

Når nogen ændrer brugerdata i Serenova, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i Serenova	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny bruger tilføjes	Ny bruger tilføjes. Specifikt skal synkroniseringstjenesten: ▪ Anvender Serenova-brugerens for- og efternavn på Webex WFO-brugerens for- og efternavn. ▪ Anvender Serenova brugerens entydige identifikator (det eksterne bruger-id i brugerprofilen) på Webex WFO brugerens ACD ID. ▪ Angiver de Webex WFO-startdatoer for firmaet og afdelingen til den dato, hvor synkroniseringen fandt sted. ▪ Tildeler den Webex WFO-bruger til standardteamet. **BEMÆRK** Webex WFO bevarer ikke forholdet mellem Serenova brugere og Serenova grupper, som er Serenova svarer Webex WFO-hold. Se Hold.

Ændring i Serenova	Resulterende ændring i Webex WFO
	▪ Hvis Serenova brugeren har agentrollen, tildeles standardagentrollen til den Webex WFO bruger. ▪ Hvis Serenova brugeren har supervisorrollen, tildeles standardsupervisorrollen til den Webex WFO bruger. BEMÆRK: Serenova brugere, der har administrator- eller rapporteringsrollen, tildeles ikke nogen rolle i Webex WFO af synkroniseringstjenesten.
Brugerens for- eller efternavn er efternavn ændres	Brugerens for- eller
Bruger er deaktiveret	Brugeren er deaktiveret

Teams

Webex WFO-hold synkroniseres med Serenova-grupper. Webex WFO-teams bevarer ikke forholdet mellem Serenova brugere og Serenova grupper.

Når gruppedata ændres i Serenova, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i Serenova	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny gruppe tilføjes	Nyt hold tilføjes med samme navn som Serenova-gruppen. Dette navn er skrivebeskyttet.
Gruppenavnet ændres	Teamnavnet ændres.
Ny bruger føjes til en gruppe	Ingen ændring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellem Serenova brugere og Serenova grupper.
Bruger fjernes fra en gruppe	Ingen ændring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellem Serenova brugere og Serenova grupper.
Gruppen er deaktiveret	Ingen ændring.

Du kan oprette nye teams i Webex WFO og tildele brugere til dem, men disse nye teams synkroniseres ikke tilbage til Serenova.

Servicekøer og færdighedstilknytninger

Webex WFO-servicekøer synkroniseres med Serenova-køer.

Når en kø ændres i Serenova, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i Serenova	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny kø tilføjes	Først tilføjes en ny servicekø. Specifikt synkroniseringstjenesten Gør følgende: ▪ Anvender Serenova-kønavnet på det Webex WFO-servicekønavn ▪ Anvender Serenova køens entydige identifikator på Webex WFO servicekøens servicekø-id ▪ (Skrivebeskyttet) Giver den Webex WFO-servicekø servicekøtypen Stemme [Interaktiv] ▪ (Skrivebeskyttet) Giver den Webex WFO-servicekø en kilde ACD af Serenova For det andet tilføjes en ny færdighedstilknytning. Synkroniseringstjenesten gør specifikt følgende: ▪ Anvender Serenova-kønavnet på det Webex WFO-færdighedstilknytningsnavn ▪ Tildeler den Webex WFO-servicekø, der er knyttet til Serenova køen til Webex WFO-færdighedstilknytningen og giver den prioriteten 1
Kønavnet ændres	Anvender det nye Serenova-kønavn på Webex WFO-tjenesten kønavn. **BEMÆRK** Webex WFO anvender ikke det nye Serenova-kønavn på den tilknyttede Webex WFO-færdighedstilknytning.

Ændring i Serenova	Resulterende ændring i Webex WFO
Køen er deaktiveret	Ingen ændring. Hverken servicekøen eller færdighedstilknytningen er Slettet.

Forbindelsesindstillinger for Eventide NexLog

Følgende felter vises, hvis du vælger Eventide NexLog som ACD.

Felt	Beskrivelse
Forsinkelse af overførsel af kontakt	Længden på den forsinkelse, der placeres før hvert eksportinterval. På hvert Eksportinterval, Webex WFO uploader alle kontakter, der afsluttede optagelsen før denne forsinkelse. Alle kontakter, der afslutter optagelsen efter denne forsinkelse, overføres ved næste eksportinterval. **EKSEMPEL** Feltet Eksportinterval er indstillet til 00:30, og feltet Forsinkelse af overførsel af kontakt er indstillet til 5 minutter. Kl. 12:30 blev dataene Server importerer og uploader alle kontakter, der blev optaget færdig kl. 12:25 eller tidligere. Dette sikrer, at Webex WFO uploader lydoptagelser for alle kontakter.
API-URL-adresse	Basis-URL'en (inklusive protokollen) for Eventide NexLog-API. **EKSEMPEL#** http://1.1.1.1 *I NexLog API Manual* v2.8 identificeres denne basis-URL med følgende variabel: <PROTOKOL><ADRESSE>
Brugernavn	Logonnavnet på Eventide-brugeren. Der skelnes mellem store og små bogstaver i dette logonnavn. *BEMÆRK NexLog API Manual* v2.8 siger, at for at blive godkendt, denne bruger "skal have den relevante kanal-/ressourcetilladelser til at få adgang til de ønskede optagelser. Som standard har en administratorbruger tilladelser til alle kanaler/ressourcer."
Adgangskode	Eventide-brugerens adgangskode.

Felt	Beskrivelse
Eksportinterval	Den frekvens, som Webex WFO henter fuldførte opkaldsoptagelser fra Eventide. Format = TT:MM. Minimum = 00:15. Maksimum = 23:45. **EKSEMPEL** : Du vælger 01:00. Det betyder, at Webex WFO importerer alle færdige opkaldsoptagelser hver time. Hvis du vælger Grupperet for Logføringstype, skal indstillingen Eksportinterval være større end indstillingen Længde på kontaktgruppe. Webex WFO overstreger indstillinger for eksportinterval, der er kortere end indstillingen Længde på kontaktgruppe.
Logføringstype	Om Webex WFO tildeler tilknyttede kontakt-id'er til opkaldet optagelser, som den importerer fra Eventide: ▪ Standard – Webex WFO tildeler ikke tilknyttede kontakt-id'er til nogen opkaldsoptagelse. ▪ Gruppe – Webex WFO tildeler det samme tilknyttede kontakt-id til alle opkaldsoptagelser, der overholder konfigurationerne Kontaktgruppelængde og Kontaktgruppemetadata.
Kontaktgruppelængde	Det interval (1-30 minutter), du vil bruge til at tilknytte Eventide opkaldsoptagelser i Webex WFO. Webex WFO tildeler det samme tilknyttede kontakt-id til alle opkaldsoptagelser, der begynder i samme interval, også selvom Webex WFO importerer optagelserne efter forskellige eksportintervaller. Indstillingen Kontaktgruppelængde skal være mindre end indstillingen Eksportinterval. Dette felt er kun tilgængeligt, hvis du vælger Grupperet for Logføringstype, og derefter er det påkrævet.
Metadata for kontaktgruppe	Metadatafeltet fra Eventide API, som du vil bruge til at tilknyt opkaldsoptagelser i Webex WFO.

Felt	Beskrivelse
	Når du indtaster et metadatafelt i Kontaktgruppemetadata, søger Webex WFO i alle opkaldsoptagelser i hvert kontaktgruppelængdeinterval efter det pågældende metadatafelt. Hvis nogen opkaldsoptagelser i det samme kontaktgruppelængdeinterval har samme værdi i metadatafeltet, tildeler Webex WFO det samme tilknyttede kontakt-id til disse opkaldsoptagelser. BEMÆRK Når kontaktgruppens metadata er konfigureret, giver Webex WFO kun tilknyttede kontakt-id'er til opkaldsoptagelser, der både Begynder med det samme kontaktgruppelængdeinterval og har samme værdi i feltet Kontaktgruppemetadata. Du kan finde flere oplysninger om de metadatafelter, du kan indtaste, under Angive metadata. Dette felt vises kun, hvis du vælger Grupperet for Logføringstype, og derefter er det valgfrit.

Indtastning af metadata

Webex WFO kan gruppere opkaldsoptagelser med ethvert standard eller brugerdefineret metadatafelt fra Eventide. Det metadatafelt, du indtaster i Webex WFO, skal dog formateres, som det vises i Eventide API-svaret.

Generelt betyder det, at metadatafeltet skal være med små bogstaver og uden anførselstegn. Se kolonnen Kolonnenavn i 4.5.1. V_RECORD afsnit i *NexLog API Manual* for en komplet liste over standard Eventide metadatafelter.

Følgende tabel indeholder nogle eksempler på Eventide-metadatafelter, og hvordan disse felter skal formateres i Webex WFO.

Felt	Beskrivelse
kanalnavn	Navnet på den kanal, som opkaldet blev optaget på.
Kanal-id	Det kanalnummer, som opkaldet blev optaget på.
caller_id	Telefonnummeret på den person, der foretog opkaldet.

Forbindelsesindstillinger for Twilio Flex

Følgende felter vises, hvis du vælger Twilio som ACD.

Klik på knappen **Twilio-konfiguration** for at få adgang til siden Twilio-konfiguration.

> BEMÆRK: De tilgængelige felter varierer, afhængigt af om Quality Management (QM) og/eller Classic Workforce Management (WFM) er valgt som et aktiveret produkt.

Felt	Beskrivelse
Rediger en Twilio-ACD	Rediger en eksisterende Twilio Flex
ACD. Opret en Twilio-ACD	Opret en ny Twilio Flex ACD. Slet
en Twilio-ACD	Slet en eksisterende Twilio Flex-
ACD. ACD-navn	En rulleliste over tilgængelige
ACD'er.	

Oplysninger om Twilio Flex-konfiguration

Felt	Beskrivelse
Twilio-konto SID	Id'et for det system, hvor Twilio Flex er konfigureret. Dette er svarer til et Webex WFO-lejer-id. Strengværdien skal starte med "AC".
Twilio Auth Token	(Valgfrit) Autentificeringstoken, der genereres i Twilio, og som Webex WFO bruger til at godkende Twilio-kontoens SID.
Twilio Flex Workspace SID	Det specifikke arbejdsområde Webex WFO trækker. Der kan kun være én fleksibel arbejdsområdeforekomst. Underarbejdsområder understøttes ikke.
Twilio Flex Insights-brugernavn	(Kun Classic WFM) Twilio Flex Insights-brugernavnet, der bruges til at hente historiske data for Classic WFM.
Twilio Flex Insights-adgangskode	(Valgfrit) (Kun Classic WFM) Adgangskoden til Twilio Flex Inisights-brugerkontoen, der bruges til at hente historiske data for Classic WFM.

Felt	Beskrivelse
Tidszone	Den tidszone, der matcher den tidszone, der er konfigureret i Flex Insights. Dette er som standard indstillet til lejerens tidszone.
Format for agentnavn	Formatet for for- og efternavne på alle agenter.

Oplysninger om Calabrio-konfiguration

Felt	Beskrivelse
Calabrio API brugernavn	Brugernavnet til din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekonto er også Kaldes din lejeradministratorkonto eller API brugerkonto. Dette er nødvendigt for at overføre data til den korrekte lejer. Denne konto skal oprettes af en systemadministrator, og kontoen findes i dit lejersystem. Denne lejeradministratorkonto skal også have de korrekte tilladelser til at overføre data. Kontakt Cisco Support for at få hjælp til at oprette denne lejeradministratorkonto. Se Oprette en API bruger og Administrere roller og tilladelser for at få flere oplysninger. Dette kræves for både QM og Classic WFM.
Calabrio API brugeradgangskode	Adgangskoden til Webex WFO-tjenestekontoen.

Aktiverede produkter

Felt	Beskrivelse
Kvalitetsstyring	Quality Management er købt som en Webex WFO produkt. Webex WFO tilbyder support til Twilio Flex omnichannel systemer. Twilio Flex tale- og chatkanaler understøttes. Det betyder, at både opkaldsoptagelser og chatafskrifter indtages i

Felt	Beskrivelse
	Webex WFO.
Stemme	Aktiverer Twilio Flex-stemmekanaler.
Digital (chat, SMS, e-mail, social)	Aktiverer digitale Twilio Flex-kanaler (chat, SMS). Se Om understøttelse af Webex WFO Digital Channel for at få flere oplysninger.
Administration af arbejdsstyrken	Classic Workforce Management er købt som en Webex WFO produkt.

Tilknytning af metadata

(Kun Quality Management) I dette afsnit kan du definere, hvilke Twilio-opgaveattributter, herunder komplekse objektbaserede attributter, der synkroniseres med Twilio-kontakter, hvis du har kvalitetsstyring aktiveret som et produkt. Dette er nødvendigt for at tilknytte yderligere Twilio Flex-opgaveattributter som brugerdefinerede metadata i Webex WFO. Angiv navnet på Twilio-opgaveattributten nøjagtigt, som det vises i attributterne for dine Twilio-opgaver. For objektbaserede attributter skal du angive dem i formatet <Objektnavn> og <Attributnavn> . Ved hjælp af rullelisten kan du vælge, hvilket brugerdefineret metadatafelt en bestemt opgaveattribut skal knyttes til i Webex WFO.

Tilpassede metadatafelter skal først oprettes i Metadata Manager (findes i Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadatastyring).

BEMÆRK: Metadatatilknytning understøttes ikke for attributter, der er indlejret mere end ét niveau under et objekt.

Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse

(Kun Quality Management) Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt, tillades skærmoptagelse for den konfigurerede ACD.

Metadata Language Mapping

(Kun Quality Management) Dette afsnit vises, når du vælger **Digital i afsnittet** Produkter aktiveret . Her kan du angive de brugerdefinerede metadata, der tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt, f.eks. en mail eller en chatbesked. De tilgængelige metadataindstillinger kommer fra **afsnittet Metadatatilknytning** .

Webex WFO bruger en tekstkontakts sprog til at finde resultater, når du bruger filteret Tekstsøgning på siden Interaktioner.

Webex WFO tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt ved hjælp af følgende oplysninger i denne rækkefølge:

A. Et sprog, der allerede er tildelt kontakten, når den importeres til Webex WFO.

B. Et sprog, der er tildelt til et brugerdefineret metadatafelt, som du konfigurerer her (afsnittet Tilknytning af metadatasprog).

C. Det reservesprog, du konfigurerer i afsnittet Fallback-tekstsprog nedenfor.

D. Standardsproget (engelsk).

Fallback tekstsprog

(Kun Quality Management) Dette afsnit vises, når du vælger **Digital i afsnittet** Produkter aktiveret . Vælg det sprog, der skal tildeles tekstkontakter, hvis de ikke har et tilknyttet sprog, når de importeres til Webex WFO og ikke har en metadataværdi som defineret i **afsnittet Metadata Language Mapping** ovenfor.

Webex WFO bruger en tekstkontakts sprog til at finde resultater, når du bruger filteret Tekstsøgning på siden Interaktioner.

Webex WFO tildeler et sprog til en tekstbaseret kontakt ved hjælp af følgende oplysninger i denne rækkefølge:

A. Et sprog, der allerede er tildelt kontakten, når den importeres til Webex WFO.

B. Et sprog, der er tildelt til et brugerdefineret metadatafelt, som du konfigurerer i afsnittet Tilknytning af **metadatasprog** ovenfor.

C. Det reservesprog, du konfigurerer her (afsnittet Fallback-tekstsprog).

D. Standardsproget (engelsk).

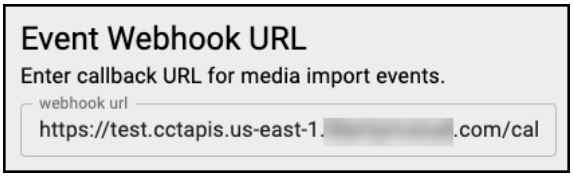
Twilio stemmeoptagelseskryptering

Aktivering af Twilio Voice Recording Encryption gør det muligt for Webex WFO at importere krypterede stemmeoptagelser fra Twilio. Du skal indtaste dit Twilio SID og din private nøgle i Webex WFO til behandling. Efter behandling krypterer Webex WFO alle optagelser igen. I dit Twilio-system kan du finde dit SID på siden Legitimationsoplysninger. Cisco opbevarer vigtige oplysninger i Amazon Web Services Secrets Manager.

> BEMÆRK: Denne funktion er ikke aktiveret som standard. Kontakt din kontorepræsentant for at anmode om denne funktion.

URL-adresse til hændelseswebhook

URL-adressen til hændelseswebhook er destinations-URL-adressen Webex WFO sender kontaktstatushændelsesmeddelelser til. URL-adressen skal være et fuldt kvalificeret absolut domænenavn. Ved at konfigurere dette felt kan din lejer modtage en besked om data, når en kontakt er blevet overført og behandlet i Webex WFO. Dette betyder, at kontaktdata og medier er blevet downloadet, lydhændelser behandlet, og krypterings- og kodningsopgaver er afsluttet.



Nyttelastbrødteksten for webhookhændelsen med kontaktstatus er som følger.

```
{
    "ccrId":0, // (helt)
    "sessionId": "", // (streng)
    "legId": "", // (streng) - samme værdi som callId
    "lejer-id": 0, // (int)
    "status": "", // (streng) – f.eks. "COMPLETE" eller "FAILED"
    "failureReason": "" // (valgfri streng) - En menneskeligt læsbar årsag til fiasko,
Ikke en gennemslagsfejl API eller undtagelse
}
```

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Hvis din organisation har krav til sikkerhedsoverholdelse vedrørende optagelser, kan du slette kildeoptagelser i Twilio Flex, så snart du får besked om, at en optagelse er krypteret

Og sikret i Webex WFO.

Registrering af historiske data

(Kun klassisk Workforce Management) Hvis du konfigurerer dette afsnit, kan Webex WFO søge efter Twilio Flex Insights Classic WFM Historical Data Report for at føje opgavekøer og overholdelsesdata i realtid til synkroniseringsprocessen. Dine Twilio Flex-kontooplysninger, du har indsamlet som en forudsætning for Workforce Management, indtastes i felterne i dette afsnit.

Felt	Beskrivelse
Twilio Flex Insights-projekt-id	(Kun klassisk WFM) Flex Insights-projekt-id'et for Twilio Flex Insights-projektet, der er knyttet til Twilio-konto-SID'et.

Felt	Beskrivelse
Rapport-id for agentproduktivitetsdata	(Kun klassisk WFM) Det entydige id for rapporten Agentproduktivitetsdata.
Rapport-id for historiske data i kø	(Kun klassisk WFM) Det entydige id for rapporten Køhistoriske data.
Servicekø	(Kun klassisk WFM) (Valgfrit) Den Webex WFO-servicekø, hvor Agentproduktivitetsdata, der ikke er knyttet til en Twilio-opgavekø, gemmes.

Tilknytning af agenttilstand

(Kun klassisk Workforce Management) Dette afsnit giver dig mulighed for at knytte specifikke Twilio-aktiviteter til bestemte Webex WFO-tilstande for overholdelse, hvis du har Classic WFM aktiveret som et produkt. Tilstanden "Hold" er forudkonfigureret og behøver ikke at blive tilknyttet. Tilknytninger kan redigeres eller slettes ved at vælge ikonerne **Rediger tilknytning** eller **Slet** til højre for **skyderne Enable State Reason Code** . Skift skyderen **Aktiver tilstandsårsagskode** for at få vist navnene på Twilio-aktiviteter i skuffen Overholdelse af tidsplan.

> BEMÆRK Skyderen er kun tilgængelig for aktiviteter, der er knyttet til tilstandene Ikke klar, Arbejde ikke klar og Arbejde klar i Webex WFO.

Felt	Beskrivelse
Venteposition	Agenten har parkeret kontakten. Dette er forudkonfigureret og kan ikke ændres.
Aflogning	Agenten er logget af ACD. I mange ACD'er kan en numerisk årsagskode ledsage denne tilstand for at angive årsagen til tilstandsændringen.
Ikke klar	Agenten accepterer ikke kontakter fra ACD. I mange ACD'er, En numerisk årsagskode kan ledsage denne tilstand for at angive årsagen til tilstandsændringen.
Klar	Agenten er klar til at modtage kontakter fra ACD.
Taler	Agenten er på en kontakt. Dette er forudkonfigureret.

Felt	Beskrivelse
Arbejde ikke klar	Agenten udfører arbejde efter kontakt og angiver indstillingen Ikke klar tilstand, når du er færdig.
Arbejde klar	Agenten udfører arbejde efter kontakt og skifter til tilstanden Klar når du er færdig.

Forbindelsesindstillinger for UJET

Følgende felter vises, hvis du vælger UJET som ACD.

UJET-konfiguration

Felt	Beskrivelse
UJET-brugernavn	Virksomhedsnøglen, der findes i afsnittet Virksomhedsnøgle og hemmelig kode i UJET-udviklerindstillinger for UJET-systemet.
UJET-adgangskode	Den hemmelige kode, der findes i afsnittet Virksomhedsnøgle og hemmelig kode i UJET-udviklerindstillinger for UJET-systemet.
S3 spand	(Skrivebeskyttet) Amazon S3-spanden, hvor opkaldsdata
eksporteres. S3-sikkerhedsrolle	(Skrivebeskyttet) Sikkerhedsrollen for din Amazon S3-spand.
Domæne	Domæneoplysningerne for dit UJET-system.

Webex WFO-konfiguration

Felt	Beskrivelse
Brugernavn til Cisco API	Brugernavnet til din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekonto er også kaldes din lejeradministratorkonto eller API brugerkonto. Dette er nødvendigt for at overføre data til den korrekte lejer. Denne konto skal oprettes af en systemadministrator, og kontoen findes i dit lejersystem. Denne lejeradministratorkonto skal også have de korrekte tilladelser til at overføre data.

Felt	Beskrivelse
	Kontakt Cisco Support for at få hjælp til at oprette denne lejeradministratorkonto. Se Oprette en API bruger og Administrere roller og tilladelser for at få flere oplysninger.
Cisco-API-brugeradgangskode	Adgangskoden til Webex WFO-tjenestekontoen.

Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse

Felt	Beskrivelse
Aktivér RTE-meddelelser til skærmoptagelse	Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere Webex WFO Smart Desktop til skærmoptagelse. Se Skærmoptagelse for flere konfigurationsdetaljer.

Konfigurer globale indstillinger

Brug siden Globale indstillinger til at konfigurere aspekter af systemet, der gælder for alle brugere og programmer.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer lejer

Sideplacering

Programadministration > globale > administration > globale indstillinger

Timeout for session (i minutter)

Brugere logges automatisk ud efter en periode med inaktivitet. I feltet Session Timeout kan du angive længden i minutter, som en session skal være inaktiv, før brugeren automatisk logges af. Standardværdien = 60 minutter. Den maksimale værdi = 120 minutter, hvilket er 2 timer. Kun numeriske tegn. Bogstaver og specialtegn er ikke tilladt. Enhver ændring i denne indstilling finder sted, næste gang en bruger logger på eller opdaterer en side.

Automatisk brugeroprettelse

Afkrydsningsfeltet Automatisk brugeroprettelse styrer, om der oprettes nye Webex WFO-brugere, når medarbejdere i dit kontaktcenter logger på en pc, hvor Smart Desktop er installeret.

- Ryddet – (standard) Nye brugere oprettes ikke
- Valgt – der oprettes nye brugere

BEDSTE FREMGANGSMÅDE De fleste organisationer bør lade Aktivér automatisk brugeroprettelse **være** deaktiveret. Hvis du aktiverer denne indstilling, risikerer du at duplikere brugere og derefter manuelt skulle flette eller slette de duplikerede brugere. Vi anbefaler, at automatisk brugeroprettelse kun bruges til organisationer, der bruger slutpunkt indspilning.

Følgende tabel beskriver, hvad der sker, når en Windows-bruger logger på en pc, hvor Smart Desktop er installeret, afhængigt af om afkrydsningsfeltet Automatisk brugeroprettelse er markeret eller ikke er markeret.

Automatisk brugeroprettelse Konfiguration af afkrydsningsfelt	**Logon er knyttet til en aktiv Webex WFO-bruger**	**Resultat i pc og Webex WFO**
Ryddet	Ja	Webex WFO-bruger registreres af Smart Desktop som konfigureret.
Ryddet	Nej	Der tilføjes ingen nye Webex WFO-bruger. Intet registreres af Smart Desktop.
Markeret	Ja	Webex WFO-bruger registreres af Smart Desktop som konfigureret.
Markeret	Nej	Ny Webex WFO-bruger med brugerprofilen Optagelse tilføjes. Ny Webex WFO-bruger registreres af Smart Desktop som konfigureret.

Automatisk opdatering af klient

Markér afkrydsningsfeltet Automatisk opdatering af klient for at aktivere automatiske opdateringer af Smart Desktop. Når denne funktion er aktiveret, ved logon og på tilfældige tidspunkter mellem midnat og 1:00 AM, sammenligner Smart Desktop versioner med versionen på serveren, og hvis de er forskellige, downloader Smart Desktop den nyere version og installerer den for at bevare kompatibiliteten. Denne funktion understøttes ikke, når Smart Desktop Client (SDC) kører på en

Serverversion af Windows. Dette omfatter VDI-løsninger, der bruger et serveroperativsystem til at efterligne et agentmiljø, f.eks. Citrix, Amazon Workspace osv.

Vælg optagelsesformat

Vælg det optageformat, der skal bruges til at optage lydkontakter.

VP8 Codec-videokodning

Internet Explorer er udfaset, og du kan derfor undlade at markere dette felt.

Generer optagelseskrypteringsnøgle

Denne indstilling vises kun, når din rolle har tilladelsen Administrer krypteringsnøgler aktiveret.

Alle gemte optagelser er krypterede. Du kan til enhver tid generere en ny optagelseskrypteringsnøgle ved hjælp af knappen Generer. Eksisterende optagelser krypteres ikke igen, når du genererer en ny nøgle. Den nye nøgle træder i kraft, næste gang klienterne opdateres eller geninstalleres.

Den nye krypteringsnøgle vises, når du opretter den. Denne nøgle kan kryptere og dekryptere dine optagelsesfiler, så sørg for at opbevare denne nøgle et sikkert sted.

I cloud-installationer er den tilgængelige krypteringsmetode RSA-2048 (med asymmetriske nøgler) og AES-256 for medier, der er optaget af Webex WFO.

Tidszone

Vælg den tidszone, der skal bruges som standardtidszone for kunden. Denne tidszone kan tilsidesættes af en individuel bruger, der vælger en brugerdefineret tidszone på siden Agenttidsplaner.

Standardsprog

Vælg det sprog, der skal bruges som standardsprog for kunden. Dette sprog kan tilsidesættes af en individuel bruger, der vælger et brugerdefineret sprog, når vedkommende logger på.

Brugerprofilens forrang

Du kan ændre prioriteringen af brugerprofiler fra eksterne kilder (ACD og optagelse) ved at ændre rækkefølgen af dem i tabellen Brugerprofilens rangfølge.

> BEMÆRK: Tilsidesæt brugerprofiler har som standard den højeste prioritet. Du kan ikke sænke denne forrang. Hvis du vil identificere en bruger med de værdier, der er gemt i en brugerprofil af typen ACD eller Optagelse:
> I stedet for de værdier, der er gemt i en Tilsidesæt brugerprofil, skal du manuelt slette brugerens Tilsidesæt brugerprofil.

Denne omarrangering gør følgende:

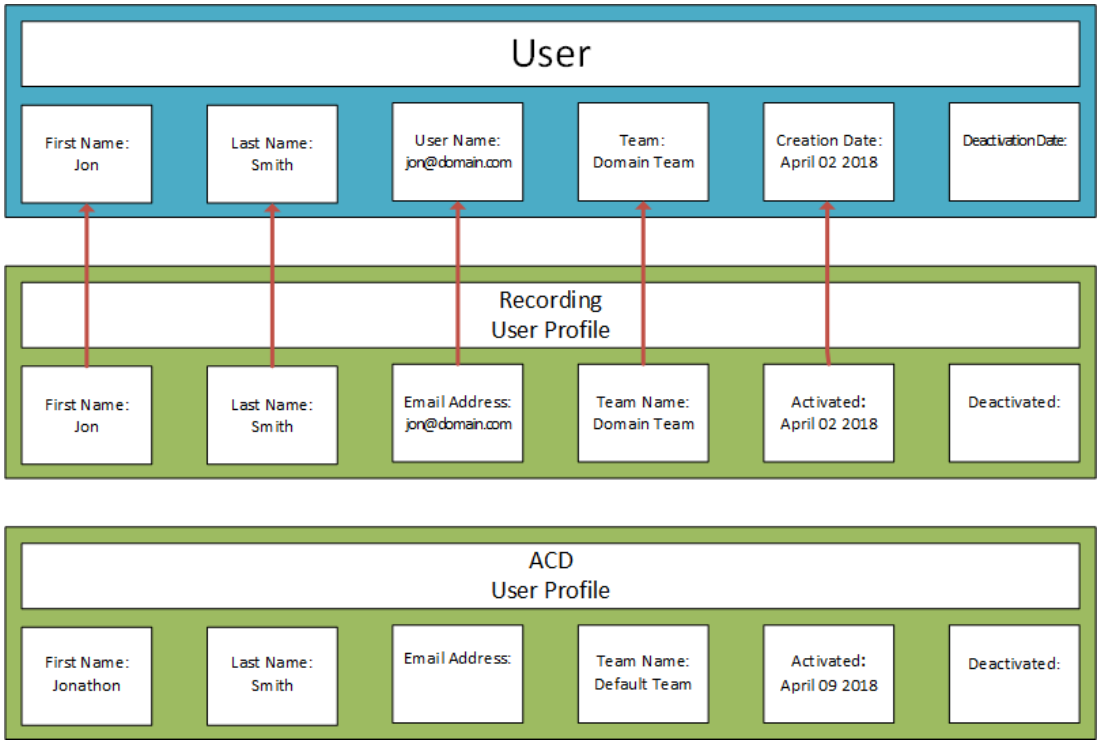
- Det ændrer rækkefølgen af brugerprofilerne i tabellen Brugerprofiler på siden Brugere.
- Hvis en bruger har to brugerprofiler med forskellige værdier i et felt, kan det også ændre, hvilken værdi Webex WFO vælger til at identificere den pågældende bruger.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Omarrangering af brugerprofilers rangfølge påvirker alle brugere, der har disse brugerprofiler. Angiv brugerprofilers forrang én gang, første gang du konfigurerer Webex WFO.

Eksempel på genbestilling af prioritering af brugerprofil

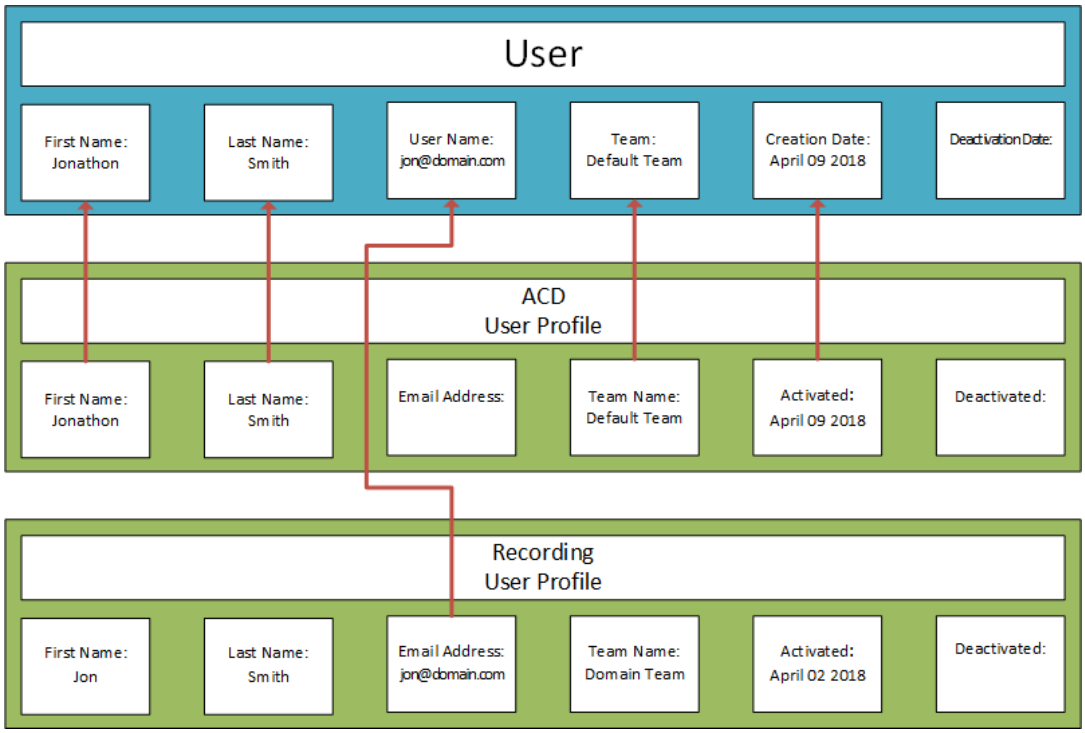
Følgende billeder viser, hvordan en Webex WFO-brugers identitet ændres, når prioriteringen af den pågældende brugers brugerprofiler ændres.

På det første billede har brugerprofilen Optagelse højere prioritet end brugerprofilen ACD, så Webex WFO vælger værdier for de fleste felter fra brugerprofilen Optagelse.



På det andet billede er brugerprofilerne blevet omarrangeret, så den ACD brugerprofil har en højere prioritet end brugerprofilen Optagelse. Nu vælger Webex WFO værdier for de fleste felter fra den ACD brugerprofil. Denne omarrangering ændrer brugerens fornavn, team og oprettelsesdato.

Brugerprofilers rangfølge påvirker ikke, hvilken værdi der vælges i feltet Eksternt bruger-id, selvom en bruger både har en optagelsesbrugerprofil og en ACD brugerprofil. Webex WFO knytter det eksterne bruger-id fra brugerprofilen Optagelse til brugerens Windows-logon, og det knytter det eksterne bruger-id fra brugerprofilen ACD til brugerens ACD-id.



Dashboard Administration

Funktionen Administration af dashboard giver dig mulighed for at styre, hvilke dashboardbrugere der får vist, baseret på deres roller, når dit kontaktcenter skifter fra version 10.4 til version 11.0. Som standard ser alle brugere det klassiske dashboard, som indeholder de samme widgets, som de så i version 10.4. Når du flytter en rolle fra ruden Klassisk dashboard til ruden Dataoversigt, vil brugere med den pågældende rolle se et opdateret dashboard, der indeholder den nye version af deres widgets, eller et specifikt dashboard, der er delt og mærket, så det er synligt for den pågældende rolle.

Relaterede emner

- Konfigurer QM globale indstillinger
- Sikkerhedsopdatering: TLS 1.1 og svage SSL/TLS 1.2-cifre udfases

Download installationsprogrammer til Smart Desktop og Webex WFO Data Server

Brug siden Downloads til at få adgang til de Webex WFO Smart Desktop og Webex WFO-dataserverinstallationsprogrammer, der er tilgængelige for din lejer.

Hvis du vil downloade et installationsprogram, du vil bruge, skal du klikke på linket for det.

Sideplacering

Programadministration > Global > Administration > Downloads

Downloade	Beskrivelse
Webex WFO-dataserver Webex WFO Smart Desktop	Dataserveren (CalabrioONEDataServerSetup_<TenantName>.exe) og Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) installationsprogrammer for denne lejer. Disse installationsprogrammer er konfigureret til kun at oprette forbindelse til den lejer, de downloades fra. I miljøer med flere lejere betyder det, at de ikke kan downloades og overføres til en anden lejer. Du kan finde flere oplysninger om installation af Smart Desktop og Webex WFO-dataserver i *installationsvejledningen til cloudinstallationer* .

Relaterede emner

- Konfigurer dataserver
- Download dataserverlogfiler
- Overvåg status for dataserver
- Overvåg agenter i realtid

Tilknyt telefoner til agenter, optagelsesgrupper og optagelsestyper

Når du har synkroniseret enheder via dataserveren (se Konfigurer dataserveren), skal du bruge siden Enhedstilknytninger til at knytte enheder fra din ACD til Webex WFO-brugere, optagelsesgrupper og optagelsestyper.

Du kan ikke tilføje nye enheder på denne side. Hvis du vil tilføje nye enheder, skal du synkronisere dem via dataserveren.

Forudsætninger

- Enheder er blevet synkroniseret via dataserveren.
- Du har tilladelsen Konfigurer enhedstilknytninger.
- Du har råderum over hele kontaktcenterorganisationen.
- Hvis du vil knytte en agent til flere enheder, skal du have Cisco UCCE version 12 eller 12.5 som din ACD, og enhederne skal dele samme ACD linje (DN). Der kræves yderligere konfiguration i Cisco-ACD.

Sideplacering

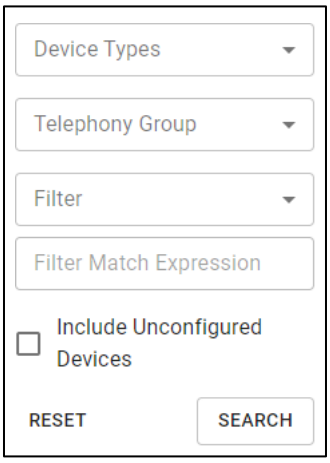
Programadministration > QM > QM konfiguration > enhedstilknytninger

Procedurer

Søg efter en enhed

- Brug søgemenuen til at finde enheder, hvis tilknytninger du vil konfigurere eller redigere. Du kan bruge stjernen (*) jokertegnet **i feltet Filtrer matcher udtryk** for at repræsentere et vilkårligt antal af

Tegn.



Tilknyt en agent til flere enheder

1. Når du har fundet enhederne (se Søg efter en enhed), skal du vælge agenten i **rullemenuen Agent** for begge enheder.
2. Klik på **Save (Gem)**.

Masseredigering af enhedstilknytninger

Du kan kun redigere tilknytninger af eksisterende enheder. Du kan ikke tilføje nye enheder via CSV import.

1. Klik på indstillingsikonet (tre prikker), og vælg **Eksporter enheder**. En CSV fil downloades til din enhed.
2. Rediger CSV filen for at knytte enhederne til brugere, optagelsesgrupper og optagelsestyper efter behov.

   SEDDEL

   Hvis du vil knytte en enhed til en agent, skal mindst ét af disse felter udfyldes:

   - Brugernavn
   - Domænenavn
   - LastName
   - FirstName

   Hvis du vil fjerne tilknytningen mellem en enhed og en agent, skal du slette værdierne i alle fire felter.

3. Klik på indstillingsikonet, og vælg **Importer enheder**.

4. Importer CSV filen.
5. Klik på **Save (Gem)**.

Følgende tabel beskriver, hvilke felter i den eksporterede CSV-fil du kan og ikke kan redigere for at tilknytte enheder.

Felt	Redigerbar?	Beskrivelse
Enhedsnavn	N	Navnet på enheden i opkaldsmiljøet.
Enhedstype	N	Enhedstypen i dit opkaldsmiljø.
Lokalnumre	N	Det lokalnummer, der er tilknyttet enheden i opkaldsmiljøet.
VirtualDeviceName	N	Den ikke-fysiske enhed, der er tilknyttet en fysisk optaget enhed i dit optagelsesmiljø.
Telefonigruppe	N	Den telefonigruppe, der er knyttet til enheden i dit opkaldsmiljø.
DisplayID	N	Id'et for enheden i dit opkaldsmiljø.
IsRecordingTones	Y	Hvis det er sandt, bruger enheden optagetoner (ikke almindelig).
Brugernavn	Y	Brugernavnet (e-mailadressen) på den Webex WFO-bruger, der er knyttet til enheden. Dette felt er påkrævet.
Domænenavn	Y	Windows-logonet for den bruger, der er knyttet til enheden. Dette felt er valgfrit.
LastName	Y	Efternavnet på den bruger, der er knyttet til enheden. Dette felt er valgfrit.
FirstName	Y	Fornavnet på den bruger, der er knyttet til enheden. Dette felt er valgfrit.
Overvågningsserver	Y	Bruges ikke.

Felt	Redigerbar?	Beskrivelse
RecordingCluster	Y	Den optagelsesgruppe, der er tilknyttet enheden. Denne værdi skelner ikke mellem store og små bogstaver. Optagelsesgruppen skal allerede findes i Webex WFO.
Optagelsestype	Y	Den optagelsestype, der er tilknyttet enheden. Følgende er tilladte værdier for dette felt: ▪ Hændelsesmeddelelse ▪ Optagelse med flere registreringer ▪ Netværksoptagelse ▪ Ingen ▪ Forsoning ▪ Konference med et enkelt trin

Relaterede emner

- Konfigurer dataserveren – synkroniser enheder til Webex WFO.

Konfigurer Extension Mobility til Cisco-netværksoptagelse

Webex WFO understøtter to måder at konfigurere Extension Mobility (EM) til Cisco-netværksoptagelse på. De udtryk, der bruges i dette emne, er dem, der bruges i det aktuelle produkt. De anvendte udtryk kan variere afhængigt af din produktversion. Når du konfigurerer agenter for Extension Mobility, skal du være opmærksom på, at hvis brugeren er i gang med et telefonopkald, når vedkommende logger af en enhed, stopper optagelsen.

Standard Extension Mobility

Dette er den oprindelige måde at konfigurere EM på i Webex WFO. Det fungerer for enkeltklyngesystemer, og det er den anbefalede måde at konfigurere EM for disse miljøer.

Konfiguration af enhedstilknytninger

Konfiguration af brugerprofil

- Tilknyt en bruger til brugerprofilen i Kontaktenheder
- Undgå at konfigurere en optagelsesgruppe for brugerprofilen

- Det er ikke nødvendigt at knytte brugerprofilen til den JTAPI bruger i Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Enhedskonfiguration

- Tilknyt enheder til en standardhotelagent, eller lad dem være uden tilknytning til nogen bruger
- Konfigurer en optagelsesgruppe og optagelsestype (Netværk) for enheden
- Enheden skal være knyttet til den JTAPI bruger i Unified CM

Sådan fungerer det

Registrering af EM login og log af afhænger af det sæt lokalnumre, der ændres på enheden. Det betyder, at Webex WFO har to krav til konfigurationer af brugerprofiludvidelser:

- Sættet af lokalnumre i en brugerprofil skal entydigt identificere den pågældende brugerprofil
- Sættet af lokalnumre i en brugerprofil skal være forskelligt fra de lokalnumre, der er konfigureret for alle enheder, som brugerprofilen kan logge på

Når en profil for udvidet mobilitet logger på eller af en enhed, ændres lokalnumrene på enheden. Sådan registreres logins og logouts, og det er også sådan, Webex WFO bestemmer, hvilken brugerprofil (hvis nogen) der er logget ind på enheden. Hver gang sættet af lokalnumre ændres på en enhed, kontrollerer Webex WFO, om sættet af lokalnumre stemmer overens med en brugerprofil, der kendes af Webex WFO. Hvis det er tilfældet, knytter Webex WFO brugeren på brugerprofilen til enheden. Hvis sættet af lokalnumre på enheden ikke stemmer overens med nogen brugerprofil, og der i øjeblikket er en brugerprofil logget på enheden, fjerner Webex WFO tilknytningen mellem brugerprofilen og enheden.

Extension Mobility på tværs af klynger

Denne type konfiguration af EM blev introduceret for at understøtte Ciscos Extension Mobility Cross-Cluster-funktion (EMCC). Hvis du vil bruge funktionen EMCC, kræves der en omfattende konfiguration i hver af de Unified CM klynger. Det er ikke dækket her. Se vejledningen til konfiguration af *funktioner for at få Cisco Unified CM* til din version for at få oplysninger om konfiguration af EMCC.

BEMÆRK: Optagelsesknapperne til IP Phone Service understøttes ikke i Ciscos EMCC funktion.

Konfiguration af enhedstilknytninger

Brugerprofilkonfiguration for brugerprofiler, der logger på telefoner, der er placeret på andre klynger

- Tilknyt en bruger til brugerprofilen i Kontaktenheder
- Konfigurer brugerprofil med en optagelsesgruppe og optagelsestype (Netværk)
- Brugerprofilen skal være knyttet til den JTAPI bruger i Unified CM

Enhedskonfiguration for enheder, som brugerprofiler fra denne klynge logger på

- Tilknyt enheder til en standardhotelagent, eller lad dem være uden tilknytning til nogen bruger
- Konfigurer en optagelsesgruppe og optagelsestype (Netværk) for enheden
- Enheden skal være knyttet til den JTAPI bruger i Unified CM

Sådan fungerer det

I lighed med standardkonfiguration afhænger korrekt registrering af EM login og logout af det aktuelle sæt udvidelser på enheden. Der gælder samme konfigurationskrav:

- Sættet af lokalnumre i en brugerprofil skal entydigt identificere den pågældende brugerprofil.
- Sættet af lokalnumre i en brugerprofil skal afvige fra de lokalnumre, der er konfigureret for alle enheder, som brugerprofilen kan logge på.

Log på en hjemmeklyngeenhed

- Når en brugerprofil logger på en enhed på dens startklynge (som i samme Unified CM klynge, som brugerprofilen er konfigureret på), fungerer EM på samme måde som i standardkonfigurationen.
- Opkald optages ved hjælp af den optagelsesgruppe, der er konfigureret på den enhed, profilen er logget på.

Log på en fjernklyngeenhed

> BEMÆRK: BIB (Build in Bridge) skal være aktiveret på den besøgende klynge i callManager-serviceparametrene, før EMCC konfigureres.

- Når en brugerprofil logger på en enhed, der er på en fjernklynge (som i en anden Unified CM klynge end den, brugerprofilen er konfigureret på), opretter start- Unified CM klyngen en midlertidig fantombesøgsenhed.
- Tjenesten Cisco CTI registrerer oprettelsen af denne enhed. Når fantomenheden tages i brug, kontrollerer Webex WFO lokalnumrene for at se, om den stemmer overens med en brugerprofil, der har tilknyttet en bruger og optagelsesgruppe.
- Hvis den gør det, registrerer CTI fantomenheden til optagelse med den bruger og optagelsesgruppe, der er konfigureret på den matchende brugerprofil.
- Når brugerprofilen logger af fjernenheden, fjerner start- Unified CM klyngen fantomenheden, og Cisco CTI tjenesten bortskaffer den.

Relaterede emner

- Tilknyt telefoner til agenter, optagelsesgrupper og optagelsestyper – Få mere at vide om, hvordan du knytter enheder fra din ACD til Webex WFO-brugere, optagelsesgrupper og optagelsestyper.

Lær mere om Webex WFO med TIP

Med TIP modtager brugerne rettidig kontekstuel hjælp baseret på deres behov. Dette indhold sidder i applikationen og giver brugerne de råd, de har brug for, når de har brug for det. Brug TIP til at lette onboarding.

Oplysningerne i TIP varierer afhængigt af de Webex WFO-tilladelser, du har. Agenter ser ikke så meget indhold som administratorer.

TIP kan ikke slås fra for individuelle brugere eller roller.

Forudsætninger

- Din organisation bruger Webex WFO Cloud.

Sideplacering

Alle sider > stjerneikon (nederste højre hjørne af siden)

Procedurer

Få adgang til TIP

- Klik på stjerneikonet (nederste højre hjørne af siden). TIP åbnes.

For at gøre dette	Gå til dette afsnit i TIP
Tag en orienteringstur	Kom i gang Dette afsnit er beregnet til personer, der ikke er nye i Webex WFO. Rundvisninger varierer fra side til side og afhænger af brugernes tilladelser. Orienteringsture er tilgængelige på flere sprog baseret på brugerens browserindstillinger. Se "Lokalisering og understøttede sprog" i Webex *WFO Installation Guide for Cloud Deployments* for en liste over tilgængelige sprog.

Sådan synkroniseres data mellem ACD og Webex WFO

Webex WFO kan synkronisere data med nogle ACD'er. Du kan finde synkroniseringsoplysninger om specifikke ACD'er i integrationsvejledningen for den pågældende ACD. Synkroniseringstjenesten udtrækker automatisk følgende oplysninger fra en ACD og indlæser dem i Webex WFO:

- Agenter
- Teams
- Relationer mellem agenter og teams
- Servicekøer

Når disse oplysninger er indlæst i Webex WFO, kan du konfigurere Webex WFO til at generere prognoser og tidsplaner for servicekøer.

BEMÆRK Når ACD synkroniserer nye data, f.eks. nye agenter eller teams, og du allerede er logget på, kan du ikke se dem. Dit område bestemmes, når du logger på. Da disse teams og brugere var , der oprettes, efter du loggede på, har du ikke plads over dem, før du logger af og derefter logger på igen.

BEMÆRK Alle teams, agenter, relationer eller servicekøer, du opretter i Webex WFO, synkroniseres ikke tilbage til ACD. De vedligeholdes kun i Webex WFO.

Sådan synkroniseres agentdata mellem ACD og Webex WFO

Webex WFO antager, at hver bruger, der importeres fra ACD til Webex WFO, er en agent. Derfor opretter det en brugerpost og en brugerprofil og tildeler agentrollen til brugeren. Nogle ACD'er kan tildele supervisorrollen til brugere, og den rolle tildeles brugeren i Webex WFO.

Når nogen ændrer brugerdata i ACD, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i ACD	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny agent tilføjes	Ny agent tilføjes. Specifikt skal Sync-tjenesten: ▪ Anvender den ACD agents for- og efternavn på Webex WFO-agentens for- og efternavn. ▪ Anvender det ACD login-id på Webex WFO-medarbejder-id og ACD-id. Du kan ændre medarbejder-id'et, men ikke ACD-id'et. Ændring af medarbejder-id'et har ingen effekt på det ACD login-id. ▪ Angiver de Webex WFO-startdatoer for firmaet og afdelingen til dags dato. ▪ Tildeler det tilsvarende team til agenten som agentens team. BEMÆRK Hvis ACD ikke har et team tildelt til agenten, kan du manuelt tildele et team til agenten i Webex WFO.
Agentens for- eller efternavn er Ændret	Agentens for- eller efternavn ændres.
Agenten slettes	Agentstatus indstilles til Inaktiv.

Sådan synkroniseres teamdata mellem ACD og Webex WFO

Når teamdata ændres i ACD, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager flere ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i ACD	Resulterende ændring i Webex WFO
Nyt team tilføjes	Nyt team med samme navn.

Ændring i ACD	Resulterende ændring i Webex WFO
	Gør enhver agent, der er medlem af teamet i ACD til medlem af teamet i Webex WFO.
Teamnavnet ændres	Teamnavnet ændres.
Ny agent føjes til teamet	Ny agent føjes til teamet.
Team ændres	Ingen ændring.
Agent fjernes fra et team	Ingen ændring.

Du kan oprette nye teams i Webex WFO og tildele agenter til dem, men disse nye teams synkroniseres ikke tilbage til ACD.

En agent kan kun tilhøre ét team. Hvis du flytter en agent fra ét team til et andet i Webex WFO, påvirker du ikke agentens teamtildeling i ACD.

Synkronisere servicekødata

Når servicekødata ændres i ACD, registrerer synkroniseringstjenesten det og foretager adskillige ændringer i Webex WFO. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i ACD	Resulterende ændring i Webex WFO
Ny servicekø tilføjes	Ny servicekø tilføjes. Specifikt gør synkroniseringstjenesten følgende: ▪ Anvender det ACD servicekønavn på beskrivelsen af Webex WFO-servicekøen ▪ Anvender det ACD servicekø-id på Webex WFO-servicekø-id'et ▪ Giver den nye servicekø servicekøtypen Interaktive/Stemme Ny færdighedstilknytning tilføjes. Synkroniseringstjenesten gør specifikt følgende:

Ændring i ACD	Resulterende ændring i Webex WFO
	▪ Anvender servicekønavnet ACD på det Webex WFO-færdighedstilknytningsnavn ▪ Anvender ACD-servicekø-id'et på det Webex WFO-færdighedstilknytningsnummer Opretter en en-til-en-tilknytning mellem den ACD færdighedstilknytning og den Webex WFO-færdighedstilknytning.
Servicekøens navn ændres	▪ Anvender det nye ACD servicekønavn på beskrivelsen af Webex WFO-servicekøen (navn) ▪ Anvender det nye ACD servicekønavn på det Webex WFO-færdighedstilknytningsnavn
Servicekøen slettes	Ingen ændring.

Konfigurer en godkendelsesmetode

Brug siden Godkendelse til at vælge og konfigurere en godkendelsesmetode for at bekræfte identiteten af alle, der ønsker at oprette forbindelse til Webex WFO. Webex WFO understøtter tre godkendelsesmetoder: Standard Webex WFO-godkendelse, SAML-godkendelse og Active Directory-godkendelse. På siden Godkendelse kan du konfigurere og aktivere standardgodkendelsesmetoden (se Aktivér standardgodkendelse og SAML-godkendelsesmetode (se Konfigurer SAML-godkendelse). Du kan kun aktivere og konfigurere Active Directory-godkendelsesmetoden for lokale installationer af Webex WFO på siden Active Directory-konfiguration under Programadministration > Global > Systemkonfiguration > Active Directory-konfiguration (se Opret forbindelse til en Active Directory-server).

> BEMÆRK Både systemadministratoren og lejeradministratoren kan konfigurere SAML godkendelse for en bestemt lejer. Hvis begge administratorer konfigurerer SAML på lejerniveau Godkendelse for en bestemt lejer, Webex WFO bruger den nyeste konfiguration.
> Hvis systemadministratoren aktiverer godkendelse af SAML for hele systemet, tilsidesættes indstillingerne for godkendelse på lejerniveau SAML.

Webex WFO giver mulighed for godkendelse i blandet tilstand. Det betyder, at du kan aktivere flere brugergodkendelsesmetoder samtidigt.

Forudsætninger

Du skal have lejertilladelser for at konfigurere og aktivere godkendelse.

Før du konfigurerer SAML-godkendelse, skal du konfigurere en identitetsudbyder (IdP), der understøtter SAML 2.0 (se Konfiguration af identitetsudbydere. Når du konfigurerer IdP, skal du sørge for at registrere udsteder-id'et, URL-adressen til enkeltlogon og identitetsudbydercertifikatet og derefter gemme disse data på et let tilgængeligt sted. Du bruger disse oplysninger, når du konfigurerer SAML godkendelse.

> BEMÆRK: Vælg og konfigurer Okta eller Active Directory Federation Services (ADFS) som din identitetsudbyder for at godkende brugernavne og adgangskoder for Webex WFO (tjenesteudbyderen).

Sideplacering

Programadministration > global > administration > godkendelse

Procedurer

Du kan bruge siden Godkendelse til at aktivere/deaktivere Webex WFO-godkendelse eller til at aktivere/deaktivere og konfigurere SAML-godkendelse.

Aktivér godkendelse

Webex WFO-godkendelse er aktiveret som standard.

1. Vælg den godkendelsesmetode, du vil aktivere.
   Med Webex WFO kan du aktivere flere brugergodkendelsesmetoder samtidigt.
2. Klik på **Save (Gem)**.

Deaktiver godkendelse

1. Vælg den godkendelsesmetode, du vil deaktivere.
   Én godkendelsesmetode skal være aktiveret, før du kan klikke på **Gem**. Hvis du vil deaktivere **Webex WFO-godkendelse**, skal du først vælge **SAML Godkendelse**.
2. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer SAML-godkendelse ved hjælp af Okta som IdP

Før du udfører denne procedure, skal du kontrollere, at du har konfigureret Okta som IdP. Se Konfiguration af Okta .

1. Vælg **Aktivér SAML godkendelse**.
2. I afsnittet **Identitetsudbyder** skal du bruge de data, du indsamlede, da du konfigurerede Okta som din IdP, til at konfigurere følgende felter.
   a. Angiv et entydigt **navn til denne IdP-konfiguration i feltet NAVN** .
   b. Indtast UDSTEDER-id'et . Indsæt URL'en fra feltet Udsteder **af** identitetsudbyder i Okta.

c. **Angiv SINGLE SIGN ON URL.** Indsæt URL-adressen fra **feltet Identity Provider Single Sign-On URL** på Okta.

> BEMÆRK: Denne URL-adresse leveres af IdP og er ikke den samme som den Single Sign On URL-adresse, der leveres af Webex WFO under **Service Provider**.

d. Importer IDENTITETSUDBYDERCERTIFIKATET **.**

- Klik på **Importér** det certifikat, du downloadede **fra feltet X.509-certifikat** , i Okta.
- (Valgfrit) Klik på **Eksportér** for at eksportere et eksisterende certifikat.
- (Valgfrit) Klik på **Vis detaljer** for at få vist certifikatets detaljer.

3. (Valgfrit) I afsnittet **Service provider** er følgende trin valgfrie. Okta kræver ikke et tjenesteudbydercertifikat eller en privat nøgle.

> **BEMÆRK** Webex WFO er serviceudbyderen, og URL-adressen til godkendelse, enheds-id og URL-adresse til enkeltlogon er skrivebeskyttede felter.

a. Vælg **Brug lejernavn i enheds-id** for at indsætte lejerens navn foran lejerens offentlige værtsnavn i enheds-id'et.

b. Vælg signaturalgoritmen **SAML**.

c. Vælg algoritmen SAML **Digest**.

d. (Valgfrit) Hvis du vil fravælge signering af SAML-tokenet, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Sign SAML Response** .

e. Importer SERVICE PROVIDER-CERTIFIKATET **.** Du kan bruge det globale standardcertifikat, der leveres af Webex WFO (kun cloudinstallationer), eller uploade et selvadministreret certifikat og en privat nøgle. Se Administration af service provider-certifikater for Webex WFO.

f.
- Import — Naviger til det selvadministrerede tjenesteudbydercertifikat, som du vil importere til Webex WFO.
- Eksport – eksporterer dit aktuelle service provider-certifikat.
- Vis detaljer – Viser detaljerne for det aktuelle service provider-certifikat: Udsteder, Emne, Startdato og Slutdato.
- Eksporter metadata – Eksporterer metadata for den aktuelle tjeneste.

g. Importer den **PRIVATE NØGLE.** Den private nøgle til et certifikat for selvadministreret tjenesteudbyder. Se Administration af service provider-certifikater for Webex WFO.

4. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer SAML-godkendelse ved hjælp af ADFS som IdP

Før du udfører denne procedure, skal du kontrollere, at du har konfigureret ADFS som IdP. Se Konfiguration af ADFS.

1. Vælg **Aktivér SAML godkendelse**.
2. I afsnittet **Identitetsudbyder** skal du bruge de data, du indsamlede, da du konfigurerede ADFS som din IdP, til at konfigurere følgende felter.
   a. Angiv et entydigt **navn til denne IdP-konfiguration i feltet NAVN** .
   b. Indtast UDSTEDER-id'et . Dette er normalt struktureret på følgende måde: https://<Active Directory domænenavn>/adfs/services/trust
   c. **Angiv SINGLE SIGN ON URL.** Dette er normalt struktureret på følgende måde: https://<Active Directory domænenavn>/adfs/ls

      BEMÆRK: Denne URL-adresse leveres af IdP og er ikke den samme som den Single Sign On URL-adresse, der leveres af Webex WFO under **Service Provider**.

   d. Importer IDENTITETSUDBYDERCERTIFIKATET **.**
      - Klik på **Importer** under Identitetsudbydercertifikat.
      - Gå til det identitetsudbydercertifikat, du eksporterede, da du konfigurerede ADFS, og vælg det derefter.
      - Klik på **Åbn**.
      - (Valgfrit) Klik på **Eksportér** for at eksportere et eksisterende certifikat.
      - (Valgfrit) Klik på **Vis detaljer** for at få vist certifikatets detaljer.
3. Udfør følgende trin i **afsnittet Service provider** :

   BEMÆRK Webex WFO er serviceudbyderen, og URL-adressen til godkendelse, enheds-id og URL-adresse til enkeltlogon er skrivebeskyttede felter.

a. (Valgfrit) Vælg **Brug lejernavn i enheds-id** for at indsætte lejerens navn foran lejerens offentlige værtsnavn i enheds-id'et.

b. Vælg signaturalgoritmen **SAML**.

c. Vælg algoritmen **SAML Digest**.

d. (Valgfrit) Hvis du vil fravælge signering af SAML-tokenet, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Sign SAML Response** .

e. Importer SERVICE PROVIDER-CERTIFIKATET **.** Du kan bruge det globale standardcertifikat, der leveres af Webex WFO (kun cloudinstallationer), eller uploade et selvadministreret certifikat og en privat nøgle. Se Administration af service provider-certifikater for Webex WFO.

   - Importér – naviger til det selvadministrerede tjenesteudbydercertifikat, som du vil importere til Webex WFO.
   - Eksport – eksporterer dit aktuelle service provider-certifikat.
   - Vis detaljer – Viser detaljerne for det aktuelle service provider-certifikat: Udsteder, Emne, Startdato og Slutdato.
   - Eksporter metadata – Eksporterer metadata for den aktuelle tjeneste.

f. Importer den **PRIVATE NØGLE**. Den private nøgle til et certifikat for selvadministreret tjenesteudbyder. Se Administration af service provider-certifikater for Webex WFO.

1. Klik på **Save (Gem)**.

Aktivér standardgodkendelse

Brugergodkendelse og adgangskoder administreres som standard ved hjælp af Webex WFO. I systemer, der synkroniseres med en ACD, oprettes og administreres brugere i ACD, selvom du stadig kan oprette brugere i Webex WFO (se Administrer brugere).

> BEMÆRK: Lejeradministratorer, der er tilføjet af en systemadministrator, kan altid logge på med deres Webex WFO-legitimationsoplysninger. Dette gælder, selvom Webex WFO-godkendelse er deaktiveret, og
> En anden form for godkendelse (SAML eller Active Directory) er aktiveret.

For systemadministratorer er dette valg skrivebeskyttet.

Aktivér Webex WFO-godkendelse

1. Vælg **Aktivér Webex WFO-godkendelse**.
2. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer SAML-godkendelse

Med SAML-godkendelse (Security Assertion Markup Language) kan du bruge IdP (Common External Identity Providers) til at godkende brugernavne og adgangskoder for Webex WFO (serviceudbyderen eller SP). Denne metode til brugergodkendelse og adgangskodeadministration kaldes almindeligvis enkeltlogon (SSO).

Hvis du bruger SAML, og du vil give dine agenter adgang til deres tidsplaner uden for arbejdet via en tredjepartskalender som Microsoft Outlook, Google Kalender eller Apple Kalender, skal du vælge afkrydsningsfeltet "iCal-synkronisering med SSO" på siden Globale indstillinger for WFM (se Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet). Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du konfigurerer Webex WFO, så agenter kan få adgang til deres tidsplaner uden for arbejdet, når SAML er aktiveret, under Få vist din tidsplan i en anden kalenderapp.

> BEMÆRK: Lejeradministratorer, der er tilføjet af en systemadministrator, kan altid logge på med deres Webex WFO-legitimationsoplysninger. Dette gælder, selvom Webex WFO-godkendelse er deaktiveret, og
> En anden form for godkendelse (SAML eller Active Directory) er aktiveret.

Konfiguration af identitetsudbydere

Webex WFO integreres med alle IdP'er, der understøtter SAML 2.0-godkendelse. Følgende generelle parametre gælder, når du konfigurerer den SAML påstand i en IdP.

Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af specifikke idp'er under Konfiguration af Okta og Konfiguration af ADFS

Påstandskomponent	Konfiguration
Attributter	IdP'en skal sende en påstand, der indeholder dine brugeres mailadresse som en attribut. Denne e-mail-adresse skal matche den adresse, der bruges til Webex WFO-godkendelse. **EKSEMPEL** Det specifikke navn på e-mailattributten afhænger af den IdP, du bruger. Følgende er eksempler: ▪ E-mailadresse ▪ E-mail ▪ mail ▪ User.email
Signaturer	Den SAML påstand skal underskrives. Påstande kan underskrives med Følgende algoritmer:

Påstandskomponent	Konfiguration
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Nøglestørrelser	Krypterede påstande understøttes kun med en maksimal nøglestørrelse på 128 bit.

Webex WFO kan integreres med både SP-initierede og IdP-initierede SAML, afhængigt af den IdP, du bruger.

Idp	Understøtter SP-initieret SAML	Understøtter IdP-initierede SAML
Okta	Ja	Ja
ADFS	Ja	Ja
Azurblå	Nej	Ja
Andre idp'er	Varierer	Varierer

BEMÆRK For IdP-initierede SAML, der bruger Azure AD, skal feltet Log på URL i appen i Azure AD være tomt.

Konfiguration af Okta

BEDSTE PRAKSIS

Før du konfigurerer Okta, skal du indsamle følgende oplysninger fra afsnittet Service Provider på siden Godkendelse i Webex WFO og gemme dem på et let tilgængeligt sted:

- Single Sign On URL
- Enheds-id

Følgende er en oversigt over, hvordan du konfigurerer Okta som din IdP:

1. Opret en Okta-app.
2. Konfigurer Okta-appen.
3. Indsaml oplysninger om Okta-appen.
4. Konfigurer Okta som en IdP i Webex WFO.

Opret en app i Okta

1. Log ind på Okta.

   BEMÆRK: Du skal være superadministrator i Okta for at oprette og konfigurere en app.

2. Naviger til Programmer > Programmer.
3. Klik på **Tilføj program**.
4. Klik på **Opret ny app**.
5. Konfigurer felterne på følgende måde i dialogboksen Opret ny programintegration.

Felt	Konfiguration
Platform	Vælg **Web**.
Log på-metode	Vælg **SAML 2.0**.

Konfigurer Okta-appen

1. Konfigurer felterne på følgende måde under fanen Generelle indstillinger.

Felt	Konfiguration
App-navn	Angiv et entydigt navn til Webex WFO.
App-logo	(Valgfrit) Upload et billede for at identificere Webex WFO i
Okta. Synlighed af app	(Valgfrit) Begræns, hvem der kan se billedet i Okta.

2. Klik på **Næste**.
3. Konfigurer felterne på følgende måde under fanen Konfigurer SAML.

   BEMÆRK Hvis Avancerede indstillinger er skjult, skal du klikke på **Vis avancerede indstillinger**.

Felt	Konfiguration
Generelt	
URL-adresse med enkeltlogon	Kopiér og indsæt denne URL-adresse fra siden Godkendelse i

Felt	Konfiguration
	Webex WFO. URL-adressen findes i feltet URL-adresse til enkeltlogon i afsnittet Service provider. Lad ordene **Brug dette til modtager-URL og destinations-URL** Afkrydsningsfelt markeret (standard).
Målgruppe URI (SP-enheds-id)	Kopier og indsæt dette id fra siden Godkendelse i Webex WFO. URL-adressen findes i feltet Enheds-id i afsnittet Service provider.
Navn ID-format	Vælg **E-mail-adresse**.
Programbrugernavn	Vælg **E-mail**.
Svar	Vælg
Signeret. Påstand Underskrift	Vælg **Signeret**.
Signaturalgoritme	Vælg enten **RSA-SHA1** eller **RSA-**
SHA256. Digest algoritme	Vælg enten **RSA-SHA1** eller **RSA-**
SHA256. Kryptering af påstand	Vælg **Ukrypteret**.
Aktivér enkelt log af	Lad programmet Tillad starte Single Logout-kontrol Feltet er ryddet (standard).
Godkendelseskontekst klasse	Vælg **PasswordProtectedTransport**.
Honor Force Authentication	Vælg **Ja**.
SAML udsteder-id	Lad feltet stå tomt.
Attribut sætninger	

Felt	Konfiguration
Navn	Angiv et entydigt navn.
Navn format	Vælg **Uspecificeret**.
Værdi	Vælg **user.email**.

> BEMÆRK: Du behøver ikke at konfigurere nogen attributter i afsnittet Gruppeattributsætninger.

4. Klik på **Næste**.
5. På fanen Feedback skal du vælge den feedbackindstilling, der passer til din virksomheds brug af Okta.

> BEMÆRK: Dit valg påvirker ikke WFO Webex'ens mulighed for at bruge Okta som IdP.

6. Klik på **Udfør**.

Indsaml oplysninger om Webex WFO fra Okta-appen

1. Naviger til Applikationer > applikationer, og klik derefter på Okta-appen for Webex WFO.
2. Vælg fanen **Log på** .
3. Klik på **Vis installationsvejledning**.
4. Indsaml oplysninger om Okta-appen fra følgende felter:

Felt	Instruktioner
URL-adresse til enkeltlogon hos identitetsudbyder	Kopier URL'en, og gem den på et let tilgængeligt sted.
Udsteder af identitetsudbyder	Kopier URL'en, og gem den på et let tilgængeligt sted.
X.509-certifikat	Download certifikatet, og gem det i en lettilgængelig sted.

5. Se Konfiguration af en godkendelsesmetode for at konfigurere en Okta-identitetsudbyder med Webex WFO og aktivere SAML-godkendelse.

Konfiguration af ADFS

Følgende er en oversigt over, hvordan du konfigurerer enkeltlogon til Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Konfigurer Relying Party Trust for din identitetsudbyder.
2. Konfigurer LDAP-e-mail-kravreglen for den Webex WFO-tillid.
3. Konfigurer reglen for ændring af indgående krav for Webex WFO-tillid.
4. Konfigurer den sikre hashalgoritme, og importer dit service provider-certifikat.
5. Eksportér dit identitetsudbydercertifikat.
6. Konfigurer en ADFS-identitetsudbyder med Webex WFO, og aktivér SAML-godkendelse.

Konfigurer tillid til afhængig part for din identitetsudbyder

Konfiguration af Relying Party Trust for din identitetsudbyder er en procedure i

flere trin. Start først guiden Tilføj tillid til afhængig part.

1. Åbn Windows Server AD FS Management Console.
2. Udvid **mappen Tillidsforhold** .
3. Højreklik på **mappen Relying Party Trusts** , og klik derefter på **Add Relying Party Trust** for at starte guiden Add Relying Party Trust (Tilføj tillid til modtagerpart).
4. Klik på **Start**.

Konfigurer derefter Relying Party Trust med guiden Add Relying Party Trust (Tilføj tillid til afhængig part).

1. Vælg **Angiv data om modtagerparten manuelt**, og klik derefter på **Næste**.
2. Skriv "Webex WFO" i **feltet Vist navn** , og klik derefter på **Næste**.
3. Vælg **AD FS-profil**, og klik derefter på **Næste**.
4. Klik på **Næste** i trinnet **Konfigurer certifikat** . Du behøver ikke at angive et valgfrit tokenkrypteringscertifikat.
5. Markér afkrydsningsfeltet **Aktiver understøttelse af SAML 2.0 WebSSO-protokollen** , angiv URL-adressen til enkeltlogon (findes under **Service provider** på siden Godkendelse), og klik derefter på Næste .
6. Angiv enheds-id'et (findes under **Service provider** på siden Godkendelse) i **feltet Relying party trust identifier** , klik på **Tilføj**, og klik derefter på **Next**.
7. Vælg **Tillad alle brugere at få adgang til denne afhængige part**, og klik derefter på **Næste**.
8. Klik på **Næste** i trinnet **Klar til at tilføje tillid** for at fuldføre konfigurationen og tilføje den afhængige parts tillid.

9. Markér afkrydsningsfeltet **Åbn dialogboksen Rediger kravregler for denne afhængige part, når guiden lukkes** , og klik derefter på **Luk**. Vinduet Rediger kravregler åbnes automatisk.

Konfigurer LDAP-e-mail-kravreglen for den Webex WFO-tillid

1. Klik på **Tilføj regel...** under fanen Regler for **udstedelse af omdan** i vinduet Rediger kravregler.
2. Vælg **Send LDAP-attributter som krav** på rullelisten Skabelon til **kravregel** , og klik derefter på **Næste**.
3. Skriv "LDAP Email Address" i feltet Navn på kravregel.
4. Vælg **Active Directory** på **rullelisten Attributlager** .
5. Vælg **E-mail-adresser** på rullelisten **LDAP-attribut** .
6. Vælg **E-mailadresse** på rullelisten **Udgående kravtype** .
7. Klik på **Udfør** for at fuldføre konfigurationen af denne kravregel og tilføje reglen for ændring af indgående krav.

Konfigurer reglen for ændring af indgående krav for Webex WFO-tillid

1. Klik på **Tilføj regel...** under fanen Regler for **udstedelse af omdan** i vinduet Rediger kravregler.
2. Vælg **Transformér et indgående krav** på rullelisten Skabelon til **kravregel** , og klik derefter på **Næste**.
3. Skriv "Transformér e-mailadresse" i feltet Navn **på** kravregel.
4. Vælg **E-mail-adresse** på **rullelisten Indgående kravtype** .
5. Vælg **Navne-id** på **rullelisten Udgående kravtype** .
6. Vælg **Forbigående id** på rullelisten Id **for** udgående navn.
7. Vælg **Overfør alle kravværdier**.
8. Klik på **Udfør** for at fuldføre konfigurationen af denne kravregel.
9. Klik på **OK** for at afslutte redigering af kravregler og lukke vinduet Rediger kravregler.

Konfigurer den sikre hashalgoritme, og importér dit tjenesteudbydercertifikat

1. Åbn Windows Server AD FS Management Console.
2. Dobbeltklik på den Webex WFO-tillid, du oprettede i ovenstående trin for at åbne vinduet Webex WFO-egenskaber.
3. **Klik på fanen Avanceret** , og vælg **derefter SHA-1** på **rullelisten Sikker hashalgoritme** .
4. Klik på fanen **Signatur** , og klik derefter på **Tilføj...** , og vælg dit service provider-certifikat.

> BEMÆRK Hvis du ikke kan se dit tjenesteudbydercertifikat, skal du muligvis vælge Alle filer (*.*) i filtypefilteret i nederste venstre hjørne af vinduet.

5. Klik på **OK** for at afslutte redigeringen af tillidsegenskaberne og lukke vinduet Webex WFO-egenskaber.

Eksportere dit identitetsudbydercertifikat

1. Åbn Windows Server AD FS Management Console.
2. Udvid mappen **Certifikater** .
3. Dobbeltklik på tokensigneringscertifikatet for at åbne certifikatvinduet.
4. Klik på fanen **Detaljer** , og klik derefter på **Kopier til fil...** for at starte guiden Certifikateksport.
5. Klik på **Næste** for at fortsætte.
6. Vælg **Base-64-kodet X.509 (. CER),** og klik derefter på **Næste**.
7. Angiv et entydigt filnavn og en entydig placering, hvor filen skal gemmes, og klik derefter på **Udfør**. Der vises en dialogboks, der rapporterer, at eksporten var gennemført. Brug indholdet af den eksporterede fil til at konfigurere din IdP med Webex WFO.
8. Se Konfiguration af en godkendelsesmetode for at konfigurere en ADFS-identitetsudbyder med Webex WFO og aktivere SAML-godkendelse.

Beskrivelser af felter

Følgende felter vises, når du vælger Aktivér SAML godkendelse.

Tjenesteudbyder

Felt	Beskrivelse
Godkendelses-URL	(Skrivebeskyttet) URL-adressen for Webex WFO, der dirigerer dig til single sign-on URL.
Enheds-id	(Skrivebeskyttet) Det enheds-id, der leveres af Webex WFO. Brug disse oplysninger til at konfigurere din IdP.
Brug lejernavn i enheds-id	Markér dette afkrydsningsfelt for at indsætte lejerens navn foran lejerens offentlige værtsnavn i enheds-id'et.
Single Sign On URL	(Skrivebeskyttet) URL-adressen til at sende SAML svar til fra IdP. Brug disse oplysninger til at konfigurere Assertion Consumer Service

Felt	Beskrivelse
	URL på din IdP. Denne URL-adresse, der leveres af Webex WFO, er ikke den samme som den Single Sign On-URL, der leveres af din IdP, som skal indtastes i feltet under **Aktivér SAML-godkendelse**.
SAML signaturalgoritme	Standardalgoritmen konfigureres af din organisation. Andre understøttede algoritmer er SHA1, SHA256 og SHA512.
SAML Digest algoritme	Standardalgoritmen konfigureres af din organisation. Andet understøttede algoritmer er SHA1, SHA256 og SHA512.
Log SAML-svar	Denne boks er valgt som standard. Ryd dette, hvis du ikke vil Underskriv SAML svar.
Service Provider-certifikat (skrivebeskyttet)	Certifikatet til konfiguration af din IdP med Webex WFO. Du kan bruge det globale standardcertifikat, der leveres af Webex WFO (kun cloudinstallationer), eller uploade et selvadministreret certifikat og en privat nøgle. Se Administration af service provider-certifikater for Webex WFO. ▪ Importér – importerer et certifikat for en selvadministreret serviceudbyder til Webex WFO. ▪ Eksportér – Eksporterer dit aktuelle service provider-certifikat. ▪ Vis detaljer – Viser detaljerne for det aktuelle service provider-certifikat: udsteder, emne samt start- og slutdato. ▪ Eksportér metadata – eksporterer metadata for det aktuelle service provider-certifikat.
Privat nøgle	Den private nøgle til et certifikat for selvadministreret tjenesteudbyder. Se Administration af service provider-certifikater for Webex WFO. ▪ Importér – importerer en ny privat nøgle til et certifikat for selvadministrerede tjenesteudbydere. Syntaksen for denne private nøgle skal være PKCS 8.

Felt	Beskrivelse
	▪ Slet – sletter den eksisterende private nøgle.

Administration af service provider-certifikater for Webex WFO

Det er ikke alle IdP- eller IdP-konfigurationer, der kræver service provider-certifikater.

Idp	Certifikat påkrævet
ADFS	Ja
Okta	Nej
Andre idp'er	Varierer efter konfiguration.

Hvis din IdP- eller IdP-konfiguration kræver et service provider-certifikat for at kunne integreres med Webex WFO, har du flere muligheder, afhængigt af om din Webex WFO-installation er i skyen eller i det lokale miljø.

Installation	Indstilling
Cloud, i det lokale miljø	Brug det globale standardcertifikat, der leveres af Webex WFO. Cloud, i det lokale miljø Importér et selvadministreret certifikat og en privat nøgle. Certifikatet kan være selvsigneret, eller det kan komme fra en tredjepart (f.eks. Verisign eller DigiCert). Syntaksen for den private nøgle skal være PKCS 8.
På stedet	På den server, hvor du installerede Webex WFO, skal du gemme en selv-Administreret certifikat og privat nøgle i den delte konfigurationsmappe. Denne mappe er den UNC-sti, der blev angivet under Webex WFO-installation. Se afsnittet "Installation af Webex WFO" i Webex *WFO Installation Guide for On Premises Deployments*. Certifikatet og den private nøgle skal have følgende navne: ▪ Certifikat – serviceProvider.crt

Installation	Indstill
	▪ Privat Key—serviceProvider.key Certifikatet kan være selvsigneret, eller det kan komme fra en tredjepart (f.eks. Verisign eller DigiCert). Syntaksen for den private nøgle skal være PKCS 8.

Genbrug et ACD-id

Funktionen Genbrug ACD id giver dig mulighed for at genbruge ACD id'er fra dit Avaya system i Webex WFO. Samtidig med at alle dine historiske data bevares, fjernes ACD-id-tilknytningen fra en inaktiv bruger (f.eks. en, der har forladt dit kontaktcenter), og du kan tildele den til en ny bruger. Denne funktion er kun tilgængelig for Avaya systemer.

Når du genbruger et ACD-id, fjernes følgende tilknytninger fra den inaktive bruger:

- ACD-id
- Brugerprofil fra Avaya ACD

Når id'et er genanvendt, synkroniseres den inaktive bruger ikke længere med ACD, og der udtrækkes ingen yderligere data for den inaktive bruger fra ACD.

Alle fremtidige data, der udtrækkes fra ACD for det genanvendte id, knyttes til den nye bruger.

Genbrug et Avaya ACD-id

1. Gå til siden Brugere i Webex WFO, og vælg derefter den inaktive bruger.
2. (Valgfrit) Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Aktivér denne bruger** .

   BEDSTE FREMGANGSMÅDE Ændring af brugernes ACD-id'er påvirker ikke deres aktiveringsstatus. Hvis brugerne ikke længere er aktive i Webex WFO, skal du deaktivere dem, før du genbruger deres
   ACD-id'er.

3. Klik på **Genbrug ACD id**.
4. Klik på **Save (Gem)**.
5. Konfigurer den nye bruger i ACD. Næste gang Webex WFO synkroniseres med ACD, tilføjes en ny bruger med det ændrede id i Webex WFO.

Konfigurer adgangskodepolitikken

Brug siden Adgangskodepolitik til at konfigurere din brugeradgangskodepolitik, så den opfylder organisationens sikkerhedskrav.

Beskrivelser af felter

BEMÆRK: Disse indstillinger gælder kun for adgangskoder, der administreres af Webex WFO. Adgangskoder, der håndteres af en ekstern identitetsudbyder (IdP) via single sign-on, overholder den pågældende IdP's unikke adgangskodepolitik (se Konfigurer en godkendelsesmetode).

Felt	Beskrivelse
Mindste længde på adgangskode	Det mindste antal tegn, en brugers adgangskode skal være til: din organisation. Den mindste Webex WFO-adgangskodelængde er otte tegn. Standardværdi = 8.
Undgå genbrug af den sidste _____ _Adgangskoder	Marker dette afkrydsningsfelt for at forhindre brugere i at angive en adgangskode, der svarer til en af et af et angivet antal tidligere adgangskoder. Standardværdi = 5
Kræv ny adgangskode efter ___Dage	Markér dette afkrydsningsfelt for at kræve, at brugerne angiver en ny adgangskode efter et bestemt antal dage. Du får besked ved login, hvis din adgangskode er indstillet til at udløbe inden for syv dage. Hvis din adgangskode udløber, skal du angive en ny adgangskode, næste gang du logger på. Standardværdi = 90. BEMÆRK Hvis du forkorter udløbsperioden, kan du få eksisterende adgangskoder til at udløbe. Hvis du f.eks. forkorter Udløbsperiode fra 90 dage til 60 dage, adgangskoder, der er ældre end den nye 60-dages grænse, udløber.
Lås brugerkonto efter _____ Mislykkede loginforsøg	Markér dette afkrydsningsfelt for at låse en brugers konto efter et angivet antal mislykkede logonforsøg. Hvis en brugers konto bliver låst, kan brugeren ikke logge på, før adgangskoden nulstilles, eller en administrator låser kontoen op eller nulstiller adgangskoden. Standardværdi = 5.

Felt	Beskrivelse
	En bruger med tilladelsen Administrer adgangskodepolitik kan låse en konto op fra siden Brugere (se Administrer brugere). BEMÆRK Hvis en brugers konto er låst, deaktiveres login via både Webex WFO og single sign-on. En Kontoen bliver kun låst efter mislykkede Webex WFO-loginforsøg. Mislykkede single sign-on-logonforsøg håndteres af IdP'en. BEMÆRK: Denne indstilling er som standard aktiveret for nye kunder, der starter med Version 10.0 Update 2017.9. Gæster Konfigurerede deres adgangskodepolitik før udgivelsen af Version 10.0 Update 2017.9 bevarer disse indstillinger.

Visse yderligere krav til adgangskodekompleksitet kan ikke konfigureres. Disse krav er beskrevet nedenfor.

Kravene til adgangskodekompleksitet er baseret på Microsofts adgangskodepolitik: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Følgende regler gælder, når du opretter eller redigerer en bruger, eller når du ændrer eller nulstiller en adgangskode.

- Adgangskoder må ikke indeholde blanktegn.
- Adgangskoder skal være på mindst otte tegn. Mindste længde kan konfigureres af en administrator.
- Adgangskoder skal indeholde tegn fra tre af følgende fire kategorier:

Kategori	Beskrivelse
Store bogstaver	A-Z Store bogstaver Unicode-tegn: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Små bogstaver	A-Z Små Unicode-tegn: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Kategori	Beskrivelse
Numre	0–9
Specialte gn	Følgende tegn er tilladt for en adgangskode til en lejerdatabase: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Følgende tegn er tilladt for alle andre adgangskoder: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Disse regler gælder kun, hvis du konfigurerer en adgangskode, der styres af Webex WFO. Hvis en bruger angiver en adgangskode til et eksternt system, der ikke styres af Webex WFO, vil Webex WFO ikke validere adgangskoden (f.eks. ACD konfiguration).

> BEMÆRK: En bruger kan oprettes uden adgangskode (manuelt eller automatisk via ACD synkronisering). En bruger uden adgangskode kan ikke logge på. Denne bruger skal bruge linket "Glemt adgangskode" og oprette en
> kodeord.

Begræns adgang til bestemte IP adresser

På siden Netværksadgang kan lejeradministratorer forbedre deres lejers sikkerhed ved at kontrollere (eller "whiteliste"), hvilke IP adresser brugere har adgang til Webex WFO fra.

Lejeradministratorer kan tilføje et eller flere IP adresseområder, og brugere kan kun få adgang til Webex WFO-funktioner, hvis de logger på Webex WFO fra en IP adresse inden for de konfigurerede områder. Hvis brugere logger på Webex WFO fra en IP adresse, der ikke er inden for de konfigurerede områder, modtager de en fejlmeddelelse og kan ikke logge på.

IP adresseområder, der er hvidlistet af en lejeradministrator, gælder kun for den pågældende lejer. Systemadministratorer kan hvidliste yderligere IP områder, og IP områder, der er hvidlistet af en systemadministrator, gælder for alle lejere i systemet. Hvis både en lejeradministrator og en systemadministrator hvidlister IP områder, kan brugere få adgang til Webex WFO fra både lejerhvidlisten og systemhvidlisten.

Webex WFO understøtter i øjeblikket kun hvidlister for IPv4 adresser.

> BEMÆRK Lejeradministratorer, der er tilføjet af en systemadministrator, kan få adgang til deres lejer fra enhver IP adresse, selv en IP-adresse, der ikke er hvidlistet. Dette sikrer, at lejeren Administratorer kan få adgang til deres lejer, selvom der er en forkert hvidlistekonfiguration.

Aktivér hvidlistning

1. Vælg **Aktivér begrænsning af hvidlisteadgang**.
2. Klik på **Tilføj IP område**. Dialogboksen Tilføj IP område vises.
3. Angiv et entydigt navn til det IP adresseområde i feltet Navn.
4. I feltet IP områdestart skal du angive den første gyldige IPv4-adresse, du vil medtage i området.
5. Angiv den sidste gyldige IPv4-adresse, du vil medtage i området, i feltet Slut på IP område.

   BEMÆRK: Du skal indtaste en IP adresse i feltet IP Områdeslutning. Hvis du indtaster den samme IP-adresse, som du angav i feltet IP Områdestart, kan brugerne kun få adgang til Webex WFO fra
   Det IP adresse.

6. Klik på **Tilføj**.
7. Klik på **Save (Gem)**.

IP tabellen Adresseområder

Tabellen IP adresseområder gør det muligt at overvåge, redigere og slette de IP adresseområder, som lejeradministratorer har hvidlistet.

BEMÆRK: Systemadministratorer kan også hvidliste IP adresseområder. IP adresseområder, der er hvidlistet af en systemadministrator, gælder for alle lejere i systemet, men de områder, de hvidlister, gør det ikke
Vises i lejerens tabel IP adresseområder. Kontakt systemadministratoren for at få en komplet liste over hvidlistede IP adresseområder.

Felt	Beskrivelse
Navn	Navnet på det IP adresseområde.
IP områdestart	Den første IP adresse, der er inkluderet i
området. IP områdeslutning	Den sidste IP adresse, der er inkluderet i
området.	
Handlinger	▪ Rediger-ikon – Gør det muligt at ændre navnet, starten eller slutningen af et eksisterende IP område. ▪ Ikonet Slet – fjerner et eksisterende IP område fra hvidlisten. Alle brugere, der aktuelt logger ind på Webex WFO fra IP adresser, der er inkluderet i dette interval, kan ikke få adgang til Webex WFO-funktioner fra disse IP adresser.

Installationer i det lokale miljø

Hvis din virksomhed ikke bruger Apache-belastningsjusteringskonfigurationen, der følger med Webex WFO-installationen, skal du indstille XFF-headeren (X-Forwarded-For) på din belastningsjustering til den oprindelige klients IP-adresse.

Relaterede emner

- Sikkerhedsopdatering: TLS 1.1 og svage SSL/TLS 1.2-cifre udfases

Konfigurer dataserver

Siden Konfiguration af dataserver giver dig mulighed for at konfigurere dataserverfunktioner baseret på et kontaktcenters geografiske placering. Du kan f.eks. konfigurere et kontaktcenter i New York anderledes end et kontaktcenter i Californien. Dette gør det muligt for hvert websted at fungere med minimal WAN-trafik.

BEMÆRK WFM fortolker alle tidsstempler i Avaya historiske datafiler som værende i lejerens tidszone.

Naviger til Application Management > Global > Administration > Downloads for at downloade den Webex WFO-dataserver. Oplysninger om, hvordan du installerer den Webex WFO-dataserver, kan findes i "Installation af den Webex WFO-dataserver" i *Webex WFO-installationsvejledning*.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer lejer eller Opdater lejer.

Sideplacering

Programadministration > global > systemkonfiguration > dataserverkonfiguration

Konfiguration af dataserver i miljøer med flere lejere

Nogle dataserverfunktioner er ikke tilgængelige i miljøer med flere lejere. I et sådant miljø vises følgende konfigurationsindstillinger ikke på siden Konfiguration af dataserver:

- Indstillinger for afstemning af regional dataserver
- Indstillinger for synkronisering af dataserverenhed
- Optagelse af SIPREC-signalserverindstillinger
- Indstillinger for optagelses- CTI signalserver
- Indstillinger for Server til optagelse

Beskrivelser af felter

Brug siden Konfiguration af dataserver til at konfigurere og vedligeholde dataserverfunktionerne. Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du konfigurerer dataserveren for en bestemt ACD, på følgende sider eller i ACD's integrationsvejledning eller tekniske note, hvis du er tilgængelig:

Hvis din organisation har nogen af følgende integrationer, skal du se i ACD's integrationsvejledning for yderligere dataserverkonfigurationer, der er specifikke for ACD.

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

Felterne på siden Konfiguration af dataserver er beskrevet nedenfor.

Vælg konfiguration af dataserver

Vælg URL-adressen for den kontaktcenterdataserver, hvis internationale funktioner du vil konfigurere.

Visningsnavn

Indtast det viste navn på den valgte dataserver.

Indstillinger for ACD synkronisering af regional dataserver

Markér afkrydsningsfeltet Aktiver synkronisering for at aktivere ACD synkronisering på den regionale dataserver, og brug derefter ruderne Tilgængelig og Tildelt til at tildele servere til ACD synkronisering.

Indstillinger for ACD optagelse af regional dataserver

Marker afkrydsningsfeltet Aktiver registrering for at aktivere ACD registrering på den regionale dataserver, og brug derefter ruderne Tilgængelig og Tildelt til at tildele servere til ACD hentning.

Regional Data Server Real-Time Event Settings

Markér afkrydsningsfeltet Aktiver realtidshændelser for at aktivere realtidshændelser på den regionale dataserver, og brug derefter ruderne Tilgængelig og Tildelt til at tildele servere til registrering af realtidshændelser.

Trinvise overførselsindstillinger for regional dataserver

Markér afkrydsningsfeltet Aktiver trinvis overførsel for at aktivere faseinddelte overførsler på den regionale dataserver, og konfigurer derefter lejerens indstillinger for faseinddelt overførsel. Du kan finde flere oplysninger om faseoverførsel under Konfigurer faseoverførsel.

> BEMÆRK: Aktivering af denne komponent alene får ikke agent-pc'er til at bruge faseoverførsel. Agenter skal også være knyttet til den trinvise overførselsdataserver via Teams eller IP-adressefilteret og
> En eller flere korrekt konfigurerede regler i hændelsen QM daglig arbejdsgang.

Felt	Beskrivelse
Sted	UNC-stien til lagerplaceringen. En UNC-sti kræver følgende format: \\Computernavn\SharedFolder\Ressource BEMÆRK Hvis UNC-stien ændres, skal optagelserne på den tidligere faseinddelte overførselsplacering flyttes manuelt. UNC-stien og brugernavnet skal være tilgængeligt for både Webex WFO Desktop, der er installeret på agentens desktops, og dataserveren.
Brugernavn	Brugernavnet på den bruger, der administrerer den faseinddelte overførselsserver.
Adgangskode	Adgangskoden for den bruger, der administrerer den faseinddelte overførselsserver.

Trinvis upload IP adressefilterkonfiguration

Dette afsnit er kun synligt, når faseinddelt overførsel er aktiveret. Angiv områder af IP-adresser i CIDR-notationen, der omfatter de IP adresser på de agent-pc'er med Smart Desktop, som du vil bruge trinvis overførsel. Enhver agent, hvis pc har en IP-adresse, der er inkluderet i IP-adressefilteret, er tilknyttet dataserveren til faseoverførsel.

BEMÆRK: Agenter, der er knyttet til den trinvise overførselsdataserver efter IP-adresse, bruger kun trinvis overførsel, hvis de også er tilknyttet en korrekt konfigureret daglig QM-arbejdsgang Hændelse. Du kan finde flere oplysninger om overførsel i to faser under "Konfiguration af den trinvise overførselskomponent" i *designvejledningen til lokale installationer eller* cloudinstallationer .

Angiv et IP adresseområde, og klik på Gem. Du kan tilføje flere områder, som vises i ruden over indtastningsfeltet. Når et område er føjet til ruden, kan du også redigere eller slette det. Klik på blyantikonet for at redigere området, og klik på X-ikonet for at slette området.

Indstillinger for afstemning af regional dataserver

Markér afkrydsningsfeltet Aktiver afstemning for at aktivere afstemning af dataserveren. Flyt de servere, der skal afstemmes, fra ruden Tilgængelig til ruden Tildelte.

Active Directory-synkronisering

Markér afkrydsningsfeltet Aktiver synkronisering for at aktivere Webex WFO til at matche og synkronisere Webex WFO-brugere med Active Directory-brugere. Se Opret forbindelse til en Active Directory-server.

Indstillinger for synkronisering af dataserverenhed

Vælg Aktiver enhedssynkronisering for at aktivere synkronisering af valgte ACD'er via den valgte dataserver. Flyt de servere, der skal synkroniseres, fra ruden Tilgængelig til ruden Tildelte.

Optagelse af SIPREC-signalserverindstillinger

Markér afkrydsningsfeltet Aktiver SIPREC-signaler for at aktivere SIPREC-signaltjenester. Indtast værtsnavnet eller IP adressen på den dataserver, hvor SIPREC-signaltjenesten er installeret.

BEMÆRK: Denne placering skal være tilgængelig for de installerede forekomster af Smart Desktop.

Indstillinger for optagelses- CTI signalserver

Marker afkrydsningsfeltet Aktiver CTI signaler for at aktivere CTI signaltjenester. Indtast værtsnavnet eller IP adressen på den dataserver, hvor CTI-signaltjenesten er installeret.

BEMÆRK: Denne placering skal være tilgængelig for de installerede forekomster af Smart Desktop.

Indstillinger for Server til optagelse

Marker afkrydsningsfeltet Aktiver lydoptagelse for at aktivere netværksoptagelse i stedet for eller som supplement til slutpunktsoptagelse (via Smart Desktop). Indtast derefter følgende oplysninger:

- Værtsnavn eller IP adresse på den dataserver, som optagelsesserveren er installeret på. Denne adresse skal være tilgængelig for de installerede forekomster af Smart Desktop.
- Indtast den mappefilsti, hvor optagelsesfiler midlertidigt skal gemmes, før de uploades. Denne mappe skal være tilgængelig for en bruger med legitimationsoplysninger til det lokale system.

Indstillinger for server til medieimport

Marker afkrydsningsfeltet Aktiver medieimport for at aktivere import af optagelsesfiler fra en ekstern placering. Flyt de ACD'er, der er kilderne til optagelserne, fra ruden Tilgængelig til den Tildelte.

Regional Data Server GIS-filplacering

Angiv stien til den mappe, hvorfra dataserveren importerer filer. Hvis du bruger standardplaceringen (..\reports) under installationsmappen til dataserveren kan feltet forblive tomt.

Indstillinger for lokal webtjeneste

Marker afkrydsningsfeltet Aktiver lokal webtjeneste for at aktivere API integration på denne dataserver. Hvis indstillingen er aktiveret, har du mulighed for at aktivere følgende:

- Cisco IP Phone Tjenestekontrolelementer – Markér dette afkrydsningsfelt for at tillade Cisco-aktiverede optagelseskontrolelementer fra understøttede Cisco-enheder.

  BEMÆRK Se Konfigurer kontrolelementer til Cisco IP Phone tjenester for konfigurationsproceduren.

- Forenklede optagelseskontroller API – marker dette afkrydsningsfelt for at bruge den oprindelige dataservergodkendelse til Cisco-optagelseskontroller.

SFTP-konfiguration

Indtast de data, der er nødvendige for at konfigurere din sikre FTP-server.

Felt	Beskrivelse
Værtsnavn	Det sikre FTP serverens værtsnavn.
Brugernavn	Brugernavnet på den bruger, der administrerer SFTP serveren.
Adgangskode	Adgangskoden for den bruger, der administrerer SFTP serveren.

HRMS-konfiguration

Vælg Aktiver HRMS-eksport for at aktivere denne dataserver til at eksportere data. Hvis du har flere dataservere, bør kun én have mulighed for at eksportere data.

Konfigurer kontrolelementer til Cisco IP Phone tjenester

Kontrolkomponenten Cisco IP telefontjenester muliggør Cisco-optagelsesstyring fra understøttede Cisco-enheder. Følg trinnene nedenfor for at konfigurere Cisco IP telefontjenester i Webex WFO og Cisco Unified Communications Manager.

Forudsætninger

- Du skal have internetadgang via HTTP aktiveret på de enheder, hvor du planlægger at bruge Cisco IP Phone Service Optagelseskontroller.
- Du skal bruge en Webex WFO-dataserver.

Sideplacering

Programadministration > global > systemkonfiguration > dataserverkonfiguration

Procedurer

Konfigurer IP Phone Service-optagelseskontrolelementer i Webex WFO

1. Under **Indstillinger** for lokal webtjeneste skal du markere afkrydsningsfeltet **Aktiver lokal webtjeneste** for at aktivere API integration på denne dataserver.
2. Markér afkrydsningsfeltet **Aktivér Cisco IP Phone Service kontrolelementer** .
3. Konfigurer alle andre felter efter ønske. Se Konfigurer dataserveren for at få yderligere oplysninger.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Aktivere og starte Webex WFO Data Server-webtjenestetjenesten

Webtjenestetjenesten Webex WFO Data Server er som standard deaktiveret.

1. Naviger til **Tjenester** i dit Server Manager-program. Højreklik på **Calabrio ONE Data Server Web Services-tjenesten** , og vælg **derefter Egenskaber**. Pop **op-vinduet Egenskaber** vises.
2. På fanen **Generelt** skal du vælge **Automatisk** fra rullelisten **Starttype** .
3. Klik på **OK.** Siden Tjenester vises.
4. Højreklik på **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Klik på **Start**.

Tilføj en telefontjeneste i Cisco Unified Communications Manager

Denne procedure udføres i Cisco Unified Communications Manager Administration. Se "Tilføjelse af telefontjeneste" i *Cisco Unified IP Phone Applikationsudviklingsnoter til Cisco Unified Communications Manager- og multiplatformstelefoner* for at få flere oplysninger om konfiguration af Cisco IP Phone tjenester.

1. Naviger til **Enhed** > **Enhedsindstillinger** > **Telefontjenester**.
2. Indtast værdierne for de parametre, der er beskrevet nedenfor, for at konfigurere Cisco-optagelseskontroller IP telefontjeneste.

Parameter	Værdi
Tjeneste URL	http://<Data Server-IP-adresse>:8080/recordingcontrolsservlet-tjenestekategori
	XML-tjeneste
Tjenestetype	Standardtelefontjeneste IP

Abonnere en enhed på telefontjenesten

For at bruge en Cisco IP Phone Service skal en enhed først abonnere på den.

1. Gå til skærmen Telefonkonfiguration. Vælg **Abonner-/afmeldingstjenester** fra **Rullelisten Relaterede links** .
2. Vælg tjenesten, og klik derefter på **Næste**.
3. Klik på **Abonner**.

Relaterede emner

- Konfigurer dataserver

Dataserverindstillinger for en Serenova ACD

Konfigurer en dataserver for en Serenova ACD

1. Vælg den dataserver, du vil bruge til Serenova ACD.
2. Konfigurer følgende indstillinger.

Indstilling	Konfiguration
Indstillinger for ACD synkronisering af regional dataserver	Markér afkrydsningsfeltet **Aktiver synkronisering** , og flyt derefter Serenova ACD fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.

3. Klik på **Save (Gem)**.

Opret forbindelse til en Active Directory-server

Du kan bruge en forbindelse til en Active Directory-server (AD) i dit miljø til brugergodkendelse, synkronisering eller begge dele. Godkendelse er kun tilgængelig for lokale installationer af Webex WFO.

Hvis du vil fjerne linket til synkroniserede brugere, skal du gå til Fjern link til synkroniserede brugere.

> BEMÆRK: Import af flere Active Directory-certifikater understøttes ikke. Når du importerer et nyt certifikat, overskrives ethvert eksisterende certifikat af det nye certifikat.

Sideplacering

Programadministration > global > systemkonfiguration > Active Directory-konfiguration

Forudsætninger

- Der findes mindst ét konfigureret AD-domæne.
- Hvert AD-domæne har mindst én konfigureret brugersti.
- Den Webex WFO-server er i samme domæne som brugeren.

Procedurer

Konfigurer Active Directory

> BEMÆRK Du kan få flere oplysninger om felterne på denne side ved at gå til Om Active Directory-konfiguration i brugervejledningen til *Webex WFO*.

1. Vælg **Opret ny Active Directory-konfiguration**.
2. Indtast domænenavn, værtsnavn, port, brugernavn og adgangskode i afsnittet Active Directory-godkendelse.
3. (Valgfrit) Markér afkrydsningsfeltet **Brug SSL** , og importer derefter certifikatet.
4. (Kun synkronisering) Angiv rod-DN, organisationsenheder og synkroniseringsinterval (minutter) i afsnittet Active Directory-synkronisering.
5. (Kun synkronisering) Vælg den egenskab, der skal matche AD-brugeren med Webex WFO-brugeren, på **rullelisten Brugerprofilmatchningsegenskab** .

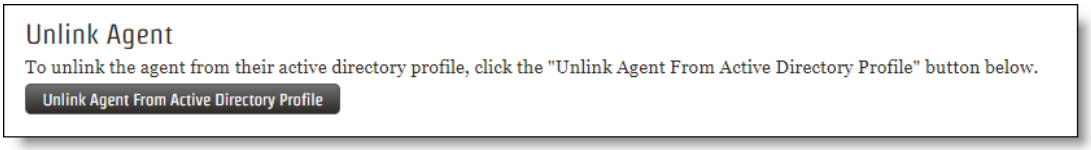
   > BEMÆRK Når AD-synkroniseringen er konfigureret, giver den matchende egenskab dig mulighed for at kontrollere, at synkroniseringen fungerer, og fjerne linket mellem brugere. Vælg **Standard** for at linke brugere efter Windows-login.

6. Klik på **Test forbindelse** for at sikre, at din AD-forbindelse er konfigureret korrekt.
7. Klik på **Save (Gem)**.
8. (Kun synkronisering) Naviger til Programadministration > Global > Systemkonfiguration > Dataserverkonfiguration.
9. (Kun synkronisering) Vælg dataserveren til AD-synkronisering fra **rullelisten Vælg dataserverkonfiguration** .
10. (Kun synkronisering) Markér afkrydsningsfeltet Aktiver Active Directory-synkronisering i afsnittet Active Directory-synkronisering , og flyt derefter AD-serveren fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.
11. (Kun synkronisering) Klik på **Gem**.

Bekræft, at AD-synkronisering fungerer

Du kan bekræfte AD-synkroniseringen, når synkroniseringsintervallet er gået.

1. Naviger til Applikationsadministration > > brugerkonfiguration > brugere.
2. Vælg en bruger, der har samme identitet som en AD-bruger, baseret på den matchende egenskab, du valgte i trin 6 ovenfor. Hvis afsnittet Fjern link til agent (nedenfor) vises på skærmen, fungerer AD-synkronisering.



Fjern linket til synkroniserede brugere

Når linket mellem en Webex WFO-bruger og en AD-bruger fjernes, sker der følgende:

- Ændringer af egenskaber i AD overføres ikke til Webex WFO.
- Brugerens Windows-login kan redigeres.
- Webex WFO bevarer brugerprofilen til optagelse og alle de værdier, der er gemt i den.

1. I Webex WFO skal du navigere til Programadministration > global > brugerkonfiguration > brugere.
2. Vælg **om nødvendigt alternativknappen Rediger en eksisterende bruger** .
3. Vælg den bruger, der skal fjernes fra **rullelisten Vælg bruger** .
4. Klik på **Fjern link mellem agent og Active Directory-profil** (i afsnittet Fjern link mellem agent). Der vises en advarselsmeddelelse.
5. Klik på **Ja**.
6. Rediger det matchende egenskabsfelt, så den Webex WFO-bruger ikke længere har den samme identitet som AD-brugeren.

   Følgende tabel beskriver, hvordan du ændrer den Webex WFO-bruger, afhængigt af hvilken matchningsegenskab du valgte, da du linkede brugerne.

Matchende egenskab	Skift
Fornavn / efternavn	Rediger værdien i feltet Fornavn eller Efternavn.

Matchende egenskab	Skift
Medarbejder-id	Rediger eller slet værdien i feltet Medarbejder-id.
Standard	Rediger eller slet værdien i feltet Windows-logon.
Brugernavn	Rediger værdien i feltet Brugernavn.

7. Klik på **Save (Gem)**.
8. (Valgfrit) Hvis du vil fjerne linket til brugere permanent, skal du ændre de tilsvarende egenskaber i AD'et. Hvis du ikke ændrer AD-oplysningerne, kan den Webex WFO-bruger blive matchet med AD-brugeren igen, næste gang synkroniseringen køres.

Relaterede emner

- Om Active Directory-konfiguration i Webex *WFO User Guide* – Få mere at vide om, hvordan Active Directory-konfiguration fungerer.

Om Active Directory-konfiguration

På siden Active Directory-konfiguration kan du oprette eller redigere en forbindelse mellem Webex WFO og en Active Directory-server (AD) i dit miljø. Du kan bruge denne forbindelse til brugergodkendelse, synkronisering eller begge dele.

Bemærk følgende parametre, når du konfigurerer forbindelsen til AD-serveren, uanset om det er til godkendelse, synkronisering eller begge dele:

- Der skal findes mindst ét konfigureret AD.
- Hvert AD-domæne skal have mindst én konfigureret brugersti.
- Den Webex WFO-server skal være i samme domæne som brugeren.

Godkendelse

AD-godkendelse giver dig mulighed for at bruge AD-brugere og adgangskoder til godkendelse i Webex WFO. Den er kun tilgængelig for lokale installationer af Webex WFO.

Sync

AD-synkronisering gør det muligt for Webex WFO at synkronisere Webex WFO-brugere med AD-brugere. Når AD-synkronisering er konfigureret, matcher Webex WFO eksisterende Webex WFO-brugere med eksisterende AD-brugere. Når en AD-brugers fornavn, efternavn, medarbejder-id eller e-mailadresse ændres, ændrer Webex WFO også

Tilsvarende værdier for den matchede Webex WFO-bruger.

- AD-synkronisering tilføjer eller deaktiverer ikke Webex WFO-brugere.
- Hvis Webex WFO ikke kan matche en AD-bruger med nogen eksisterende Webex WFO-bruger, tilføjer den ikke en ny Webex WFO-bruger.
- Hvis en AD-bruger, der synkroniseres med en Webex WFO-bruger, slettes i AD, deaktiverer Webex WFO ikke den Webex WFO-bruger.

Du kan se, hvilke AD-brugere der matches med Webex WFO-brugere, og hvilke der ikke er, på siden Active Directory-synkronisering (se Gennemse Active Directory-synkroniseringsresultater).

Matchning af brugere

Følgende liste giver et overblik over, hvordan Webex WFO matcher brugere.

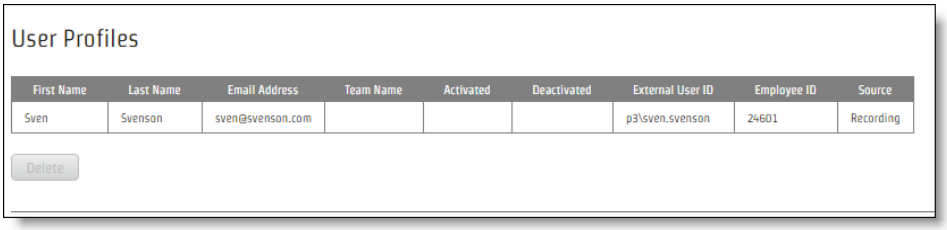
1. Administratoren konfigurerer AD-forbindelsen, herunder de organisationsenheder, der indeholder de brugere, der skal synkroniseres.
2. Administratoren vælger en af fire matchende egenskaber: Standard, Medarbejder-id, Fornavn/Efternavn eller Brugernavn. Hvis administratoren vælger Standard, bruger Webex WFO kun egenskaben Standardmatchning. Hvis administratoren vælger Fornavn/Efternavn, Medarbejder-id eller E-mail, bruger Webex WFO først egenskaben Standardmatchning og derefter den valgte matchningsegenskab.
3. Hver matchende egenskab angiver et felt på siden Brugere og en tilsvarende egenskab i AD. Webex WFO sammenligner Webex WFO-brugere og AD-brugere baseret på de værdier, som feltet og egenskaben indeholder. Når præcis én bruger i Webex WFO og én bruger i AD har samme værdi, matcher Webex WFO brugerne.

   Følgende tabel beskriver, hvilket felt og hvilken tilsvarende egenskab der skal have samme værdi, for Webex WFO for at matche brugere.

Matchende	Siden Brugere	AD Ejendom	
Standard	Windows -login	Brugerlogonnavn (før Windows 2000)	Hvis dette markeres, matcher Webex WFO kun brugere med egenskaben Standardmatchning. AD har to egenskaber for brugerlogonnavn: egenskaben "Brugerlogonnavn" (<bruger>@<domæne>) og egenskaben "Brugerlogonnavn (før Windows 2000)" (<domæne>\<bruger>). Webex WFO svarer kun til brugere på egenskaben "Brugerlogonnavn (før Windows 2000)". Hvis du redigerer egenskaben "Brugerlogonnavn (før Windows 2000)" i AD, efter at brugere er matchet, matcher Webex WFO ikke AD-brugeren fra den Webex WFO-bruger, uanset hvilken matchende egenskab Webex WFO brugte til at matche dem oprindeligt.
Fornavn /Efternavn	Fornavn	Fornavn	Hvis dette er valgt, matcher Webex WFO først brugere med egenskaben Standardmatchning og derefter med egenskaben Fornavn/Efternavn. Der skelnes ikke mellem store og små bogstaver i fornavn/efternavn. Hvis flere Webex WFO-brugere har samme fornavn og efternavn som en enkelt AD-bruger, matcher Webex WFO ikke AD-brugeren med nogen Webex WFO-bruger.
	Efternavn	Efternavn	

Matchende	Siden Brugere	AD Ejendom	
Medarbejder-id	Medarbejder-id	medarbejder-id	Hvis dette markeres, matcher Webex WFO først brugere med egenskaben Standardmatchning og derefter med egenskaben Matchning af medarbejder-id. Hvis flere Webex WFO-brugere har det samme medarbejder-id som en enkelt AD-bruger, matcher Webex WFO ikke AD-brugeren med nogen Webex WFO-bruger.
Brugernavn	Brugernavn	E-mail	Hvis dette er valgt, matcher Webex WFO først brugere med egenskaben Standardmatchning og derefter med egenskaben Matchning af brugernavn.

4. For hver Webex WFO-bruger, som Webex WFO matcher med en AD-bruger, gør Webex WFO følgende:
   - Tilføjer en brugerprofil til optagelse, hvis brugeren ikke allerede har en.



   - Udfylder et af følgende felter i optagelsesbrugerprofilen, hvis tilsvarende egenskaber er konfigureret i AD: Fornavn, Efternavn, E-mailadresse, Eksternt bruger-id og Medarbejder-id.
   - Deaktiverer redigering af Windows-logonfeltet på brugerens side.
5. Hvis brugerprofilen Optagelse har den korrekte prioritet, overfører Webex WFO værdierne fra brugerprofilen Optagelse til den Webex WFO-bruger.

BEMÆRK Hvis der ikke allerede findes en Tilsidesæt-brugerprofil, opretter Webex WFO ikke en. Det betyder, at værdierne i brugerprofilen Optagelse kan overskrive identitetstrækkene for en
bruger, der blev oprettet manuelt i Webex WFO, herunder fornavn, efternavn, brugernavn og medarbejder-id. Du kan finde flere oplysninger om brugerprofiler under Administrere brugerprofiler og Konfigurere globale indstillinger, "Brugerprofilprioritet".

Synkronisering af matchede brugere

Når nogen ændrer en matchet bruger i AD, registrerer Webex WFO det og foretager flere ændringer. Følgende tabel opsummerer disse ændringer.

Ændring i AD	Resulterende ændring i Webex WFO
Egenskaben "Fornavn" ændres	Fornavnet i brugerprofilen til optagelse ændres. Hvis brugerprofilen Optagelse har den korrekte prioritet, ændres brugerens fornavn også på brugerens side.
Egenskaben "Efternavn" ændres	Efternavn i brugerprofilen til optagelse ændres. Hvis brugerprofilen Optagelse har den korrekte prioritet, ændres brugerens efternavn også på brugerens side.
Egenskaben "employeeID" ændres	Medarbejder-id i brugerprofilen Optagelse ændres. Hvis brugerprofilen Optagelse har den korrekte prioritet, ændres brugerens medarbejder-id også på brugerens side.
Egenskaben "E-mail" ændres	E-mailadressen i brugerprofilen Optagelse ændres. Hvis brugerprofilen Optagelse har den korrekte prioritet, ændres brugerens brugernavn også på brugerens side.
Egenskaben "Brugerlogonnavn (før Windows 2000)" ændres	Brugeren er uovertruffen.

Synkroniserede brugere, der ikke matcher hinanden

Hvis du ikke længere ønsker, at en Webex WFO-bruger skal knyttes til en AD-bruger, kan du fjerne linket til vedkommende. Når en Webex WFO-bruger fjernes fra en AD-bruger, stopper Webex WFO med at opdatere brugeren og brugerens optagelsesbrugerprofil, når egenskaberne ændres i AD, og det aktiverer brugerens Windows-login for

Redigering.

Hvis matchningen af en Webex WFO-bruger ikke slettes, slettes brugerprofilen Optagelse ikke, og ingen af de værdier, der er gemt i den, og det forhindrer heller ikke, at den Webex WFO-bruger matches med AD-brugeren igen, næste gang synkroniseringen køres. Hvis du permanent vil forhindre, at Webex WFO matcher brugere, skal du også ændre den Webex WFO-bruger, før synkroniseringen køres igen, så den Webex WFO-bruger ikke længere har den samme identitet (som bestemt af den matchningsegenskab, der aktuelt er valgt) som AD-brugeren.

Beskrivelser af felter

Felterne på siden Active Directory-konfiguration er beskrevet nedenfor.

Active Directory-godkendelse

Felt	Beskrivelse
Domænenavn	AD's domæne. Dette domæne skal være unikt blandt alle andre AD-domæner. Dette domæne skal også matche domænet for en brugers Windows-logon, som det er konfigureret i feltet Windows-logon på siden Administrer brugere .
Værtsnavn	AD-serverens værtsnavn eller IP-adresse.
Port	Den port, der bruges til at få adgang til AD-serveren. Standardporten er 389 eller 636, hvis du bruger SSL. Den Webex WFO-server skal tillade socket-kommunikation på denne port for at kunne få adgang til AD-serveren til brugergodkendelse.
Brugernavn	Windows-login for en bruger med læseadgang til AD-databasen. Dette brugernavn bruges til at kontrollere konfigurationsoplysninger og validere brugerstier.
Adgangskode	Adgangskoden for brugeren med læseadgang til AD-databasen.
Godkendelse aktiveret	Markér dette afkrydsningsfelt for at aktivere AD-godkendelse. Lad være dette afkrydsningsfeltet er fjernet, hvis du kun bruger AD-synkronisering.
Brug SSL	Markér dette afkrydsningsfelt for at bruge SSL Secure Socket Layer (Secure Socket Layer) til forbindelsen til AD-serveren. Hvis du vælger denne indstilling, ændres

Felt	Beskrivelse
	standardportnummer i feltet Port.
Certifikat	(Vises, når du vælger **Brug SSL**) Det certifikat, der angiver AD-identiteten og den offentlige nøgle til SSL kommunikation. Kontakt din AD-administrator for at få oplysninger om, hvor certifikatet til AD befinder sig. I mange tilfælde udstedes dette certifikat af Certificate Authority på AD-maskinen.

Active Directory-synkronisering

Felt	Beskrivelse
Rod-DN	Domænekomponenten i det entydige navn på den organisationsenhed, der gemmer de AD-brugere, som du vil synkronisere med Webex WFO-brugere. **EKSEMPEL** Du vil synkronisere AD-brugere, der er gemt i en organisationsenhed, der har følgende entydige navn: `ou=Agenter,ou=Brugere efter rolle, ou=Brugerkonti, dc=eksempel,dc=com` Du indtaster `dc=eksempel,dc=com` i feltet Rod-DN.
Organisatoriske enheder	Det entydige navn på den organisationsenhed, der gemmer AD-brugere minus domænekomponenten. Hvis du vil angive flere organisationsenheder i samme domæne, skal du adskille deres entydige navne (minus domænekomponenten) med et semikolon. **EKSEMPEL** Du vil synkronisere AD-brugere, der er gemt i en organisationsenhed (agenter), der har følgende entydige navn: `ou=Agenter,ou=Bruger`

Felt	Beskrivelse
	Konti,dc=eksempel,dc=com Du indtaster følgende tekst i feltet Afdelinger: ou=Agenter,ou=Brugerkonti Derefter beslutter du, at du også vil synkronisere AD-brugere, der er gemt i en anden organisationsenhed, Supervisorer. Denne organisationsenhed er i samme domæne og har følgende entydige navn: ou = Supervisorer, ou = Brugerkonti, dc = eksempel, dc = com Du redigerer teksten i afdelingerne, så den lyder som følger: ou=Agenter,ou=Brugerkonti; ou=Supervisorer,ou=Brugerkonti Tabellen på siden Active Directory-synkronisering indeholder alle AD-brugere, der befinder sig i de organisationsenheder, du angiver, både dem, der matches med Webex WFO-brugere, og dem, der ikke er. Se Gennemse Active Directory-synkroniseringsresultater .
Synkroniseringsinterval (minutter)	Frekvensen i minutter, som Webex WFO synkroniserer med AD. Webex WFO opdaterer også tabellen på Active Directory-synkroniseringssiden i henhold til dette interval. Minimum er 10 minutter.
Egenskaben Matchning af brugerprofil	Den eller de matchende egenskaber, som Webex WFO bruger til at afgøre, om en Webex WFO-bruger og en AD-bruger har samme identitet. Hvis du vælger Standard, matcher Webex WFO kun brugere med egenskaben Standardmatchning. Hvis du vælger Fornavn/Efternavn, Medarbejder-id eller E-mail, matcher Webex WFO først brugere med egenskaben Standardmatchning og matcher derefter brugere med den valgte matchningsegenskab.

Felt	Beskrivelse
	Ændring af matchningsegenskaben matcher ikke brugere, der allerede er matchet.

Gennemse Active Directory-synkroniseringsresultater

Brug siden Active Directory-synkronisering til at kontrollere, hvilke brugere fra Active Directory (AD) der matches med Webex WFO-brugere, eller eksporter listen over AD-brugere som en CSV-fil. En **Matchet-status** angiver, at AD-brugeren matches med en Webex WFO-bruger. Statussen **Ikke matchet** angiver, at AD-brugeren ikke matches med en Webex WFO-bruger.

Ved at kontrollere resultaterne af Active Directory-synkroniseringen kan du kontrollere:

- Alt synkroniseret efter hensigten.
- Brugere blev matchet, som skulle være umatchede:

  Hvis du ikke længere ønsker, at en Webex WFO-bruger skal knyttes til en AD-bruger, kan du fjerne linket til vedkommende. Når en Webex WFO-bruger fjernes fra en AD-bruger, stopper Webex WFO med at opdatere brugeren og brugerens optagelsesbrugerprofil, når egenskaberne ændres i AD, og det aktiverer brugerens Windows-login til redigering. Se Opret forbindelse til en Active Directory-server for at få flere oplysninger om, hvordan du fjerner tilknytningen mellem brugere.
- Brugere blev ikke matchet, men skulle matches. Hvis det er tilfældet, skal du kontrollere, at Active Directory er konfigureret korrekt. Se Opret forbindelse til en Active Directory-server

Forudsætninger

- Et konfigureret Active Directory
- Tilladelsen Administrer Active Directory-godkendelse
- Tilladelsen Administrer lejer

Sideplacering

Programadministration > overvågning > Active Directory-synkronisering

Procedurer

Filtrer resultater

Hvis du vil indsnævre resultaterne af Active Directory-synkroniseringen, skal du vælge det ønskede filter under **Filtre** rulleliste.

BEMÆRK: Filteret påvirker ikke, hvilke brugere der medtages i CSV filen.

Eksportresultater

Hvis du vil eksportere synkroniseringsresultaterne i et CSV-filformat, skal du klikke på **CSV Eksporter**.

Der oprettes en CSV fil, der indeholder alle AD-brugere, både matchede og umatchede, hvor:

- Active Directory-logon er egenskaben "Brugerlogonnavn (før Windows 2000)" for AD-brugeren.
- SMTP-adresse er AD-brugerens egenskab "E-mail".
- Status

BEMÆRK Din AD-konfiguration bestemmer de brugere, der vises i tabellen, hvor hyppigt Webex WFO opdaterer tabellen, og de egenskaber, som Webex WFO bruger til at matche brugere.

Relaterede emner

- Opret forbindelse til en Active Directory-server
- Oprette og redigere brugere
- Administrer roller og tilladelser

Konfigurer lager

Konfiguration af lager involverer følgende:

- Vælg, hvilken lagerplacering Webex WFO bruger til at gemme et teams lyd- og skærmoptagelser og Analytics-data baseret på optagelsens alder og datafiler.
- Tilføj en eller flere lagerplaceringer uden for Webex WFO.
- Definer, hvor længe bestemte typer WFM data opbevares.
- Gem eller slet dine indstillinger for lagerplads.

Konfigurer lagerprofiler

På siden Lagerprofiler kan du vælge, hvilken lagerplacering Webex WFO bruger til at gemme et teams lyd- og skærmoptagelser og Analytics-data baseret på optagelsesalderen og datafilerne. Dette giver dig mulighed for at beholde ældre optagelser og Analytics-data, som du ikke behøver at få adgang til med det samme, på langsigtede, billigere lagerplaceringer, samtidig med at du opbevarer nyere optagelser og data på lagerplaceringer, der koster mere, men giver øjeblikkelig eller øjeblikkelig adgang.

Du kan også knytte en komprimeringshastighed for lydoptagelser til hver lagerplacering. Dette giver dig mulighed for at sænke dine lageromkostninger ved at konvertere lydoptagelser til filtyper med højere komprimering, når de flyttes til længerevarende lagringssteder.

Sideplacering

Programadministration > globale > systemkonfiguration > lagerprofiler

Oversigt over opbevaring

Webex WFO Cloud bruger intelligent niveauinddeling til lagring med en enkelt pris pr. GB pr. måned for dit samlede forbrug. Nye filer og filer, der er blevet åbnet for nylig, er tilgængelige med det samme. Ældre filer, der ikke er blevet åbnet for nylig, hentes fra et lidt langsommere lagerniveau, som de muligvis er blevet flyttet til. Ældre filer tager typisk kun et par sekunder at blive hentet.

Om lagerprofiler

En lagerprofil tildeles til et team enten som standard eller manuelt, og politikkerne i denne lagerprofil bestemmer, hvor de optagelser og Analytics-data, der er knyttet til det pågældende teams brugere, gemmes.

Webex WFO kan have op til to forudkonfigurerede lagerprofiler: Standardlagerprofil og WAV-lagerprofil.

Du kan vælge én lagerprofil som standard. Standardlagerprofilen tildeles automatisk til alle teams, der ikke har fået tildelt en lagerprofil manuelt. Hvis du ændrer standardlagerprofilen, ændres lagerprofilen for alle teams, der er tildelt en standardlagerprofil, også.
Teams, der er blevet tildelt manuelt til en lagerprofil, påvirkes ikke af ændringen af standardlagerprofilen.

Rodoptagelser bruger kun standardlagerprofilen. (Se Sådan fungerer rodopkald og afstemning.) Du

kan finde flere oplysninger om, hvordan du manuelt tildeler en lagerprofil til et team, under

Administrere teams .

Om lagerpolitikker

En lagerprofil består af mindst én lagerpolitik. En politik styrer følgende:

- Den lagerplacering, hvor lydoptagelser, skærmoptagelser og Analytics-data, der er knyttet til en lagerprofil, opbevares
- Hvor længe optagelserne og dataene opbevares på lagerplaceringen
- Komprimeringshastigheden for de lydoptagelser, der er tilknyttet en lagringsprofil

Hvis du vælger forskellige komprimeringshastigheder for mediekvalitet for en lagerprofils politikker, konverteres lydoptagelser, når de ændrer lagerplacering.

Du kan ændre mediekvaliteten af standardpolitikken, men du kan ikke fjerne den, og du kan ikke redigere dens felter Lyd, Skærm eller Analyse.

Hver politik indeholder følgende felter.

Lagerplacering

Når en politik træder i kraft, placerer Webex WFO de optagelser og Analytics-data, der er knyttet til lagerprofilen, på politikkens lagerplacering.

Lagerplaceringer har følgende typer.

BEMÆRK: Systemadministratoren konfigurerer de placeringer og typer, der er tilgængelige.

- ($$) – lageret er på en mellemstor placering. Du kan få adgang til optagelser og Analytics-data, der er gemt på placeringer af denne type, med det samme.
- ($$$) – lagerplaceringen er et dyrt netværkslager. Du kan få adgang til optagelser og Analytics-data, der er gemt på placeringer af denne type, med det samme.

Rækkefølgen af en lagerprofils politikker bestemmer den rækkefølge, som Webex WFO gemmer optagelser og Analytics-data på hver lagerplacering:

- Øverst – Webex WFO begynder med at gemme optagelser og Analytics-data på denne politiks lagerplacering.
- Mellem – Webex WFO gemmer optagelser og Analytics-data på en mellempolitiks lagerplacering, efter at den har gemt dem på lagringsplaceringen for politikken ovenfor, men før den gemmer dem på lagringsplaceringen for politikken nedenfor.
- Nederst (standard) – Webex WFO afslutter med at gemme optagelser og Analytics-data på denne politiks lagerplacering.

Lyd

Feltet Lyd styrer, hvor længe (i dage, måneder eller år) Webex WFO gemmer lydoptagelser på en politiks lagerplacering. Den maksimale tid, Webex WFO kan gemme lydoptagelser for alle politikkerne i en profil, vises i feltet Samlet tilgængelig lagerplads.

Mediekvalitet

Feltet Mediekvalitet styrer komprimeringshastigheden for lydoptagelser på en politiks lagerplacering:

- Lav kompression (WAV)
- Med Compression (Opus - Stereo)
- Høj kompression (Opus - Mono)

> BEMÆRK Fra Webex WFO version 10.3.1 og fremefter er lav komprimering (16-bit WAV) standarden. Lydoptagelser, der er oprettet før udgivelsen af version 10.3.1, gemmes i Med Kompression (Opus - stereo).

Hvis du vælger forskellige komprimeringshastigheder for mediekvalitet for politikkerne i en lagerprofil, konverteres lydoptagelser, når de ændrer lagringsplacering. Bestil politikkerne i en lagerprofil, så lydoptagelser konverteres fra en lavere til en højere komprimeringshastighed. Webex WFO kan konvertere lydoptagelser fra en højere til en lavere komprimeringshastighed, men det forbedrer ikke kvaliteten af lydoptagelser.

Skærm

Feltet Skærm styrer, hvor længe (i dage, måneder eller år) Webex WFO gemmer skærmoptagelser på en politiks lagerplacering. Den maksimale tid, Webex WFO kan gemme skærmoptagelser for alle politikker i en profil, vises i feltet Samlet tilgængelig lagerplads.

Analyser

Feltet Analytics styrer, hvor længe Webex WFO gemmer Analytics-data på en politiks lagerplacering. Den maksimale tid, Webex WFO kan gemme Analytics-data for alle politikkerne i en profil, vises i feltet Samlet tilgængelig lagerplads.

Procedurer

Opret en ny lagerprofil

Den rækkefølge, du føjer politikker til en lagerprofil, bestemmer deres rækkefølge på siden. Standardpolitikken er altid under alle andre politikker. Når du tilføjer en ny politik, indsætter Webex WFO den over standardpolitikken og under eventuelle politikker, du allerede har tilføjet. Du kan ikke omarrangere politikker, når du har tilføjet dem.

> BEMÆRK: Rodoptagelser bruger kun standardlagerprofilen. (Se Sådan fungerer rodopkald ogafstemning.)

1. Vælg **Opret en ny lagerprofil**.
2. Angiv et entydigt navn på denne lagerprofil i **Navn**.
3. (Valgfrit) Hvis du ønsker, at denne lagerprofil automatisk skal tildeles til alle teams, der ikke har fået tildelt en lagerprofil manuelt, skal du vælge **Standard**.

   BEMÆRK Kun én lagerprofil kan være standard. Når du gør en lagerprofil til standard, erstatter den den aktuelle standardlagerprofil.

4. Konfigurer standardpolitikken.
5. (Valgfrit) Klik på **Tilføj lagerpolitik** for hver politik, du vil tilføje, og konfigurer derefter politikkerne.

   BEMÆRK Hvis du vil oprette en politik, der flytter filer uden at ændre filformatet, skal du vælge **Ingen ændring (kun flyt)** på **rullelisten Mediekvalitet** . Hvis du arbejder med standardlagerprofilen, er denne indstilling ikke tilgængelig for den øverste politik på siden. (Dette er
   Fordi den øverste politik er standardpolitikken, og standardpolitikken skal styre lagring, ikke bevægelse.) Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du konfigurerer politikker baseret på deres rækkefølge, i Om lagerpolitikker.

6. Klik på **Save (Gem)**.

Rediger en eksisterende lagerprofil

Du kan redigere lagerpolitikkerne i en eksisterende lagerprofil, men du kan ikke ændre rækkefølgen af dem.

1. Vælg **Rediger en eksisterende lagerprofil**.
2. Vælg den lagerprofil, du vil redigere.
3. (Valgfrit) Hvis du vil ændre navnet på lagerprofilen, skal **du redigere feltet Navn** .
4. (Valgfrit) Hvis du ønsker, at denne lagerprofil automatisk skal tildeles til alle teams, der ikke har fået tildelt en lagerprofil manuelt, skal du vælge **Standard**.

   BEMÆRK: Du kan ikke manuelt fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Standard på den aktuelle standardlagerprofil. Hvis du vil ændre standardlagerprofilen, skal du markere afkrydsningsfeltet Standard på lageret
   -profil, som du vil gøre til standard.

   BEMÆRK: Rodoptagelser bruger kun standardlagerprofilen. (Se Sådan fungerer rodopkald ogafstemning.)

5. (Valgfrit) Rediger de politikker, du vil ændre.

> BEMÆRK Redigering af en eksisterende lagerpolitik kan få Webex WFO til at flytte eller konvertere et stort antal lydoptagelses-, skærmoptagelses- og Analytics-datafiler. Yderligere oplysninger
> om, hvordan redigering af en eksisterende lagerpolitik kan påvirke de filer, der er knyttet til en lagerprofil, under Om lagerpolitikker.

6. Klik på **Save (Gem)**.

Flytte filer uden at ændre filformatet

1. Vælg **Rediger en eksisterende lagerprofil**.
2. Vælg lagerprofilen fra rullelisten **Vælg profil** .
3. Vælg filernes destination på rullelisten **Lagerplacering** .
4. Vælg **Ingen ændring (kun flytning)** på **rullelisten Mediekvalitet** .

> BEMÆRK Hvis du arbejder med standardlagerprofilen, er denne indstilling ikke tilgængelig for den øverste politik på siden. Klik om nødvendigt på **+ Tilføj lagerpolitik** for at tilføje en ekstra lagerplads
> Politik, der giver dig mulighed for at flytte filer.

5. Klik på **Save (Gem)**.

Tilføj eksterne lagerplaceringer

På siden Eksternt lager kan du tilføje lagerplaceringer uden for Webex WFO. Eksternt lager er tilgængeligt som Amazon S3-spande. Du kan bruge disse eksterne lagerplaceringer til flere formål:

- Indstil den langsigtede udvidede lagring af lyd- og skærmoptagelser, efter at de har nået slutningen af deres opbevaringsperiode (se Konfigurer QM arkivindstillinger)
- Masseeksport af lyd- og skærmoptagelser (se Masseeksport af kontakter)

I modsætning til de Webex WFO-hostede lagerplaceringer, hvor du gemmer lydoptagelser, skærmoptagelser og Analytics-data i deres opbevaringsperiode (se Konfigurer lagerprofiler), skal din organisation oprette og administrere disse eksterne lagerplaceringer uafhængigt. Du kan ikke knytte eksterne lagerplaceringer til en lagerprofil.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer lejer.
- Du har navnet på din organisations Amazon S3-spand. Det er her Webex WFO eksporterer dine filer.

- Hvis du bruger rolleantagelse til at give adgang til din Amazon S3-bucket, har du ARN for en rolle, der er tildelt følgende:
  - En politik med disse tilladelser for din S3-bucket: ListBucket, GetBucketLocation og PutObject
  - En tillidspolitik, der gør det muligt for en Cisco-produktions-AWS-konto at påtage sig en rolle. Kontakt Cisco Support for at få de Cisco AWS-kontooplysninger, der skal bruges i tillidspolitikken.
- Hvis du ikke bruger rolleantagelse til at give adgang til din Amazon S3-spand, har du adgangsnøglen og en hemmelig nøgle til en Jeg er-bruger, der er tildelt en politik, der har disse tilladelser til din S3-spand: ListBucket, GetBucketLocation og PutObject. Webex WFO får adgang til din S3-bucket med denne brugers nøgler.

EKSEMPEL

Følgende politik tildeler de nødvendige tilladelser. Du kan tildele denne Jeg er bruger til en lignende politik.

```
{
"Version": "<nuværende politiksprogversion>", "Erklæring": [
{
"Sid": "Spand",
"Effekt": "Tillad", "Handling": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Ressource": [
"arn:aws:s3:::<navnet på din S3-spand>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effekt": "Tillad", "Handling": [
"s3:PutObject"
],
"Ressource": [
"arn:aws:s3:::<navngiv din S3-spand>/*"
]
}
]
}
```

Sideplacering

Programadministration > global > systemkonfiguration > eksternt lager

Procedurer

Tilføj en Amazon S3-spand som en ekstern lagerplacering ved hjælp af rolleantagelse

1. Vælg **Opret ekstern lagerplacering**.
2. **Angiv et entydigt navn til S3-spanden i feltet Navn** .

   BEMÆRK: Dette navn identificerer den eksterne lagerplacering i Webex WFO. Det kan være forskelligt fra navnet på S3-spanden.

3. Fra rullelisten **Type** skal du vælge **Amazon S3 (øjeblikkelig adgang)**.
4. Konfigurer sektionen AWS-lagerkonfiguration som følger. Værdierne for felterne nedenfor kommer fra din organisations AWS-forekomst. Find værdierne, og indtast dem i hvert af felterne nedenfor i Webex WFO.

   BEMÆRK: Se AWS-dokumentationen for at få flere oplysninger om oprettelse af en Jeg er-rolle eller administration af adgangstaster for Jeg er-brugere.

Felt	Beskrivelse
Brug AWS Jeg er rolleantagelse	Sørg for, at dette afkrydsningsfelt forbliver markeret.
Bucket Name	Indtast navnet på S3-spanden. I dette navn skelnes der mellem store og små bogstaver.
Vælg region	Vælg Amazon-regionen, hvor S3-skovlen er placeret.
Rolle ARN	Amazon Resource Name (ARN) for rollen på din AWS-konto, der giver adgang til S3-spanden (eller mere generelt AWS-tjenesterne), Webex WFO-adgang til. Denne rolle ARN skal være i standard AWS-formatet: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ ANTAL:rolle/<ROLE_NAME>

5. Klik på **Gem**. Siden opdateres.
6. Vælg den lagerplacering, du lige har oprettet, på rullelisten Vælg en lagerplacering, der skal redigeres .
7. **I afsnittet AWS-lagerkonfiguration** skal du vælge **Vis eksternt id**.

8. I AWS skal du konfigurere din rolles tillidspolitik til at bruge strengen af tal og bogstaver i **feltet Eksternt id** .

VIGTIGT Forbindelsen fungerer ikke, før du har fuldført dette trin.

EKSEMPEL

Dette er et eksempel på en tillidspolitik, du kan føje til rollen:

```
{
        "Version": "2012-10-17",
        "Erklæring": [
                {
                        "Effekt": "Tillad", "Hovedstol": {
                                "AWS": "<Workforce Optimization-konto ARN>"
                        },
                        "Handling": "sts:AssumeRole",
                        "Betingelse": {
                                "StringEquals": {
                                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization - genereret eksternt
id>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Valgfrit) Du kan kontrollere dine indstillinger ved at klikke på **Test forbindelse**.

Tilføj en Amazon S3-spand som en ekstern lagerplacering uden at bruge rolleantagelse

1. Vælg **Opret ekstern lagerplacering**.
2. **Angiv et entydigt navn til S3-spanden i feltet Navn** .

   BEMÆRK: Dette navn identificerer den eksterne lagerplacering i Webex WFO. Det kan være forskelligt fra navnet på S3-spanden.

3. Fra rullelisten **Type** skal du vælge **Amazon S3 (øjeblikkelig adgang)**.
4. Konfigurer sektionen AWS-lagerkonfiguration som følger. Værdierne for felterne nedenfor kommer fra din organisations AWS-forekomst. Find værdierne, og indtast dem i hvert af felterne nedenfor i Webex WFO.

   BEMÆRK: Se AWS-dokumentationen for at få flere oplysninger om oprettelse af en Jeg er-rolle eller administration af adgangstaster for Jeg er-brugere.

Felt	Beskrivelse
Brug AWS Jeg er rolleantagelse	Fjern markeringen i dette afkrydsningsfelt.
Bucket Name	Indtast navnet på S3-spanden. I dette navn skelnes der mellem store og små bogstaver.
Vælg region	Vælg Amazon-regionen, hvor S3-skovlen er placeret.
Jeg er adgangsnøgle	Angiv adgangsnøgle-id'et for den Jeg er-bruger, der er tildelt til en politik , der giver de nødvendige tilladelser til at få adgang til S3-skovlen.
Jeg er hemmelig nøgle	Indtast den hemmelige adgangsnøgle for den Jeg er-bruger, der er tildelt til en , der giver de tilladelser, der kræves for at få adgang til S3-skovlen.

5. Klik på **Save (Gem)**.
6. (Valgfrit) Du kan kontrollere dine indstillinger ved at klikke på **Test forbindelse**.

Generer et nyt eksternt id til en eksisterende Amazon S3-lagerspand

Hvis det eksterne id, som Webex WFO bruger, bliver kompromitteret, kan du generere et nyt. Et eksternt id er som en adgangskode til din organisations AWS-kontorolle. Det er en unik identifikator i AWS, som Webex WFO bruger, når du påtager dig rollen på din AWS-konto til adgang til roller på tværs af konti.

1. Vælg **Rediger ekstern lagerplacering**.
2. Vælg lagerplaceringen på rullelisten Vælg en lagerplacering, der skal redigeres .
3. **I afsnittet AWS-lagerkonfiguration** skal du klikke på **Generer nyt eksternt id**. Der vises en bekræftelsesmeddelelse.
4. Klik på **Ja**.
5. I AWS skal du konfigurere din rolles tillidspolitik til at bruge det nye eksterne id i betingelseselementet.

VIGTIGT Forbindelsen fungerer ikke, før du har fuldført dette trin.

EKSEMPEL

Dette er et eksempel på en tillidspolitik, du kan føje til rollen:

```
{
        "Version": "2012-10-17",
        "Erklæring": [
                {
```

```
                "Effekt": "Tillad", "Hovedstol": {
                    "AWS": "<Workforce Optimization-konto ARN>"
                },
                "Handling": "sts:AssumeRole",
                "Betingelse": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization - genereret eksternt
id>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Valgfrit) Du kan kontrollere dine indstillinger ved at klikke på **Test forbindelse**.

Relaterede emner

- Konfigurere QM arkivindstillinger
- Masseeksport af kontakter
- Konfigurer lagerprofiler

Konfigurere QM arkivindstillinger

På siden Arkivkonfiguration kan du gemme eller slette dine QM arkivindstillinger. Brug denne side, hvis du vil beholde lyd- og skærmoptagelser, efter at de har nået slutningen af deres opbevaringsperiode. De filer, der eksporteres til arkivserveren, indeholder en CSV fil og alle de relaterede lyd- og skærmoptagelser. Skærmen og lydfilerne dekrypteres.

VIGTIGT Siden Arkivkonfiguration er forældet. Den er kun tilgængelig for eksisterende Cisco-kunder, der allerede bruger den. Hvis du har brug for at beholde kontakter ud over deres opbevaringsperiode, har vi

opfordre dig til at bruge funktionen Masseeksport. Se Masseeksport af kontakter.

Forudsætninger

- Eksternt lager
- Tilladelsen Administrer QM

Sideplacering

Programstyring > QM > QM kontaktflow > arkivkonfiguration

Procedurer

Konfigurer QM arkivindstillinger

1. Vælg en konfigureret ekstern lagerplacering på **rullelisten Eksternt lager** .

   > BEMÆRK: Eksternt lager konfigureres på Programadministration > Global > Systemkonfiguration > Eksternt lager.

2. Vælg et format på rullelisten **Videoformat** .

   Opført er m4v og webM, formatindstillingerne kun for videofiler. *M4v* er et videocontainerformat, der ligner MP4. M4v-filer har mulighed for DRM-kopibeskyttelse. *WebM-videostreams* komprimeres med VP8- eller VP9-videocodecs.

3. Vælg kun et format til lydfiler på rullelisten **Lydformat** .

   WAV-lydfiler er tabsfri og ukomprimerede. *WebMA-lydstrømme* komprimeres ved hjælp af Vorbis- eller Opus-lydcodecs.

4. Vælg en **arkiveringstid**. Det tidspunkt på dagen, hvor arkivprocessen kører. Formatet er TT:MM.

   > BEMÆRK: Arkivprocessen kører kun én gang om dagen. Hvis du ændrer denne indstilling til et senere tidspunkt, efter at processen er kørt, kører den ikke på det nye tidspunkt før næste dag.

5. Vælg en **arkivtilstand** på rullelisten.

   Indstillingerne for arkivtilstand er Lyd og Fuld. *Lyd* eksporterer kun lydoptagelserne. *Fuld* eksport lyd- og skærmoptagelser.

6. Indtast et **filnavnsmønster**.
7. Klik på **Save (Gem)**.
8. (Valgfrit) Klik på **Slet** for at fjerne dine arkivindstillinger.

Relaterede emner

- Masseeksport af kontakter
- Tilføj eksterne lagerplaceringer
- Konfigurer lagerprofiler

Konfigurere kvalitetsstyring

De QM menuer i Programadministration giver dig mulighed for at konfigurere de grundlæggende parametre for kvalitetsstyring i dit kontaktcenter. Konfiguration af kvalitetsstyring omfatter følgende:

- Konfigurer indstillinger for kvalitetsstyring, der gælder for alle brugere.
- Konfigurer QM til optagelse.
- Integrer Webex WFO med en eller flere eksterne undersøgelsesudbydere for at distribuere kundeundersøgelser efter opkald efter en kontakt er afsluttet og indsamle svarene.

Konfigurer QM globale indstillinger

Brug siden QM globale indstillinger til at konfigurere indstillinger for kvalitetsstyring, der gælder for alle brugere. Ændrede indstillinger træder ikke i kraft, før brugerne logger på igen.

Forudsætninger

Du har tilladelsen Administrer QM.

Sideplacering

Programadministration > QM > QM konfiguration > globale indstillinger

Bemærk følgende oplysninger om flere felter på denne side:

- Screen Recording Extension—Når du indtaster en værdi i dette felt, fortsætter skærmoptagelsen efter opkald, når et nyt opkald starter, medmindre du vælger **Stop udvidet skærmoptagelse ved nyt opkald**. Denne ekstra skærmoptagelse kan forbruge lagerressourcer.

  > **VIGTIGT** : **Stop udvidet skærmoptagelse ved ny opkaldsindstilling** fungerer ikke med CCaaS ACD integrationer.

- Skærmoptagelseskvalitet – Det kvalitetsniveau, du vælger, resulterer i optagelsesfiler, der har omtrent samme størrelser som nedenfor. Din organisations optagelsesmiljø og indholdet af dine skærmoptagelser kan påvirke disse størrelser betydeligt.
  - Godt: 2,1 MB pr. minut pr. skærm
  - Bedre: 2,8 MB pr. minut pr. skærm
  - Bedst: 3,3 MB pr. minut pr. skærm
- Tal igennem-hændelser—Det tidsrum i sekunder, som tal igennem skal finde sted for at blive registreret som en tal igennem-hændelse. Angiv 0 for at ignorere tal igennem-hændelser.

- Stilhedshændelser—Det tidsrum i sekunder, som stilheden skal gå for at blive registreret som en stilhedshændelse. Angiv 0 for at ignorere stilhed.
- Rodtid for lagring af lydoptagelser – Hvis du vil se lydrodsoptagelser på siden Interaktioner, skal du bruge filteret Søgeområde og vælge Rodopkald.
- Opbevaringstid for rodskærmsoptagelse – Skærmrodsoptagelser vises aldrig på siden Interaktioner.
- Opbevaringstid for ikke-opkaldskontakter – Ikke-opkaldskontakter har ingen lyd- eller skærmoptagelser tilknyttet. Disse kontakter oprettes normalt manuelt ved at klikke på Opret kontakt på siden Interaktioner.
- Første opkald/Første opkald – Både det første opkaldsnummer og det først kaldte nummer registreres i starten af et opkald. Et nummer registreres ikke, hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret. I stedet registreres det andet opkaldsnummer eller det andet kaldte nummer.
- Vis kontakter i brugerens tidszone – dette afkrydsningsfelt styrer felterne Dato og Tidszone på siderne Interaktioner og Kontaktkø. Alle tidsfiltre (f.eks. tidsinterval) søger altid efter kontakter i registreringskildens tidszone, også selvom dette afkrydsningsfelt er markeret.
- Smart Desktop Client - Skærmoptagelsesprioritet - Når du har gemt ændringer af denne indstilling, skal du logge ind på den server, hvor CTI-tjenesten kører, og genstarte CTI-tjenesten, før ændringen træder i kraft.
- STUN/TURN Server – Når du har foretaget ændringer på denne server, skal du genstarte optagelsesklienterne (Smart Desktop Capture og Virtual Record Server).

Om skærmoptagelsesprioritet

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority giver dig mulighed for at vælge en foretrukken prioritet for, hvilken skærm der skal optages til skærmovervågning, når den samme bruger er logget på både en tynd klient og en slutpunkt (PC) samtidigt. Det betyder, at den samme brugers AD-login bruges til at logge ind på både et slutpunkt og en tynd klient på samme tid. Webex WFO-registre **Brugere af tynde klienter** som SDC-forbindelser (Smart Desktop Client) til serveroperativsystemer såsom Windows Server 2016. Webex WFO-registre **End-Points Users (PC)** som SDC-forbindelser til desktop-operativsystemer som Windows 10. Med skærmovervågning kan du få vist en agents skærmaktivitet, uanset om agenten er optaget af et opkald eller ej. Se Overvåg agenter i realtid for at få flere oplysninger om live-skærmovervågning.

Hvis forbindelsen til en valgt prioritet afbrydes, starter Webex WFO ikke optagelse med en anden prioritetsindstilling før næste aktive opkald.

EKSEMPEL Hvis **Brugere** af tynde klienter er valgt som din skærmoptagelsesprioritet, og forbindelsen til din tynde klient afbrydes under et opkald, starter Webex WFO ikke optagelse på den lavere **prioritet End-Points Users (PC)**, før et nyt opkald starter.

BEMÆRK Hvis skærmoptagelsesprioritet ændres, mens en agent er i gang med et opkald, påvirker ændringen ikke det pågældende opkald, men vil finde sted med efterfølgende opkald, efter at opkaldet er afsluttet.

Relaterede emner

- Konfigurer globale indstillinger – Konfigurer indstillinger på systemniveau

Konfigurer QM til optagelse

Konfiguration af QM til optagelse indebærer følgende:

- Konfigurer en forbindelse mellem Webex WFO og en eller flere ACD'er.
- Få adgang til de Webex WFO Smart Desktop og Webex WFO Data Server-installationsprogrammer, der er tilgængelige for din lejer.
- Konfigurer mindst én signalkilde, én signalgruppe, én signalserver, én optagelsesgruppe og dine kontaktcenterenheder.
- Overvåg status for aktive signaler og standbysignalerings- og optagelsesservere i telefonigrupper.
- Konfigurer og administrer metadatafelter i dit system.

Administrer telefoniservere

Brug siden Telefoniovervågning til at overvåge status for aktive signaler og standbysignal- og optagelsesservere i telefonigrupper.

Hvis du har en primær server og en backup-signalserver, kan du bruge denne side til at skifte opkaldsbehandling til backupserveren, før du udfører vedligeholdelse på den primære server. I starten af denne arbejdsgang er den primære server i Aktiv-status, og backupserveren er i standby-status.

BEMÆRK: Kun servere i aktive/standbypar kan sættes i vedligeholdelsestilstand.

Sæt en server i vedligeholdelsestilstand

1. Vælg en telefonigruppe.
2. Vælg den server, du vil sætte i vedligeholdelsestilstand.

   EMÆRK: Den server, der skal sættes i vedligeholdelsestilstand, skal have statussen Aktiv.

3. Klik på **Vedligeholdelse**.

   Når du klikker på Vedligeholdelse, skifter serveren til backup fra standbytilstand til aktiv tilstand, og den aktive server skifter fra aktiv til drænet tilstand. De opkald, der allerede var på denne server, behandles, indtil de er udført ("dræner" serveren), hvorefter serveren skifter til vedligeholdelsestilstand. Nye opkald dirigeres til den nye aktive server, som begynder at behandle dem.

   Når serveren er i vedligeholdelsestilstand, kan vedligeholdelse udføres, og serveren genstartes, hvis det er nødvendigt. Når vedligeholdelsen er fuldført, går serveren i standbytilstand.

Aktivér en server i standbytilstand

1. Vælg den server i standbytilstand, du vil aktivere.
2. Klik på **Aktiv**.

   Når du klikker på Aktiv, skifter serveren fra standbytilstand til aktiv tilstand, og den aktive server skifter fra aktiv tilstand til drænende tilstand. De opkald, der allerede var på denne server, behandles, indtil de er færdige, hvorefter serveren går i standbytilstand. Nye opkald dirigeres til den nye aktive server, som begynder at behandle dem.

Beskrivelser af felter

Siden Telefoniovervågning viser status for både signal- og optagelsesservere. Felterne i disse afsnit er defineret i tabellerne herunder:

Felt	Beskrivelse
Filtre	Vælg en telefonigruppe på rullelisten.
Komponent	Servertypen: signalering eller optagelse.
Prioritet	Serverens prioritet: Primær, Sekundær eller Backup.
Servernavn	IP adresse eller servernavn på signal- eller optagelsesserveren.
Gruppe	Navnet på signal- eller optagelsesgruppen. BEMÆRK: Navnet på gruppen skal angive, om gruppen er en signal- eller optagelsesgruppe.
Tilstand	Angiver, om serveren er tilsluttet eller ikke tilsluttet.
Status	Aktuel status for serveren:

Felt	Beskrivelse
	▪ Aktiv = Server er aktiv og behandler opkald. ▪ Inaktiv = Serveren er ikke aktiv. ▪ Standby = Serveren kører og er klar til at blive aktiveret. ▪ Dræning = Serveren behandler data i kø og accepterer ikke nye data. ▪ Vedligeholdelse = Server er nede på grund af vedligeholdelse.
Opkald	Antal opkald, der behandles af hver server.
Senest opdateret	Den dato og det klokkeslæt, hvor serveroplysningerne blev opdateret i tabellen Vises i GMT.
Status for vedligeholdelse	Aktuel vedligeholdelsesstatus for signal- eller optagelsesserveren: ▪ Aktiv = Server er aktiv og behandler opkald. ▪ I Vedligeholdelse = Server er under vedligeholdelse.

Administrer tilpassede metadatafelter

Siden Administrer metadata bruges til at konfigurere og administrere tilpassede metadatafelter i systemet.

Metadata gør det muligt at føje oplysninger til en kundesamtale. Metadataene kan hentes fra dit ACD og andre programmer for at overføre dataene til følgende API'er:

- Skemadetaljer efter agenter og dato API
- Skift efter agent API

Webex WFO viser også disse metadatafelter i panelet Oplysninger i medieafspilleren.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer metadatafelter og tilladelsen Send metadatakommando.
- Hvis du vil se tilpassede metadata, skal du have tilladelsen Vis tilpassede metadata.
- Hvis du vil redigere tilpassede metadata, skal du have tilladelsen Rediger tilpassede metadata.

Sideplacering

Programadministration > QM konfiguration > Metadatastyring

Procedurer

De metadatafelter, du konfigurerer, vises i en tabel. Brug tabellen til at få vist, redigere eller slette et metadatafelt fra dit system.

BEMÆRK Webex WFO understøtter op til 100 brugerdefinerede metadatafelter pr. lejer.

Tilføj et nyt metadatafelt

1. Udfyld felterne som beskrevet herunder
2. Klik på **Gem**. Det nye metadatafelt vises i tabellen.

Rediger et metadatafelt

1. Dobbeltklik på metadatafeltet i tabellen.
2. Rediger felterne på siden efter behov.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Slet et metadatafelt

1. Dobbeltklik på metadatafeltet i tabellen.
2. Klik på **Slet**.

Felterne på siden Administrer metadata er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Metadatanøgle	(Genereres automatisk) Et entydigt id for metadataene felt, der bruges af API'er. Metadatanøglen genereres på basis af den tekst, du indtaster i feltet Metadataetiket. Mellemrum erstattes med bindestreger, og "-key" tilføjes i slutningen. Hvis du f.eks. indtaster **eksempeltekst** i feltet Metadataetiket, viser **feltet Metadatanøgle eksempel-tekstnøgle**. Feltet Metadatanøgle tillader ikke og-tegn (&) eller lighedstegn (=). Hvis disse symboler vises i feltet Metadataetiket, fjernes de automatisk i feltet Metadatanøgle. Maks. tegn = 39.

Felt	Beskrivelse
Metadataetiket	Det navn, der er knyttet til det metadatafelt, der vises i søgningen resultater og kontaktoplysninger.
Metadatatype	Den type oplysninger, der er indeholdt i metadatafeltet: dato, hyperlink, tal eller tekst.
ACD data	Dette felt gælder kun for lokale installationer af Webex WFO. Identificerer de metadata, der er importeret fra ACD. Webex WFO afstemmer ACD data ved at matche kontaktoplysninger i Webex WFO med opkaldsoplysninger, der er gemt i ACD og ændrer kontaktoplysningerne i Webex WFO. Dataene opdateres med jævne mellemrum. Når du knytter metadata til ACD Data, skal du vælge Tekst i feltet Type.
Nøgle til Datastifinder	(Valgfrit) Et entydigt id til tilknytning af metadata med Data Explorer. Du kan tilknytte op til 20 metadatafelter med Data Explorer.
Krypteret afkrydsningsfelt	(Valgfrit) Vælg denne indstilling, hvis du vil rapportere om kontakter baseret på tilpassede metadatafelter. Hvis du markerer dette felt, krypterer Webex WFO metadataene, når de lagres. Afkrydsningsfeltet Krypteret aktiveres kun, hvis markeringen i afkrydsningsfeltet Kan eksporteres ikke er markeret. BEMÆRK: Du kan ikke søge efter krypterede metadata.
Afkrydsningsfeltet Kan eksporteres	Hvis dette vælges, kan du eksportere metadataene via Webex WFO eller en API. Dette afkrydsningsfelt er som standard markeret.
Skrivebeskyttet	Hvis dette vælges, er metadataene skrivebeskyttede. Du kan ikke tilføje eller redigere metadata for en kontakt gennem Webex WFO. BEMÆRK Hvis metadataene er ACD data, er dette afkrydsningsfelt som standard markeret og deaktiveret.

Relaterede emner

- Eksportér kontaktmetadata
- Redigere brugerdefinerede metadata, der er knyttet til en kontakt
- Få vist data, der er knyttet til en kontakt
- Føje metadatatags til datasæt og samlinger
- Slet eller opdater flere kontakter på én gang

Ciscos metadatafelter

Følgende metadatafelter er tilgængelige med Cisco ACD'er.

Felt	Beskrivelse
AgentPerifert nummer	Nummer på periferienhed på den agent, der behandlede opkaldet. BEMÆRK: Kan være null, når kilde- eller destinationsparten ikke overvåges, eller hvis agenten ikke er logget på.
Agentfagdest-id	Identificerer, hvilken agent der behandlede opkaldet. Denne værdi er unik blandt alle Færdighedsmål i virksomheden. Den hentes fra tabellen Agent i den centrale Unified ICM database. AgentSkillTargetIDs genereres automatisk, når agenten konfigureres første gang i vinduet Agentkonfiguration i Unified ICM Configuration Manager. **EKSEMPEL** 5001
Opkaldsreference-id	Entydigt id for opkaldet i en Unified CM klynge.
CallGUID	Global unik opkaldsidentifikator.
Dato/kl	Dato og klokkeslæt, hvor Termination_Call_Detail tabelposten genereres af PG (Peripheral Gateway). Tabelposten Termination_Call_ detaljer genereres af PG'en, når opkaldet enten fysisk har forladt PG'en (f.eks. IVR distribuerer opkaldet til en agent), eller når afslutningen af opkaldet er fuldført, efter at opkaldet har forladt agentenheden (enten ved afbrydelse eller ved viderestilling).

Felt	Beskrivelse
DigitsDialed	Cifre, der er ringet op til for et udgående opkald, der er startet på ACD. Disse Cifre angives ikke af alle ACD'er. I øjeblikket er det kun IVR'er, Aspect CallCenter og DEFINITY ECS, der angiver værdier i feltet DigitsDialed. Hvis et opkald sendes til oversættelse, rapporterer den modtagende PG også dette felt, selvom opkaldet er indgående.
Varighed	Opkaldets varighed i sekunder. Dette er det tidspunkt, hvor switchen behandler opkaldet. Feltet Varighed omfatter flere felter i tabellen Termination_ Call_Detail: **LokalKøtid** + **Ringetid** + **Taletid** + **Arbejdstid** + **HoldTime** + **Forsinkelsestid** + **NetQTime**
Periferiopkaldsnøgle	Identifikator, der er tildelt opkaldet af periferienheden (ACD, IVR). Ikonet Området og typen af værdi, der bruges i dette felt, varierer afhængigt af typen af perifer enhed. Dette kan være en af følgende: ▪ Et oprindeligt opkald, en omstilling og et rådgivende opkald som tre separate opkald (f.eks. opkalds-id'erne 1001, 1002, 1003) ▪ Alle tre opkald som en fortsættelse af det samme opkald (f.eks. opkalds-id'erne 1001, 1001, 1001) ▪ Det oprindelige og omstillede som det samme opkald, men det rådgivende opkald som et andet opkald (f.eks. opkalds-id'erne 1001, 1002, 1001) ▪ Det oprindelige opkald som ét opkald og det oprindelige opkald og omstil som et andet opkald (f.eks. opkalds-id'erne 1001, 1002 og 1002) Disse anvendte værdier er muligvis ikke entydige, afhængigt af periferiudstyrets implementering. F.eks. genbruger Aspect CallCenter og DEFINITY ECS ACD'er identifikatorer i dette felt.

Felt	Beskrivelse
Gendannelsesnøgle	Et entydigt id, der er tildelt hver post og bruges internt af Unified ICM/Unified CCE til at spore posten.
Ringetid	Antallet af sekunder, som opkaldet har brugt på at ringe ved agentens telesæt, før det blev besvaret. Ringetid forekommer efter enhver Forsinkelsestid og LokalKøTid. For omdirigerede opkald (dvs. opkald, der ringede på en agents telesæt, før de blev omdirigeret, fordi de ikke blev besvaret), er ringetiden summen af den tid, som opkaldet har ringet ved hvert telesæt.
taletid	Den kumulative tid i sekunder, hvor opkaldet var i taletilstand på destinationsenheden. Taletid er en afsluttet opkaldstid, ikke en agenttilstandstid. Den kumulative tid i sekunder, hvor opkaldet var i taletilstand på destinationsenheden. Taletid er en afsluttet opkaldstid, ikke en agenttilstandstid. BEMÆRK I tabellerne Termination_Call_Detail, Skill_Group og Agent_ Skill_Group omfatter Taletid ikke Parkeret tid. I tabellerne Tjenester og Rute omfatter Taletid dog Parkeret tid.
Variabel1	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering. Kan også indeholde data, der indtastes under afslutning af opkald. Dette felt er knyttet til aspektvariabel A.
Variabel2	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering. Dette felt er knyttet til aspektvariabel B.
Variabel3	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering. Dette felt er knyttet til aspektvariabel C.
Variabel4	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering. Dette felt er knyttet til aspektvariabel D.

Felt	Beskrivelse
Variabel5	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering. Dette felt er knyttet til aspektvariabel E.
Variabel6	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering.
Variabel7	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering.
Variabel8	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering.
Variabel9	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering.
Variabel10	Variabel, der bruges til opkaldssegmentering.
AfslutningData	Data, der indtastes af agenten under afslutning af opkald. BEMÆRK: Arbejdstid bruges til at beregne Varighed i tabellen Termination_Call_Detail og Behandlingstid i Samlet ICM-tabellerne Service, Route og Call_Type.

Sådan fungerer root calls og afstemning

Et rodopkald er en optagelse, der foretages via gatewayoptagelse. Denne optagelse er ikke tilknyttet nogen bruger og skal afstemmes for at knytte rodoptagelsen til en agent. Afstemte optagelser kan bruges sammen med Quality Management og Analytics.

Et rodopkald er en optagelse af hele opkaldet fra det tidspunkt, det kommer ind i gatewayen, til det forlader gatewayen, herunder overførsler og konsultationer, der kan involvere flere personer.

BEMÆRK: Du kan ikke bruge gatewayoptagelse med hotelbrugere. (Se Administrer brugere af hotelophold.)

Afstemning er processen med tilknytning af rodopkald til agenter og skærmoptagelser ved at se på PBX/ACD CDR'er (Call Detail Records), Webex WFO-agent-til-enhed-tilknytninger og slutbrugerlogonhændelser. Afstemningsprocessen kører hvert 10. minut mod opkald, der er mindst 20 minutter gamle. Afstemning opretter tildelte opkald, der er kopier af de rodopkaldssegmenter, der tilhører specifikke agenter. Webex WFO kører automatisk afstemning.

Du kan få vist rodopkald i vinduet Optagelse af kontakter (se Find kontakter).

Webex WFO håndterer kun rodopkald i henhold til standardlagerprofilen. Hvis du opretter yderligere lagerprofiler, gælder de ikke for rodopkald. (Se Konfigurere lagerprofiler .)

Konfigurere telefonigrupper

Telefonigrupper er rygraden i en organisations optagelsesinfrastruktur. Brug siden Telefonigrupper til at oprette, redigere og slette telefonigrupper, signalgrupper og optagelsesgrupper.

En telefongruppe består af mindst én signalkilde, én signalgruppe, én signalserver, én optagelsesgruppe og dine kontaktcenterenheder. Du kan tilføje sikkerhedskopier for ethvert af disse elementer. Tilføjelse af sikkerhedskopier er valgfri, men vi anbefaler det af hensyn til robustheden.

BEMÆRK: Nogle telefongruppetyper understøtter ikke en backupsignalkilde.

Forskellige konfigurationer af telefonigrupper, signalgrupper og optagelsesgrupper understøttes baseret på telefongruppetypen. Tabellerne nedenfor beskriver konfiguration af telefonigruppe og CTI tjenestedetaljer baseret på telefongruppetype.

Avaya Aura CM

Telefonigrupper	1 eller derover
Signalgrupper pr. telefonigruppe	1 eller
flere optagelsesgrupper pr. signalgruppe derover	1 eller
CTI Servicebemærkninger	Hver CTI tjeneste i signalgruppen kan tildeles en enkelt AES DMCC-server.

Avaya SBC

Telefonigrupper	1 eller derover
Signalgrupper pr. telefoni Gruppe	1 eller flere
Optagelsesgrupper pr. signalgruppe	1 eller flere CTI
Servicebemærkninger	I/A

Cisco Unified Communications Manager

Telefonigrupper	1 eller derover
Signalgrupper pr. telefonigruppe	1 eller
flere optagelsesgrupper pr. signalgruppe derover	1 eller

Cisco Unified Communications Manager (fortsat)

CTI Servicebemærkninger	Hver CTI tjeneste i en signalgruppe kan have en separat administreret liste over Unified CM CTI chefer, der skal oprettes forbindelse til for JTAPI.

Andet

Telefonigrupper	1 eller derover
Signalgrupper pr. telefonigruppe	1
Optagelsesgrupper pr. signalgruppe	1
CTI Servicebemærkninger	I/A

Forudsætninger

Du har tilladelsen Konfigurer telefonigrupper

Sideplacering

Programadministration > QM > QM konfiguration > telefonigrupper

Procedurer

Konfigurer en telefonigruppe

1. Angiv et entydigt navn til telefonigruppen.
2. Vælg platformstypen for telefonigruppen.
3. Klik på **Tilføj**. Der vises yderligere felter på siden.
4. Fuldfør konfigurationen **under fanen Telefoni** i henhold til den angivne telefonigruppetype.
    - Avaya Aura CM – se Konfigurere Avaya Communication Manager.
    - Avaya SBC SIPREC – Se Konfigurer Avaya SBCE til SIPREC-optagelse.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) – Se Konfigurere Cisco Unified Communication Manager .
    - Genesys – se Konfigurer Genesys .

5. Klik på **Næste** for at fortsætte til konfiguration af signalgruppe.

Konfigurere en signalgruppe

1. Angiv et entydigt navn til signalgruppen.
2. Klik på **Tilføj**.
3. Indtast konfigurationsoplysningerne for signalgruppen i henhold til tabellen nedenfor.
4. Klik på **Næste** for at fortsætte til konfigurationen af optagelsesgruppen.

Konfiguration af signalgruppe

Felt	Beskrivelse
Primær QM signaldataserver	
Primær QM signaldataserver	Dataserveren for den primære signaltjeneste. Rullelisten udfyldes med dataservere, der er konfigureret med CTI- eller SIPREC-signalet (afhængigt af telefongruppetypen). Denne signaltjeneste kan kun tilhøre en enkelt signalgruppe.
Primære JTAPI CTI Managers primære signalserver	(kun Unified CM) Dataserveren for den primære CTI Manager for den primære QM signaldataserver. CTI Manager er en tjeneste, der kører på Unified CM og håndterer JTAPI hændelser for hver Unified CM i klyngen. Rullelisten udfyldes med de Unified CM servere, der er konfigureret under fanen Telefoni.
Backup JTAPI CTI Managers primære signalserver	(Unified CM kun) Dataserveren for backup CTI Manager for den primære QM signaldataserver. Rullelisten udfyldes med de Unified CM servere, der er konfigureret under fanen Telefoni.
Sikkerhedskopi- QM signalserver	
Sikkerhedskopierings- QM signaldataserver	(Valgfrit) Dataserveren for backupsignaltjenesten. Rullelisten udfyldes med dataservere, der er konfigureret med ikonet

Felt	Beskrivelse
	CTI- eller SIPREC-signalering (afhængigt af telefongruppetypen). Denne signaltjeneste kan kun tilhøre en enkelt signalgruppe. Signaltjenesten forbliver på backupserveren, indtil du manuelt starter failover til den primære server.
Primære JTAPI CTI Manager-server til sikkerhedskopierings signaler	(kun Unified CM) (Kun ved konfiguration af en reservesignalserver) Dataserveren for serveren for den primære CTI Manager for backup- QM signaldataserveren. CTI Manager er en tjeneste, der kører på Unified CM og håndterer JTAPI hændelser for hver Unified CM i klyngen. Rullelisten udfyldes med de Unified CM servere, der er konfigureret under fanen Telefoni.
Sikkerhedskopi JTAPI CTI Manager-server til sikkerhedskopieringssignaler	(Kun Unified CM) Kun tilgængelig ved konfiguration af en backupsignalserver. Navnet på CTI Manager for dataserveren til sikkerhedskopiering QM signalering. Rullelisten udfyldes med de Unified CM servere, der er konfigureret under fanen Telefoni.

Konfigurere en optagelsesgruppe og tildelinger

1. Indtast et entydigt navn på optagelsesgruppen.
2. Klik på **Tilføj**.
3. Vælg optagelsesgruppe og prioritet for hvert optagelsesservers værtsnavn og IP adresse.
4. Klik på **Save (Gem)**.

SEDDEL

Når du konfigurerer optagelsesgrupper, skal du huske følgende punkter:

- Hvis du har brugere i et gatewayoptagelses- eller CUBE-optagelsesmiljø, som kræver skærmoptagelse, skal du oprette en optagelsesgruppe, der opretter forbindelse til en CTI server og ikke er tildelt nogen optagelsesservere.

- Du kan tildele en eller flere optagelsesservere til en optagelsesgruppe. En optagelsesgruppe kræver mindst én primær optagelsesserver.

  Signaltjenester opbruger kapaciteten på de primære optagelsesservere, før der sendes opkald til sekundære optageservere. Hvis den primære signalserver er deaktiveret (på grund af manuel nedlukning eller systemfejl), sender den sekundære signalserver stadig opkald til de primære optageservere, medmindre de primære optageservere heller ikke er tilgængelige.

- En optagelsesserver kan kun tilhøre én optagelsesgruppe.
- Du kan flytte optagelsesservere mellem optagelsesgrupper.

Ændre indstillingerne for en telefonigruppe

- Vælg telefonigruppen, rediger efter behov, og klik derefter på **Gem**. Tabellen nedenfor viser, hvornår dine ændringer træder i kraft.

Telefonigruppe Type	Tjeneste	Sådan anvendes konfigurationsindstillinger
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Genstart tjenesten.
	Netværksoptagelsestjeneste	Der kræves ingen genstart. Den næste pollingperiode anvender konfigurationsindstillingerne.
Avaya Aura CM	CTI-tjeneste	Genstart tjenesten.
	Webex WFO (VoIP-enheder)	Genindlæs vinduet VoIP enhed.
	Netværksoptagelsestjeneste	Der kræves ingen genstart. Den næste pollingperiode anvender konfigurationsindstillingerne.
	Synkroniseringstjeneste	Der kræves ingen genstart. Den næste synkronisering anvender konfigurationsindstillingerne.
Unified CM	Optagelse af CTI	Genstart tjenesten.

Telefonigruppe Type		Sådan anvendes
	Tjeneste	
	Webex WFO (VoIP-enheder)	Genindlæs vinduet VoIP enhed.
	Desktop-optagetjeneste	Genstart tjenesten.
	Netværks optagelses tjeneste	Genstart tjenesten. Hvis du tilføjer en ekstra optagelses- CTI-tjeneste fra postinstall.exe i opdateringstilstand, skal du genstarte netværksoptagelsestjenesten.

Aktivér en sikker AES forbindelse

Hvis du vil bruge AES kryptering, skal du sikre dig, at den AES forbindelse er sikker.

1. Log på AES-serveren (f.eks. http://10.192.252.186).
2. Naviger til Security > Certificate Management > CA Trusted Certificates, og eksportér Avaya HDTG-produktroden.
3. Kopiér Avaya HDTG-produktrodcertifikatet, og sæt det ind i en fil. Navngiv fie aes.cer.
4. Flyt aes.cer filen til mappen <dataserver>\bin\resources .
5. Genstart CTI tjenesten.
6. CTI tjeneste vil søge efter aes.cer og derefter oprette en Avaya.JKS i samme mappe, som den derefter vil bruge til sikker forbindelse til AES.

   Når systemet har oprettet filen Avaya.JKS, skal du logge på Webex WFO og gå til Programadministration > QM Konfiguration > telefonigrupper.

7. Åbn Avaya telefonigruppen, vælg Brug sikker forbindelse , og skiftporten til 4722.
8. Genstart CTI tjenesten igen.

Relaterede emner

- Konfigurer Avaya Communication Manager
- Konfigurer Avaya SBCE til SIPREC-optagelse
- Konfigurer Cisco Unified Communication Manager
- Konfigurer Genesys

Konfigurer Avaya Communication Manager

I et Avaya Communication Manager-miljø (CM) kan du konfigurere forbindelsesoplysningerne for de Avaya AE-tjenester (Application Enablement) og DMCC, der er knyttet til telefonigruppen.

Indstilling af adgangskoden til Avaya DMCC-enheden

Brug felterne i dette afsnit til at konfigurere adgangskoderne til Avaya DMCC-enheder. Avaya adgangskoder kan være fra tre til syv cifre lange. Hvis du bruger mere end syv cifre i dine udvidelser, skal du konfigurere adgangskoder, så de er kompatible med Avaya standarder.

- Klik på **Brug enhedslokalnummer** for at angive adgangskoder, hvis dit lokalnummer er på mellem tre og syv cifre.
- Klik på **Brug statisk adgangskode** , hvis du vil bruge en enkelt adgangskode til alle dine enheder. Når du klikker på denne knap, vises QM et tekstfelt, hvor du kan tilføje en tre- til syvcifret adgangskode.
- Klik på **Brug brugerdefineret mønster** for at vælge et brugerdefineret enhedsadgangskodemønster til indstilling af adgangskoder til dine Avaya enheder baseret på dine lokalnumre. Adgangskoden skal være på mellem tre og syv cifre. Hvis dine lokalnumre har mere end syv cifre, kan du med denne funktion konvertere dine enhedsnumre til acceptable Avaya adgangskoder. Indtast mønsteret i feltet Brugerdefineret mønster.

Den brugerdefinerede Avaya DMCC-adgangskodemønsterfunktionalitet bruger to jokertegn til at repræsentere dine udvidelser:

- F – første (eller foranstillede) ciffer
- L – sidste (eller efterfølgende) ciffer

Du kan også indsætte statiske cifre 0 til 9 i adgangskodemønsteret.

Klik på spørgsmålstegnet for at se eksempler på brug af brugerdefinerede adgangskodemønstre.

Felt	Beskrivelse
Adgangskode til enhed	Standardadgangskoden for alle enheder.

Felt	Beskrivelse
	BEMÆRK Hvis du ændrer en adgangskode, skal du genstarte alle tilknyttede signaltjenester.
Tilknyttede Avaya ACD	Det ACD, som denne telefonigruppe er tilknyttet.
Aktivér gratis siddepladser	Markér dette afkrydsningsfelt for at registrere agenter efter brugernavn eller agent-id i stedet for et fysisk kanalnummer.
Gruppen Jagt på optagelsesfærdighed er	Lokalnummeret, der er tilknyttet viderestillingsgruppen. En viderestillingsgruppe er en samling brugere, der håndterer lignende typer opkald. BEMÆRK Hvis du bruger gratis siddepladser, skal viderestillingsgruppen indeholde alle de lokalnumre, du vil optage.
Dataserver til enhedssynkronisering	Den dataserver, der bruges til at synkronisere Avaya CM enheder.
Skift forbindelsesnavn	Switchens navn eller IP adresse på switchforbindelsen. BEMÆRK I dette felt skelnes der mellem store og små bogstaver.
VÆRTSNAVN/IP-ADRESSE	Værtsnavnet eller IP adressen på AE Services Device, Media, and Call Control (DMCC). DMCC styrer medierne (dvs. det håndterer RTP). Tjenesten Overvågning og optagelse CTI oprette forbindelse til den. **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Brug et værtsnavn i alle tilfælde, hvor du bliver bedt om at angive et værtsnavn eller en IP adresse, hvis det er muligt.
Port	Porten til Application Enablement Services-serveren. Standardportnummeret er 4721.
Brugernavn	Navnet på en bruger, der er oprettet i AES Management Console, og hvor CT-brugerattributten er angivet til Ja. BEMÆRK Hvis du ændrer et brugernavn eller en adgangskode, skal du genstarte alle tilknyttede signaltjenester.

Felt	Beskrivelse
Adgangskode	Adgangskoden for den konto, der blev brugt til at få adgang til serveren. BEMÆRK Hvis du ændrer et brugernavn eller en adgangskode, skal du genstarte alle tilknyttede signaltjenester.
Brug enhedslokalnummer	Markér dette afkrydsningsfelt for at bruge en enheds lokalnummer som adgangskode til DMCC-konfigurationer. Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet, bruger DMCC standardadgangskoden for alle enheder, der er angivet i feltet Adgangskode til enhed. Enhedsadgangskoden kaldes også sikkerhedskode i Avaya CM Station-konfigurationen.
Generer CDR'er fra signalhændelser	Markér dette afkrydsningsfelt for at begynde at generere kontaktdetaljeposter (CDR'er) for en eksisterende ACD integration med CTI serveren. Webex WFO ikke bruger disse CDR'er til afstemning, medmindre du også markerer afkrydsningsfeltet Brug CDR'er til afstemning.
Brug CDR'er til afstemning	Markér dette afkrydsningsfelt for at bruge de CDR'er, der er genereret af CTI-serveren til afstemning, i stedet for CDR'er, der importeres fra ACD. Dette afkrydsningsfelt vises, når du har markeret afkrydsningsfeltet Generer CDR'er fra signalhændelser.

Konfigurer Avaya SBCE til SIPREC-optagelse

Hvis du vil konfigurere Avaya SBCE til SIPREC-optagelse i Webex WFO, skal du konfigurere en dataserver og en telefonigruppe. En telefongruppe består af mindst én signalkilde, én signalgruppe, én signalserver, én optagelsesgruppe og dine kontaktcenterenheder. Du kan tilføje sikkerhedskopier for ethvert af disse elementer. Tilføjelse af sikkerhedskopier er valgfri, men vi anbefaler det af hensyn til robustheden.

Forskellige konfigurationer af telefonigrupper, signalgrupper og optagelsesgrupper understøttes baseret på telefongruppetypen. For Avaya SBCE viser følgende tabel det mindste antal grupper, der kan konfigureres. SIPREC-tjenesten bruger port 5060.

Telefonigrupper	1 eller derover

Signalgrupper pr. telefonigruppe	1 eller derover
Optagelsesgrupper pr. signalgruppe	1 eller derover
CTI Servicebemærkninger	I/A

SEDDEL

Når du konfigurerer optagelsesgrupper, skal du huske følgende punkter:

- Hvis du har brugere i et gateway-optagelsesmiljø, der kræver skærmoptagelse, skal du oprette en optagelsesgruppe, der opretter forbindelse til en CTI-server, og som ikke er tildelt nogen optagelsesservere (lydoptagelse).
- Du kan tildele en eller flere optagelsesservere til en optagelsesgruppe. En optagelsesgruppe kræver mindst én primær optagelsesserver.

  Signaltjenester opbruger kapaciteten på de primære optagelsesservere, før der sendes opkald til sekundære optageservere. Hvis den primære signalserver er deaktiveret (på grund af manuel nedlukning eller systemfejl), sender den sekundære signalserver stadig opkald til de primære optageservere, medmindre de primære optageservere heller ikke er tilgængelige.
- En optagelsesserver kan kun tilhøre én optagelsesgruppe.
- Du kan flytte optagelsesservere mellem optagelsesgrupper.

Forudsætninger

- Du har tilladelserne Administrer lejer og Konfigurer telefonigrupper. Du kan finde flere oplysninger om Webex WFO-tilladelser under Administrere roller og tilladelser .
- Du har oprettet mindst to Webex WFO-dataservere:
  - En, som du vil bruge til synkronisering af brugere og enheder og til afstemning.
  - En, som du vil bruge til SIPREC og stemmeoptagelse. Du kan bruge to separate servere til SIPREC og stemmeoptagelse, hvis det er nødvendigt.
- (Kun skærmoptagelse) Du har oprettet en CTI dataserver, der er dedikeret til skærmoptagelse. Denne server er i tillæg til de to servere, der er anført ovenfor, for i alt mindst tre dataservere. Hvis din organisation ikke optager skærme, er denne server ikke nødvendig.
- Du har konfigureret en Avaya ACD.

- Du har konfigureret Avaya Communication Manager (CM). Se DevConnect-programbemærkningerne Avaya for konfigurationsinstruktioner.
- Du har konfigureret Avaya AES (Application Enablement Services). Se Avaya DevConnect-programbemærkningerne for konfigurationsinstruktioner.
- Du har aktiveret UCID-parameteren i Avaya SBCE. Se kapitel 19 i Administration af *Avaya Session Border Controller for Enterprise* for at få flere oplysninger.

Sideplaceringer

- Programadministration > global > systemkonfiguration > dataserverkonfiguration
- Programadministration > QM > QM konfiguration > telefonigrupper

Procedurer

Konfigurer dataserveren til synkronisering af brugere og enheder og til afstemning

1. På siden Konfiguration af dataserver skal du vælge den dataserver, der er dedikeret til synkronisering af brugere og enheder og til afstemning, på rullelisten Vælg konfiguration af **dataserver** .
2. **Vælg** Aktivér synkronisering **i sektionen Regional Data Server ACD Sync Settings** , og flyt den konfigurerede Avaya ACD fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.
3. Vælg Aktivér afstemning i sektionen **Regional Data Server** Reconciliation Settings **,** og flyt den konfigurerede Avaya ACD fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.
4. I sektionen Indstillinger **for synkronisering af** dataserverenhed skal du vælge **Aktivér enhedssynkronisering**.
5. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer dataserveren til SIPREC og stemmeoptagelse

Hvis det er nødvendigt, kan du bruge to separate servere her: en til SIPREC og den anden til stemmeoptagelse.

1. På siden Konfiguration af dataserver skal du vælge den dataserver, der er dedikeret til SIPREC og stemmeoptagelse, på **rullelisten Vælg dataserverkonfiguration** .
2. I afsnittet Recording SIPREC Signaling Server Settings (Indstillinger **for** optagelse af SIPREC-signalserver) skal du vælge **Enable SIPREC Signaling**. Der vises et tomt tekstfelt.
3. Indtast dataserverens IP adresse i tekstfeltet.
4. I sektionen Indstillinger for **optagelsesoptagelsesserver skal du vælge** Aktivér lydoptagelse **.** Der vises to tomme tekstfelter.

5. Indtast dataserverens IP adresse eller værtsnavn i det første tekstfelt.
6. I det andet tekstfelt skal du indtaste den mappeplacering, hvor optagelsesfiler gemmes midlertidigt, før de overføres.
7. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer CTI-dataserveren til skærmoptagelse

Følg disse trin, hvis din organisation optager agenters skærme. Hvis du ikke optager skærme, skal du springe dette trin over.

1. På siden Konfiguration af dataserver skal du vælge den CTI dataserver, der er dedikeret til skærmoptagelse, på **rullelisten Vælg dataserverkonfiguration** .
2. I afsnittet Indstillinger for **optagelses- CTI signalserver skal du vælge** Aktivér CTI signalering **.** Der vises et tomt tekstfelt.
3. Angiv IP-adressen eller værtsnavnet for den server, der er dedikeret til afstemning, i tekstfeltet.
4. **Klik på Save (Gem).**

Opret telefonigruppen for SIPREC og stemmeoptagelse

1. Angiv et navn til gruppen i feltet **Navn** på telefongruppe på siden Telefongrupper.
2. Vælg **Avaya SBC SIPREC** på **rullelisten Telefongruppeplatformtype** .
3. Klik på **Tilføj**. Yderligere felter vises.
4. Indtast et navn til signalgruppen i **feltet Signalgrupper** .
5. Klik på **Tilføj**.
6. Vælg den server, der er dedikeret til SIPREC og stemmeoptagelse, **på rullelisten Primær QM signaldataserver** .
7. Klik på **Næste**.
8. Indtast et navn til optagelsesgruppen i feltet Navn **på** optagelsesgruppe.
9. Vælg den gruppe, du lige har oprettet.
10. **Find den server, der er dedikeret til SIPREC og stemmeoptagelse, i tabellen Tildeling** af optagelsesgrupper, og vælg den optagelsesgruppe, du lige har oprettet, på **rullelisten Optagelsesgruppe** ud for den pågældende server.
11. Vælg **Primær** på **rullelisten Prioritet** .

12. Klik på **Save (Gem)**.
13. Genstart den server, der er dedikeret til SIPREC og stemmeoptagelse.

Opret telefonigruppen til skærmoptagelse

Hvis din organisation optager agenternes skærme, skal du oprette en ekstra telefonigruppe. Hvis du ikke optager skærme, skal du springe denne procedure over.

1. Angiv et navn til gruppen i feltet **Navn** på telefongruppe på siden Telefongrupper.
2. Vælg **Avaya Kommunikationsstyring** på rullelisten Platformstype **for** telefonigruppe.
3. Klik på **Tilføj**. Yderligere felter vises.
4. I afsnittet **Enhedsadgangskode** skal du vælge **Brug statisk adgangskode**.
5. Indtast enhedens adgangskode i feltet **Adgangskode** .
6. Vælg den Avaya ACD, du konfigurerede, på **rullelisten Tilknyttede Avaya ACD** .
7. Vælg den dataserver, der er dedikeret til synkronisering af brugere og enheder, på rullelisten Dataserver **til synkronisering af** enheder.
8. I afsnittet Oplysninger om **Application Enablement Services skal** du angive navnet på den AES switch i **Feltet Navn på** switchforbindelse.
9. Indtast det AES værtsnavn eller den IP adresse i **feltet Værtsnavn/IP-adresse** .
10. Indtast det portnummer, AES bruger, i feltet **Port** .
11. (Valgfrit) Hvis du har aktiveret kryptering til den AES forbindelsesport, skal du vælge **Brug sikker forbindelse**.
12. Indtast brugernavnet og adgangskoden for en AES brugerkonto i afsnittet Brugerlegitimationsoplysninger **.**
13. Klik på **Tilføj**.
14. Klik på **Næste**.
15. Indtast et navn til signalgruppen i **feltet Navn på** signalgrupper.
16. Klik på **Tilføj**. Yderligere felter vises.
17. Vælg den CTI dataserver på **rullelisten Primær QM signalserver** .
18. Vælg Avaya AES-serveren på **rullelisten AES Server** .
19. Klik på **Save (Gem)**.

Relaterede emner

- Tilknyt telefoner til agenter, optagelsesgrupper og optagelsestyper – Når du har synkroniseret enheder, kan du bruge denne side til at knytte enheder fra din ACD til Webex WFO-optagelsesgrupper, optagelsestyper og brugere.
- Administrer roller og tilladelser – Få mere at vide om de nødvendige tilladelser.
- Konfigurere telefonigrupper
- Konfigurer dataserver

Konfigurer Cisco Unified Communication Manager

Konfigurationsindstillingerne for CUCM telefoniplatform vises, når du tilføjer eller redigerer en telefonigruppe med en Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) telefonitype. Det giver dig mulighed for at konfigurere en Cisco Unified CM klynge.

I vinduet Cisco Unified CM kan du også konfigurere følgende brugere:

- Simple Object Access Protocol (SOAP) administrativ XML lag (AXL) bruger
- Unified CM Java Bruger af Telephony Application Programming Interface (JTAPI)

Disse brugere bruges af CTI-tjenesten (Computer Telephony Integration) til at logge på Unified CM.

En Unified CM klynge består af et sæt Unified CM servere, der deler den samme database og de samme ressourcer og har en eller flere CTI Managers. CTI Manager er en tjeneste, der kører på Unified CM og håndterer JTAPI hændelser for hver Unified CM i klyngen (se Konfigurere telefonigrupper).

Du kan angive en eller flere Unified CM telefonigrupper. En Unified CM telefonigruppe kræver mindst én CTI chef.

Installation af JTAPI

Under installationsprocessen installerer Webex WFO JTAPI. JAR-fil fra JTAPI-klienten i C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Klik på **Download/installer JTAPI** på hver af signalserverne for den Unified CM telefonigruppe.
Du kan eventuelt installere JTAPI manuelt. JAR-fil ved at kopiere og indsætte den i den rigtige mappe.

Beskrivelser af felter

Felt	Beskrivelse
Aktivér netværksoptagelse	Markér dette afkrydsningsfelt for at aktivere netværksoptagelse for Unified CM telefonigruppe. Når afkrydsningsfeltet er markeret, lytter optagelsestjenesten CTI efter SIP-meddelelser. BEMÆRK Optagelses- CTI-tjenesten og tjenesten CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC eller Acme SIPREC forstyrrer hinanden Mens du lytter efter SIP-meddelelser, hvis afkrydsningsfeltet Aktiver netværksoptagelse er markeret. **EKSEMPEL:** Du optager stemme via gatewayoptagelse (ved brug af tjenesten CUBE SIP CTI eller Acme SIPREC) og Optagelsesskærm fra en enkelt server. BEMÆRK: CUBE-optagelse registrerer ikke opkaldsretning. Kontaktretningen for CUBE-optagelser vises som "Udgående."
SOAP AXL adgangsbrugernavn	Det AXL (Administrative XML Layer) godkendelsesbrugernavn på udgiveren for denne klynge, der bruges til at synkronisere Unified CM enheder. Dette brugernavn oprettes, når du konfigurerer Unified CM. BEMÆRK Hvis du ændrer et brugernavn eller en adgangskode, skal du genstarte den tilknyttede dataserver.
SOAP AXL adgangskode	Adgangskoden til AXL-godkendelse på udgiveren. Denne adgangskode oprettes, når du konfigurerer Unified CM.
Version	Den Unified CM version på forlaget. BEMÆRK: Du kan ikke konfigurere nye telefonigrupper for ikke-understøttede versioner af Unified CM. Hvis din organisation bruger Unified CM version 14, skal du vælge **12.5** på rullelisten **Version** liste.

Felt	Beskrivelse
JTAPI adgangsbrugernavn	Det JTAPI brugernavn for CTI. Alle telefonenheder, der anvendes til optagelse eller overvågning, er knyttet til denne programbruger (slutbruger). Tjenesten Optagelse CTI logger på Unified CM med denne bruger. Brugernavnet skal bestå af et og 32 alfanumeriske tegn. BEMÆRK Hvis du ændrer et brugernavn eller en adgangskode, skal du genstarte alle tilknyttede signaltjenester.
JTAPI adgangskode	Den JTAPI brugers adgangskode til CTI. Dette skal være mellem en og 32 alfanumeriske tegn.
Dataserver til enhedssynkronisering	Den dataserver, der bruges til at synkronisere enheder.
Sikker SIP-opsætning	Opret et certifikat og nøglelager, hvis du bruger sikker session SIP (initiation protocol). Se Generer et certifikat til sikker SIP.
Servere for telefonigruppe	
Udgiver og abonnenter	En liste over tilgængelige serverværtsnavne/IP-adresser. Du kan indtaste en udgiver Unified CM og en eller flere abonnent Unified CM'er. Vælg, hvilket værtsnavn/IP adresse der skal knyttes til udgiver- CTI Manager-tjenesten. Alle andre Unified CM'er er tilknyttet en abonnent- CTI Manager-tjeneste.
Værtsnavn	Værtsnavn eller IP adresse på udgiveren eller abonnenten (hvis relevant) Unified CM. Når du bruger værtsnavne, skal du kontrollere, at serveren kan fortolke navnet på abonnenterne. Hvis værtsnavnet ikke kan oversættes, kan optagelses- CTI-tjenesten ikke logge på.

Generer et certifikat til sikker SIP

1. Klik på **Generer SIP Trunk-certifikat**. Dialogboksen Generer certifikat til sikker SIP vises.
2. Indtast et entydigt navn i **Emnenavn**, og gem det på en let tilgængelig placering. Når du konfigurerer SIP Trunk-sikkerhedsprofilen i CUCM, skal du indtaste dette navn i feltet X.509-emnenavn.
3. Klik på **Generer certifikat**. En ZIP-fil, der indeholder to filer downloads:
   - sip.keystore – denne fil indeholder keystore. Kopier nøglelageret, og indsæt det derefter på følgende placering på signalserveren:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
   - sip_certificate.pem – denne fil indeholder det offentlige certifikat. Overfør certifikatet til CUCM.

Konfigurer Genesys

Brug denne side til at konfigurere forbindelsesoplysninger for et Genesys-opkaldsmiljø.

BEMÆRK Du skal kopiere Genesys bibliotek JAR filer til følgende mappe:

C:\Programmer/Fælles filer/Calabrio ONE/Dataserver\CtiSignaling\lib\

Beskrivelser af felter

Felt	Beskrivelse
Værtsnavn/IP-adresse	Værtsnavn/IP adresse på telefonserveren. Port
	Portnummeret for telefonserveren.
Klientnavn	(Valgfrit) Opkaldsmiljøets klientnavn.
Klientadgangskode	(Valgfrit) Klientadgangskoden til opkaldsmiljøet. Nøgle
til brugerdata	Brugerdatanøglen, der er defineret i Genesys-systemet.
Metadatanavn	Det metadatafelt, som Genesys-brugerdata skal tilknyttes nøgle. Du skal oprette et brugerdefineret metadatafelt til denne funktion. For

Felt	Beskrivelse
	Du kan finde flere oplysninger om oprettelse af nye metadatafelter i Administrer tilpassede metadatafelter.
Generer CDR'er fra signalhændelser	Markér dette afkrydsningsfelt for at begynde at generere kontaktdetaljeposter (CDR'er) for en eksisterende ACD integration med CTI serveren. Webex WFO ikke bruger disse CDR'er til afstemning, medmindre du også markerer afkrydsningsfeltet Brug CDR'er til afstemning.
Brug CDR'er til afstemning	Markér dette afkrydsningsfelt for at bruge de CDR'er, der er genereret af CTI-serveren til afstemning, i stedet for CDR'er, der importeres fra ACD. Dette afkrydsningsfelt vises, når du har markeret afkrydsningsfeltet Generer CDR'er fra signalhændelser.

Føj undersøgelser efter opkald til kontakter

Du kan integrere Webex WFO med en eller flere eksterne undersøgelsesudbydere for at distribuere kundeundersøgelser efter opkald efter en kontakt er afsluttet og indsamle svarene. Undersøgelsessvar kan give værdifulde oplysninger om dine kunders kontaktoplevelser og generelle opfattelser af din organisation samt hjælpe dig med at målrette kontakter til evaluering. Svarene kan ses på fanen Undersøgelse efter opkald i medieafspilleren og widgetten Seneste undersøgelser. Undersøgelsesresultatet og andre undersøgelsesrelaterede felter vises også under Interaktioner og i din kontaktkø. Se "Import Post Call Survey IVR Data" i *Webex WFO Data Import/Export Reference Guide* for at få flere oplysninger om import ved hjælp af CSV filer.

Undersøgelser og undersøgelsesspørgsmål oprettes ved hjælp af en ekstern undersøgelsesudbyder. Du kan integrere Webex WFO med følgende undersøgelsesudbydere:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Konfiguration af udbydere af onlinespørgeundersøgelser

Onlineudbydere af spørgeundersøgelser Qualtrics og SurveyMonkey leverer spørgeundersøgelser til kunder via e-mail. Anmodninger om undersøgelsesdistribution og hentning af svar udføres efter en brugerdefineret tidsplan. Du kan også importere en IVR ved hjælp af GIS (Generic Import Service).

SEDDEL

Du skal konfigurere GIS-filplaceringen for den regionale dataserver på siden Konfiguration af dataserver, før du importerer den generiske IVR (se Konfigurer dataserveren). Brug denne filplacering til import af filer:

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

Når filerne er importeret, flyttes de til denne mappe:

...\GIS\NewImport\archives\<arkivdato>\<filnavn>

Du skal konfigurere din udbyder af onlineundersøgelser, før du konfigurerer den med Webex WFO. Hvis du vil konfigurere Webex WFO med en Qualtrics-konto, skal du have følgende:

- Hver undersøgelse skal have et konfigureret spørgsmål af typen "Indlejrede data", der har typen cid.
- En konfigureret Qualtrics-konto og et konfigureret brugernavn
- Et brugerdefineret API token
- Kontoens biblioteks-id
- Meddelelses-id'et for undersøgelsesleveringsmeddelelsen

Hvis du vil konfigurere Webex WFO med en Survey Monkey-konto, skal du have følgende:

- En konfigureret SurveyMonkey-udviklerkonto og brugernavn
- En udvikler API token
- Udvikleren API nøglen
- Udvikleren API delt hemmelig kode

Generiske IVR-udbyderforbindelser oprettes automatisk, når IVR importeres. Administratoren af undersøgelsen efter opkald kan angive, hvilket undersøgelses-id formularen bruger. Følgende tabel viser felterne til undersøgelsesidentifikatoren:

Felt	Beskrivelse
kontakt-id	Kontaktens id-nummer.
associatedCallId	Id-nummeret på det tilknyttede opkald. Dette er standardindstillingen.

Du skal også oprette et brugerdefineret mailmetadatafelt i Metadatastyring (se Administrer tilpassede metadatafelter), hvormed du kan markere opkald til undersøgelsesdistribution (se Markering af kontakter til onlineundersøgelsesdistribution nedenfor).

Opret et brugerdefineret felt til mailmetadata

1. Gå til Programadministration > QM Konfiguration > Metadatastyring.
2. Angiv en entydig værdi for nøglen i feltet Metadatanøgle (f.eks. "SurveyEmail").
3. Angiv en entydig værdi for etiketten i feltet Metadataetiket. Dette kan være, men behøver ikke at være, det samme som metadatanøglen.
4. Vælg **Tekst** på rullelisten Metadatatype.
5. Vælg **Ingen** på rullelisten ACD data.
6. Klik på **Save (Gem)**.

Du kan finde flere oplysninger om oprettelse af et brugerdefineret metadatafelt under Administrere tilpassede metadatafelter.

Konfigurer din udbyder af onlinespørgeundersøgelser med Webex WFO

1. Vælg **Opret en ny undersøgelsesformular** i afsnittet Hvad vil du gøre?.
2. Vælg din udbyder af onlinespørgeundersøgelser (Qualtrics eller SurveyMonkey) på rullelisten.
3. Indstil tidsplanen for anmodning om og hentning af svar på undersøgelsen i minutter. Denne værdi bestemmer, hvor ofte Webex WFO kontrollerer for kontakter, der kræver en undersøgelse, og om der er nye tilgængelige undersøgelsessvardata. Hvis der findes kontakter, der afventer en undersøgelse, sendes der en anmodning om undersøgelsesdistribution til undersøgelsesudbyderen i henhold til din arbejdsgang for undersøgelsesfordelingsanmodningen.
4. Vælg det brugerdefinerede e-mail-metadatafelt, som du oprettede i ovenstående afsnit, som du vil markere opkald til undersøgelsesdistribution med.
5. Angiv et entydigt navn på denne forbindelse mellem undersøgelse og udbyder.
6. Indtast kontooplysningerne for undersøgelsesudbyderen. Disse oplysninger skal indsamles fra undersøgelsesudbyderen.
    a. Angiv brugernavnet og tokenet for den konfigurerede undersøgelsesudbyderkonto.
    b. (Kun Qualtrics) Angiv biblioteks-id og meddelelses-id.
    c. (Kun SurveyMonkey) Indtast API nøglen og den delte hemmelighed.
7. Klik på **Save (Gem)**.

Test din forbindelse til undersøgelsesudbyderen, og få vist undersøgelser

1. Vælg **Rediger en eksisterende undersøgelsesformular** i afsnittet Hvad vil du gøre?.
2. Klik på **Test forbindelse & Vis undersøgelser**. Når forbindelsen er oprettet, vises de undersøgelser, der er konfigureret med undersøgelsesudbyderen, nederst på siden. Du kan klikke på hver undersøgelse for at se de enkelte spørgsmål.

Når du har konfigureret og testet forbindelsen mellem undersøgelse og udbyder, skal du oprette en arbejdsgang for at bestemme, hvilken undersøgelse der skal anmodes om for forskellige kontakter, der er markeret til undersøgelsesdistribution. Dette er især nyttigt, når du har forskellige udbydere af spørgeundersøgelser og/eller undersøgelser vedrørende kontakter.

Du skal også bruge arbejdsgangen til at identificere et undersøgelsesspørgsmål som spørgsmålet om Kundens mening (VoC). Kundens svar på dette spørgsmål bestemmer, om den tilknyttede kontakt skal markeres til evaluering.

Oprette en arbejdsgang for undersøgelsesfordelingsanmodninger

1. Gå til siden Administration af arbejdsproces.
2. Vælg, om du vil oprette en afslutning på interaktionen eller en daglig begivenhed. En hændelse ved interaktionens ophør forbereder undersøgelsesanmodningen umiddelbart efter, at en kontakt er markeret til undersøgelsesdistribution. En daglig begivenhed forbereder undersøgelsesanmodningerne for alle kontakter, der er markeret til undersøgelsesdistribution hver dag.
3. Vælg den arbejdsprocesregel, som du vil anvende undersøgelsesformularhandlingen på. Vælg standardreglen for at bruge en enkelt undersøgelsesformular til alle kontakter, der er markeret til undersøgelsesfordeling, eller opret og vælg en ny regel for at definere kontaktbetingelserne for en bestemt undersøgelsesformular.
4. Hvis du har oprettet en ny arbejdsgangsregel, skal du definere kontaktbetingelserne for den undersøgelsesformular, du vil distribuere.
5. Marker afkrydsningsfeltet "Indstil undersøgelsesformularen til <undersøgelsesformular>" i afsnittet Handlinger.
    a. Vælg undersøgelsen på rullelisten.
    b. Vælg spørgsmålet Kundens mening (VoC). Du kan kun vælge spørgsmål, der er i et numerisk svarformat.
    c. Angiv den tærskel, der skal markeres til evaluering. Hvis kundens svar på VoC-spørgsmålet når denne grænse, markeres den tilknyttede kontakt til evaluering.
6. Angiv e-mail-oplysningerne til levering af undersøgelsen.
    a. Angiv Send fra-e-mail-adressen. Dette er den e-mail-adresse, som undersøgelsen leveres fra.

b. Angiv Svar på-e-mail-adressen. Dette er den e-mail-adresse, som undersøgelsesmodtageren svarer på. Dette er generelt det samme som Send fra-adressen, men behøver ikke at være det.

c. Indtast afsenderens navn. Dette er det navn, som e-mailen ser ud til at være fra til modtageren.

d. Indtast emnelinjen for e-mailen.

7. Klik på **Save (Gem)**.

Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af arbejdsprocesser under Automatisere QM arbejdsprocesser.

Markering af kontakter til distribution af onlineundersøgelser

Når du har oprettet det brugerdefinerede felt E-mailmetadata, konfigureret en eller flere undersøgelsesudbydere med Webex WFO og oprettet en arbejdsproces for undersøgelsesdistribution, kan du markere en kontakt til onlinedistribution af undersøgelser ved at angive kundens e-mail-adresse i det brugerdefinerede e-mail-metadatafelt. Dette kan gøres af agenten ved brug af kommandoen Metadata i programmet Optagelseskontroller eller af enhver bruger med adgang til de brugerdefinerede metadatafelter under fanen Oplysninger om medieafspiller.

Når du angiver kundens mailadresse i dette felt, markeres kontakten til undersøgelsesdistribution. I henhold til den brugerdefinerede distributionsanmodningsplan sender Webex WFO derefter en anmodning til undersøgelsesudbyderen om, at den relevante undersøgelse sendes til den adresse som bestemt af dine konfigurerede arbejdsgange.

> BEMÆRK: Med SurveyMonkey kan der være en forsinkelse mellem det tidspunkt, hvor en anmodning om distribution af spørgeundersøgelser modtages, og det tidspunkt, hvor spørgeundersøgelsen distribueres.

Relaterede emner

- Konfigurer forudsigelser – brug undersøgelsesdata til at forudsige kontakternes nettopromotorscore.

Konfigurer Workforce Management

De WFM menuer i Programadministration bruges til at konfigurere WFM applikation for Webex WFO. Du har adgang til programmet WFM, hvis du har licens til det.

> BEMÆRK: Din administratorrolle kan kun få adgang til de funktioner og tilladelser, der er aktiveret af din tjenesteudbyder. I dette afsnit vises muligvis funktioner og tilladelser, der ikke er tilgængelige for dig i Webex
> WFO.

Konfigurere servicekøer 186
Konfigurer reducering 203
Administrer agenttidsplaner 207
Arbejde med historiske data 216

Oprette beskrivelser af årsagskoder 225
Tilpasse tilknytninger af overholdelsestilstand 227
Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet 230
Definere den WFM opbevaringsperiode 233
Administrer værdier for aktivitetsmetadata 234
Konfigurer Teleopti 238

Konfigurere servicekøer

Siderne i afsnittet Servicekøer i Programadministration giver dig mulighed for at konfigurere servicekøerne i dit kontaktcenter.

Administrer telefonnumre

BEMÆRK Telefonnumre bruges kun i Avaya ACD'er. Hvis du ikke har en konfigureret Avaya ACD, kan du ikke se noget, der er relateret til telefonnumre i Webex WFO.

Et telefonnummer (DN – directory number) er et telefonnummer, som kunder bruger til at oprette forbindelse til en bestemt servicekø. Den ACD distribuerer faktisk opkald, der er modtaget på et bestemt DN, til en bestemt servicekø.

Du kan oprette et DN i WFM for at opnå følgende resultater:

- Dupliker de DN'er, der bruges i ACD, og indsaml historiske data for dem.
- Distribuer et DN til at gå til specifikke servicekøer på forskellige tidspunkter på dagen. Hvis du gør det, vil de historiske data for disse servicekøer inkludere de opkald, der modtages via DN'et.
- Distribuer et DN til at gå til specifikke servicekøer, når alle agenter i den første servicekø er optagede.

WFM registrerer følgende data fra et DN og kompilerer det med den tilknyttede servicekø:

- Tilbudte kontakter
- Kontakter accepteret
- Kontakter forladt
- Kontakter blokeret
- Gennemsnitlig svartid
- Quality of Service (Serviceniveau)

BEMÆRK: Brug af DN-data i stedet for servicekødata kan give mere nøjagtige oplysninger til prognosticering ved overbelastningstilstande i servicekøer. Med overbelastningstilstande i servicekøer vil hver

Kontakten er knyttet til den servicekø, den endte i i modsætning til den servicekø, som den oprindeligt var beregnet på. Dette kan have en negativ indvirkning på prognoser. Du kan undgå denne situation ved at bruge DN'er.

Forudsætninger

Dit system bruger en konfigureret Avaya ACD.

Sideplacering

Programadministration > WFM > servicekøer > telefonbogsnumre

Procedurer

Administration af telefonnumre

Brug siden Lokalnumre til at oprette, redigere og slette DN'er.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Slet ikke DN'er. Hvis du sletter et DN, går alle historiske data, der er knyttet til det, tabt.

Felterne på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
ACD-server	Det ACD, der er kilden til telefonnummerdataene. I et synkroniseret system udfyldes dette felt automatisk. I et ikke-synkroniseret system skal ACD vælges manuelt. Standardværdien i et ikke-synkroniseret system er generisk.
Telefonnummer	The DN. Det skal være identisk med DN i ACD.
Beskrivelse	En beskrivelse af DN.
Servicekøer	En eller flere servicekøer, der er tilknyttet dette DN. Når du har Tildelt en servicekø, skal du angive start- og sluttidspunktet og dage i ugen, hvor servicekøen skal håndtere opkald fra DN. Der skal vælges mindst én dag.

Administrer servicekøtyper

En servicekøtype beskriver typen af kontakt, som en servicekø håndterer.

- Interaktive kontakter – agent-/kundekontakter, der forekommer i realtid, f.eks. opkald og chat.
- Ikke-interaktive kontakter – agent-/kundekontakter, der ikke forekommer i realtid, f.eks. e-mails, tweets, sociale medier og faxer.

Servicekøtyper giver dig mulighed for at gruppere lignende servicekøer sammen i servicekøgrupper og virtuelle servicekøer og generere prognoser for lignende servicekøer.

WFM leveres med to systemservicekøtyper: Stemme og E-mail. Hvis du opgraderer fra en tidligere version af WFM, der gav dig mulighed for at konfigurere servicekøer for opkald eller e-mails, tildeles disse servicekøer automatisk servicekøtypen Stemme eller E-mail.

Der er begrænsninger for, hvad du kan gøre med en servicekøtype, når den er oprettet.

- Du kan ikke ændre dens kontakttype.
- Hvis en servicekøtype er tildelt til en servicekø, kan du ikke slette den.
- Du kan ikke redigere eller slette systemservicekøtyperne (Stemme og E-mail).

Oprettelse, redigering og sletning af servicekøtyper

Brug siden Servicekøtyper til at konfigurere og vedligeholde servicekøtyper.

Oprette en ny køtype

1. Vælg **Opret en ny type servicekø**.
2. Angiv et unikt navn til servicekøtypen, som beskriver typen af kontakt, som en servicekø håndterer. Maks. tegn = 50.
3. Vælg kontakttype: interaktiv eller ikke-interaktiv.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Redigere en eksisterende servicekøtype

1. Vælg **Rediger eller slet en eksisterende servicekøtype**.
2. Vælg den ønskede servicekøtype på rullelisten.
3. Rediger servicekøtypens navn som ønsket. Hvis servicekøtypen er tildelt til servicekøer, anvendes navneændringen for servicekøtypen på disse servicekøer. Du kan ikke ændre kontakttypen.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Slet en eksisterende servicekøtype

1. Vælg **Rediger eller slet en eksisterende servicekøtype**.
2. Vælg den ønskede servicekøtype på rullelisten.
3. Klik på **Slet**.

Administrer servicekøer

En servicekø er en gruppe af agenter, som kontakter distribueres til. Det er generelt forbundet med en bestemt færdighed. I WFM planlægger du agenter til at understøtte servicekøkrav. Derfor gør WFM servicekøer til det centrale punkt for tidsplaner og prognoser.

Synkroniserede/ikke-synkroniserede miljøer

Servicekøer kan oprettes i WFM eller synkroniseres fra din ACD.

- I miljøer med synkroniserede ACD'er importerer WFM servicekødata fra ACD via synkroniseringsservicen. Importerede servicekødata, der ikke kan ændres i WFM (servicekønavn og id) er skrivebeskyttede på siden Servicekøer. Disse data kan kun ændres i ACD. Servicekøer, du opretter i WFM findes kun i WFM og føjes ikke til ACD (se Synkroniser servicekødata).
- I miljøer med ikke-synkroniserede ACD'er skal de servicekøer, du opretter i WFM, have de samme navne og id'er, som der er konfigureret for dem i din ACD. Dette gør det muligt for WFM at knytte de historiske data, der importeres fra ACD til WFM, til den korrekte servicekø.

Virtuelle servicekøer

En virtuel servicekø er en samling af servicekøer med den samme servicekøtype. Virtuelle servicekøer findes kun i WFM.

> BEMÆRK: Gør ikke en synkroniseret servicekø til en virtuel servicekø. Marker kun dette afkrydsningsfelt, hvis du oprettede servicekøen i WFM.

En virtuel servicekø begynder at indsamle historiske data fra komponentservicekøerne, når du har oprettet den. Hvis der allerede findes historiske data for komponentservicekøerne, og du vil knytte deres kumulative historiske data til den virtuelle servicekø, kan du sende en anmodning om fletning af historiske data (se Flet historiske data).

> **SEDDEL**
> Du kan også sende en anmodning om fletning af historiske data, hvis du vil genberegne de historiske data for en virtuel servicekø, fordi du har gjort et af følgende for den virtuelle servicekø:

- Tilføjede servicekøer med historiske data
- Slettede servicekøer med historiske data

Opret en virtuel servicekø, når du ønsker at generere en enkelt prognose, distribution eller tidsplan for en gruppe af ens servicekøer. Følgende er eksempler på nogle situationer, hvor en virtuel servicekø er nyttig.

EKSEMPEL: Et kontaktcenter har en servicekø til premium kunder og en anden til almindelige kunder. Premium kunder når hurtigere frem til en agent og modtager højere værdi-services. Agenterne De, der håndterer kundeopkald, er medlem af begge servicekøer. Oprettelse af en virtuel servicekø, der består af premium og almindelige kundeservicekøer, forenkler planlægningen.

EKSEMPEL: Har en organisation it-helpdesks flere steder? Kontaktcenteret bruger en servicekø til hver placering til at tage højde for flere tidszoner og til at tillade rapportering efter placering. Kontaktcenterfordelingen konsoliderer agenter fra hver placering i en enkelt pulje og fordeler opkald til den næste tilgængelige agent uanset placeringen. Ved at gruppere servicekøerne i en virtuel servicekø kan WFM planlægge agenterne som en enkelt gruppe i et mønster, der stemmer overens med fordelingen og tidszoner.

Præcisionskøer

En Unified CCE præcisionskø er en mere detaljeret kontaktfordelingsmetode end den, der bruges af en servicekø. Den er baseret på flere agentattributter og færdigheder, der er konfigureret i Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Præcisionskøer hjælper med til at fordele opkald til den mest kvalificerede tilgængelige agent.

Hvis du ønsker oplysninger om konfiguration af præcisionskøer, skal du se dokumentationen til Cisco Unified ICM.

WFM behandler præcisionskøer som servicekøer ("faggrupper" i Unified CCE terminologi). Når WFM synkroniseres med Unified CCE, opretter WFM en servicekø og færdighedstilknytning for hver Unified ICM færdighedsgruppe og præcisionskø. En undtagelse til dette er, hvis der er konfigureret flere Unified CM Unified Communications Manager () perifere gateways i Unified ICM. I denne situation opretter WFM en servicekø for hver præcisionskø og perifer gateway. Det er:

Antal Unified CM perifere gateways × antal PQ'er = antallet af servicekøer, der er oprettet i WFM

I systemer med flere perifere gateways navngives de servicekøer, der oprettes i WFM, på følgende måde:

<PG-id>.<præcisionskønavn>

WFM registrerer historiske data for præcisionskø på samme måde som det registrerer historiske data for servicekø.

BEMÆRK På nuværende tidspunkt ignorerer WFM alle detaljerede agentattributter og færdigheder, der bruges af Unified CCE til at distribuere opkald.

Beskrivelser af felter

Brug siden Servicekøer til at oprette, redigere og slette servicekøer.

Du er forhindret i at slette en servicekø, der har en planlagt aktivitet (bortset fra Tilgængelig og Ikke tilgængelig), eller hvis noget af følgende er sandt:

- Den er i en virtuel servicekø
- Det er i en arbejdsgang
- Der refereres til den i Agenttidsplaner
- Det er en hovedservicekø
- Der refereres til den i en tidsplananmodning

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Slet ikke servicekøer. Hvis du sletter en servicekø, går alle historiske data og agenttidsplaner, der er knyttet til den, tabt.

Felterne på siden Servicekøer, når du redigerer eller sletter en eksisterende servicekø, eller når du opretter en ny servicekø, beskrives nedenfor.

Oplysninger om servicekø

Felt	Beskrivelse
Navn på servicekø	Servicekøens navn. I synkroniserede systemer oprettes navnet, og Vedligeholdt i ACD.
Kilde ACD	Det ACD, der er kilden til servicekødataene. I et synkroniseret system: Dette felt udfyldes automatisk. I et ikke-synkroniseret system skal ACD vælges manuelt. Standardværdien i et ikke-synkroniseret system er generisk.
Servicekø-id	Det entydige id, der identificerer servicekøen. I synkroniserede systemer vises ikonet ID oprettes i ACD. Når der er tildelt et id til en servicekø, kan den ikke ændres.
Afkrydsningsfeltet Opret ikke prognoser eller tidsplaner for denne servicekø	Marker dette afkrydsningsfelt for at deaktivere servicekøen. Den vil ikke længere være tilgængelig, når du genererer fordelinger, prognoser, strategiske prognoser og tidsplaner. Du kan dog stadig få vist dens historiske data.

Felt	Beskrivelse
	BEMÆRK Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt, skal du sørge for at fjerne servicekøen fra alle multifærdighedsgrupper, den er knyttet til. Hvis du gør Ikke, en tidsplansanmodning for disse multifærdighedsgrupper vil mislykkes.

Servicekøtype

Servicekøtypen beskriver typen af kontakter, som en servicekø håndterer. Se Administrer servicekøtyper
.

Tidszone

Vælg den tidszone, der skal bruges, når servicekøen planlægges. Servicekøens åbnings- og lukketider fortolkes af denne tidszone. Som standard er dette den standardtidszone, der er konfigureret for din virksomhed på siden Globale indstillinger (se Konfigurer globale indstillinger).

Omfordelingstype

(Kun ikke-interaktive servicekøer) Den omfordelingstype, der bestemmer, hvordan ikke-interaktive kontakter, der ankommer i servicekøens lukkede tidsrum, genfordeles blandt målintervallerne af prognosticeringsformål. Målintervaller bestemmes af håndteringstærsklen. Dine muligheder er følgende:

- Ingen – Kontakter, der ankommer, når der er lukket, ignoreres og genfordeles ikke (standard).
- Proportional – Kontakter genfordeles proportionalt blandt målintervaller baseret på målintervallernes fordelingsforhold.
- Lige – kontakterne genfordeles ligeligt blandt målintervallerne.

Angiv den tid, som kontakter skal håndteres inden for, i minutter i feltet Håndteringstærskel. Gyldige værdier er fra 0 til 4.320 minutter (72 timer).

Parametre

Felt	Beskrivelse
Prioritet for servicekø	Prioriteten for servicekøen: ethvert tal mellem 0 og 999, hvor 0 er Højeste prioritet. Prioriteten for servicekøen giver WFM mulighed for at løse planlægningskonflikter, når agenter er tildelt til flere servicekøer. **EKSEMPEL:** Du udpeger nogle af dine agenter til at understøtte to servicekøer. Hvis WFM genererer tidsplanerne for de to: Servicekøer og registrerer, at der ikke er nok agenter til at

Felt	Beskrivelse
	Understøt alle prognosekrav for begge, sammenligner den prioritetsværdien for hver servicekø og planlægger agenter for den servicekø med den højeste prioritet først.
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige mængde tid i sekunder, som en kontakt varer for dette servicekø. WFM bruger disse oplysninger til at bestemme antallet af agenter, der er nødvendigt for at opfylde kravene, når der genereres en fordeling for denne servicekø. Du kan vælge at lade WFM beregne denne værdi for dig automatisk, når den genererer en fordeling, ved at markere afkrydsningsfeltet i afsnittet Standardtider for servicekø på siden Distributionsanmodning.
Gennemsnitlig arbejdstid efter kontakt	Den gennemsnitlige mængde tid i sekunder, som en agent bruger på kontaktarbejde for denne servicekø. WFM bruger disse oplysninger til at bestemme antallet af agenter, der er nødvendigt for at opfylde kravene, når der genereres en fordeling for denne servicekø. Du kan vælge at lade WFM beregne denne værdi for dig automatisk, når den genererer en fordeling, ved at markere afkrydsningsfeltet i afsnittet Standardtider for servicekø på siden Distributionsanmodning.
Mål for serviceniveau	(Kun interaktive servicekøer) Procentdelen af kontakter, der skal være Besvaret inden for et angivet antal sekunder. Antallet af sekunder skal være større end nul. WFM bruger dette mål til at bestemme antallet af agenter, der er nødvendigt for at opfylde kravene, når der genereres en fordeling og en prognose for servicekøen.
Procent for prognosepræcisionsniveau	(Skrivebeskyttet) Den værdi, der beregnes, når du kører en beregningsanmodning for prognosenøjagtighed for servicekøen. Hvis du ikke har gjort dette, vises værdien som nul procent. Prognosepræcisionsniveauet er et mål for, hvor nøjagtig en prognose var. Denne værdi beregnes ved at sammenligne den prognosticerede kontaktmængde med den faktiske kontaktmængde. **EKSEMPEL** Hvis prognosepræcisionsniveauet er 105 procent, er den prognosticerede kontaktmængde 5 procent større end den faktiske kontaktvolumen.

Åbne og lukketider

Servicekøens driftsdage og -timer. Et flueben angiver, at servicekøen er aktiv (eller 'åben') på en bestemt ugedag. Driftstimerne er i 24-timers format og skal være et multiplum af fem minutter. Hvis der angives andet, rundes værdien op/ned til de nærmeste fem minutter. Undtagelsen er værdien 23:59, altså midnat.

Mindste varighed af planlægningsblok

Marker afkrydsningsfeltet "Gennemtving en mindste varighed af planlægningsblok" for at angive den mindste tidsblok, som denne servicekø kan planlægges til. Gyldige værdier går fra fem minutter (00:05) til 16 timer (16:00) i intervaller på fem minutter.

Denne indstilling er valgfri. Overvej at bruge det, hvis du har agenter, der understøtter flere servicekøer, og du ikke ønsker, at de skifter mellem servicekøer for ofte. Du behøver ikke at bruge denne indstilling, hvis dine agenter understøtter en enkelt servicekø, eller hvis de nemt kan skifte frem og tilbage mellem de servicekøer, de understøtter.

Minimumvarigheden af planlægningsblokken gælder kun for tidsplaner, der køres ved hjælp af metoden Balanceret planlægning. Hvis du kører en tidsplan ved hjælp af metoden Prioriteret planlægning, ignoreres denne indstilling. Andre forekomster, hvor den mindste varighed af planlægningsblokken ignoreres, når tidsplaner ændres, omfatter:

- Redigering af tidsplan for agent
- Optimering af tidsplaner
- Ændringer som følge af meddelelsesanmodninger
- Kopiering af tidsplansaktiviteter

Den mindste varighed følges, når der køres en tidsplan for en afbalanceret metode, selvom det betyder, at en agent ikke kan planlægges til den bedste dækning, for alle agentens servicekøer eller overhovedet, hvis minimummet ikke kan opfyldes. Dækningen kan blive påvirket negativt, især hvis minimumsvarigheden er angivet højere eller tæt på varigheden af minimumslængden på arbejdsskiftet.

> BEMÆRK Brug af denne indstilling vil forlænge den tid, det tager at køre dine tidsplaner, især hvis dine tidsplaner er komplekse (de omfatter f.eks. mange agenter, servicekøer og arbejdsbetingelser.
> Og bruge variable arbejdsskift).

> BEMÆRK Hvis denne servicekø er en del af en multifærdighedsgruppe, og servicekøerne i denne gruppe har forskellige mindste varighed af planlægningsblokken, bruges den længste varighed, der er konfigureret, til
> multifærdighedsgruppe.

Maksimal planlægningsprocent efter skift

Marker afkrydsningsfeltet "Gennemtving en maksimal planlægningsprocent" for at angive den maksimale procentdel af tid i en agents skift, der kan allokeres til understøttelse af denne servicekø. Gyldige værdier går fra 1-99 procent.

Denne indstilling er valgfri. Overvej at bruge den, hvis du har agenter, der understøtter flere servicekøer, og du vil angive, hvor meget af deres arbejdsskift der kan planlægges til at understøtte denne servicekø. Du behøver ikke bruge denne indstilling, hvis dine agenter understøtter en enkelt servicekø eller en multifærdighedsgruppe, eller hvis der ikke er nogen grund til at begrænse, hvor meget tid de bruger på at understøtte denne servicekø.

> BEMÆRK: En agent vil ikke blive planlagt for ugen, hvis de eneste tilgængelige indstillinger overtræder den konfigurerede maksimale planlægningsprocent.

Den maksimale planlægningsprocent gælder kun for tidsplaner, der køres ved hjælp af metoden Balanceret planlægning. Hvis du kører en tidsplan ved hjælp af metoden Prioriteret planlægning, ignoreres denne indstilling. Andre forekomster, hvor den maksimale planlægningsprocent ignoreres, når tidsplaner ændres, omfatter:

- Redigering af tidsplan for agent
- Kopiering af tidsplansaktiviteter
- Ændringer som følge af godkendte tidsplanbytte og tilbud
- Opdatering af tidsplaner ved hjælp af Tidsplanshistorik og gendannelse
- Optimering af tidsplaner

Multifærdighedsgrupper

Dette afsnit viser navnet på hver multifærdighedsgruppe, som denne servicekø er en del af. Tildel en prioritet (fra 0 til 999, hvor 0 er det højeste) til hver multifærdighedsgruppe. Den prioritet, du tildeler her, hjælper med at bestemme, hvordan agenter er planlagt til at understøtte de servicekøer, der gør brug af multifærdighedsgrupper.

Tilknytning af færdigheder

Tildeler en eller flere færdighedstilknytninger til servicekøen og angiver deres prioriteter (0–999 med 0 som det højeste). Du kan tildele en, flere eller alle færdighedstilknytninger til servicekøen.

Færdighedstilknytninger linker agenter til servicekøer. For at kunne planlægge at agenter skal kunne understøtte denne servicekø skal både agenterne og servicekøen være tildelt den samme færdighedstilknytning. Tildeling af en prioritet til hver enkelt færdighedstilknytning giver WFM mulighed for at løse planlægningskonflikter, når agenter med flere færdigheder er tildelt til flere servicekøer.

Virtuel servicekø

Marker afkrydsningsfeltet, hvis denne servicekø er en virtuel servicekø (se Virtuelle servicekøer). Når du gør det, åbnes der er servicekøvalgrude, så du kan tildele servicekøer til at være medlemmer af den virtuelle servicekø. De tilgængelige servicekøer har alle den samme servicekøtype.

> BEMÆRK: Gør ikke en synkroniseret servicekø til en virtuel servicekø. Marker kun dette afkrydsningsfelt, hvis du oprettede servicekøen i WFM.

> BEMÆRK Hvis du vil foretage ændringer i en virtuel servicekø, skal alle kildeservicekøer i den virtuelle servicekø være inden for din visning og dit område. Hvis det ikke er tilfældet, optræder de ikke i
> Liste over kildeservicekøer, og du er blokeret fra at foretage ændringer i den virtuelle servicekø.

Primær servicekø

Gør denne servicekø til hovedservicekøen for en eller flere agenter. Du kan søge efter agenter med det grundlæggende eller avancerede filter, og du kan tildele en, flere eller alle agenter til hovedservicekøen.

> BEMÆRK: Tildeling af en agent til en hovedservicekø fjerner automatisk alle tidligere hovedservicekøtildelinger for den pågældende agent.

Planlægningsrækkefølge

Den rækkefølge, som agenterne planlægges for servicekøen i. WFM sammenligner agenterne på basis af denne rækkefølge og planlægger agenterne med højeste prioritet først. Hvis du vil nulstille ordren til systemstandarden, skal du klikke på knappen Gendan standard.

De kriterier, der anvendes, er følgende:

- Maksimalt antal tilgængelige timer—Summen af det maksimale antal timer en agent kan være planlagt hver enkelt dag i ugen
- Mindste antal tilgængelige timer—Summen af det mindste antal timer en agent kan være planlagt hver enkelt dag i ugen
- Maksimalt antal timer pr. uge – det maksimale antal timer pr. uge, der er konfigureret for agentens arbejdsskift (fra siden Arbejdsskift)
- Minimum antal timer pr. uge – det mindste antal timer pr. uge, der er konfigureret for agentens arbejdsskift (fra siden Arbejdsskift)
- Klassificering—Agentens klassificering i kontaktcenteret baseret på ekspertise (fra siden Agenter)
- Firmaets startdato – den dato, agenten startede med at arbejde for firmaet (fra siden Agenter)
- Afdelingens startdato – den dato, agenten startede med at arbejde for afdelingen (fra siden Agenter)

Standardreduceringsscenarie

Vælg standardreduceringsscenariet, der anvender reduceringsjusteringsfaktoren på prognosen. En servicekø kan kun tildeles til ét reduceringsscenarie.

Justeringsfaktor for agenter

Angiv en værdi for at justere den måde, systemet prognosticerer antallet af agenter, der skal planlægges. Denne faktor er beregnet til at repræsentere effektiviteten af agenter, der arbejder i en bestemt servicekø. (Bemærk, at dette er forskelligt fra effektivitetsgevinsterne på grund af multi-skilling.)

- Eksempel på en situation, der kræver en justeringsfaktor mindre end 1 – en chatservicekø, der giver agenter mulighed for at besvare samtidige chats. Agenterne i denne servicekø er mere effektive. Hvis de kan besvare dobbelt så mange chats som telefonopkald, kan en passende justeringsfaktor være 0,5.
- Eksempel på en situation, der kræver en justeringsfaktor, der er større end 1 – en indgående opkaldsservicekø, der genererer opfølgningsarbejde (f.eks. udgående opkald, research og e-mails) fra sag til sag. De agenter, der arbejder i denne servicekø, er kun delvist tilgængelige for indgående telefonopkald. I dette tilfælde skal en planlægger angive en værdi, der afspejler antallet af agenter, der er nødvendige for at fuldføre en times indgående telefonopkald.

Metadata for aktivitet

(Valgfrit) Tildeler standardmetadataværdier til eller fjerner standardmetadataværdier fra en af eller alle følgende aktiviteter:

- I drift
- Overtid
- Lukket service

Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af metadataværdier for aktiviteter i Administrere værdier for aktivitetsmetadata .

Farve

Den farve, der repræsenterer denne servicekø i tidsplanen. Denne farve bruges kun til planlagte aktiviteter i drift. Planlagte aktiviteter for lukket servicekø og overtid for servicekøen bruger ikke-redigerbare standardfarver.

Administrer servicekøgrupper

En servicekøgruppe er en samling af individuelle servicekøer med den samme servicekøtype. Når servicekøer kombineres i én servicekøgruppe, rulles alle data for de individuelle servicekøer op til et samlet antal for hver metrik.

Beskrivelser af felter

Brug siden Servicekøgrupper til at oprette, redigere og slette servicekøgrupper.

Felterne på siden Servicekøgrupper, når du redigerer eller sletter en eksisterende servicekøgruppe, eller når du opretter en ny servicekøgruppe, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Farve	Den farve, der repræsenterer denne servicekøgruppe i tidsplanen.
Vælg servicekøtype	Servicekøtypen for servicekøgruppen.
Navn på servicekøgruppe	Navnet på servicekøgruppen.
Servicekøer	De servicekøer, du kan tildele servicekøgruppen. Du Kan tildele en, flere eller alle servicekøer til servicekøgruppen. De angivne servicekøer hører til den samme servicekøtype som den type, du valgte.

Administrere færdighedstilknytninger

Færdighedstilknytninger angiver links mellem servicekøer og agenter. De agenter, der er tildelt en færdighedstilknytning, har generelt de samme færdigheder.

Hvis du vil planlægge, at en agent skal understøtte en servicekø, skal du tildele agenten til den færdighedstilknytning eller multifærdighedsgruppe, der er tilknyttet servicekøen. Du kan tildele en agent til mere end én færdighedstilkytning.

VIGTIGT Agenter, der ikke er tildelt en færdighedstilknytning eller en multifærdighedsgruppe, kan ikke planlægges.

BEMÆRK Når WFM importerer servicekøoplysninger fra synkroniserede ACD'er, oprettes der automatisk en færdighedstilknytning for hver servicekø på en en-til-en-basis.
Færdighedstilknytningen har samme navn
Som servicekøen, og servicekøen automatisk tildeles til den. Synkroniseringen sker kun én gang.
Hvis du sletter færdighedstilknytningen, genoprettes den ikke, næste gang synkroniseringen sker.

De servicekøer, der er tildelt til færdighedstilknytningen, prioriteres. Dette gør det muligt for WFM at løse planlægningskonflikter, når agenter er tildelt til flere servicekøer. Agenter planlægges først til servicekøen med højeste prioritet.

EKSEMPEL: Du udpeger nogle af dine agenter til at understøtte to servicekøer og tildeler en prioritet til hver servicekø. Når WFM genererer tidsplanerne for de to servicekøer og registrerer Der er ikke nok agenter til at understøtte alle de prognosticerede krav for hver servicekø. Det sammenligner den prioritetsværdi, der er tildelt servicekøerne. WFM planlægger derefter agenter til den servicekø med den højeste prioritet først. Hvis en servicekø har mere end en færdighedstilknytning eller multifærdighedsgruppe, vil agenter, der er tilknyttet den højere prioritet for færdighedstilknytning eller multifærdighedsgruppe, blive planlagt før agenter, der er tilknyttet den lavere prioritet for færdighedstilknytning eller multifærdighedsgruppe.

Beskrivelser af felter

Brug siden Færdighedstilknytninger til at oprette, redigere og slette færdighedstilknytninger.

BEMÆRK I miljøer, der synkroniseres med ACD, tilføjes eventuelle nye færdighedstilknytninger, du opretter i WFM, ikke tilbage i ACD.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Når du konfigurerer den synkroniserede færdighedstilknytning, skal du ændre dens navn for at skelne den fra dens servicekø. Slet ikke færdighedstilknytninger. Hvis du sletter en færdighedstilknytning, vil alle de historiske
Data, der er knyttet til det, går tabt.

Felterne på siden Færdighedstilknytninger er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på færdighedstilknytning	Det entydige navn på færdighedstilknytningen.
Servicekøer	De servicekøer, der er tildelt til færdighedstilknytningen.
Prioritet	Den valgte servicekøs prioritet fra 0 til 999 med 0 som den højeste prioritet. Denne prioritet gør det muligt for WFM at løse planlægningskonflikter, når agenter er tildelt til flere servicekøer.
Agenter	De agenter, der er tildelt færdighedstilknytningen. De tildelte agenter kan planlægges til tildelte servicekøer.

Administrer multifærdighedsgrupper

Multifærdighedsgrupper bruges til at planlægge, at agenter understøtter flere servicekøer i samme tidsperiode. En multifærdighedsgruppe består af en række servicekøer. Hver servicekø vægtes i procent for at angive, hvor meget af en agents tid, der bruges på at understøtte den pågældende servicekø inden for multifærdighedsgruppen.

Planlægning af agenter til multifærdighedsgrupper afspejles i beregninger som f.eks. Planlagte agenter og Planlagt serviceniveau. Da agenterne deler deres tid på flere servicekøer, afspejles deres bidrag til hver servicekø i procent i disse beregninger.

Beskrivelser af felter

Brug siden Multifærdighedsgrupper til at oprette, redigere og slette multifærdighedsgrupper.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Slet ikke multifærdighedsgrupper. Hvis du sletter en multifærdighedsgruppe, slettes alle agenttidsplaner, der er tilknyttet den, også.

Felterne på siden Multifærdighedsgrupper, når du redigerer eller sletter en eksisterende multifærdighedsgruppe, eller når du opretter en ny multifærdighedsgruppe, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Metadata for aktivitet	(Valgfrit) Tildeler eller fjerner standardmetadataværdier til eller fjerner standard Metadataværdier fra en eller alle af følgende aktiviteter: ▪ I drift ▪ Overtid ▪ Lukket service Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af metadataværdier i Administrere værdier for aktivitetsmetadata.
Agenter	De agenter, som du kan tildele til multifærdighedsgruppen. Du kan søge efter agenter med det grundlæggende eller avancerede filter, og du kan tildele en, flere eller alle agenter til multifærdighedsgruppen. BEMÆRK: En agent kan kun tilhøre én multifærdighedsgruppe. Tildeling af en agent til en multifærdighedsgruppe fjerner automatisk Alle tidligere tildelinger af multifærdighedsgrupper for den pågældende agent. Du advares ikke, hvis en agent tilhører en anden multifærdighedsgruppe, eller hvis de fjernes fra en multifærdighedsgruppe, som de tidligere har været tildelt til.
Farve	Den farve, der repræsenterer denne multifærdighedsgruppe i tidsplanen.
Navn på multifærdighedsgruppe	Navnet på multifærdighedsgruppen.

Felt	Beskrivelse
Servicekøer	De servicekøer, du kan tildele til multifærdighedsgruppen. Du kan Tildel en, flere eller alle servicekøer til multifærdighedsgruppen. Hver servicekø skal tildeles en vægt (procent). Vægten er den procentdel af tid, som en agent, der er tildelt til denne multifærdighedsgruppe, bruger på at understøtte denne servicekø. Vægtene skal tilsammen give 100 procent. BEMÆRK Hvis en servicekø slettes eller har afkrydsningsfeltet "Opret ikke prognoser eller tidsplaner for denne servicekø" markeret, Dens vægtning gendistribueres ikke automatisk til de andre servicekøer i multifærdighedsgruppen.

Administrer lukkede datoer for servicekøer

Brug siden Lukkede datoer for servicekø til at udpege datoer, hvor en servicekø er lukket og derfor ikke kan håndtere kundekontakter. Typiske lukkede datoer er nationale helligdage.

Lukkede datoer bør ikke bruges til dage, hvor servicekøen rutinemæssigt er lukket. En servicekø kan f.eks. være åben mandag til fredag og lukket lørdag og søndag. Dette er mere korrekt konfigureret på siden Servicekøer i afsnittet Åbne og lukketider (se Administrer servicekøer).

I WFM antages alle servicekøer at være åbne hver dag i året, medmindre det er konfigureret på en anden måde.

Hvis lukkede datoer er de samme fra år til år for en servicekø eller de samme for flere servicekøer, kan du konfigurere dem for en servicekø og derefter kopiere dem til andre år og andre servicekøer.

BEMÆRK: Udpegning af en dag som lukket ændrer prognosen for den pågældende dag til nul kontakter. Det påvirker dog ikke nogen tidsplan, der allerede er genereret for den pågældende dag. Hvis agenter er planlagt til at arbejde på
En dag, der er udpeget som lukket, forbliver de planlagt for den pågældende dag. En løsning for denne situation er at oprette en undtagelse og tildele den til servicekøen for den pågældende dag. Hvis en dato er angivet som lukket, efter at prognosen er genereret, behandler planlægningstjenesten stadig prognosen for denne dato som nul, selvom prognosen viser positive værdier.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Opdater en servicekøs lukkede datoer mindst en gang om året.

Kopiering af lukkede datoer

Når du har konfigureret lukkede datoer for en servicekø og gemt posten, kan du kopiere disse lukkede datoer til et andet år for den samme servicekø eller til ethvert andet år for en anden servicekø.

Kopiere en servicekøs lukkede datoer til et andet år

1. Vælg **Kopiér lukkede datoer til en servicekø**.
2. Vælg servicekøen og året med de lukkede datoer, du vil kopiere. De datoer, der kopieres **, vises i ruden Tildelte lukkede datoer** .
3. I sektionen **Kopiér til** skal du vælge den samme servicekø, som du valgte i trin et, og derefter vælge målåret.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Kopiere en servicekøs lukkede datoer til en anden servicekø

1. Vælg **Kopiér lukkede datoer til en servicekø**.
2. Vælg servicekøen og året med de lukkede datoer, du vil kopiere.
3. Vælg målservicekøen og målåret.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Beskrivelser af felter

Brug siden Lukkede datoer for servicekø til at oprette, redigere, fjerne og kopiere lukkede

datoer. Felterne på siden, når du tildeler lukkede datoer til en servicekø, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Tildelte lukkede datoer	Den kalender, du kan bruge til at tildele lukkede datoer.
Servicekø	Den servicekø, du vil tildele lukkede datoer til.
År	Det år, du vil tildele lukkede datoer til.

Felterne på siden, når du kopierer lukkede datoer til en servicekø, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Tildelte lukkede datoer	(Skrivebeskyttet) De lukkede datoer, der kopieres.
Kopier til kø	Den servicekø, du vil kopiere lukkede datoer til. Kopier
til år	Det år, du vil kopiere lukkede datoer til.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Den servicekø, hvis lukkede datoer du vil kopiere.
År	Det år, hvis lukkede datoer du vil kopiere.

Konfigurer reducering

Kontaktcenterreducering er hvor meget tid, der er tabt i kontaktcenteret på grund af ikke-planlagte aktiviteter. Årsager til reducering omfatter en bred række af hændelser, der resulterer i, at agenter ikke er tilgængelige til at hjælpe kunder i deres normale tidsplan. Afhængigt af den tidsramme, der evalueres, og hvad der aktuelt er planlagt, kan reduceringshændelser omfatte (men er ikke begrænset til) ferier, møder, projekter, sygedage og uddannelse.

Reduceringsprocenten bruges til at tage højde for dette, når der køres en tidsplan. Når reduceringsprocenterne anvendes, lægges der ekstra personale ind til tjenesten ved at reducere de reduceringsprocenter, du konfigurerer for hvert interval.

Antallet af agenter, der er tilgængelige til at arbejde, når der køres en tidsplan, er sædvanligvis ikke det samme som det faktiske antal tilgængelige agenter, når den fremtidige dato indtræffer. Dette skyldes forudsigelige og ikke-forudsigelige aktiviteter, der medfører, at disse agenter ikke længere er tilgængelige til at arbejde. Den procentvise forskel mellem de to tal er reduceringsprocenten.

EKSEMPEL Den 1. september køres en tidsplan for ugen den 21. september. Den 31. august indsendte agenterne A, B og C anmodninger om fridage for den 23. september. Kun agent A's anmodning blev godkendt den
1. september, før tidsplanen blev kørt, og derfor betragtes agent A ikke som ledig til at arbejde den pågældende dag. Agent B's og agent C's anmodninger om fridage godkendes ikke før den 3. september, og de er derfor planlagt til at arbejde den 23. september på trods af deres ventende fridagsanmodninger, når tidsplanen køres. Når disse anmodninger godkendes den 3. september, reduceres antallet af agenter, der er planlagt til at arbejde den 23. september, med to agenter.

Funktionen Reducering giver dig mulighed for at konfigurere reduceringsprocenter efter interval for den aktuelle uge og for op til 11 uger ud i fremtiden (for i alt 12 uger). Hver uge bliver reduceringsprocenten mindre, efterhånden som en tidsplanuge nærmer sig den aktuelle dag. Dette skyldes aktiviteter (f.eks. fridage), der fjerner agenter fra puljen over tilgængelige agenter, føjes til tidsplanen, og du behøver ikke at give plads til den samme mængdereducering hver uge. Du bliver mere sikker på antallet af agenter, der er tilgængelige til at blive planlagt, efterhånden som du kommer tættere på tidsplanugen.

Du kan oprette et ubegrænset antal reduceringskategorier, der passer til dit kontaktcenter, selvom der er en grænse på 10 reduceringskategorier pr. reduceringsuge. En reduceringsuge beskriver reduceringsprocenter pr. interval pr. ugedag. Du kan oprette et ubegrænset antal krympeuger. Du kan derefter fortsætte med at oprette krympescenarier. Reduceringsscenarierne anvender reduceringsuger i rækkefølge fra den aktuelle uge til op til 11 uger i fremtiden for specifikke servicekøer.

Administrer reduceringskategorier

Reduceringskategorier definerer årsagerne til, at agenter ikke er tilgængelige til at håndtere kontakter under deres skift. Brug siden Reduceringskategorier til at oprette, redigere og slette et ubegrænset antal reduceringskategorier.

Der kan derefter knyttes op til 10 reduceringskategorier til en reduceringsuge (se Administrer reduceringsuger), og der kan tildeles op til 12 reduceringsuger til et reduceringsscenarie (se Administrer reduceringsscenarier).

Oprette en ny reduceringskategori

1. Vælg indstillingen **Opret en ny reduceringskategori**.
2. Angiv et entydigt navn til den nye kategori.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Rediger eller slet en eksisterende reduceringskategori

1. Vælg indstillingen **Rediger eller slet en eksisterende reduceringskategori**.
2. Vælg den reduceringskategori, du vil redigere eller slette, fra **Vælg reduceringskategori** rulleliste.
3. Rediger reduceringskategorien efter behov, og klik derefter på **Gem**, eller klik på **Slet** for at slette den.

Administrer reduceringsuger

Reduceringsuger angiver, hvilke reduceringskategorier og reduceringsprocenter der anvendes på 30-minutters intervaller for hver dag i ugen. Du kan tildele op til 10 reduceringskategorier pr. dag pr. uge.

Brug siden Reduceringsuger til at oprette, redigere og slette et ubegrænset antal reduceringsuger. Du kan også kopiere en eksisterende reduceringsuge og gemme den med et andet navn. En grund til at bruge kopieringsfunktionen er, hvis en ny reduceringsuge er næsten identisk med en eksisterende reduceringsuge og kun kræver små ændringer af den eksisterende uge for at konfigurere den korrekt.

Oprette en ny reduceringsuge

1. Vælg indstillingen **Opret en ny reduceringsuge**.
2. Angiv et entydigt navn til reduceringsugen.
3. Vælg en ugedag i sektionen Valg af ugedag.

   BEMÆRK Hvis reduceringen på flere dage i ugen er identisk, kan du bruge Ctrl+klik til at vælge disse dage. De reduceringskategorier og reduceringsprocenter, du konfigurerer, er: Anvendes hver dag samtidigt.

4. Vælg op til 10 reduceringskategorier fra ruden Tilgængelige reduceringskategorier, og brug højre pil til at flytte dem til ruden Tildelte.

   Hver reduceringskategori, du vælger, tilføjes som en kolonne i tabellen Intervaller.

5. For hvert 30-minutters interval, du vil anvende reducering på, skal du dobbeltklikke på cellen i den relevante kolonne for reduceringskategori og angive en procentværdi fra 1–99.

   BEMÆRK Ingen individuel tabelcelle kan have en værdi, der er større end 99 procent, og ingen intervalrækketotal kan overstige 99 procent.

6. Vælg en anden ugedag, og konfigurer reduceringskategorier og -procenter for den dag, indtil du har konfigureret alle ønskede ugedage. Du behøver ikke at konfigurere reducering for hver dag i ugen.
7. Klik på **Save (Gem)**.

Rediger eller slet en eksisterende reduceringsuge

1. Vælg indstillingen **Rediger eller slet en eksisterende reduceringsuge**.
2. Vælg den reduceringsuge, du vil redigere eller slette, på rullelisten **Navn** .
3. Rediger reduceringsugen efter behov, og klik derefter på **Gem**, eller klik på **Slet** for at slette den.

Kopiere en eksisterende reduceringsuge

1. Vælg indstillingen **Kopier en reduceringsuge**.
2. Vælg den eksisterende reduceringsuge, du vil kopiere, fra rullelisten **Reduceringsuge** .
3. Angiv et unikt navn til den nye reduceringsuge i feltet **Navn** .
4. Klik på **Save (Gem)**.

Administrer reduceringsscenarier

Reduceringsscenarier anvendes, når prognoser køres. Et reduceringsscenarie består af op til 12 reduceringsuger i en angivet rækkefølge (fra den aktuelle uge eller uge nummer 0 til tolv uger ud eller uge nummer 11), der anvendes på valgte servicekøer, når prognosen køres.

Brug siden Reduceringsscenarier til at oprette, redigere eller slette reduceringsscenarier.

Oprette et nyt reduceringsscenarie

1. Vælg indstillingen **Opret et nyt reduceringsscenarie**.
2. Angiv et entydigt navn til scenariet **i feltet Navn** .
3. Vælg reduceringsuger for dette scenarie ved at flytte dem fra ruden Tilgængelig til ruden Tildelt. Du kan maksimalt tildele 12 uger (nummereret 0-11), hvor uge 0 er den aktuelle uge. Du kan tildele den samme reduceringsuge flere gange, hvor ugen indtager forskellige placeringer i den nummererede liste. Hvis en uge ikke har nogen forventet reducering, skal du tildele ugen **Ingen reducering** .

BEMÆRK Hvis din prognose er for en periode, der er længere end 12 uger, anvendes reduceringsuge nummer 11 på resten af prognoseperioden.

EKSEMPEL

Følgende er en illustration af, hvordan reduceringsuger kan tildeles. Bemærk, at nogle reduceringsuger gentages, og at der ikke forventes noget svind i uge 0.

Tildelt	Ugenummer
Ingen svind	0
Svind uge B	1
Krympning uge F	2
Svind uge G	3
Svind uge A	4
Svind uge C	5
Svind uge N	6
Svind uge M	7

Tildelt	Ugenummer
Reducering uge Z	8
Svind uge K	9
Svind uge A	10
Svind uge D	11

4. Vælg de servicekøer, der skal bruge dette reduceringsscenarie, når de prognosticeres.

   BEMÆRK Dette reduceringsscenarie er standardscenariet for de servicekøer, du vælger, selvom standardscenariet kan tilsidesættes med et andet scenarie, når der anmodes om en prognose. En
   Servicekø kan kun tildeles til ét reduceringsscenarie. Hvis du tildeler en servicekø til et andet reduceringsscenarie, fjernes servicekøen automatisk fra det første reduceringsscenarie.

5. Klik på **Save (Gem)**.

Redigere eller slette et eksisterende reduceringsscenarie

1. Vælg indstillingen **Rediger eller slet et eksisterende reduceringsscenarie**.
2. Vælg det reduceringsscenarie, du vil redigere eller slette, på rullelisten **Reduceringsscenarie** .
3. Rediger reduceringsscenariet efter behov, og klik derefter på **Gem**, eller klik på **Slet** for at slette det.

Administrer agenttidsplaner

Siderne i afsnittet Tidsplanstyring i Programadministration giver dig mulighed for at administrere agenttidsplaner.

Integrer med et HR-styringssystem

Brug siden HRMS-integration til at aktivere integration mellem dit HRMS (Human Resource Management System) og WFM og til at vælge det tidspunkt på dagen, hvor du ønsker, at brugerferiedata skal eksporteres fra WFM til dit HRMS.

BEDSTE PRAKSIS Se referencevejledningen til *dataimport*, før du integrerer et HRMS i WFM.

Når du integrerer dit HRMS med WFM, udveksles data på følgende måde. På denne måde indeholder ferieoplysningerne aktuelle oplysninger for hver ferietype.

- Ferieplaner importeres fra HRMS for at WFM hele dagen, når en GIS-fil gøres tilgængelig for Webex WFO. Du kan finde flere oplysninger om, hvornår HRMS-data importeres til Webex WFO, i *Webex WFO Data Import/Export Reference Guide*.
- Antallet af ferietimer, der bruges af agenter, eksporteres fra WFM til HRMS én gang om dagen på det tidspunkt, der er konfigureret på denne side. Flere eksporter på samme dag understøttes ikke.

BEMÆRK: Alle agenter skal tildeles en fuldtidsækvivalentprofil (FTE), før deres ferieplaner kan importeres fra HRMS. Se Administrer profiler for fuldtidsækvivalenter for at få flere oplysninger.

BEMÆRK Hvis en importfil indeholder agenter og ferietyper, der ikke findes i Webex WFO, springes disse poster over under importen. De poster, der er sprunget over, vises i importloggen.

For systemer, der bruger HRMS-integration, konfigureres ferieplanoplysninger med HRMS. Systemer, der ikke har HRMS-integration, bruger ferieplaner, der er oprettet på siden Ferieplaner (se Administrer ferieplaner).

Procedurer

Aktiver HRMS-integration

- Markér afkrydsningsfeltet **Aktivér HRMS-integration med WFM** .

Konfigurere, hvornår WFM feriedata eksporteres til dit HRMS

- Angiv det tidspunkt, hvor brugerferiedata eksporteres fra WFM til HRMS i feltet **Eksporttid** .

  BEMÆRK Hvis denne tid ændres efter den indledende konfiguration, træder den ikke i kraft i 24 timer.

Importere fildetaljer

Følgende tabel viser detaljerne for den importfil, der er sendt fra HRMS til WFM.

VIGTIGT Alle kolonneoverskrifter skal være til stede i importfilen, selvom der ikke kræves data for den kolonne. Hvis der mangler en kolonneoverskrift, mislykkes importen.

-element	Beskrivelse
Filplacering	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

-element	Beskrivelse
	Server\gis\vacationreports\<lejer>
Filnavn	VacationHours_From_HRMS
Filoverskrift	FERIE FRA HRMS DATO: <dato>
Kolonneoverskrifter	Login Data valgfri. Dette er den e-mail-adresse, som brugerne indtaster, når de logger ind på Webex WFO. Selvom login og employeeId er individuelt valgfrie, skal du medtage data i mindst én af disse to kolonner. Ellers behandles dataimportfilen ikke.
	vacationTypeLabel Påkrævede data. Den dataværdi, der angives for vacationTypeLabel i alle rækker, skal svare nøjagtigt til ferietypenavnet, som det er konfigureret i Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Denne værdi må ikke indeholde kommaer.
	tilgængeligetimer Påkrævede data. Dette er antallet af ferietimer, der er tilgængelige for agenten.
	totalOptjente timer Data valgfri. Dette er det samlede antal ferietimer, som agenten har optjent for året. Hvis det valgfrie felt totalEarnedHours ikke er inkluderet i filen, sætter Webex WFO sine værdier som standard til nul og overskriver de eksisterende værdier. Dette kan resultere i en negativ værdi ved beregning af de timer, der bruges for en agent. Hvis feltet er indeholdt i filen, må den indtastede værdi ikke overstige 9999.
	medarbejder-id Data valgfri. Selvom login og employeeId er individuelt valgfrie, skal du medtage data i mindst én af disse to kolonner. Ellers behandles dataimportfilen ikke.

Følgende er et eksempel på en importfil.

```
FERIE FRA HRMS DATO: 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
```

> BEMÆRK: Dataelementer er begrænset til 2 cifre til højre for decimaltegnet. Hvis der er mere end 2 cifre, afrundes værdien til 2 cifre før import. Fejl i poster logføres i loggen fil.
>
> Kommaer, der er en del af HRMS-importdataene, skal escapes med en omvendt skråstreg (f.eks. "3\.000") for at blive behandlet som konstanter og ikke filafgrænsere.

Oplysninger om eksportfil

Følgende tabel viser detaljerne for den eksportfil, der er sendt fra WFM til HRMS.

-element	Beskrivelse
Filplacering	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<lejernavn>
Filnavn	vacation_<dato>_WFM
Filoverskrift	FERIE FRA WFM DATO: <dato>
Kolonneoverskrifter	Log på- dato ferieTypeEtiket brugtAnmodede timerGodkendte timerTimer medarbejder-id acdId

- Alle agenter, der har en ferieplan via importfilen (se Oplysninger om importfil), medtages i eksportfilen.
- Kun datoer med usedHours inden for de seneste 7 dage medtages i eksporten for hver agent.

- Hvis en dato har brugt Timer for en agent for mindst én ferietype, vises alle ferietyper i filen, selvom der ikke er brugt timer på den pågældende dato. I så fald viser feltet brugtTimer en bindestreg (—).
- Felterne requestHours og approvedHours vises kun på den sidste dato, der rapporteres for hver agent. Disse værdier er ikke bundet til en bestemt dato, da de er totaler for alle fremtidige datoer.
- Hvis en agent ikke har nogen brugte timer for nogen ferietype på 7 dage, indsættes der en datorække for i går for hver ferietype, og anmodede timer og godkendte timer rapporteres der.

Outputeksportfilen indeholder følgende for hver ferietype:

- Brugte timer: De timer, der er brugt til datoen på rækken. Denne værdi er baseret på varigheden af ferietypeundtagelser i agentens tidsplan for datoen. Ferietypeundtagelser konfigureres på siden Webex WFO-ferietyper (Programadministration > Ferieplanlægning > Ferietyper).
- Anmodede timer: Det samlede antal timer, der afventer og endnu ikke er godkendt på nuværende tidspunkt.
- Godkendte timer: Det samlede antal godkendte timer. For anmodninger om deldage bruges anmodningens varighed. For heldagsanmodninger beregnes varigheden som Mindste antal timer pr. uge ÷ 5 som defineret i agentens profil for fuldtidsækvivalenter, konfigureret på siden Webex WFO-profiler for fuldtidsækvivalenter (profiler for programadministration > ferieplanlægning > fuldtidsækvivalent).

Følgende er et eksempel på en eksportfil.

```
FERIE FRA WFM DATO: 2018-04-20
    login,dato,ferietypeetiket,brugtetimer,anmodede timer,godkendtetimer, employeeId, acdId
    smithj@example.com,2018-04-13,Flydende ferie, 8.0,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-15,Flydende ferie,-,-,-,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,Ferie,4.0,-,-,teri.jones,1
    jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
    adamsb@example.com,2018-04-19,Ferie,-,-,-,teri.jones,1
```

I dette eksempel rapporteres ferietimer på følgende måde.

Ansat	Brug af ferietimer
Smithj	▪ Brugt 8 timers flydende ferie den 13. april. ▪ Brugt 8 timers ferie den 15. april. ▪ Har 16 timers anmodninger om ferie, der afventer godkendelse den 20. april eller senere. ▪ Har 8 timers anmodninger om ferie, der er godkendt den 20. april eller senere. ▪ Har ingen godkendte eller afventende anmodninger om en flydende ferie den 20. april eller senere.
Jonest	▪ Brugt 4 timers ferie den 14. april. ▪ Brugt 8 timers ferie den 15. april. ▪ Har ingen godkendte eller afventende anmodninger om en flydende ferie den 20. april eller senere.
AdamsB	▪ Har ingen brugte timer i den 7-dages periode, der starter den 13. april. ▪ Har ingen godkendte eller afventende anmodninger om en flydende ferie den 20. april eller senere.

Tilpas, hvornår tidsplaner frigives

Som standard bliver en agents tidsplan synlig baseret på den globale indstilling: Antal uger synlige i agenttidsplaner. Brug siden Tidsplansfrigivelsesprofiler til at justere tidsplanens frigivelsescyklus for individuelle datointervaller og agenter.

Tidsplanfrigivelsesprofiler tilsidesætter standardtidsplanfrigivelsen og kan bruges til at forsinke og/eller give forhåndssynlighed af tidsplaner for et eller flere datointervaller. Tidsplaner for datoer, der ikke er angivet i en tidsplanfrigivelsesprofil, bliver fortsat synlige i henhold til den globale standardindstilling: Antal uger synlige i agenttidsplaner.

Oprette og tildele en tidsplansfrigivelsesprofil

1. Angiv et entydigt navn til tidsplanfrigivelsesprofilen.
2. Under Administrer tidsplanens udgivelsesdatoer skal du klikke på **Tilføj dato**.
    a. Angiv Startdato og Slutdato for det datointerval, som du vil justere tidsplanens synlighed for.

b. Angiv den udgivelsesdato, hvor du vil frigive tidsplanen for det angivne datointerval.

> BEMÆRK: En tidsplanfrigivelsesprofil kan indeholde flere datointervaller med separate udgivelsesdatoer.

3. Under Tildel agenter skal du vælge en eller flere agenter, der skal tildeles til denne tidsplanfrigivelsesprofil.
4. Klik på **Save (Gem)**.

> **EKSEMPEL** Hvis det i dag er den 1. november, og den globale indstilling: Antal uger synlige i agenttidsplaner er indstillet til seks uger, er en agents tidsplan for 1. november – 12. december
> Synlig som standard. Hvis du vil give agenter forhåndssynlighed af tidsplaner for 18.-31. december, skal du oprette en tidsplanfrigivelsesprofil med startdatoen 2016-12-18 og slutdatoen 2016-12-31. Angiv den udgivelsesdato, hvor du vil frigive tidsplanen for disse datoer. Tidsplaner for alle andre datoer bliver fortsat synlige i henhold til standarden på seks uger.

En agent kan kun tildeles én tidsplansfrigivelsesprofil, som kan indeholde flere datointervaller med individuelle udgivelsesdatoer. Du kan se, hvilken tidsplanfrigivelsesprofil en agent er tildelt (hvis der er nogen), eller du kan tildele en ny tidsplanfrigivelsesprofil på siden Brugere (se Administrer brugere).

Hvis du automatisk vil tildele en bestemt tidsplanfrigivelsesprofil til nye agenter, kan du vælge den i WFM Globale indstillinger: Planlæg frigivelsesprofil (se Konfigurer WFM indstillinger for hele systemet).

> BEMÆRK Justering af tidsplansynlighed kan påvirke en agents mulighed for at anmode om et tidsplanbytte, et tidsplantilbud eller en rådgivningsanmodning. For at en agent kan foretage en anmodning af disse typer, er den planlagte dato
> (eller datoer, hvis der byttes tidsplaner for forskellige dage) skal være synlige for både den anmodende agent og den besvarende agent.

Beskrivelser af felter

Felt	Beskrivelse
Planlæg udgivelsesprofiler	
Vælg Planlæg udgivelsesprofil	("Kun redigere eller slette en eksisterende tidsplansfrigivelsesprofil") Navnet på den tidsplanfrigivelsesprofil, du vil redigere.
Rediger navn	Et entydigt navn til denne tidsplanfrigivelsesprofil.

Felt	Beskrivelse
Administrer tidsplanens udgivelsesdatoer	
Startdato	Den første dag i et datointerval, som du vil angive frigivelse for.
Slutdato	Den sidste dag i et datointerval, som du vil angive frigivelse for.
Udgivelsesdato	Den dato, hvor du vil frigive tidsplaner for det angivne område
	Af datoer. Denne dato kan være forskellig for hvert område i tabellen.
Tilføj dato	Opret yderligere datointerval for denne tidsplanfrigivelsesprofil.
Slet markerede	Fjern de valgte datoområder fra tabellen. Hvis du vil markere alle rækker, skal du vælge Afkrydsningsfeltet øverst i tabellen.
Tildel agenter	
Tilgængelig/tildelt	En liste over tilgængelige og tildelte agenter for denne tidsplanudgivelse profil. En agent kan kun tildeles én tidsplansfrigivelsesprofil ad gangen.

Begrænse en supervisors mulighed for at redigere tidsplaner

En administrator ønsker måske at begrænse en supervisors mulighed for at redigere agenttidsplaner af forskellige årsager. En supervisor kan f.eks. være under uddannelse og endnu ikke erfaren nok til at have fuld adgang til redigering af tidsplaner. Siden Regler for redigering af tidsplan giver dig mulighed for at tildele en regel for redigering af tidsplaner til bestemte supervisorer, der administrerer deres redigeringsfunktioner.

Du kan konfigurere en regel for at forhindre supervisorer i at udføre følgende handlinger:

- Indsættelse af aktiviteter eller kun indsættelse af bestemte typer aktiviteter
- Bytte tidsplaner
- Ændring af tidsplaner ved hjælp af funktionen Find optimal tid
- Flytning af forskellige typer aktiviteter (f.eks. frokoster eller pauser) med mere end et angivet antal minutter
- Ændre tidsplaner ved hjælp af funktionen Optimer tidsplaner

- Gendannelse af en tidligere tidsplan ved hjælp af funktionen Tidsplanshistorik og gendannelse
- Tilføjelse, redigering eller sletning af aktivitetsnoter om undtagelser eller projekter i agenttidsplaner

BEMÆRK: En regel for redigering af tidsplan tilsidesætter tilladelserne Administrer WFM og Administrer tidsplaner. Disse tilladelser giver f.eks. adgang til planlægningshistorikken og funktionen Gendan, men hvis du
Anvende en regel, der begrænser adgangen, kan supervisoren ikke få adgang til den pågældende funktion fra hverken Programadministration eller Agenttidsplaner, selvom supervisoren har disse tilladelser.

Hvis du kun tildeler en regel til redigering af tidsplan til en supervisor, forhindres denne supervisor i at udføre den opgave, du har angivet grænser for, eller i at flytte aktiviteter med mere end et angivet tidsrum. Du kan dog oprette en arbejdsgang, der gør det muligt for en supervisor at udføre en opgave, men som udsætter de ændringer, du får, fra at finde sted, indtil de er blevet godkendt manuelt. Dette gøres ved hjælp af en arbejdsgang.

BEMÆRK: En supervisor, der er underlagt en manuel godkendelsesarbejdsgang, kan ikke gemme ændringer i en tidsplan, hvis supervisoren bruger brugerdefineret filtrering (indstillingen Brugerdefineret nederst på filterlisten, der giver dig mulighed for at:
Vælg en kombination af teams, servicekøer, servicekøgrupper og færdighedstilknytninger for at filtrere siden Agenttidsplan). Handlingen Gem fungerer, hvis supervisoren kun filtrerer siden efter ét team, én servicekø eller en færdighedstilknytning.

BEMÆRK Hvis en supervisor, der er underlagt en regel for redigering af tidsplanen, redigerer en undtagelse eller et projekt og samtidig redigerer eller tilføjer en aktivitetsnote, vises aktivitetsnoten ikke, når
Godkendende supervisor får vist redigeringen til godkendelse. Når redigeringen er godkendt, gemmes noten ikke.

Det er valgfrit at konfigurere en arbejdsgang. Du behøver ikke en arbejdsgang, for at en ændring, der opfylder regelkravene, kan træde i kraft (f.eks. har en supervisor, der er begrænset til at flytte en pause på højst 30 minutter, lov til at flytte en pause på 15 minutter). Hvis du opretter en arbejdsgang, kan WFM dog kontrollere dækning og bemanding. Hvis det er vigtigt i dit kontaktcenter, kan du konfigurere arbejdsprocesser sammen med regler for redigering af tidsplaner.

Oprette en arbejdsproces

Du kan konfigurere en arbejdsgang til redigering af tidsplan på siden Arbejdsprocesser (Programadministration > aktiviteter > arbejdsprocesser), der kan godkende, afvise eller gennemtvinge manuel håndtering af tidsplansændringer. Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du konfigurerer en arbejdsgang, i Automatisere håndtering af agentanmodninger.

Når du opretter en arbejdsproces for redigering af tidsplan, skal du bruge følgende indstillinger:

- Vælg en Planlæg rediger begivenhed.
- Tildel de relevante supervisorer i afsnittet Tildel brugere.

- Vælg handlingen Manuel håndtering, Godkend eller Afvis.

Arbejdsprocessen kører, når supervisoren klikker på **Gem** efter at have foretaget ændringer på siden Agenttidsplaner. Hvis den handling, der er valgt for arbejdsgangen, er Manuel håndtering, træder ændringerne ikke i kraft, før de er manuelt godkendt af en administrator eller planlægger på siden Administration af tidsplanredigering (se Godkend eller afvis tidsplansændringer, der er foretaget af supervisorer).

Administration af regler for redigering af tidsplaner

Brug siden Regler for redigering af tidsplan til at oprette, redigere og slette regler for redigering af tidsplaner.

Oprette en ny regel for redigering af tidsplan

1. Vælg indstillingen Opret ny regel for **redigering** af tidsplan.
2. Angiv et entydigt navn på reglen.
3. Vælg de aktiviteter, du vil forhindre supervisorer i at udføre, i ruden "Forhindre bruger i at udføre". Du kan forhindre supervisorer i at indsætte alle eller nogle typer nye aktiviteter, bytteplaner og finde optimale tidspunkter.
4. Vælg de eksisterende aktiviteter, du ønsker at forhindre eller begrænse supervisorer i at flytte mere end et angivet antal minutter i tidsplanen. Vælg f.eks. "Pauser med mere end", og skriv **15** i feltet minutter for at begrænse en supervisors fra at flytte en pause mere end 15 minutter tidligere eller senere i tidsplanen. Hvis du vil forhindre, at supervisoren overhovedet flytter pauser, skal du skrive **0** i feltet Minutter.
5. Tildel supervisorer til reglen ved at vælge dem i ruden Tilgængelig og flytte dem til ruden Tildelt. Der vises kun supervisorer i ruden Tilgængelige.
6. Klik på **Save (Gem)**.

Redigere eller slette en eksisterende regel for redigering af tidsplan

1. Vælg indstillingen Rediger eller slet eksisterende regel for **redigering** af tidsplan.
2. Vælg den ønskede regel på rullelisten Planlæg redigeringsregel, og benyt en af følgende fremgangsmåder:
    a. Rediger reglen som ønsket, og klik derefter på **Gem**.
    b. Hvis du vil slette reglen, skal du klikke på **Slet** og derefter klikke på **Ja** for at bekræfte sletningen.

Arbejde med historiske data

Siderne i afsnittet Historiske data i Programadministration gør det muligt at registrere, flette og redigere historiske data.

Få vist og redigere historiske data

Brug siden Vis og rediger historiske data til at få vist, angive og redigere de historiske data for en bestemt servicekø og dato.

> **SEDDEL**
>
> Alle historiske data vises i organisationens standardtidszone, som vises øverst i tabellen over historiske data. De historiske data vises ikke i den tidszone, der er konfigureret for den valgte servicekø.
>
> Webex WFO konverterer historiske data til den relevante tidszone ved generering af fordelinger.

WFM kræver historiske data for at generere fordelinger, prognoser og tidsplaner og til at beregne statistikker. Jo mere nøjagtige de historiske data er, jo mere nøjagtige bliver prognoser og tidsplaner. Men undertiden er historiske data for en servicekø ufuldstændige, unøjagtige eller mangler fuldstændigt. Når dette sker, kan du indtaste de manglende data manuelt eller redigere unøjagtige eksisterende data.

Årsager til, at du måske ønsker at redigere eller indsætte historiske data, omfatter følgende:

- For at rette data, der er unøjagtige på grund af systemet eller netværksproblemer
- For at justere data, der er usædvanlige på grund af en sjælden hændelse, f.eks. en marketingkampagne
- At indsætte manglende data, når kontaktmængden er normal, men ingen data blev registreret på grund af, at systemet eller netværket var nede
- For at oprette data, når de historiske data enten ikke er tilgængelige eller mangler, når du f.eks. installerer WFM
- For at understøtte prognosticering og planlægning af ikke-interaktive servicekøer (som f.eks. dem, der håndterer e-mail og sociale medier)

> **SEDDEL**
>
> GIS (Generic Interface Services)API kan også bruges til at føje historiske data fra enhver ACD til den WFM database. GIS-API er en del af WFM og kræver ingen separat installation eller eksekverbar for at fungere. Se referencevejledningen *til dataimport for* at få flere oplysninger.
>
> Hvis du har en Avaya ACD, har du også mulighed for at få vist historiske data for telefonnumre (DN'er). Du kan dog ikke redigere DN-data i WFM.

Når du har angivet de historiske dataparametre, vises der en tabel med de ønskede data, hvis de findes. Hvis der ingen findes for en servicekø, kan du angive data for den pågældende dag på intervalzoomniveau.

Du kan kopiere og indsætte data i tabellen ved brug af Windows-genvejstasterne.

- Klik og træk med musen for at vælge specifikke rækker og kolonner i tabellen eller et regneark, eller tryk på Ctrl+A for at markere hele tabellen eller regnearket.
- Brug Ctrl+C til at kopiere de markerede celler til Udklipsholder i formatet tabulatorsepareret værdi (TSV) eller kommasepareret værdi (CSV). Denne handling kopierer både redigerbare og skrivebeskyttede kolonner, hvis du kopierer data fra tabellen.
- Brug Ctrl + V til at indsætte indholdet af udklipsholderen i tabelceller. Du kan indsætte i en specifikt valgt gruppe af celler eller blot vælge den celle, der bliver øverste venstre hjørne af dine indsatte data. Datene indsættes i de valgte celler, medmindre den valgte kolonne er skrivebeskyttet. Du kan ikke indsætte kopierede data i skrivebeskyttede kolonner. Hvis de kopierede data er for store til at passe i det valgte indsættelsesområde, udvides markeringen til størrelsen af dataene i udklipsholderen. Hvis du f.eks. vælger et 2 × 2-område, men dataene på udklipsholderen er 3 × 3, så indsætter 3 × 3. De indsatte data fremhæves i tabellen.

Beskrivelser af felter

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Den servicekø, som du vil have vist og/eller redigere historiske data for.
Telefonnummer	(Avaya ACD kun) Det telefonnummer, du vil se for data.
Zoomniveau	Det detaljeringsniveau, du vil bruge til at se dataene. Dine muligheder er: ▪ I – Efter interval ▪ D – Om dagen ▪ W – Efter uge ▪ M – Efter måned ▪ Y – Efter år BEMÆRK: Data kan kun redigeres på intervalzoomniveauet.
Dato	Den dag, hvor du ønsker at se og/eller redigere historiske data. Vises kun, når intervalzoomniveauet er valgt.
Startdato/Slutdato	Start-/slutdatoen for den periode, du vil se og/eller redigere for Historiske data.

Felt	Beskrivelse
	Vises kun, når zoomniveauet Dag, Uge, Måned eller År er valgt. BEMÆRK Når du får vist akkumulerede data på uge- eller månedsniveau, er de viste data baseret på den konfigurerede startdag for Uge, som den dato, du vælger, falder i. Så hvis den konfigurerede ugestartdato er mandag, og du vælger et datointerval fra onsdag til onsdag, er de viste data totaler fra mandag til mandag.

Felter i tabellen Historiske data

Felterne i den historiske datatabel er beskrevet nedenfor. Tabellen viser definitionen på feltet for både interaktive servicekøer og ikke-interaktive servicekøer.

Hvis du ønsker yderligere oplysninger om interaktive og ikke-interaktive servicekøer, skal du se Administrere servicekøtyper .

Felt	Beskrivelse
Tilbudte kontakter	Antallet af ACD opkald/kontakter, der blev distribueret til servicekøen i løbet af interval.
Kontakter behandlet	Antallet af ACD opkald/kontakter, som agenterne fuldførte i løbet af interval.
Kontakter forladt	Antallet af ACD opkald, der blev distribueret til servicekøen i løbet af intervallet som blev afbrudt (opkalderen lagde på, mens opkaldet var i kø eller ringede på agentens telefon). Opkald tælles for det interval, hvor opkalderen lægger på.
Kontakter besvaret	Antallet af ACD opkald/kontakter, der blev besvaret i servicekøen under Intervallet. Opkald tælles i det interval, hvor agenten besvarede dem.
Samlet svartid	Den tid, hvor alle opkald/kontakter var i køen og blev besvaret
	I intervallet.
Gennemsnitlig taletid	▪ Interaktive servicekøer – den gennemsnitlige mængde tid, der er brugt

Felt	Beskrivelse
	Taler og er sat på hold for alle opkald, der er blevet behandlet i løbet af intervallet. ▪ Ikke-interaktive servicekøer – den gennemsnitlige mængde tid, der blev brugt på hver kontakt for alle kontakter, der blev håndteret i løbet af intervallet.
Gennemsnitlig arbejdstid	Gennemsnitlig mængde efter kontaktarbejde for hver kontakt for alle kontakter Behandlet i løbet af intervallet.
Serviceniveauprocent	Den procentdel af kontakter, der opfyldte serviceniveaumålet for interval.
Maksimalt antal kontakter i kø	Det maksimale antal kontakter i servicekøen for dagen.

Flet historiske data

Brug siden Anmodning om fletning af historiske data til at flette de historiske data, som servicekøerne i en virtuel servicekø havde indsamlet individuelt, før de blev føjet til en virtuel servicekø.

En virtuel servicekø begynder at indsamle historiske data fra komponentservicekøerne, når du har oprettet den, så du behøver kun at sende en anmodning om historiske data i følgende situationer:

- Komponentservicekøerne havde individuelt indsamlet historiske data, før du føjede dem til en virtuel servicekø, og du vil knytte deres akkumulerede historiske data til deres virtuelle servicekø.
- Du kan enten tilføje servicekøer med historiske data til eller slette servicekøer med historiske data fra en virtuel servicekø, og du vil genberegne de historiske data for den berørte virtuelle servicekø.

De historiske data for de individuelle servicekøer bevares efter fletningen, så hvis du sletter en servicekø fra den virtuelle servicekø, kan den stadig bruges.

Beskrivelser af felter

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for anmodningen om fletning af historiske data.
Slutdato	Slutdatoen for anmodningen om fletning af historiske data.

Felt	Beskrivelse
Virtuel servicekø	En liste over tilgængelige og tildelte komponentservicekøer, hvorfra for at flette historiske data. De tildelte servicekøer skal have historiske data for det valgte datointerval.
Kørselsdato	Den dato, hvor du ønsker at køre anmodningen.
Køretid	Det tidspunkt, hvor du ønsker at køre anmodningen.

Beregn nøjagtigheden af tidligere prognoser

Prognosenøjagtighed er forholdet mellem den prognosticerede kontaktmængde og den faktiske kontaktmængde. En anmodning om prognosenøjagtighed ved kompileringsanmodning beregner dette forhold for en eller flere servicekøer baseret på historiske data. Den kan ikke fortælle dig, hvor nøjagtig en prognose vil være i fremtiden. Det kan kun evaluere nøjagtigheden af prognoser i fortiden.

EKSEMPEL Hvis den prognosticerede præcisionsprocent for en servicekø er 105 procent, betyder det, at den prognosticerede kontaktmængde var 5 procent større end den faktiske kontaktmængde.

Den værdi, der beregnes med denne anmodning, vises på siden Servicekøer i afsnittet Procent for prognosepræcisionsniveau.

Brug siden Anmodning om prognosenøjagtighed ved kompileringsanmodning til at generere en anmodning om prognosenøjagtighed ved kompileringsanmodning.

Beskrivelser af felter

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for anmodningen om prognosenøjagtighed ved kompileringsanmodningen.
Slutdato	Slutdatoen for kompileringsanmodningen for prognosenøjagtighed.
Servicekøer	De servicekøer, som du vil generere en prognosenøjagtighed for Samling. De tildelte servicekøer skal have prognoser genereret for det valgte datointerval.
Kørselsdato	Den dato, hvor du ønsker at køre anmodningen.
Køretid	Det tidspunkt, hvor du ønsker at køre anmodningen.

Registrer historiske data

Brug siden Registrer historiske data til at køre en anmodning om at registrere historiske data fra din ACD og importere dem i WFM. Dette kan blive nødvendigt under visse omstændigheder, f.eks. hvis du vil importere historiske data fra din ACD for perioden, før du installerede WFM, eller hvis du vil udfylde huller i dine historiske data, der opstod på grund af afbrydelser i forbindelsen til din ACD, efter at du installerede WFM.

BEMÆRK: Denne funktion er ikke tilgængelig for Avaya ACD'er eller ACD'er, der er klassificeret som "generiske" under en WFM installation.

BEMÆRK Når der registreres historiske data, genberegnes tidligere overholdelses- og overensstemmelsesdata (ACC) kun, hvis tidsplaner eller realtidsdata er ændret siden sidste gang, ACC-data blev beregnet.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Registrering af data fra ACD kan lægge en tung belastning på systemet. Hvis du anmoder om en stor mængde data, skal du køre denne anmodning, når kontaktcenteret er lukket eller stille
periode.

Forudsætninger

- En WFM licens
- Tilladelsen Administrer WFM
- Tilladelsen Administrer tidsplaner
- Systemadministratoradgang
- En konfigureret ACD

Sideplacering

Programadministration > historiske data > registrering af historiske data

Procedurer

Kør en anmodning for at registrere historiske data

1. Vælg og konfigurer felterne efter ønske.
2. Klik på **Kør**.

Relaterede emner

- Konfigurer en ACD
- Importere historiske data

Importere historiske data

Brug siden Importer historiske data til at importere historiske data i form af en CSV fil til en valgt ACD. Denne side er et alternativ til at bruge den eksekverbare WFM Historical Import Template (WHIT) til at importere dine historiske data (se *Webex WFO Data Import Reference Guide* for at få flere oplysninger).

BEMÆRK Hvis du hoster din egen dataserver, kan du bruge WHIT til at importere historiske data til skyen. Hvis du bruger en dataserver, der hostes af Webex WFO i skyen, skal du bruge denne side til at importere
Historiske data.

Importere historiske data

1. Klik på **Vælg fil**, og naviger derefter til den placering, hvor CSV filen er gemt. Klik på **Åbn** for at indlæse filen på siden.
2. **På rullelisten Vælg destination ACD** skal du vælge den ACD, du vil importere de historiske data til.
3. **På rullelisten Tidszone** skal du vælge den tidszone, du ønsker anvendt på de historiske data. Standardværdien er UTC. Indstillingen Lejer er den lejertidszone, der er angivet for lejeren af systemadministratoren på siden Lejere.
4. Knyt felterne i CSV filen til de importfelter, der er angivet på siden. Angiv datatypen for dato- og periodefelterne.
5. Klik på **Importér**.

Beskrivelser af felter

Felterne i CSV filen skal indeholde følgende data. Feltet kan navngives hvad som helst, da det knyttes til importfeltet før import. Felterne kan være i vilkårlig rækkefølge i CSV filen.

VIGTIGT Filen skal indeholde enten serviceName eller serviceNumber, men ikke begge.

Importer feltnavn	Beskrivelse
Afbrudte opkald	(Påkrævet) Det samlede antal afbrudte opkald i servicekøen I perioden.

Importer feltnavn	Beskrivelse
ASA	(Valgfrit) Den gennemsnitlige svarhastighed i sekunder i servicekøen i perioden.
gnsACWTime	(Påkrævet) Den gennemsnitlige arbejdstid efter opkald i sekunder for alle opkald Håndteres i servicekøen i perioden. Den omfatter al tid, der er brugt på opkald, der er behandlet i denne periode, herunder tid brugt i andre perioder.
gnsTaletid	(Påkrævet) Den gennemsnitlige taletid i sekunder for alle opkald, der behandles i servicekø i perioden. Denne værdi omfatter al tid, der er brugt på opkald, der er behandlet i denne periode, herunder tid brugt i andre perioder. Hvis du f.eks. kun modtog ét opkald i denne periode, og det varede 45 minutter, er den gennemsnitlige taletid 45 ÷ 1 minutter = 45 minutter = 2700 sekunder.
kontakterI kø	(Valgfrit) Det maksimale antal kontakter i kø i tjenesten kø i perioden. Dette gælder kun for ikke-interaktive servicekøer.
dato	(Påkrævet) Datoen for dataene.
håndteredeOpkald	(Påkrævet) Det samlede antal opkald, der er behandlet i servicekøen I perioden.
belægningsgrad	(Valgfrit) Belægningsgraden for servicekøen i perioden. Denne værdi udtrykkes som et heltal fra 1 til 100.
periode	(Påkrævet) 30-minutters intervallet på dagen for dataene i formatet TT:MM:SS.
qtyOfAgents	(Valgfrit) Antallet af agenter i tjeneste i servicekøen under perioden.
Modtagne opkald	(Påkrævet) Det samlede antal opkald, der blev modtaget i servicekøen under perioden.
serviceniveau	(Valgfrit) Serviceniveauprocenten for servicekøen i løbet af periode. Denne værdi udtrykkes som et heltal fra 1 til 100.
servicenavn	Servicekøens navn. Dette felt er påkrævet, hvis servicenummeret er

Importer feltnavn	Beskrivelse
	Ikke inkluderet i filen.
servicenummer	Servicekøens id på ACD. Dette felt er obligatorisk, hvis ikonet serviceName er ikke inkluderet i filen. BEMÆRK Hvis dette id indeholder foranstillede nuller (f.eks. 00005), kan det medføre, at importen mislykkes. Disse id'er må ikke indeholde Foranstillede nuller for at forhindre, at problemet opstår.
Overførte opkald	(Valgfrit) Det samlede antal opkald, der er overført i servicekøen I perioden.

Oprette beskrivelser af årsagskoder

Brug siden Årsagskodebeskrivelser til at oprette årsagskodebeskrivelsessæt og derefter knytte disse sæt til en eller flere servicekøer. Årsagskoder (også kendt som "aux-koder" eller "NR-koder") stammer fra din ACD. Hvis du har flere ACD'er, skal du konfigurere forskellige årsagskodebeskrivelsessæt for servicekøerne i hver af disse ACD'er.

Når du har konfigureret beskrivende tekst til dine årsagskoder, vises disse beskrivelser i skuffen Overholdelse af agenttidsplaner og i widgetten Overholdelse i realtid i stedet for numeriske årsagskoder.

BEMÆRK: De årsagskodebeskrivelser, der vises for en agent, er dem fra den servicekø, som er agentens primære servicekø. Hvis agenten ikke har en hovedservicekø, er der ingen årsagskode Beskrivelser vises.

BEMÆRK Hvis et årsagskodebeskrivelsessæt ændres, afspejles ændringerne i både aktuelle og historiske data. Ældre versioner af sættet arkiveres ikke.

Din rolle kræver tilladelsen Administrer WFM for at oprette og administrere årsagskoder og tilladelsen Rediger tidsplaner for at få vist årsagskoder i skuffen Overholdelse.

Oprette et årsagskodebeskrivelsessæt

1. Vælg indstillingen **Opret et nyt sæt årsagskodebeskrivelse** .
2. Angiv et entydigt navn til det nye årsagskodebeskrivelsessæt.

3. Klik på **Tilføj række**. I den nye række i tabellen skal du angive årsagskode-id'et og en tekstbeskrivelse. Beskrivelsen kan maksimalt være 20 tegn lang og indeholde specialtegn bortset fra komma (,) eller pundtegn (#).

   BEMÆRK: Der kræves ikke en beskrivelse – du kan tilføje en række udelukkende med årsagskode-id'et.

4. Fortsæt med at tilføje rækker med årsagskode-id'er og beskrivelser, indtil sættet er fuldført.
5. Klik på **Save (Gem)**.

Redigere et eksisterende årsagskodebeskrivelsessæt

1. Vælg indstillingen Rediger eller slet en årsagskodebeskrivelse .
2. Vælg det sæt, du vil redigere, på rullelisten Navn på sæt med årsagskode.
3. Du kan foretage følgende redigeringer:
   - Rediger tabelrækken for at ændre årsagskodenummeret eller -beskrivelsen.
   - Slet en række ved at markere rækken og klikke på **Slet række**.
   - Omdøb beskrivelsen af årsagskoden.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Slet et eksisterende årsagskodebeskrivelsessæt

1. Vælg indstillingen Rediger eller slet en årsagskodebeskrivelse .
2. Vælg det sæt, du vil redigere, på rullelisten Navn på sæt med årsagskode.
3. Klik på **Slet**.

   BEMÆRK Når et sæt årsagskoder slettes, vil historiske, aktuelle og fremtidige årsagskoder vise årsagskode-id'et og ikke årsagskodebeskrivelsen for nogen tjeneste Køer, der er tildelt til det slettede sæt.

Tildel en årsagskodebeskrivelse, der er angivet til en eller flere servicekøer

1. Vælg indstillingen **Tildel en årsagskodebeskrivelse, der er angivet til en eller flere servicekøer** .
2. Vælg et sæt årsagskodebeskrivelser på rullelisten.
3. Vælg en ACD på rullelisten ACD.
4. De servicekøer, der vises i ruden Tilgængelige, er dem, der findes i hovedvisningen, og som er knyttet til de ACD, du har valgt. Flyt de servicekøer, du vil tildele dette sæt til, fra ruden Tilgængelig til ruden Tildelt. Servicekøer, der allerede er tildelt til sættet

Vises i ruden Tildelte.

> BEMÆRK Et årsagskodebeskrivelsessæt kan tildeles til flere servicekøer, men en servicekø kan kun have tildelt ét sæt årsagskodebeskrivelser.

5. Klik på **Save (Gem)**.

Tilpasse tilknytninger af overholdelsestilstand

Brug siden Tilknytning af overholdelsestilstand til at angive, hvilke agenttilstande og årsagskoder, der bestemmer, om en agent overholder en planlagt aktivitet, og hvilke planlagte aktiviteter der bruges til at beregne agentoverholdelsesprocenter.

Standardindstillingerne er den mest almindelige metode til beregning af overholdelse, og det er ikke nødvendigt for dig at ændre dem. Indstillingerne kan dog tilpasses til dit kontaktcenter, hvis du ønsker det.

Agenter vises som i overholdelse, hvis de er i en af de agenttilstande, der er tilknyttet til en specifik planlagt aktivitet. Hvis de er i en agenttilstand, der ikke er tilknyttet til den planlagte aktivitet, vises de som manglende overholdelse.

Forudsætninger

Sørg for, at den ACD forbindelse er konfigureret og leverer data i realtid med de årsagskoder, der skal WFM.

Sideplacering

Programadministration > WFM > WFM konfiguration > tilknytning af overholdelsestilstand

Procedure

Udfør følgende procedure for at administrere tilknytninger af overholdelsestilstand.

Administrere tilknytninger af overholdelsestilstand

1. For hver planlægsningsaktivitet skal du konfigurere mindst én agenttilstand, som du ønsker skal betragtes som værende i overholdelsestilstand. Agenttilstanden bruges til at beregne overholdelse af planlægningsaktiviteten. Hvis du har brug for at tilføje et agenttilstandsfelt, skal du klikke på **Tilføj**. Hvis du har brug for at slette et agenttilstandsfelt, skal du markere feltet og derefter klikke på **Slet**.
2. Konfigurer de årsagskoder, du vil betragte som værende i overholdelsestilstand for planlægningsaktiviteter, der bruger årsagskode. Gyldige værdier er alle alfabetiske tegn, tallene 1-65535 og symboler undtagen kommaet.

- Et tomt felt betyder, at alle årsagskoder skal tages med i betragtning.
- En bindestreg mellem tal angiver et interval. "1–3" betyder, at årsagskoderne 1, 2 og 3 skal tages med i betragtning.
- Et komma mellem tal eller alfastrenge angiver specifikke tal og strenge. "1,3,5,e-mail,@chat" betyder, at årsagskoderne 1, 3, 5, e-mail og @chat tages i betragtning.
- Du kan bruge en kombination af et interval af tal og specifikke tal og tegnstrenge (f.eks. "1–5,7,9,12,e-mail,opfølgningsarbejde").
- (Valgfrit) Forbind årsagskoden med ACD-id'et og et pundtegn for at skelne årsagskoder, der stammer fra forskellige ACD'er (se nedenfor for at få flere oplysninger).

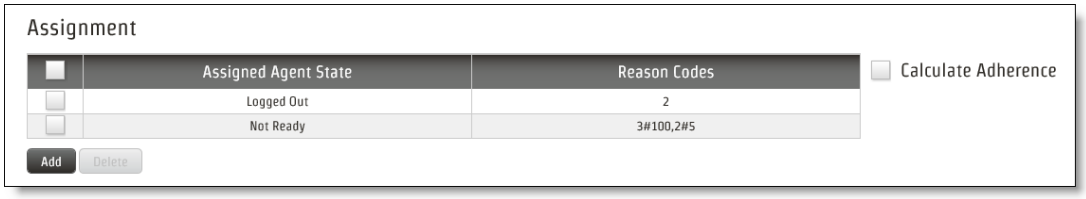
3. Marker afkrydsningsfeltet Beregn overholdelse ud for aktiviteten for at medtage tidsoverholdelsesdata for den planlagte aktivitet, når agentoverholdelsesprocenter beregnes.
4. Klik på **Gem** for at gemme ændringerne.

BEMÆRK Hvis du vil vende indstillingerne for tilknytning af overholdelsestilstand tilbage til standardkonfigurationen, skal du klikke på **Nulstil**.

Eksempel

BEDSTE PRAKSIS

I følgende figur har en administrator knyttet to ACD agenttilstande, Logget af (med årsagskode 2) og Ikke klar (med årsagskoderne 3#100 og 2#5), til planlægningsaktiviteten Tildeling. Det betyder, at når en agent er planlagt med en tildelingsaktivitet, skal den pågældende agent være i tilstanden Logget af med årsagskode 2 eller tilstanden Ikke klar med årsagskode 100 (i ACD 3) eller 5 (i ACD 2) for at være i tilstanden Overholdelse. Enhver anden agenttilstand eller årsagskode i løbet af den planlagte tid vil resultere i, at agenten bliver vist som ikke værende i overholdelsestilstand.



Administratoren har ikke markeret afkrydsningsfeltet Beregn overholdelse. Det betyder, at uanset om brugerne overholder tildelingsplanlægningsaktiviteten eller ej, vil det ikke have nogen indflydelse på den pågældende agents resultat for overholdelsesprocent.

ACD-id'er og årsagskoder

Hvis dit system har flere ACD'er, skal du muligvis angive, hvilken ACD årsagskoden hører til. For eksempel, hvis årsagskode 6 er til stede i både ACD 1 og ACD 2, men betyder noget forskelligt i hver, skal du skelne mellem dem.

Det kan du gøre ved at angive en årsagskode for agenttilstandene Ikke klar eller Logget af, ved at bruge dette format:

<ACD ID>#<årsagskode>

Det ACD-id, der bruges, er det id, der er konfigureret på siden ACD konfiguration (se Konfigurer en ACD).

EKSEMPEL Både ACD 2 og ACD 3 bruger årsagskode 23, men de betyder ikke det samme. Hvis du vil tildele den 23-årsagskode, der er konfigureret i ACD 2, til tilstanden Agent, der er logget af, skal du angive **2#23** i feltet Årsagskoder.

Hvis en årsagskode betyder det samme i flere ACD'er eller kun er unik for én ACD, er det ikke nødvendigt at føje ACD-id'et til årsagskoden. Hvis du vil angive en række årsagskoder inden for en bestemt ACD, skal du tilføje ACD-id'et og pundtegnet før den første årsagskode i intervallet: **3#1–5**.

BEMÆRK Årsagskoder vises andre steder i Cisco, f.eks. i skuffen Overholdelsesdetaljer på siden Agenttidsplaner, men det ACD-id, du føjer til dem her, gør det ikke. ACD-id'et er nødvendigt Kun ved konfiguration af tilknytning af overholdelsestilstand i flere ACD miljøer.

Tilknytning af overholdelsestilstand for ikke-interaktive servicekøer

Du kan beregne Overholdelse for ikke-interaktive servicekøer (f.eks. dem, der håndterer kunde-e-mail). Da standardindstillingerne er beregnet til servicekøer, der understøtter interaktive kundekontakter, skal du konfigurere brugerdefinerede tilknytninger af alle ACD tilstande, som agenter har tilladelse til at være i, når de håndterer ikke-interaktive kontakter.

EKSEMPEL

Dit kontaktcenter ønsker måske at knytte følgende agenttilstande til I service-aktiviteten for en servicekø, der understøtter ikke-interaktive kundekontakter:

- Klar tilgængelig
- Tale
- Efter kontakt arbejde
- Venteposition
- Ude af drift (årsagskode 10)
- Ikke klar (årsagskode 20)

Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet

Brug siden Globale indstillinger til at konfigurere systemparametre for WFM. Disse parametre er beskrevet nedenfor.

BEMÆRK: Brugere skal opdatere eller genstarte deres browsere, før globale indstillingsændringer træder i kraft.

Første dag i ugen

Den første dag i ugen for tidsplanen. Standardværdien er søndag.

BEMÆRK Hvis du ændrer denne indstilling, efter at du allerede har opsat og tildelt arbejdsskiftrotationer, skal du oprette nye arbejdsskiftrotationer for at inkorporere ændringen.

Hvis agenter har fuldført dynamisk planlægning, er du nødt til at ændre tidsplan for hele den dynamiske planlægning.

Antal planlagte uger, der er synlige for agenter

Antallet af fremtidige uger, der vises, når agenter får adgang til deres tidsplaner.

Ferie Startmåned

(Kun systemer uden HRMS-integration) Den måned, der er begyndelsen af ferieåret. På den første dag i denne måned nulstilles tilgængelige ferietimer til de timer, der er konfigureret i ferieplaner, der er tildelt til agenter.

Betalt FTE pr. dag

Standardantallet af betalte timer pr. dag, der er udført arbejde for af en fuldtidsækvivalent. Denne værdi bruges kun til ferieplanlægning, strategisk planlægning og strategiske prognoser.

Betalt FTE pr. uge

Standardantallet af betalte timer pr. uge, der er udført arbejde for af en fuldtidsækvivalent. Denne værdi bruges kun til strategisk planlægning og strategiske prognoser.

I tjeneste-FTE pr. dag

Standardantallet af driftstimer pr. dag, der er udført arbejde for af en fuldtidsækvivalent. Denne værdi bruges til agentoversigtstotaler i produktion og navngivne prognoser.

FTE dage pr. uge

Standardantallet af driftstimer pr. uge, der er udført arbejde for af en fuldtidsækvivalent. Denne værdi bruges til agentoversigtstotaler i produktion og navngivne prognoser.

Advarsel om konflikt med agenttidsplan

Når afkrydsningsfeltet "Aktiver advarsler for redigeringskonflikter på siden Agenttidsplan" er markeret, udløser foreslåede planlagte redigeringer på siden Agenttidsplaner, som kan overskrive hele eller en del af en eksisterende aktivitet, en advarselsmeddelelse. Den person, der redigerer agenttidsplanen, har mulighed for at fortsætte med redigeringen på trods af mulige konflikter, flytte den eksisterende aktivitet eller annullere redigeringen af tidsplanen.

Når markeringen i afkrydsningsfeltet er fjernet (standard), redigeres agenttidsplanen uden varsel om tidsplankonflikter.

Fridagsallokeringer

Feltet Vis enhed angiver det format, som brugerne ser fridagsallokeringer i: enten FTÆ'er (fuldtidsækvivalenter) eller timer.

Marker afkrydsningsfeltet "Tillad agenter at se fridagsallokeringer", hvis du vil lade dine agenter se de fridagsallokeringer, der er tilgængelige, når de anmoder om fridage. Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, vises knappen "Fridagsallokeringer" i dialogboksen Fridagsanmodninger.

> BEMÆRK: Fridagsallokeringerne i en fridagsanmodning vises altid som FTÆ'er, selvom displayenheden er indstillet til timer.

Reevalueringstid for venteliste for arbejdsgang

Dette angiver det daglige klokkeslæt, hvor ventelisten for arbejdsgangen evalueres igen med henblik på mulig handling.

Prognosticerede kontakter vist som decimaler

Marker afkrydsningsfeltet "Aktiver prognosticerede kontakter som decimaler" for at tillade, at den værdi, der bruges ved import, visning og redigering af prognosticerede kontakter, indeholder op til to decimaler. Når afkrydsningsfeltet ikke er markeret (standard), vises prognosticerede kontakter som heltal.

> BEMÆRK Hvis denne funktion er deaktiveret, efter at data med to decimaler er indtastet i en fordeling eller prognose, rundes disse værdier op til nærmeste heltal. Hvis funktionen genaktiveres, De indtastede decimaler vises igen, medmindre en værdi er redigeret manuelt, hvorfor decimalerne går tabt. Beregninger udføres ved hjælp af decimaler, selvom disse decimaler ikke vises.

Opdateringshastighed for overholdelse i realtid

Brug denne indstilling til at vælge, hvor ofte overholdelsesdata i realtid skal opdateres i dashboardwidgets og i skuffer over dækning af agenttidsplan. Standardindstillingen er 30 sekunder. Det interval, du vælger, påvirker ikke realtidsregistreringen af historiske data.

> BEMÆRK Dette kan svinge et par sekunder over eller under den konfigurerede opdateringshastighed på grund af miljømæssige faktorer såsom netværks- og anmodningsbehandling, da flere anmodninger kan sendes ud på
> Forskellige tidspunkter, hvilket resulterer i forskellige opdateringshastigheder i skuffen Overholdelse.

Indstillinger for beregning af overholdelse og overensstemmelse

Beregningen af overholdelse og overensstemmelse udføres som standard hver nat kl. 4:00 AM (kundetid), og de seneste fem dage genberegnes som standard. Dette giver opdaterede agentoverholdelses- og overensstemmelsesscorer baseret på nylige ændringer af tidsplaner, der blev redigeret, efter at de blev genereret. Denne indstilling giver dig mulighed for at ændre disse standardværdier til værdier, der fungerer bedre for dit kontaktcenter.

I feltet Vindue for historikberegning skal du angive antallet af dage i fortiden, for hvilke WFM beregner historiske overholdelses- og overensstemmelsesprocenter. Genberegning af disse procenter hver dag gør det muligt at indregne korrektioner i agenttidsplaner i beregningen for at sikre, at agentprocenterne er korrekte. Maksimumværdi = 45 dage.

> BEMÆRK Hvis opbevaringsperioden for dine agentoverholdelsesdetaljer er kortere end det antal dage, du konfigurerer til historisk beregning (se Definere den WFM opbevaringsperiode), genberegnes dagene uden for opbevaringsperioden ikke.

Vælg det tidspunkt på dagen, hvor overholdelses- og overensstemmelsesprocenter beregnes, i feltet Beregningstid. Standard = 4:00 AM.

Andre oplysninger om agenttidsplan

Når afkrydsningsfeltet "Begræns tidsplansvisning til kun at skifte start-/stoptid" er markeret, skjules start- og stoptidspunkterne for agentens planlagte aktivitet for agenter, når de får vist andre agenters tidsplaner. Det er kun agentens start- og stoptider, der vil være synlige.

Aktivér kommentarer fra agent til agent

Marker afkrydsningsfeltet "Tillad kommentarer fra agent til agent" for at give agenter mulighed for at angive kommentarer i rådgivnings-, bytte- og tidsplantilbudsanmodninger, der kan læses af andre agenter. Kommentarer er som standard aktiveret.

Når markeringen i afkrydsningsfeltet fjernes, kan agenter ikke længere angive kommentarer i denne type anmodninger eller en beskrivelse i en rådgivningsanmodning. De kan stadig se kommentarer fra brugere på højere niveau, f.eks. supervisorer, og skrive kommentarer til supervisorer i fridage og undtagelsesanmodninger. Hvis markeringen i afkrydsningsfeltet fjernes, efter at der er angivet kommentarer, vil disse kommentarer stadig være synlige, men de kan ikke redigeres.

Opdel afbrudte opkald i præcisionskø

(Kun anvendeligt, hvis du bruger en Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Marker afkrydsningsfeltet "Opdel præcisionskø afbrudte opkald" for at opdele det samlede antal afbrudte opkald blandt de servicekøer, WFM opretter, når du bruger Unified CCE præcisionskøer. Antallet af opkald fordeles så jævnt som muligt mellem servicekøerne, og de vil altid tilføje op til det samlede antal afbrudte opkald for præcisionskøen. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret, og du har en Unified CCE ACD og præcisionskøer,

WFM tildeler det samlede antal afbrudte opkald til hver servicekø, hvilket resulterer i unøjagtige prognoser og rapporter.

iCal-synkronisering med SSO

Hvis dit miljø bruger SAML godkendelse, skal du markere afkrydsningsfeltet "iCal-synkronisering med SSO" for at give dine agenter adgang til deres tidsplaner uden for arbejdet via et kalenderprogram fra tredjepart, f.eks. Microsoft Outlook, Google Kalender eller Apple Kalender. Webex WFO gør indstillingen Mobil kalender tilgængelig for agenter på værktøjslinjen Min tidsplan, hvilket giver dem en unik URL, som de kan bruge til at oprette et abonnement på deres arbejdsplan i deres kalenderprogram.

Når du fjerner markeringen i dette afkrydsningsfelt, fjerner Webex WFO indstillingen Mobilkalender fra siden Min kalender, og det deaktiverer alle URL'er, som agenterne bruger i øjeblikket. Agenter kan ikke længere oprette nye abonnementer, og Webex WFO opdaterer ikke længere deres tredjepartskalendere.

Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du konfigurerer Webex WFO, så agenter kan få adgang til deres tidsplaner uden for arbejdet, når SAML godkendelse er aktiveret, under Få vist din tidsplan i en anden kalenderapp.

Planlæg udgivelsesprofil

(Valgfrit) Den tidsplanfrigivelsesprofil, der som standard gælder for nye agenter. Hvis denne indstilling ikke angives, vises alle tidsplaner for nye agenter i henhold til den globale indstilling WFM Antal uger synlige i agenttidsplaner. Se Tilpas, hvornår tidsplaner frigives.

Maksimalt antal forsøg på optimering af tidsplan

Angiv det maksimale antal forsøg, WFM gør (1-30) på at flytte aktiviteter for at optimere tidsplaner. Tidsplanoptimering udløses af handlingen Optimer tidsplaner på siden Agenttidsplaner.

Definere den WFM opbevaringsperiode

Brug siden Opbevaring til at definere, hvor længe bestemte typer WFM data opbevares. Bemærk, at lange opbevaringstider, især for store kontaktcentre, kræver mere systemlager. Se Webex *WFO Design Guide* for størrelsesretningslinjer.

> BEMÆRK: En opbevaringsperiode på 0 angiver, at ingen data bevares. Når du angiver en opbevaringsperiode, aktiveres opbevaring. De maksimale opbevaringsperioder konfigureres af systemadministratoren. Du kan
> Konfigurer opbevaringsperioder fra 0 op til, men ikke mere end, disse maksimumværdier.

De data, du kan indstille opbevaringsperioder for, er beskrevet nedenfor.

Oplysninger om agentoverholdelse

Agenttilstandsdata, der er nødvendige for at beregne overholdelse. Disse data omfatter hver telefontilstand, der er angivet af hver agent for hver dag. Standardopbevaringsperioden = 0.

WFM prognose, tidsplan, anmodning og historiske data

Disse data omfatter:

- Prognoser
- Planlægning
- Brugeranmodninger (f.eks. meddelelsesanmodninger fra agenter)
- Tildelte undtagelser
- Historiske tjenestedata
- Agentproduktivitetsdata

Standardopbevaringsperioden =

0.

WFM Fejlfinding af data

Disse data omfatter:

- GIS-agentproduktivitet og historiske servicedatafiler, der importeres til WFM af GIS Connector Tool
- Ferierapportfiler importeret fra HRMS

Standardopbevaringsperioden = 0.

Historik for tidsplansrevision

Historik over de ændringer, der er foretaget i alle agenttidsplaner, så tidsplaner kan tilbageføres til tidligere versioner, hvis det er nødvendigt. Standardopbevaringsperioden = 7 dage.

Administrer værdier for aktivitetsmetadata

Værdier for aktivitetsmetadata er yderligere oplysninger, som du kan bruge til at kategorisere de forskellige aktiviteter, der udgør agenttidsplaner. Disse aktiviteter omfatter frokost, pause, undtagelser, projekter, arbejdsskift af tildelingstypen, overtid, tid i brug og lukket tjenestetid.

Aktivitetsmetadata vises som forudkonfigurerede felter, som analytikere senere vælger på en rulleliste. Du kan rapportere om aktivitetsmetadata i Data Explorer, men de vises ikke i.

Forudsætninger

Du har tilladelserne Administrer tidsplaner og Administrer WFM.

Sideplacering

Programadministration > WFM > aktiviteter > aktivitetsmetadata

Procedurer

Opret en ny værdi for aktivitetsmetadata

1. Vælg **Opret en ny værdi for aktivitetsmetadata**.
2. Angiv metadatanavnet i feltet **Værdi** .
3. Klik på **Gem**. Der vises en bekræftelsesmeddelelse.

Rediger en eksisterende værdi for aktivitetsmetadata

1. Vælg **Rediger eller slet en eksisterende værdi for aktivitetsmetadata**.
2. Vælg den værdi, du vil redigere, og rediger den derefter som ønsket.
3. Klik på **Gem**. Der vises en bekræftelsesmeddelelse.

> **SEDDEL**
> Redigering af metadataværdier ændrer ikke metadataværdier for aktiviteter, der allerede er føjet til en agents tidsplan. Hvis du vil ændre metadataværdien for en aktivitet, der er i en agents tidsplan, skal du redigere metadataværdien og derefter gøre et af følgende:
>
> - Send en ny planlægningsanmodning
> - Indsætte en ny aktivitet i agentens tidsplan

Slet en eksisterende værdi for aktivitetsmetadata

> BEMÆRK Du kan ikke slette metadataværdier, der er tildelt til aktiviteter, der er i agenternes tidsplaner.

1. Vælg **Rediger eller slet en eksisterende værdi for aktivitetsmetadata**.
2. Vælg den metadataværdi, du vil slette.
3. Klik på **Slet**. Dialogboksen Aktivitetsmetadata vises.
4. Klik på **Ja**. Dialogboksen Aktivitetsmetadata lukkes, og der vises en bekræftelsesmeddelelse.

Tildel en standardværdi for aktivitetsmetadata til frokoster og pauser

1. Vælg **Tildel en standardværdi for aktivitetsmetadata til frokoster og pauser**.
2. Vælg den standardmetadataværdi, du vil tildele frokoster og/eller pauser.
3. Klik på **Gem**. Der vises en bekræftelsesmeddelelse.

Fjerne en standardmetadataværdi fra en aktivitet

Du fjerner en standardmetadataværdi fra en aktivitet på den samme side, hvor du tildelte den.

1. Gå til den side, hvor du tildelte standardmetadataværdien.
2. Fjern markeringen af feltet **Aktivitetsmetadata** .
3. Klik på **Save (Gem)**.

> **SEDDEL**
> Hvis du fjerner en standardværdi for aktivitetsmetadata, fjernes metadataværdien ikke fra aktiviteter, der allerede er indsat i en agents tidsplan. Hvis du vil fjerne en standardmetadataværdi fra en aktivitet, der er i en agents tidsplan, skal du fjerne aktivitetsmetadataværdien på den side, hvor du tildelte den, og derefter gøre et af følgende:
>
> - Send en ny planlægningsanmodning
> - Indsætte en ny aktivitet i agentens tidsplan

Relaterede emner

Du kan finde mere detaljerede oplysninger om aktivitetsmetadata i Om

aktivitetsmetadata. Du kan tildele en standardmetadataværdi til hver enkelt aktivitet,

du opretter:

- Administrer undtagelser – Tildel en standardmetadataværdi til en undtagelse.
- Administrer multifærdighedsgrupper – Tildel en standardmetadataværdi til I tjeneste, Overtid eller Lukket service-aktiviteter for hver multifærdighedsgruppe.
- Administrer projekter – Tildel en standardmetadataværdi til et projekt.
- Administrer servicekøer – Tildel en standardmetadataværdi til I tjeneste, Overtid eller Lukket serviceaktiviteter for hver servicekø.
- Opret arbejdsskift – Tildel en standardmetadataværdi til et arbejdsskift.

Om aktivitetsmetadata

Blandt mange andre anvendelser er værdier for aktivitetsmetadata nyttige til integration af Webex WFO med dit HRMS (Human Resources Management System).

> **EKSEMPEL** : Du opretter metadataværdier, der er de samme som de lønkoder, du bruger i HRMS, og tildeler disse metadataværdier til aktiviteterne i agenternes tidsplaner. Derefter kan du bruge Skift Af Agent API, eksporterer du disse data fra Webex WFO og importerer dem til dit HRMS, så du betaler agenter korrekt for det arbejde, de udfører.

Tildeling af standardmetadataværdier for aktivitet

Når du har oprettet metadataværdier, kan du tildele standardmetadataværdier til pauser og frokoster på siden Aktivitetsmetadata. Du kan også tildele en standardmetadataværdi til hver enkelt aktivitet, du opretter:

- Administrer undtagelser – Hver undtagelsesaktivitet
- Administrer multifærdighedsgrupper – I tjeneste, Overtid og Lukket Service-aktiviteter for hver multifærdighedsgruppe
- Administrer projekter – Hver projektaktivitet
- Administrer servicekøer – I tjeneste, Overtid og Lukket serviceaktiviteter for hver servicekø
- Oprette arbejdsskift – hvert arbejdsskift af tildelingstypen

I modsætning til pauser og frokoster kan hver enkelt aktivitet, du opretter på de sider, der er angivet ovenfor, have forskellige standardmetadataværdier.

> **EKSEMPEL** Du har allerede oprettet to metadataværdier på siden Aktivitetsmetadata, Meet123 og Time456. På siden Undtagelser kan du oprette to forskellige undtagelser: Møder og Fridage.
> Du kan tildele forskellige metadataværdier til hver: Meet123 til Møder og Time456 til Fridage.

Tilsidesætte standardmetadataværdier

Du kan tilsidesætte standardmetadataværdier ved at ændre eller fjerne dem, når du gør følgende:

- Når du indsætter en aktivitet på siden Agenttidsplaner (se Indsæt en aktivitet).
- Når du tilføjer en pause- eller frokostaktivitet på siden Arbejdsbetingelser (se Administrer arbejdsbetingelser).

En metadataværdi, der tildeles en aktivitet, når du indsætter en aktivitet på siden Agenttidsplaner, eller når du tilføjer en aktivitet på siden Arbejdsbetingelser, bliver ikke standardmetadataværdien for den pågældende aktivitet. Du kan kun ændre standardmetadataværdien for en aktivitet på den relevante side i Programadministration.

Hvis du ikke tildeler en standardmetadataværdi til en aktivitet, er metadataværdifeltet tomt, hvis du indsætter aktiviteten på siden Agenttidsplaner, eller hvis du tilføjer aktiviteten på siden Arbejdsbetingelser. Du kan stadig tildele en metadataværdi til en aktivitet, der ikke har en standardmetadataværdi, men denne metadataværdi gælder kun for den aktivitet, du tilføjer i øjeblikket, ikke for andre, som du tilføjer i fremtiden.

Beskrivelser af felter

Tabellen nedenfor beskriver felterne på siden Aktivitetsmetadata, når du redigerer, sletter eller opretter en værdi for aktivitetsmetadata, eller når du tildeler en standardværdi for aktivitetsmetadata til frokoster og pauser. Alle felter er valgfri.

Felt	Beskrivelse
Pause	Standardmetadataværdien for pauser.
Frokost	Standardmetadataværdien for frokoster.
Værdi	Navnet på metadataværdien. Maks. tegn = 50.

Konfigurer Teleopti

Brug siden Teleopti-konfiguration til at tilføje et **Teleopti-WFM** link i Webex WFO-topmenuen. Når agenter eller supervisorer klikker på dette link, går de til deres Teleopti-websted.

Forudsætninger

- Din organisation har en cloudimplementering.
- Din organisation bruger Teleopti til agenter eller supervisorer.
- Du har tilladelsen Opdater lejer i Webex WFO.

Sideplacering

Programadministration > global > systemadministration > Teleopti-konfiguration

Procedurer

Tillad agenter og supervisorer at linke til Teleopti via Webex WFO

1. Vælg den Webex WFO-lejer på **rullelisten Vælg en lejer** .
2. Markér afkrydsningsfeltet **Aktivér navigation i Teleopti** .
3. Angiv lejerens Teleopti-URL-adresse i **feltet Teleopti-URL.**
4. Klik på **Test URL.** Webstedet åbnes i en ny fane.
5. Klik på **Save (Gem)**.

Fjern Teleopti WFM-linket

1. Vælg den Webex WFO-lejer på **rullelisten Vælg en lejer** .
2. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Aktivér navigation i Teleopti** . Teleopti **URL-feltet** forsvinder.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurer Analytics

Brug siden Analytics-konfiguration til at konfigurere Analytics-parametre for hele kontoen.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Du har mindst én af disse tilladelser:
  - Administrer Speech Analytics
  - Administrer tale til tekstanalyse
  - Administrer Desktop Analytics
  - Administrer tekstanalyse
- Du skal have tilgængelige Analytics-dashboards, hvis du vælger at dele dem.

Sideplacering

Konfiguration af applikationsadministration > analyse > analyse

Procedurer

Del dashboards

Dashboards, der deles, kan ses af alle brugere.

1. I sektionen **Del dashboard** skal du vælge **Aktivér dashboarddeling**.
2. Klik på **Save (Gem)**.

Konfigurere længden af dataopbevaring

Brug felterne i **Analytics-data** til at konfigurere, hvor længe i dage, måneder eller år, hvor du vil opbevare Analytics-data.

Når opgaven Indeksvedligeholdelse kører, rydder Webex WFO Analytics-data, der er ældre end den opbevaringsperiode, du har angivet.

> BEMÆRK Som standard kører opgaven Indeksvedligeholdelse kl. 2:00 AM. Systemadministratoren kan ændre tidsplanen for indeksvedligeholdelsesopgaven til at køre på et andet tidspunkt på siden Opgavestyring.

Hvis du reducerer en opbevaringsperiode, efter at den oprindeligt er indstillet, kan det medføre, at data slettes. Forøgelse af en opbevaringsperiode vil resultere i en større brug af lagerplads. Ændring af denne værdi bør overvejes nøje. Den maksimale standarddataopbevaringsperiode er 24 måneder. Systemadministratoren kan dog hæve eller sænke standardværdien, alt efter hvad der kræves af virksomheden.

Angiv interval for optagelse af skrivebord

Brug feltet Minutter under Desktop Capture Data Upload til at vælge intervallet i minutter, hvormed desktop-hentningsdata overføres. Standardintervallet er 10 minutter.

> BEMÆRK: Desktop-optagelsesdata overføres med det angivne interval, selvom brugeren ikke er logget på.

Relaterede emner

- Oversigt over analysedashboards
- Identificer websteder og apps, der skal spores af Analytics

Administrere og vedligeholde Webex WFO

Administration og vedligeholdelse Webex WFO indebærer følgende:

- Overvåg status for de konfigurerede dataservere.
- Konfigurer gamification-funktionen.
- Opret mål for de KPI'er (Key Performance Indicators), du vil gøre tilgængelige for overvågning i en Data Explorer-rapport eller et dashboard.
- Søg, gennemse og identificer ændringer, der er foretaget af brugere eller systemet i Webex WFO, og danne et "revisionsspor".
- Overvåg klientforbindelser til Webex WFO-serveren.
- Overvåg status for planlagte massekontakteksporter.
- Informer brugere om systemhændelser via meddelelser.

Overvåg status for dataserver

På siden Status for dataserver kan du overvåge status for de konfigurerede dataservere. Du kan få vist, om forbindelsesstatussen aktuelt er tilsluttet eller afbrudt, og du kan få vist dato og klokkeslæt for den senest modtagne hændelse for hver dataserver.

Sideplacering

Programadministration > global >overvågning > dataserverstatus

Procedurer

Vis status for dataserver

Der vises en liste over konfigurerede dataservere. Klik på **Opdater** for at opdatere listen. Blandt felterne for hver dataserver er:

- **Forbindelse** — Forbindelsesstatus for den konfigurerede dataserver, som enten kan tilsluttes eller afbrydes.
- **Aktiverede funktioner** – En liste over de konfigurerede konfigurationsfunktioner til dataserveren, der findes på siden Konfigurer dataserveren .
- **Dataserver** – Viser det delte server-id fra databasen.
- **Handlinger** – Klik på **Rediger** for at gå til siden Konfiguration af dataserver.

Relaterede emner

- Konfigurer dataserveren – Få mere at vide om, hvordan du konfigurerer dataservere for lejere.

Download dataserverlogfiler

På siden Dataserverlogfiler kan du anmode om logfiler fra dataserverne i systemet, overvåge status for logfilerne, når de komprimeres til en zip-fil, og downloade logfilerne, når de er klar. Hvis meddelelserne Hent dataserverlogfejl og Hent dataserverlogfiler er aktiveret, kan du også downloade logfilerne fra den meddelelse, du modtager, når Webex WFO er færdig med at behandle din anmodning.

Du kan kun anmode om logfiler for én dataserver ad gangen.

Forudsætninger

Du har tilladelsen Agentovervågning.

Sideplacering

Programadministration > global >overvågning > dataserverlogfiler

Procedurer

Download dataserverlogfiler

Siden Dataserverlogfiler har tre sektioner: Dataserverlogfiler, Logfilter og Loganmodninger.

1. I tabellen Dataserverlogfiler skal du vælge dataserveren med de logfiler, du vil hente.

   Logfiler kan have forbindelsesstatussen **Sandt eller** Falsk . *Sandt* angiver, at dataserveren er tilsluttet. *Falsk* angiver, at dataserveren er afbrudt. Du kan ikke anmode om logfiler for delte dataservere eller dataservere, der har en forbindelsesstatus som falsk.

   > BEMÆRK Hvis **dataserverens version er tidligere end 10.3.4 i feltet Version** , føjer Webex WFO ikke din anmodning til tabellen Loganmodninger. I stedet modtager du en meddelelse, når logfilerne er klar til at blive downloadet. For at få besked skal du have mulighed for at modtage
   > Fejlen Hent dataserverlogfiler, og meddelelserne om vellykket visning af dataserverlogfiler (se Konfigurer meddelelser).

2. Konfigurer **logfilterdatoområdet** (valgfrit, lad felterne **Startdato** og **Slutdato** være tomme for at anmode om hele logfilen) og **filtype**.

   Der er følgende indstillinger for Filtype :

- **ctiService.dbg** – fejlfindingslogfilerne for CTI tjenesten.
- **ctiService.log** — Logfilerne for CTI tjenesten.
- **dataGathering.dbg** – fejlfindingslogfilerne til dataindsamlingstjenesten.
- **dataGathering.log** – Logfilerne til dataindsamlingstjenesten.
- **siprec.dbg** – fejlfindingslogfilerne for SIPREC-tjenesten.
- **siprec.log** — Logfilerne for SIPREC-tjenesten.
- **voiceRecordServer.dbg** – Fejlfindingsfilerne til tjenesten Voice Record Server.
- **voiceRecordServer.log** — Logfilerne for tjenesten Voice Record Server.

3. Klik på **Anmodende logfiler**. Webex WFO føjer din anmodning til tabellen Loganmodninger. Logfiler kan have følgende statusser: **Fuldført**, **Tidsindstillet** og **Igangværende**. Du kan også modtage en fejlmeddelelse. Kontroller, at dataserveren er tilsluttet, hvis der vises en fejlmeddelelse.
4. Når din anmodning har statussen Succes, skal du klikke på **ikonet Download** . Logfilerne downloades som en ZIP-fil med navnet data_server_logs_<anmodningsnummer>.zip.

   Du kan downloade logfilerne i op til tre dage efter din anmodning.

Relaterede emner

- Konfigurer dataserveren – Få mere at vide om konfiguration af dataservere for lejere.
- Overvåg status for dataserver

Konfigurer gamification

Afsnittet Præstationsstyring i Programadministration bruges af administratorer til at konfigurere produktpræstationsfunktioner. Præstationsstyring giver dig mulighed for at konfigurere gamifications-funktionen.

Indsaml præstationsdata til gamification

Du kan bruge agentoverholdelsesdata fra WFM og agentpræstationsdata fra QM evalueringer i gamification.

Forudsætninger

Du har tilladelsen Administrer Gamification og/eller Administrer tidsplaner.

Sideplacering

Application Management > Global > Performance Management > indsamling af præstationsdata

Procedurer

Indsaml historiske effektivitetsdata med det samme

Følg disse trin, hvis du skal i gang med gamification og allerede har eksisterende datametrikker.

1. Vælg indstillingen **Indsaml data nu** .
2. Vælg det effektivitetsmetrik, der skal indsamles, på **rullelisten Vælg effektivitetsmetrik** .

   BEMÆRK: Kvalitet indsamler data fra agent- QM evalueringer. Overholdelse indsamler agentoverholdelsesdata fra WFM.

3. Angiv start- og slutdatoer for afhentningsperioden.
4. Vælg den gruppe, det team eller de agenter, du vil hente data for. Brug Ctrl+klik til at vælge flere agenter eller Ctrl+Skift til at vælge et række agenter.
5. Klik på **Hent præstationsdata**. Dialogboksen **Anmodning sat i** kø åbnes.
6. Klik på **Luk**.

Angiv tilbagevendende dataindsamling

Følg disse trin for at angive det klokkeslæt hver dag, hvor præstationsdata registreres automatisk.

1. Vælg indstillingen **Planlæg dataindsamling** .
2. Vælg det effektivitetsmetrik, der skal indsamles, på **rullelisten Vælg effektivitetsmetrik** .
3. Vælg det tidspunkt på dagen, hvor præstationsdataene skal indsamles.
4. Klik på **Gem**. Der vises en bekræftelsesmeddelelse.

Relaterede emner

- Konfigurer gamification-punkter – Opret og administrer gamification-punkter
- Konfigurer gamification-niveauer – Opret og administrer gamification-badgeniveauer
- Administrer præstationskategorier for gamification – Angiv de data, som tilbagevendende dataindsamling registrerer

Konfigurer gamification-niveauer

Agenter kan tildeles nye badges, når de når den angivne pointværdi for et præstationsniveau. Siden Gamification-niveauer giver dig mulighed for at oprette niveaugrupper, tilknytte et skilt til hvert niveau og definere et periodeinterval for hvert niveau. Periodeintervallet (i dage) for hvert niveau giver dig mulighed for at kontrollere, hvor langt tilbage du skal indsamle data til bedømmelse.

Sideplacering

Application Management > Global > Performance Management > niveauer

Du kan definere mindst tre niveauer og højst ti niveauer. Bemærk, at niveauerne er nummereret fra nul til ni. Pointværdien for niveau 0 er altid defineret som "- -", hvilket angiver alle pointværdier, der er lavere end niveau 1, herunder negative pointværdier.

Konfigurer gamification-niveauer

1. Vælg **Opret nyt badgeniveau**.
2. Angiv et entydigt navn til niveauintervallerne.
3. Angiv et periodeinterval (i dage), hvorfra du vil indsamle scoringsdata.
4. Vælg det niveau, du vil redigere.
5. Angiv minimumpointværdien for dette niveau i **feltet Point** .
6. Vælg det badge, der skal tildeles for dette niveau.
7. Klik på **Save (Gem)**.

Beskrivelser af felter

Felt	Beskrivelser
Vælg niveau	("kun rediger eller slet et eksisterende badgeniveau") Det eksisterende skilt niveau, du vil redigere.
Vaterpas	Navnet på dette sæt mærkeniveauer.
Definition af niveauområde	
Angiv periodeområdet for dette niveau	Antallet af dage, hvorfra du vil indsamle scoringsdata.

Felt	Beskrivelser
Tilføj niveau	Føj et badgeniveau til tabellen.
Vaterpas	(Skrivebeskyttet) Nummeret på badgets niveau.
Point	Antallet af point, der kræves for at nå dette niveau.
Badge	Den badgegrafik, der er knyttet til dette niveau.

Relaterede emner

- Konfigurer gamification-punkter – Opret og administrer gamification-punkter
- Administrer præstationskategorier for gamification – Angiv de data, som tilbagevendende dataindsamling registrerer
- Indsaml præstationsdata til gamification

Administrer præstationskategorier for gamification

Siden Præstationskategorier giver dig mulighed for at definere en gamification-præstationsgruppe og tildele agenter til denne præstationsgruppe.

Sideplacering

Programadministration > global > præstationsstyring > præstationskategorier

Oprette en præstationsgruppe og tildele agenter

1. Vælg **Opret en ny præstationsgruppe**.
2. Angiv et entydigt navn på præstationsgruppen.
3. Vælg den præstationsmetrik, som agenter i denne gruppe skal måles efter.
4. Vælg den niveaugruppe, du vil bruge til at definere niveauer.
5. Vælg den pointområdekonfiguration, du vil bruge til at definere pointværdier.
6. Vælg de agenter, du vil føje til denne præstationsgruppe. Du kan vælge grupper og teams og bruge felterne **Filter** til at søge efter navn. Brug Ctrl+klik til at vælge flere agenter.
7. Klik på **Save (Gem)**.

Beskrivelser

Felt	Beskrivelse
Vælg præstationsgruppe	("Rediger eller slet kun en eksisterende præstationsgruppe") Den Præstationsgruppe, du vil redigere.
Navn på præstationsgruppe	Navnet på denne præstationsgruppe.
Gruppeindstillinger	
Vælg præstationsmetrik	Den metrik, du vil bruge til at bedømme agenter. ▪ Overholdelse – agentoverholdelsesdata fra WFM ▪ Kvalitet – agentpræstationsdata fra QM evalueringer
Vælg niveau	Angiv gamification-badgeniveauer for denne præstationsgruppe.
Vælg pointområde	Resultatintervallerne og de tildelte pointværdier for dette præstationsgruppe.
Deltagere i præstationsgruppe	
Gruppe/team/agent	De grupper, teams og agenter, der er tildelt til denne præstationsgruppe.

Relaterede emner

- Konfigurer gamification-punkter – Opret og administrer gamification-punkter
- Konfigurer gamification-niveauer – Opret og administrer gamification-badgeniveauer
- Indsaml præstationsdata til gamification

Konfigurer gamification-punkter

Gamification er baseret på præstationer for agenter målt i point. Brug siden Point til at administrere pointværdier. Agenter kan tildeles forskellige antal point for deres overholdelse og/eller evalueringsresultater, der ligger inden for angivne intervaller.

Sideplacering

Applikationsstyring > Global > Performance Management > point

Du skal definere to eller flere områder med tilknyttede pointværdier. Du kan definere point for op til 10 områder.

Konfigurere pointværdier

1. Vælg **Opret nye pointområdeværdier for en metrik**.
2. Angiv et entydigt navn til værdierne for pointområdet.
3. Vælg det område i tabellen, du vil redigere.
4. Angiv en slutværdi i feltet **Slut** . Start- og slutværdier kan være positive eller negative og er inkluderende.

   BEMÆRK: Værdien i feltet Start er skrivebeskyttet. For den første post i tabellen angiver startværdien "--" alt under den første slutværdi. For efterfølgende områder er startværdien Bestemmes af den tidligere slutværdi. For den sidste post i tabellen angiver slutværdien "--" alt over den seneste startværdi.

5. Angiv en pointværdi, der skal tildeles for dette resultatområde. Pointværdier kan være positive eller negative. Et områdes pointværdi skal ligge mellem det foregående og det efterfølgende områdes pointværdier.
6. Tryk på **Enter**.
7. Klik på **Tilføj område** for at føje flere rækker til tabellen.
8. Klik på **Save (Gem)**.

EKSEMPEL

Tabellen nedenfor er et eksempel på konfiguration af pointområder.

Områdestart	Områdeslutning	Point
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Beskrivelser

Felt	Beskrivelse
Vælg pointområde	("Kun indstillingen Rediger eller slet eksisterende pointområde") Den eksisterende sæt punktområder, du vil redigere.
Navn på pointområde	Navnet på dette område af resultater og tildelte pointværdier.
Pointområder	
Start	(Skrivebeskyttet) Den numeriske værdi i starten af det valgte resultatområde. Det bestemmes af det forrige områdes slutværdi. Dette tal kan være positivt eller negativt og er inklusive.
Afslut	Den numeriske værdi i slutningen af det valgte resultatområde. Dette tal kan være positivt eller negativt og er inklusive. Den skal være større end intervallets startværdi.
Point	Den pointværdi, der er optjent for resultater i det valgte interval. Dette tal kan være nul, negativt eller positivt. BEMÆRK: Der er en vigtig forskel mellem "0 point" og "ingen point". En værdi på "0 point" betyder, at agenten har opnået en nul, baseret på det pointsystem, der blev defineret. En værdi på "ingen point" betyder, at der ikke var nogen metrikdata for en agent på en bestemt dag, og at det ikke var muligt at beregne resultatet.
Tilføj rækkevidde	Føj en ekstra pointområderække til tabellen.

Relaterede emner

- Konfigurer gamification-niveauer – Opret og administrer gamification-badgeniveauer
- Administrer præstationskategorier for gamification – Angiv de data, som tilbagevendende dataindsamling registrerer
- Indsaml præstationsdata til gamification

Konfigurere KPI'er

Siden KPI'er (Key Performance Indicators) bruges til at fastsætte mål for de KPI'er, du vil gøre tilgængelige for overvågning i en Data Explorer-rapport eller et dashboard.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer lejer.

Sideplacering

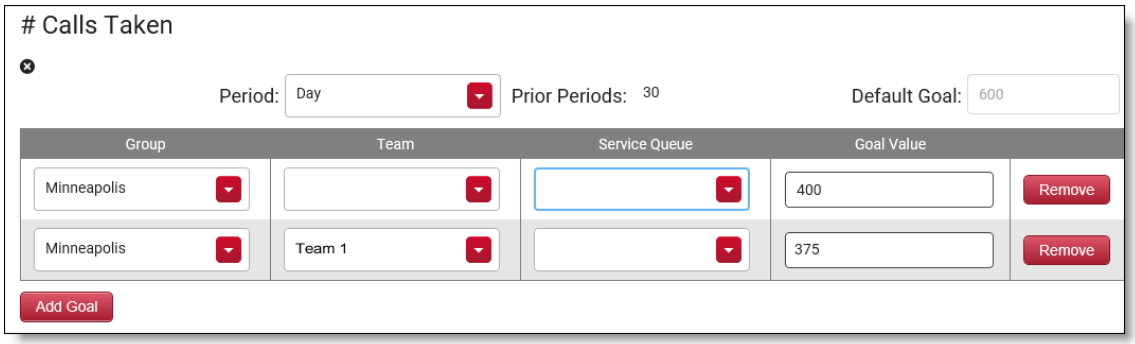
Programadministration > Global > Administration > KPI'er (Key Performance Indicators)

Alle KPI'er har et standardmål, men dette mål kan være meget bredt, så det tilføjer muligvis ikke værdi i rapportering uden at finjustere det ved at tilføje specifikke mål, der passer bedre til dit kontaktcenter. Når du føjer et mål til en KPI, kan du yderligere justere målene for bestemte områder af dit kontaktcenter, f.eks. en gruppe eller et team. F.eks. kan målet Overholdelse i % for team A være anderledes end for team B, da de håndterer meget forskellige typer kontakter. En KPI kan have flere mål baseret på dine unikke krav.

En KPI er hierarkisk. Det vil sige, at når du sætter et mål uden at angive en gruppe eller et team, gælder målet for alle grupper og teams i hele dit kontaktcenter. Hvis du angiver en gruppe, gælder målet kun for den gruppe og alle teams, der tilhører den. Hvis du både angiver en gruppe og et team, gælder dette mål kun for det pågældende team. Et mere specifikt mål tilsidesætter et mindre specifikt mål.

EKSEMPEL

Gruppe Minneapolis består af hold 1, 2 og 3. Som vist i grafikken nedenfor er der sat et mål på 400 opkald taget om dagen for gruppen og alle dens teams. Men team 1 håndterer mere komplekse problemer, så der er kun sat et mål på 375 opkald pr. dag for team 1. Dette mål tilsidesætter det mål, der er angivet på gruppeniveau. Da der ikke er sat mål specifikt for Hold 2 og 3, arver de gruppens mål om 400 opkald taget om dagen.



De KPI'er, der er tilgængelige til konfiguration, er indbygget i Data Explorer som en type måling. Se Opret en rapport og Konfigurer virksomheds-KPI'er for at få flere oplysninger.

Konfigurer et KPI-mål

1. Vælg den KPI, du vil konfigurere, på rullelisten **Tilføj KPI** , og klik derefter på **Tilføj KPI.** KPI'en føjes til siden i alfabetisk rækkefølge med en tom række.
2. Udfyld felterne for at konfigurere KPI-målet. Det eneste felt, der kræves, er **Målværdi**. Alle andre er valgfrie. Det er ikke alle felter, der er tilgængelige for alle KPI'er.

Felt	Beskrivelse
Periode	(Valgfrit) Vælg tidsenheden ("periode") for KPI'en.
Tidligere perioder	(Valgfrit) Angiv antallet af tidligere perioder for KPI'en. For Hvis den valgte periode f.eks. er "Dag", og de tidligere angivne perioder er "30", så er tendenssammenligningen af KPI'en for de forudgående 30 dage.
Standardmål	(Skrivebeskyttet) Standardmålet for KPI'en. Denne værdi angives med KPI'en i Data Explorer. Standardmålet kan være meget bredt, så det tilføjer muligvis ikke værdi i rapportering uden at finjustere det ved at tilføje specifikke mål.
Gruppe	(Valgfrit) Vælg gruppen for målet. De tilgængelige grupper er dem, der er konfigureret på siden Grupper (se Administrer grupper .
Team	(Valgfrit) Vælg holdet til målet. De tilgængelige teams er dem, der er konfigureret på siden Teams (se Administrer teams).
Servicekø	(Valgfrit) Vælg servicekøen for målet. Den tilgængelige servicekøer er dem, der er konfigureret på siden Servicekøer (se Administrer servicekøer).
Formular	(Valgfrit) Vælg evalueringsformularen for målet. De tilgængelige formularer er dem, der er konfigureret på evalueringsformularen

Felt	Beskrivelse
	Siden Leder (se Administrer evalueringsformularer).
Målværdi	(Påkrævet) Angiv målet for KPI'en.

3. Hvis du vil tilføje endnu et mål for KPI'en, skal du klikke på **Tilføj mål**. Hvis du har brug for at fjerne en målrække fra KPI'en, skal du klikke på **Fjern** ud for den pågældende række.
4. Når du er færdig med at tilføje mål, skal du klikke på **Gem**.

Fjerne en KPI fra siden

- **Klik på X-ikonet** under KPI-navnet for at fjerne KPI'en fra siden. Når du fjerner KPI'en, bruges standardmålet i rapportering igen.

> BEMÆRK Hvis du fjerner hver målrække fra en KPI, fjernes KPI'en automatisk fra siden. En KPI skal have mindst én målrække for at forblive på siden.

Overvåg bruger- og systemændringer

Siden Revision giver dig mulighed for at søge, gennemse og identificere ændringer, der er foretaget af brugere eller systemet i Webex WFO, og danner et "revisionsspor". Når en bruger foretager en ændring i Webex WFO, føjer Webex WFO en post til tabellen Revisionsspor. Denne post registrerer, hvem der har foretaget ændringen (brugeren), og hvad brugeren har ændret (objektet). Webex WFO opbevarer oplysninger i tabellen Revisionsspor på ubestemt tid.

> **BEMÆRK** "Brugere" omfatter systemopgaver (f.eks. synkronisering med en ACD) samt loggede Webex WFO-brugere. "Objekter" omfatter alt, hvad du kan oprette eller redigere i Webex WFO (for Eksempel, roller).

> BEMÆRK Ikke alle objekter i Webex WFO overvåges, og revisionssporet udelukker ændringer, der er foretaget af systemopgaver. Du kan vælge **Medtag systemhændelser** for at medtage ændringer, der er foretaget af systemopgaver.

Forudsætninger

Du skal have supervisor- eller lejertilladelser for at få vist revisionsspor.

Sideplacering

Programadministration > global > overvågning > revision

Procedurer

Du kan kun bruge overvågningsfilteret til at medtage ændringer, der opfylder specifikke kriterier baseret på ændringer, som bestemte brugere har foretaget, eller ændringer, der er foretaget på bestemte objekter. Overvågningsfilteret gør det muligt at begrænse, hvilke poster Webex WFO viser i tabellen Overvågningsspor. Tabellen indeholder en post for hver revideret ændring i Webex WFO.

Tilføj et filter:

1. Klik på **Filtrer**. Filterruden vises.
2. Konfigurer filterfelterne.
   Du kan filtrere posterne i revisionssporet for at finde et eller alle af følgende:
   - Brugere, der har foretaget ændringer. Du kan filtrere efter fornavn, efternavn, gruppenavn og mailadresse.
   - API'er, der blev kaldt for at foretage ændringer. Revisionssporet omfatter alle ændringer, der er foretaget af API kald til dette slutpunkt.
   - Datoer, hvor ændringerne blev foretaget.
   - Objekter, der blev ændret. Revisionssporet omfatter ændrede objekttyper, og hvordan et objekt er ændret.
3. Klik på **Filtrer resultater**.

> BEMÆRK Hvis poster skal medtages i filterresultaterne, skal de matche værdierne i alle de felter, du konfigurerer.

Fjern et filter:

1. Klik på **Filtrer**. Filterruden vises.
2. Klik på **Ryd filtre**.

Få vist flere oplysninger om en ændring:

1. Klik på en post i tabellen Revisionsspor for at få vist yderligere oplysninger om, hvad der er blevet ændret.
2. Klik på posten igen for at vende tilbage til tabellen over revisionsspor.

Bedste fremgangsmåder

- Jokertegn fungerer ikke i felterne. Du skal kende den feltværdi, du vil kontrollere, og angive det fulde værdinavn, og du skal sørge for at stave værdinavnet korrekt. Forkortede former af et værdinavn fungerer ikke.
- Du kan bruge felterne Objektetiket, Feltetiket og Feltværdi til at finde bestemte objekter, der er ændret, så den bruger, der har ændret dem, kan identificeres. Du skal bruge disse felter sammen. Du kan ikke bruge dem separat.
  - Objektetiket – det ændrede objekts type.
  - Feltetiket – den identifikationsmetode, du vil bruge til at finde det ændrede objekt.
  - Feltværdi – det ændrede objekts entydige id. EKSEMPEL

  Du vil finde ud af, hvem der har føjet en tilladelse til en rolle med navnet "Agent", og du vil søge efter denne rolle efter navn. Du foretager følgende handlinger:

  - På rullelisten Objektetiket skal du vælge **Rolle**.
  - På rullelisten Feltetiket skal du vælge **Navn**.
  - I feltet Feltværdi skal du skrive **Agent**.

  Følgende eksempler viser, hvordan du konfigurerer disse felter til at finde specifikke kernekonfiguration, WFM og QM objekter.

  - Eksemplet med kernekonfiguration viser, hvordan du finder en bruger, der har ændret et Common Core-konfigurationsobjekt.
    - Objektetiket: Vælg **Person**.
    - Feltetiket: Vælg **Log ind**.
    - Feltværdi: Indtast brugernavnet på den bruger, der blev ændret.
  - Hvis du vil finde ud af, hvilken bruger der har ændret et fælles WFM objekt, f.eks. arbejdsskift.
    - Objektetiket: Vælg enten **Fast arbejdsskift** eller **Variabelt arbejdsskift**, afhængigt af typen af det arbejdsskift, du vil finde.
    - Feltetiket: Vælg **Navn**.
    - Feltværdi: Angiv navnet på det arbejdsskift, der blev ændret.

- Hvis du vil finde ud af, hvilken bruger der har ændret fælles QM objekter, f.eks. opbevaring eller en ACD konfiguration. Fastholdelse:
  - Objektetiket: Vælg **Opbevaringspolitik**.
  - Feltetiket: Vælg **Navn**.
  - Feltværdi: Angiv navnet på den bevarelsespolitik, der blev ændret.

  ACD konfiguration:
  - Objektetiket: Vælg **Server**.
  - Feltetiket: Vælg **id**.
  - Feltværdi: Angiv Angiv id'et for ACD.

    BEMÆRK Du kan finde id'et for en ACD ved at gå til **Programadministration** > **ACD Konfiguration**. Id'et for et ACD medtages efter dets navn i **tabellen Vælg ACD** .

- Når der vises yderligere detaljer om et objekt i revisionssporet, refererer detaljerne til objekter i Webex WFO med et internt id og ikke et navn. Følgende tabel beskriver almindelige udtryk, der henviser til interne id'er, og hvor du finder disse id'er i Webex WFO.

Fælles sætning	Beskrivelse
"En person, der er identificeret ved id'et <ID>"	Eksportér brugere på siden Brugere. I den eksporterede CSV fil vises dette id i kolonnen Bruger-id. BEMÆRK Dette id er et internt Webex WFO-id, ikke brugerens ACD-id eller medarbejder-id.
"En gruppe/et team, der er identificeret ved id'et <id> blev opdateret"	Eksportér grupper på siden Grupper. I den eksporterede CSV fil vises dette id i kolonnen Gruppe-id.
"En gruppe/et team, der er identificeret ved id'et <id> blev opdateret"	På siden Teams skal du eksportere teams. I den eksporterede CSV fil vises dette id i kolonnen Team-id.

Overvåg forbindelser til Webex WFO-serveren

Brug siden Desktop Monitoring til at overvåge klientforbindelser til Webex WFO-serveren. Fra siden Desktop Monitoring kan du se forbindelsesstatus for flere lejere, downloade logfilerne for din Smart Desktop-forekomst og se andre forbindelsesdetaljer for at fejlfinde kundeproblemer.

BEMÆRK: Siden Desktop Monitoring indeholder ikke skærmovervågningsfunktioner.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Vis skrivebordsovervågning.
- En eller flere lejere konfigureres.
- Beskeder om fejl i forbindelse med asynkrone logfiler fra desktopklient og asynkrone logfiler for skrivebordsklient er konfigureret til at hente logfiler.

Sideplacering

Programadministration > global >overvågning > skrivebordsovervågning

Procedurer

Filtrer forbindelser

Du kan filtrere de oplysninger, der vises i tabellen, efter lejer og forbindelses- og aktiveringsstatus for lejerens installerede forekomster af Smart Desktop. Du kan også sortere de oplysninger, der vises, ved at klikke på en kolonneoverskrift i tabellen.

1. Klik på **Vis filtre**.
2. Markér eller fjern markeringen i afkrydsningsfeltet ud for de ønskede filterindstillinger. Som standard er alle indstillinger valgt, og tidsperioden er indstillet til de sidste syv dage.

Hent Smart Desktop-logfiler

Med knappen Hent logfiler kan du hente en zip-fil med logfilerne for hver Smart Desktop-forekomst, der er forbundet til lejerens Webex WFO-server.

1. Find den Smart Desktop-forekomst, du vil logge fra, og klik derefter på **Hent logfiler**. Du modtager en meddelelse, når en ZIP-fil med logfilerne er klar til download.

> BEMÆRK: Hvis du vil have besked, skal du være aktiveret til at modtage meddelelser om fejl i asynkrone logfiler fra desktopklient og vellykkede logfiler fra desktopklient (se Konfigurer meddelelser). Hvis disse meddelelser deaktiveres, vises følgende fejlmeddelelse:
> Du skal abonnere på meddelelserne 'desktop klient async logs success' og 'desktop client async logs error' for at modtage disse logfiler.

2. Åbn meddelelsen, og følg derefter vejledningen for at hente zip-filen.

Beskrivelser af felter

Felterne på siden Skrivebordsovervågning er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Vælg lejer	(Kun systemadministratorer) Vælg den lejer, hvis forbindelser du ønsker at se. Du kan også vælge Alle for at få vist forbindelser for alle lejere.
Vælg klientversion	Vælg den version af Smart Desktop, du vil se. Du kan også Vælg Alle for at se tilslutninger for alle versioner af Smart Desktop.
Nulstil	Gendanner standardfiltervalgene.
Eksportér	Eksporter de viste skrivebordsovervågningsdata som en CSV fil kaldet MachineDetails.csv. Du får mulighed for at åbne filen eller gemme den i mappen Downloads.
Status	Status for en specifik installation af Smart Desktop. ▪ Grønt – tilsluttet, og den installerede version er den aktive version. ▪ Gul – tilsluttet, og den installerede version er ikke den aktive version. ▪ Rød – Tilsluttet, og der vises en advarsel. ▪ Grå – afbrudt.
Lejers navn	Navnet på lejeren.
Maskinnavn	Netværksnavnet på klienten.
Maskinens id	UUID (Universal Unique Identifier) for brugerens maskine.

Felt	Beskrivelse
IP-adresse	Den IP adresse på brugerens maskine.
Aktiveret klientversion	Smart Desktop-versionen, der i øjeblikket kører på klientens pc.
Installeret klientversion Hvis ikonet	Den nyeste Smart Desktop-version, der er downloadet til agentens pc. Aktiv klientversion og Installeret klientversion stemmer overens, bruger agenten den nyeste version af Smart Desktop.
Forbundet	Angiver, at Smart Desktop i øjeblikket er forbundet til Webex WFO-serveren.
Logge	Knappen Hent logfil genererer en anmodning om logfilerne for Smart Desktop-forekomsten.
Konfig	Med **knappen Rediger konfiguration** kan du se og redigere logføringsniveauet, antallet af fejlfindingsfiler og størrelsen på disse fejlfindingsfiler for denne forekomst af Smart Desktop.

Relaterede emner

- Konfigurer beskeder

Overvåg planlagte eksporter af massekontakter

Brug siden Revision af massekontakt til at overvåge status for planlagte massekontakteksporter.

> **VIGTIGT** Webex WFO har udgivet en opdateret version af siden til overvågning af masseeksportrevision. Den overvågningstabel, du ser på siden, varierer, afhængigt af om den opdaterede Version er blevet rullet ud til din organisation.

En massekontakteksport har to faser: *opgaven (valgfrit) og overførslen* . *I opgavefasen* konverterer Webex WFO filer fra det format, de blev optaget i, til det format, hvor de vil blive gemt på den eksterne lagerplacering.

Hvis du ikke indstiller eksporten til at konvertere filer, springer Webex WFO dette trin over. *Under uploadfasen* flytter Webex WFO filerne til den eksterne lagerplacering.

Forudsætninger

- Du har konfigureret en ekstern lagerplacering, som eksporterede kontakter skal sendes til.
- Du har oprettet en tilbagevendende eller ad hoc-masseeksport. (Opret disse på siden Interaktioner).
- (Sådan får du vist eksporter, der er oprettet af andre personer i organisationen) Du har tilladelsen Vis masseeksport af kontakter.

Sideplacering

Programadministration > global >overvågning > masserevision af eksport af kontakter

Procedure

Få adgang til eksporterede filer

Eksporterede filer er placeret i mappen Eksporter på din konfigurerede eksterne lagerplacering. Filerne er ZIP-filer i CSV format. Filnavne bruger følgende navngivningskonvention: <"øjeblikkelig" eller "planlagt">-<gemt søgenavn>-<datostempel>-<tidsstempel>

Opdateret overvågningstabel for masseeksport af kontakter

Kolonne	Beskrivelse
Dato	Den dato og det klokkeslæt, hvor eksporten blev oprettet.
Navn	Det navn, som eksporten fik af den person, der oprettede den.
Status	Den aktuelle tilstand for eksportjobbet.
Evaluerede kontakter	Det samlede antal kontakter, som Webex WFO har behandlet. Webex WFO evaluerer søgeresultaterne for at afgøre, hvilke kontakter der er gyldige, hvilket betyder, at kontakterne har lyd, der skal eksporteres. Antallet af evaluerede kontakter kan afvige fra antallet af eksporterede kontakter, hvis resultaterne har gyldige og ugyldige kontakter.
Ugyldige kontakter	Antallet af kontakter, der blev anset for ugyldige efter evalueringen, og som er ikke indsendes til behandling. Et eksempel på en ugyldig kontakt er en kontakt, der ikke har medier at eksportere.
Indsendte kontakter	Det samlede antal kontakter, der er sendt for en massekontakteksport.

Kolonne	Beskrivelse
Eksporterede kontakter	Antallet af filer Webex WFO har eksporteret til organisationens eksterne S3-filsæt.
Jobejer	Navnet på den person, der oprettede masseeksportjobbet.

Klassisk revisionstabel til overvågning af masseeksportovervågning af kontakter

Kolonne	Beskrivelse
Dato	Hvornår eksporten blev oprettet.
Navn	Det navn, som eksporten fik af den person, der oprettede den.
Eksportstatus	Status for eksporten. BEMÆRK Hvis status er Mislykket, er den mest almindelige årsag problemer med at kommunikere med den eksterne lagerplacering. Kontrolere at det er muligt at overføre filer baseret på de legitimationsoplysninger, der leveres med et tredjepartsværktøj (for eksempel Filezilla).
Antal opgaver	Antallet af lyd- eller videofiler, som Webex WFO har forsøgt for at konvertere, herunder mislykkede konverteringer.
Opgaver i kø	Antallet af filer, der venter på at blive konverteret til eksportfilen format.
Igangværende opgaver	Antallet af filer, der aktuelt konverteres til eksportfilen format.
Opgaver afsluttet	De filer, der blev konverteret til eksportfilformatet.
Uploads sat i kø	De filer, der venter på at blive flyttet til det eksterne lager sted.
Uploads lykkedes	De filer, der blev flyttet til det eksterne lager sted.
Overførsler mislykkedes	De filer, der Webex WFO kunne ikke flytte til den eksterne lagerplads.

Relaterede emner

- Tilføj eksterne lagerplaceringer – Opret placeringer, som eksporterede filer kan gå til.
- Masseeksportér kontakter – Opret masseeksporter af kontakter.
- Konfigurere QM arkivindstillinger
- Konfigurer lagerprofiler
- Administrer roller og tilladelser – Få mere at vide om tilladelserne Masseeksport af kontakter og Vis masseeksport af kontakter.

Konfigurer beskeder

Webex WFO kan informere brugere om systemhændelser via meddelelser kaldet meddelelser.

Beskederne kan være i realtid eller leveres i oversigtsform efter en tidsplan, du har konfigureret.

Beskedmodtagere er organiseret i beskedgrupper. Gruppen definerer den type hændelse, der udløser en besked, gruppens medlemmer (kun dig selv eller flere medlemmer), hvor ofte du modtager beskeder, og den metode, der bruges til at sende dem.

Din adgang til, hvad du kan konfigurere, og leveringsmetoden afhænger af dit logon og de tilladelser, der er konfigureret for din rolle. Disse tilladelser definerer, hvilke systemhændelser du kan få besked om.

Logintype	Hvad du kan konfigurere
Ikke-administratorbrugere	Meddelelser til dig selv via alarm eller e-mail Meddelelser til dig selv via alarm, e-mail eller mobilmeddelelse. (Mobilmeddelelser gælder kun cloudinstallationer).
Administratorer	▪ Meddelelser til dig selv via advarsel eller e-mail ▪ Meddelelser for en gruppe via e-mail

Beskrivelser af felter

Felterne på siden Beskeder er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Meddelelsens omfang	Vælg omfanget af meddelelsesgruppen: meddelelser kun for dig selv eller meddelelser til flere brugere.
Navn på beskedgruppe	Et entydigt navn på beskedgruppen.
Meddelelsestyper	Vælg den type meddelelser, du vil modtage. Typerne tilgængelig for dig, bestemmes af de tilladelser, der er angivet for din rolle på siden Roller.
Meddelelser i realtid	Udfyld dette afsnit for at modtage meddelelser i realtid.
Resumé	Udfyld dette afsnit for at modtage beskeder som oversigter.
Leveringsmetode	Vælg den metode, du vil bruge til at modtage underretninger. Hvis du vælg levering af e-mail, og meddelelserne er kun til dig, ikke til flere brugere, den anvendte e-mail-adresse er den, der er konfigureret til dig på siden Brugere i feltet Brugernavn. For at modtage mobilmeddelelser skal du have tilladelsen "Calabrio ONE mobile app access".
E-mail-distributionsliste	("Disse meddelelser sendes kun til flere brugere") I under listeruden, angiv en mailadresse, og klik derefter på **Tilføj**. Når du er i listeruden, kan du klikke på blyantikonet for at redigere en adresse eller X-ikonet for at slette en adresse.
Antal meddelelser	Definerer, hvor mange meddelelser Webex WFO sender for en begivenhed. Systemet rapporterer nogle hændelser, efterhånden som de forekommer, mens andre rapporteres, hver gang systemet foretager en afstemning. Ved at angive dette nummer kan du sikre dig, at du ikke får tilsendt mange notifikationer om den samme begivenhed.
Oversigtskonfiguration	Vælg betingelserne for at modtage et resumé rapport.

Felt	Beskrivelse
Tidsplan	Brug dette afsnit til at konfigurere leveringen af beskedoversigter.
Send oversigter hver <tidsperiode>	Indtast hvor ofte Webex WFO sender en oversigt til dig. Standardtidsperioden er hver 24. time.
Startdato og -klokkeslæt	Den dato og det klokkeslæt, hvor oversigtsperioden starter.

Meddelelsestyper

Der findes tre typer meddelelser:

- Information – En forventet hændelse har fundet sted
- Advarsel – Der findes en tilstand, der vil få Webex WFO til at holde op med at fungere, hvis den ikke rettes
- Fejl – der findes i øjeblikket en tilstand, der kan få Webex WFO til at holde op

med at fungere Beskeder kan sendes på følgende måder:

- Beskeder, der vises i programmet
- E-mails sendt til en udpeget distributionsliste
- Mobilmeddelelser, der sendes til din mobilenhed (kun cloudinstallationer)

Lejeradministrator- og brugermeddelelser

Denne tabel viser de meddelelsestyper, der er tilgængelige, når du logger på Webex WFO som lejer, administrator eller anden bruger.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
Agent-login (support)	**Information:** En agent er logget på Webex WFO. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Agent-logout (support)	**Oplysninger:** En agent er logget af Webex WFO. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
Fejl på Analytics-dataserver (support)	**Fejl:** Analytics-dataserveren er ikke kommunikere med Analytics-gitterserveren. **Løsning:** Kontrollér logfilerne for Analytics-dataserveren, og bekræft dens forbindelse. Kontroller, om databasen er tilgængelig.
Nærmer sig lav diskplads (Support)	**Løsning:Frigør brugt diskplads,** eller tilføj ekstra lagerplads.
Nærmer sig optagekapacitet (Support)	**Løsning:** Tilføj endnu en postserver.
Masseeksportfejl (forretning)	**Fejl:** Webex WFO kunne ikke overføre hovedparten Eksportfil til kontakt. **Løsning:** Bekræft indstillingerne for målplacering for masseeksport.
Succes med eksport af massekontakt (Business)	**Oplysninger:** Din Webex WFO-massekontakt Eksportanmodningen blev gennemført. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Capture Plugin Data Server Error (Support)	**Fejl:** Optagelsesdataserveren kommunikerer ikke med Webex WFO-programserveren. **Løsning:** Kontrollér logfilerne for datalageret, og bekræft forbindelsen. Kontroller, om databasen er tilgængelig.
Optagelsesanmodning (arbejde)	**Oplysninger:** Din Webex WFO-optagelsesanmodning for WFM historiske data lykkedes. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
Fejl ved installation af Cisco JTAPI (support)	**Fejl:** Din Cisco JTAPI-installation mislykkedes. **Løsning:** Gennemgå Ciscos JTAPI installationsprocedurer, og prøv at installere igen.
Vellykket installation af Cisco JTAPI (support)	**Oplysninger:** Du har installeret Cisco JTAPI. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Klientinstallationsfejl (support)	**Fejl:** Webex WFO blev ikke installeret korrekt på skrivebordet. **Løsning:** Bekræft installationen af Smart Desktop. Se *installationsvejledningen til cloudinstallationer* for at få flere oplysninger.
Kontaktmål Alle fuldførte brugere (forretning)	**Oplysninger:** Underretter målopretteren og alle brugere, der er tildelt et kontaktmål, når alle opgaver i kontaktmålet er fuldført. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Kontaktmål fuldført (forretning)	**Oplysninger:** En agent har fuldført hans eller hendes Webex WFO QM kontaktmål. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Kontaktmål oprettet (forretning)	**Oplysninger:** Du har oprettet en Webex WFO-kontaktmål. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
CTI Plugin Data Server Fejl (Support)	**Fejl:** CTI-dataserveren kommunikerer ikke med den Webex WFO-programserver.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
	Løsning: Kontroller logfilerne med CTI-dataserveren, og bekræft dens forbindelse. Kontroller, om databasen er tilgængelig.
Dataserver tilsluttet (support)	**Oplysninger:** Der er oprettet forbindelse til en dataserver Webex WFO. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Dataserver afbrudt (support)	**Fejl:** En dataserver kommunikerer ikke med Webex WFO-programserver. **Løsning:** Kontroller dataserverens logfiler, og bekræft dens forbindelse. Kontroller, om databasen er tilgængelig.
Dataserver mistet hjerteslag (support)	**Fejl:** En CTI-server, SIPREC-signalserver eller Optagelsesserveren har været afbrudt fra wfoadapter-serveren i mindst ti minutter. En lejeropgave kontrollerer serverforbindelsen hvert femte minut. Hvis forbindelsen mislykkes to af disse kontroller, sender Webex WFO denne advarsel og fortsætter med at sende advarslen hvert femte minut, indtil serveren tilsluttes igen. **Løsning:** Kontrollér, at servercomputeren kører. Kontroller, at servertjenesten kører. Kontroller, at servercomputeren er tilsluttet netværket og kan få adgang til wfoadapter-serveren via netværket.
Forsinket lagerhentning fuldført (Business)	**Oplysninger:** Dine lagrede data er blevet hentet. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Asynkrone logfiler fuldført for desktopklienten (support)	

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
Desktopklientens asynkrone logfejl (support)	
Distributionsanmodning (erhverv)	**Oplysninger:** En Webex WFO WFM bruger har foretaget en distributionsanmodning. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Anmodning om appel til evaluering (forretning)	**Oplysninger:** Et af følgende er sket: ▪ En bruger har appelleret en evaluering, som du har gennemført. ▪ En bruger har appelleret en evaluering, der er fuldført af en anden, men du har både tilladelse til den evaluerede kontakt og tilladelsen Rediger enhver evaluering. **Løsning:** Gennemse evalueringen og eventuelle kommentarer, som brugeren har angivet.
Evalueringsrevision (forretning)	**Oplysninger:En evaluering,** du er knyttet til er blevet opdateret. Denne besked sendes både til den agent, der er knyttet til kontakten, og til den person, der har opdateret evalueringen. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Evaluering skal godkendes (forretning)	**Oplysninger:** En Webex WFO QM bruger har gennemført en evaluering. **Løsning:** Gem evalueringen.
Overskredet lav diskplads (Support)	**Løsning:Frigør brugt diskplads,** eller tilføj ekstra lagerplads.
Overskredet optagelseskapacitet (Support)	**Løsning:** Tilføj endnu en optagelsesserver.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
externalStorageLocationError (Support)	**Fejl:** Under en kørsel af arkivkontaktbehandleren , Webex WFO stødte på en fejl under oprettelse af forbindelse til en ekstern lagerplacering. **Løsning:** Kontroller konfigurationen af din eksterne lagerplacering, og test din forbindelse til den.
Kunne ikke optage skrivebord (support)	**Fejl:** En Webex WFO-QM bruger kan ikke foretage skrivebordsoptagelser. **Løsning:** Bekræft konfigurationen af Webex WFO Smart Desktop.
Kunne ikke optage skærm (support)	**Fejl:** Advarslen lyder som følger: **EKSEMPEL** på skrivebordshændelse: <versionsnummer> – start af skærmoptagelse mislykkedes. Denne meddelelse forekommer, når en bruger ikke har optaget skærmen for et enkelt opkald. Brugeren er konfigureret korrekt til at optage skærmen, og Smart Desktop forsøgte at optage skærmen, men forsøget mislykkedes. **Løsning:** Hvis problemet opstår konsekvent for en enkelt enhed, der bruger Desktop Recording, skal du kontrollere installationen af tjenesten på den pågældende pc. Afinstaller Smart Desktop, genstart pc'en, og geninstaller Smart Desktop på den berørte pc. Kontakt support, hvis problemet fortsætter.
Stemmen kunne ikke optages (support)	Denne meddelelse skyldes enten en fejl stammer fra Smart Desktop eller fra CTI Signaling.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
	Smart Desktop **Fejl:** Hvis Smart Desktop er årsagen til fejlen, lyder advarslen som følger: **EKSEMPEL** på skrivebordshændelse: <versionsnummer> – stemmeoptagelse kunne ikke starte. Denne meddelelse forekommer, når en bruger ikke har optaget stemmen for et enkelt opkald. Brugeren er konfigureret korrekt til at optage stemmen, og Smart Desktop forsøgte at optage stemmen, men forsøget mislykkedes. **Løsning:** Hvis problemet opstår konsekvent for en enkelt enhed, der bruger Desktop Recording, skal du kontrollere installationen af tjenesten på den pågældende pc. Afinstaller Smart Desktop, genstart pc'en, og geninstaller Smart Desktop på den berørte pc. Kontakt support, hvis problemet fortsætter. Hvis problemet opstår på mange telefoner i et serveroptagelsesmiljø, skal du kontrollere, at tjenesten ikke kører i nærheden af kapacitet, og at konfigurationen er korrekt. Kontakt support, hvis problemet fortsætter. **CTI Signalering** **Fejl:** Hvis CTI Signalering er årsagen til fejlen, lyder advarslen som følger: **EKSEMPEL** Signalserverhændelse: Start af stemmeoptagelse mislykkedes. Denne meddelelse vises, når CTI-signalserveren

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
	Kunne ikke starte et opkald med en tilknyttet optagelsesserver. Linjen "Detaljer" i hændelsesmeddelelsen angiver en af to kategorier for denne fejl: "Detaljer: Ingen SIP INVITE" – Denne fejl opstår, når CTI-signalserveren ikke modtog en SIP INVITE-meddelelse fra CTI signalet JTAPI kilden. ▪ **Løsning**: Hvis problemet fortsætter, skal du kontrollere CTI-dataserverlogfilerne for at sikre, at den CTI-dataserver modtager SIP-signalmeddelelser fra den CTI signalkilde. "Detaljer: Ingen tilsluttet klient" – Denne fejl opstår, når signalserveren ikke er tilsluttet nogen optagelsesserver, der er tilknyttet enheden. ▪ **Løsning**: Kontroller CTI-dataserverlogfilerne for at finde ud af, hvilke optagelsesservere der er knyttet til denne enhed. Sørg for, at de kører, og at signalserveren og optagelsesserverne er tilsluttet.
Anmodning om prognosenøjagtighed (Business)	**Oplysninger:** En Webex WFO WFM bruger har foretaget En anmodning om prognosenøjagtighed. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Prognoseanmodning (Erhverv)	**Oplysninger:** En Webex WFO WFM bruger har foretaget En prognoseanmodning. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
FTP Plugin Data Server Fejl (Support)	**Fejl:** Webex WFO kunne ikke overføre data fra dataserveren.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
	Løsning: Kontroller dataserverens fejllogfiler. Bekræft kommunikationen med dataserveren.
Fejl ved import af historiske data (support)	**Fejl:** Webex WFO registrerede en fejl under forsøg på at Indlæs historiske data. **Løsning:** Kontroller dataserverens fejllogfiler, kontakt systemadministratoren, og genstart tjenesten.
Historisk fletteanmodning (Erhverv)	**Oplysninger:** En Webex WFO WFM bruger har foretaget En anmodning om fletning af historiske data. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Større overbelastning af pladeserver (Support)	**Løsning:** Tilføj en anden postserver eller kontakt Webex WFO-understøttelse.
Større sikkerhedskopiering af overførsel af optagelser (Support)	**Løsning:** Tilføj en anden postserver eller kontakt Webex WFO-understøttelse.
Beskedanmodning (Arbejde)	**Oplysninger:** En meddelelsesanmodning til dig indsendt er blevet godkendt eller afvist. Dette omfatter, når et valg af Dynamisk Intradag-planlægningshændelse er blevet godkendt. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Metrikstatistik (support)	**Oplysninger:** En Webex WFO WFM bruger har foretaget En anmodning om statistik for metrik. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Mindre overbelastning af optagelsesserveren (Support)	**Løsning:** Hvis du ofte modtager denne meddelelse, tilføje en anden optagelsesserver eller kontakt Webex WFO-understøttelse.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
Backup af overførsel af mindre optagelser (Support)	**Løsning:** Hvis du ofte modtager denne meddelelse, skal du tilføje en anden postserver eller kontakte Webex WFO-support.
Min bedømte evaluering (Business)	**Oplysninger:** En evaluering af en kontakt, som du Behandlet er fuldført eller redigeret. BEMÆRK Hvis evalueringen kræver godkendelse, modtager du denne meddelelse, når evalueringen har Blevet godkendt. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Ingen telefon registreret (support)	**Fejl:** Smart Desktop lyttede efter en tusindfryd-lænket telefon, men fandt ikke en efter seks minutter. Dette resulterer i, at tjenesten ikke optager. Den mest sandsynlige årsag er, at telefonen ikke er korrekt serieforbundet til pc'en, eller at enheden ikke er konfigureret til at sende sin RTP trafik til pc'en. Dette er en nyttig meddelelse til installationer, eller hvis telefonerne kontinuerligt er tilsluttet de pc'er, der optager dem. Hvis pc'erne rutinemæssigt afbrydes fra telefonerne, kan du overveje at deaktivere dette problem. **Løsning:Deaktiver dette problem,** hvis pc'erne ikke er koblet til telefoner. Ellers skal du kontrollere konfigurationen af enheden i Unified CM og kontrollere, at 'SPAN til pc-port' er indstillet til 'Aktiveret'. Kontroller den fysiske forbindelse mellem pc'en og telefonen for at bekræfte, at de er serieforbundet korrekt. Se Webex WFO*Installation Guide for Cloud Deployments* for at få oplysninger om konfiguration af hardwaren til desktopoptagelse.

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
QM Stemmebehandling (Erhverv)	**Oplysninger:** En agent er logget på Webex WFO. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Afstemning fuldført (forretning)	**Oplysninger:** Denne besked advarer dig hver gang Et afstemningsjob fuldføres. Det inkluderer jobnummeret og jobbets start- og sluttid. BEMÆRK Hvis du vil tildele denne besked, skal du have Administrer QM og Modtag forretning Tilladelser til beskeder. Tildel kun denne besked, hvis dit kontaktcenter har en optagelsesarkitektur, der kræver afstemning. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Eksport af optagelser (erhverv)	**Oplysninger:** Din anmodning om eksport af kontaktperson Gennemført, og din kontakt er klar til download. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Fejlen Maksimal længde ved optagelse (support)	**Fejl:** En optagelse har nået din organisations maksimale opkaldslængde som konfigureret på siden QM globale indstillinger. **Løsning:** Gennemse optagelsen for at finde ud af, om kontakten faktisk var længere end din maksimale opkaldslængde, eller om optagelængden er en fejl, og optagelsen burde være stoppet tidligere. Hvis optagelseslængden er en fejl, skyldes det normalt, at Webex WFO ikke modtog en opkaldssluthændelse fra din signaludbyder. Hvis du får denne notifikation

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
	Flere gange kan der være et problem med din signaludbyder.
Fejl i gendannelse af dataserverlogfiler (support)	**Fejl:** Din anmodning om Webex WFO-dataserverlogfiler kunne ikke fuldføres. **Løsning:** Bekræft dataserverforbindelsen. Kontroller, om databasen er tilgængelig. Hvis problemet fortsætter, skal du kontakte support.
Hent dataserverlogfiler succes (support)	**Oplysninger:** Din anmodning om Webex WFO-dataserverlogfiler blev gennemført. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Ændring af tidsplan (Arbejde)	**Oplysninger:** Nogen (f.eks. en planlægger eller analytiker) har foretaget en ændring af din tidsplan, f.eks. flyttet din pausetid. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Planlæg påmindelse (Arbejde)	**Oplysninger:** Dette er en påmindelse om en kommende planlagt aktivitet. Påmindelser sendes kun til Webex WFO-brugere, der aktuelt er logget ind. De sendes 15 minutter før aktiviteten skal starte. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Planlægningsanmodning (Arbejde)	**Information:** Dette er en besked til en Webex WFO-bruger, der har oprettet en tidsplananmodning, om, at anmodningen er blevet godkendt eller afvist. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Skift budgetanalyse-anmodning	**Oplysninger:** En Webex WFO WFM bruger har foretaget

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
(Forretning)	En skift budgetanalyse-anmodning. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Signalserver aktiv (support)	**Oplysninger:** En signalserver er blevet aktiv. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Signalserver tvungen standby (support)	**Fejl:** Signalserveren er gået i tvungen standby og er inaktiv. **Løsning:** Kontroller signalserverlogfilerne for yderligere oplysninger.
Ukontrolleret failover for signalserver (support)	**Fejl:** Den aktive signalserver mislykkedes, og standbysignalserveren er nu aktiv. **Løsning:** Kontroller signalserverlogfilerne for yderligere oplysninger.
Signalering af servervedligeholdelsesfailover (support)	**Fejl:** Den aktive signalserver gik i vedligeholdelsestilstand, og standbysignalserveren er nu aktiv. **Løsning:** Kontroller signalserverlogfilerne for yderligere oplysninger.
Udbyder af signalservertelefoni mislykkedes (support)	**Fejl:** Signalserveren mistede forbindelsen til telefonudbyderen og er inaktiv. **Løsning:** Kontroller signalserverlogfilerne for yderligere oplysninger.
stagedUploadServerConnectionFailure (support)	
Anmodning om strategisk prognose (forretning)	**Oplysninger:** En Webex WFO WFM bruger har foretaget

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
	En anmodning om strategisk prognose. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Fejl i Sync Plugin Data Server (Support)	**Fejl:** Synkroniseringstjenesten mislykkedes. **Løsning:** Udfør følgende trin: 1. Kontroller, at synkroniseringstjenesten kører. 2. Kontroller, at du kan kommunikere med den server, hvor synkroniseringstjenesten er installeret. 3. Kontrollér logfilerne for synkroniseringstjenesten.
To-trins plugin-dataserverfejl (support)	**Fejl:** Der opstod en fejl under dataoverførselsprocessen i to trin. **Løsning:** Kontroller dataserverlogfilerne. Hvis problemet fortsætter, skal du kontakte support.
Uventet fejl på skrivebordet (support)	**Fejl:** Der opstod en uventet fejl under udførelse af en opgave. **Løsning:** Kontroller fejlfindingsfilen på skrivebordet for årsagen forbundet med denne fejl. Genstart agentens skrivebord. Hvis problemet fortsætter, skal du kontakte support.
Talepakker ikke modtaget (support)	**Fejl:** Webex WFO har ikke modtaget pakker på SPAN-porten. Når du overvåger en agents kundekontakt, kan du intet høre. Efter 15 sekunder angiver en fejlmeddelelse, at der ikke modtages nogen pakker. Dit forsøg på at optage agentens kundekontakt resulterer i en tom optagelse. **Løsning:** Bekræft følgende:

Meddelelse	Beskrivelse og løsning
	▪ PC-port ▪ PC Voice VLAN Access (Pc-tale VLAN-adgang) ▪ Udvid til pc-port ▪ Sikkerhedstilstand for enheder Kontroller også konfigurationen af agentens telefoncodecs.

Slet eller opdater flere kontakter på én gang

Brug siden Massekontakthandlinger til at slette flere kontakter, ændre flere kontakters opbevaringspolitikker eller opdatere brugerdefinerede metadata for flere kontakter på én gang i stedet for at arbejde med kontakter én ad gangen på siden Interaktioner.

> BEMÆRK: Dette er en ny funktion, der endnu ikke er generelt tilgængelig. Hvis du vil have tidlig adgang til denne funktion, skal du kontakte din Cisco Account Manager.

Forudsætninger

- Din organisation bruger Webex WFO Cloud. Massekontakthandlinger er ikke tilgængelige for lokale installationer.
- Siden Massekontakthandlinger er aktiveret for din organisation.
- Du har mindst én af disse tilladelser:
  - Massesletning
  - Bevarelse af masseopdateringer
  - Masseopdatering af metadata
- Du har en CSV fil, der indeholder en liste over kontakt-id'er, du vil arbejde med. Denne fil skal som minimum indeholde kolonneoverskriften Kontakt-id. Det kan indeholde andre kolonneoverskrifter, men disse er ikke påkrævede. En måde at oprette denne fil på er at eksportere en liste over kontakter, som du vil arbejde med, fra siden Interaktioner. Se Eksportér metadata for kontakter for at få instruktioner. Din eksport skal indeholde kolonnen Kontakt-id.

- (Sådan opdaterer du opbevaringspolitikker for kontakter) Din organisation har oprettet mindst én opbevaringspolitik på siden Opbevaring. Se Administrer politikker for dataopbevaring for QM og Analytics for at få flere oplysninger.
- (Sådan opdaterer eller rydder du tilpassede metadata for kontakter) Din organisation har oprettet tilpassede metadata på siden Administration af metadata. Se Administrer tilpassede metadatafelter for at få flere oplysninger.

Sideplacering

Programadministration > QM > QM kontaktflow > massekontakthandlinger

Procedurer

Slet flere kontakter

VIGTIGT Sletning af kontakter er permanent. Du kan ikke fortryde denne handling.

1. Vælg **Massesletning af kontakter**.
2. Klik på **Vælg fil** , og upload regnearket med de kontakter, du vil slette. Der vises en liste over kontakterne til højre på siden.
3. I feltet **Årsag** skal du angive, hvorfor du sletter kontakterne. Denne årsag vil være synlig for alle, der kører en rapport om masseopgaver.
4. Klik på **Send**. Knappen **Slet kontakter?** Vinduet åbnes.
5. Klik på **Bekræft**. Vinduet lukkes, og der vises en bekræftelsesmeddelelse.

Opdatere opbevaringspolitikken for flere kontakter

1. Vælg **Politik for masseopdatering af politik for opbevaring af** kontakter.
2. Klik på **Vælg fil** , og upload regnearket med de kontakter, du vil opdatere. Der vises en liste over kontakterne til højre på siden.
3. Vælg den opbevaringspolitik, der skal gælde for kontakterne, **på rullelisten Opbevaringspolitik** .
4. I feltet **Årsag** skal du angive, hvorfor du tildeler opbevaringspolitikken til kontakterne. Denne årsag vil være synlig for alle, der kører en rapport om masseopgaver.
5. Klik på **Send**. Opdatere **politikker for opbevaring af kontakter?** Vinduet åbnes.
6. Klik på **Bekræft**. Vinduet lukkes, og der vises en bekræftelsesmeddelelse.

Opdatere tilpassede metadata for flere kontakter

VIGTIGT: Opdatering af tilpassede metadata er permanent. Du kan ikke fortryde denne handling.

1. Vælg **Masseopdater kontaktmetadata**.
2. Klik på **Vælg fil** , og upload regnearket med de kontakter, du vil opdatere. Der vises en liste over kontakterne til højre på siden.
3. I afsnittet **Opdater metadata** skal du vælge det metadatafelt, du vil opdatere, på **rullelisten Metadatafelt** . Indstillingerne på denne liste kommer fra siden Administrer metadata.
4. Angiv den værdi, du vil tildele, **i feltet Metadataværdi** .

   EKSEMPEL : Din organisation bruger et tilpasset metadatafelt kaldet "Customer Loyalty Tier", der hjælper med at tildele kunder, der har det højeste loyalitetsniveau, til concierge-support. Du skal tildele Silver-fordelskundeniveauet til et sæt kontakter. I afsnittet **Opdater metadata** skal du
   Vælg Kundefordelskundeniveau på rullelisten Metadatafelt **,** og angiv Sølv i
   Feltet Metadataværdi .

5. (Valgfrit) Gentag trin 3 og 4 for at opdatere yderligere metadata for disse kontakter.
6. I feltet **Årsag** skal du angive, hvorfor du opdaterer metadataene for disse kontakter. Denne årsag vil være synlig for alle, der kører en rapport om masseopgaver.
7. Klik på **Send**. Opdatere **metadata for kontakter?** Vinduet åbnes.
8. Klik på **Bekræft**. Vinduet lukkes, og der vises en bekræftelsesmeddelelse.

Ryd metadata for flere kontakter

Fjern alle værdier for et bestemt metadatafelt fra kontakter.

VIGTIGT Rydningen af et metadatafelt er permanent. Du kan ikke fortryde denne handling.

1. Vælg **Masseopdater kontaktmetadata**.
2. Klik på **Vælg fil** , og upload regnearket med de kontakter, du vil opdatere. Der vises en liste over kontakterne til højre på siden.
3. I sektionen Ryd **metadata** skal du vælge det metadatafelt, hvis værdi du vil rydde, i **Rullelisten Metadatafelt** . Indstillingerne på denne liste kommer fra siden Administrer metadata.

   EKSEMPEL : Din organisation bruger et tilpasset metadatafelt kaldet "Customer Loyalty Tier", der hjælper med at tildele kunder, der har det højeste loyalitetsniveau, til concierge-support. Du har brug for

for at fjerne fordelskundeniveauet fra et sæt kontakter. I afsnittet Ryd **metadata** vælger du Kundefordelskundeniveau på **rullelisten Metadatafelt** . Når dette job er færdigt, er feltet Kundefordelskundeniveau for disse kontakter tomt.

4. I feltet **Årsag** skal du angive, hvorfor du rydder metadatafeltet for disse kontakter. Denne årsag vil være synlig for alle, der kører en rapport om masseopgaver.
5. Klik på **Send**. Opdatere **metadata for kontakter?** Vinduet åbnes.
6. Klik på **Bekræft**. Vinduet lukkes, og der vises en bekræftelsesmeddelelse.

Få vist en oversigt over masseopgaver

Kør en rapport, der viser masseopdateringer af kontakter, hvem der kørte dem og hvorfor.

1. Vælg **Rapportér om massejob**.
2. Vælg start- og slutdatoer for den tidsperiode, du vil rapportere om, i felterne **Datointerval** .
3. Klik på **Kør**. Der vises en liste over massejob til højre på siden.
4. (Valgfrit) Hvis du vil downloade en liste over de kontakt-id'er, der er inkluderet i et job, skal du klikke på jobbets nummer i **kolonnen Job-id** .

Relaterede emner

- Tilpas kolonnerne på siden Interaktioner – sørg for, at kolonnen Kontakt-id er en del af den eksporterede fil.
- Eksportér kontaktmetadata—Opret listen over kontakter, som du vil massebehandle.
- Administrer politikker for dataopbevaring for QM og Analytics – Opret regler, der styrer, hvordan kontaktdata gemmes.
- Administrer brugerdefinerede metadatafelter – Opret oplysninger, der skal vedhæftes kontakter.

Administrer brugere

Sådan fungerer licenser

Licenser giver dig lovlig adgang til at bruge Webex WFO. Du bruger licenser til at knytte funktionaliteten Webex WFO til dens roller og tilladelser.

Licensmodel

Cisco har en licensmodel med abonnementsfakturering og ikke-bindende licenser til Webex WFO-hostede installationer.

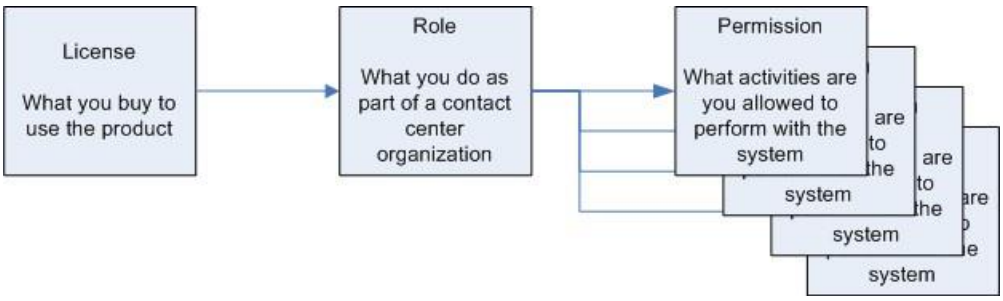
Når du køber et abonnement på Webex WFO, accepterer du det, Cisco kalder en "minimum månedlig forpligtelse": et minimum antal licenser, der købes til en bestemt pris. Hvis du bruger flere licenser, end du accepterer i din månedlige forpligtelse, fakturerer Cisco dig for hver af dem. Dette kaldes en "ikke-bindende licens".

Cisco fakturerer dig regelmæssigt, månedligt, kvartalsvis eller årligt.

> **EKSEMPEL** Du har en månedlig minimumsforpligtelse på 100 QM pladser, hvilket opfylder dine krav fra februar til oktober. Dit kontaktcenter har mere travlt i feriesæsonen (november til januar). I denne periode bruger du 150 QM licenser, og i disse tre måneder faktureres du for 100 licenser til den bindende licenssats og for 50 licenser til den ikke-bindende licenssats.

Licenser, roller og tilladelser

Licenser er knyttet til de roller, som brugerne har i systemet. Den adgang, som brugerne har til at Webex WFO-funktionalitet, er baseret på deres rolle og de tilladelser, der er knyttet til deres rolle. Du kan finde flere oplysninger om tildeling af roller og tilladelser i Administrere roller og tilladelser .



Hver aktiv Webex WFO-bruger er knyttet til en eller flere licenser og kan have en eller flere roller. Hver enkelt licens kaldes et sæde. Licenspladser tælles med antallet af aktive brugere med den licenserede rolle. Alle kunder skal have et bestemt antal licenser og licenser for hver aktiv bruger.

Aktive brugere kan licenseres og have adgang til Webex WFO. Inaktive brugere kan ikke licenseres eller have adgang til Webex WFO. Når du skifter en aktiv bruger til inaktiv, bliver vedkommendes licens tilgængelig, og du kan tildele den til andre brugere igen.

Følgende typer licenser er tilgængelige:

- Datalicenser
- Webex WFO Access-licenser
- Administrationslicenser
- Brugslicenser
- Bot Analytics-licenser
- Insights-licenser

Datalicenser

Webex WFO-brugere, der har registreringsfunktioner (primært kontaktcenteragenter), er knyttet til en datalicens. Standardagentrollen knyttes automatisk til denne licenstype. Datalicenser omfatter følgende:

- Overholdelsesoptagelse (CR) – Brugere kan blive lydoptaget og kan gennemse deres egne kontakter.
- Quality Management (QM) – brugere kan registreres og evalueres og kan gennemse deres egne kontakter og evalueringer (QM Datalicenser omfatter CR).
- Workforce Management (WFM) – brugere kan planlægges og få adgang til funktioner til ændring af tidsplan.

- Analytics Essentials – Brugere kan analyseres og gennemse analysedata, der er oprettet af deres kontakter. Brugernes lydkontakter transskriberes og opsummeres automatisk med Interaktionsoversigt. Brugere kan se agent- og kundesynspunkter og AI-ræsonnement.
- Analytics Enterprise – Indeholder alle Analytics Essentials, og brugerne har også adgang til Auto QM og Populære emner. Derudover har brugerne tendensanalyse, som giver dig mulighed for at spore ændringer i synspunkter under en interaktion.
- Desktop Analytics – Brugere kan overvåge agenters desktopaktivitet og programbrug. Denne licens er tilgængelig som et tilføjelsesprogram til Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) eller Workforce Management (WFM).
- Overvågning – Brugere kan se agenters skærme live. Denne licens er tilgængelig som et tilføjelsesprogram til Cisco CR (Compliance Recording) eller Workforce Management (WFM).
- Datastyring – denne licens sælges ikke længere.

BEMÆRK: Brugere med datalicenser har begrænset adgang til Webex WFO-funktionalitet. De er begrænset til at gennemgå deres egne data.

Webex WFO-adgangslicenser

Cisco leverer op til fem Webex WFO-adgangslicenser til hvert system. Webex WFO-adgangslicensen giver størstedelen af tilladelserne, der gør det muligt for disse roller at få adgang til det fulde program.

Bot Analytics-licens

Med en Bot Analytics-licens kan brugerne overvåge og forbedre ydeevnen og kvaliteten af deres samtale-AI-produkter.

Insights-licenser

Insights er Ciscos førende business intelligence-produkt. Insights-licenser giver brugerne adgang til Insights. Alle, der har brug for at oprette eller se Insights-indhold, skal have en Insights-licens. En enkelt rolle behøver kun én af de to Insights-licenser, der er angivet nedenfor, men hver licens skal være tildelt mindst én rolle.

- Indsigtslæser – Brugere kan få vist indsigtsdashboards, der er oprettet og delt med dem af en person med en Insights Author-licens.
- Insights-forfatter – brugere kan oprette og dele Insights-analyser og dashboards.

Brugereksempler med flere roller

Følgende er eksempler på licenser til brugere, der har mere end én rolle.

Eksempel 1: En QM-agent, der også er evaluator

En bruger har en evaluatorrolle, der er knyttet til en Webex WFO-adgangslicens, og en agentrolle, der er knyttet til en Quality Management-licens, så vedkommende kan registrere sine egne kontakter. Evaluatorrollen har noget agentfunktionalitet og noget supervisorfunktionalitet. Denne bruger bruger to licenser: en til Quality Management og en til Webex WFO-adgang. I dette tilfælde reduceres antallet af pladser, der er tilgængelige for Quality Management-licensen, og antallet af pladser for den Webex WFO-adgangslicens begge med én. Hvis denne bruger kun kræver stemmeoptagelse, kan der bruges en opkaldsoptagelseslicens i stedet for en Quality Management-licens.

Eksempel 2: En QM agent, der også er planlagt ved hjælp af WFM

En bruger har en agentrolle tilknyttet en Quality Management-licens og en Workforce Management-licens. Dette gør det muligt at registrere agentens kontakter og at planlægge agentens arbejdstimer. Den gør det også muligt for agenten at gennemse sine egne kontakter og evalueringer eller at foretage ændringer i tidsplaner. Denne bruger bruger to licenser.

Funktioner, der er tilgængelige med QM- og Analytics-licenser

Tabellen nedenfor viser de funktioner, der er tilgængelige med forskellige licenser.

Funktion	Registrering af overholdelse (CR)	Kvalitetsstyring (QM)	Analyser Nødvendige	Analyser Virksomhed	Skrivebord Analyser	Overvågning
Optag lyd eller importere Lyd fra en ACD	X	X				
Importere interaktioner fra digital Kanaler	X	X	X	X		
Skærm indspille		X				
Evalueringer		X				
Rapportering i enten Data Stifinder eller	X	X	X	X	X	

Funktion	Registrering af overholdelse (CR)	Kvalitetsstyring (QM)	Analyser Nødvendige	Analyser Virksomhed	Skrivebord Analyser	Overvågning
Indsigt						
Live-skærm overvågning		X				X
Skrivebord overvågning	X	X			X	X
Kontakt Kø		X				
Automatiseret pause og CV af indspille		X				
Opret og Rediger brugerdefineret metadata tilhørende med kontakter		X				
Opret og Rediger evaluering Former		X				
Se standard Evalueringer		X				
Opret og Se efter opkald Undersøgelser		X				
Eksportér Kontakter	X	X				

Funktion	Registrering af overholdelse (CR)	Kvalitetsstyring (QM)	Analyser Nødvendige	Analyser Virksomhed	Skrivebord Analyser	Overvågning
QM visninger	X	X				
QM arbejdsprocesser	X	X				
Kontakt Tagging	X	X				
Agent Opdagelsesrejsende			X	X	X	
Transskription			X	X		
Følelser analyse						
Følelser analyse- Agent og Kunde			X	X		
Synspunktsanalyse - Tendens analyse*				X		
Interaktion Oversigt			X	X		
Skrivebord aktivitet sporing og Analytics			X	X	X	
Applikation brug			X	X	X	

Funktion	Registrering af overholdelse (CR)	Kvalitetsstyring (QM)	Analyser Nødvendige	Analyser Virksomhed	Skrivebord Analyser	Overvågning
Desktop manager			X	X	X	
Automatisk QM				X		
Trendvisning Emner				X		

*Tendensanalyse giver dig mulighed for at spore ændringer i synspunkter under en interaktion.

Relaterede emner

- Administrer roller og tilladelser – Opret roller, og angiv tilladelser for adgang til Webex WFO

Oprette og redigere brugere

Vælg "Opret en ny bruger" for at oprette en ny bruger i Webex WFO. Du kan også vælge "Rediger en eksisterende bruger" for at redigere eller deaktivere enhver bruger, der allerede er i systemet. Felterne på Opret/rediger brugersider er beskrevet nedenfor.

Sideplacering

Programadministration > global > brugerkonfiguration > brugere

BEMÆRK Hvis du vil deaktivere en bruger i synkroniserede systemer, skal du først slette brugeren i ACD og derefter deaktivere brugeren i Webex WFO. Synkroniseringstjenesten deaktiverer ikke brugere i
Webex WFO, når de slettes i ACD, så det skal gøres manuelt.

VIGTIGT : En brugers e-mail-adresser skal være gyldige og konfigureret på kundens SMTP, før en ny bruger føjes til Webex WFO eller en eksisterende brugers e-mail-adresse opdateres i Webex WFO. Ellers kan Webex WFO ikke sende e-mails til brugerens e-mail-adresse. Denne meddelelse gælder kun for organisationer, der har konfigureret brugere til at modtage aktiverings- og velkomstmails for at indstille deres adgangskoder.

Felt	Beskrivelse
Vælg bruger	("Kun indstillingen Rediger en eksisterende bruger") Den bruger, du vil redigere. Ved standard, viser listen kun aktive brugere. Hvis du vil have vist både aktive og inaktive brugere, skal du markere afkrydsningsfeltet "Vis inaktive brugere".
Fornavn	Brugerens fornavn.
Efternavn	Brugerens efternavn.
Brugernavn	Brugerens e-mail-adresse.
Windows-login	Brugerens logonnavn for Microsoft Windows. Hvis du bruger Active Directory, indeholder domænenavnet: <domænenavn>\<logonnavn>
Medarbejder-id	(Valgfrit) Brugerens medarbejder-id. Hvis du har brug for at integrere med et HRMS, der ikke bruger et ACD-id eller en e-mailadresse som entydig identifikator, kan du identificere brugere ved at tilføje deres medarbejder-id i dette felt.
Kontostatus	Lås en brugers konto op. En brugers konto er låst, når den pågældende bruger Overstiger det maksimalt tilladte antal logonforsøg. Se Konfigurer adgangskodepolitikken.
Adgangskode	Opret en adgangskode til brugeren. Når denne adgangskode er indstillet, kan brugeren nulstille den til at være mere personlig eller mindeværdig ved hjælp af knappen "logget ind" på værktøjslinjen. Når du indstiller adgangskoden, viser Webex WFO en linje for adgangskodestyrke under dette felt. Adgangskoder skal som minimum være "stærke". Du kan finde flere oplysninger om krav til adgangskodekompleksitet, og hvordan du konfigurerer regler for adgangskoder, under Konfigurere adgangskodepolitikken .

Felt	Beskrivelse
Bekræft adgangskode	Indtast adgangskoden igen, nøjagtigt som du indtastede den i Adgangskode mark.
Brugerprofiler	(Skrivebeskyttet) Denne tabel opsummerer brugerens identitet i eksterne kilder. Se Administrer brugerprofiler .
Aktiver denne bruger	Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere brugeren. Brugeren kan ikke logge ind, før brugerkontoen er aktiveret. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet for at deaktivere brugeren. Brugeren kan ikke logge på, når brugerkontoen er deaktiveret.
Genbrug ACD-id	(Avaya kun ACD-synkroniserede brugere) Klik på denne knap for at fjerne ACD id-tilknytning fra en inaktiv bruger. Dette giver dig mulighed for at tildele ACD-id'et til en ny bruger igen.
Fjern link til agent bruger	(Kun AD-synkroniserede brugere) Hvis du ikke længere vil have en Webex WFO- Hvis du vil knyttes til en AD-bruger, kan du fjerne linket til vedkommende. Når en Webex WFO-bruger fjernes fra en AD-bruger, stopper Webex WFO med at opdatere brugeren og brugerens optagelsesbrugerprofil, når egenskaberne ændres i AD, og det aktiverer brugerens Windows-login til redigering. Se Opret forbindelse til en Active Directory-server.
Oprettelsesdato	(Skrivebeskyttet) Den dato, hvor brugerposten blev oprettet.
Deaktiveringsdato	(Skrivebeskyttet) Den dag, hvor brugerposten blev deaktiveret. Så længe en Posten er aktiv, er dette felt ikke synligt. Når dette felt er synligt, vises datoen for den seneste deaktivering. Dette felt vises kun, når afkrydsningsfeltet "Aktivér denne bruger" er fjernet.
Roller	Hvis du vil tildele roller, skal du have tilladelsen Tildel brugerroller. Hvis du

Felt	Beskrivelse
	Ikke har tilladelsen Tildel brugerroller, og du opretter en ny bruger, Webex WFO giver automatisk den nye bruger standardagentrollen. Kun brugere med tilladelsen Tildel brugerroller kan ændre denne tildeling. Vælg en eller flere roller for denne bruger. I et synkroniseret system tildeles brugeren automatisk agentrollen. En lejeradministrator kan tildele administratorrollen til en eksisterende eller ny bruger. Denne brugers omfang kan ikke overskride lejeradministratorens omfang. En administrator kan kun tildele et omfang, som vedkommende selv har. Dette gælder for alle niveauer, uanset om rollen er lejeradministrator, gruppeadministrator eller teamadministrator. Hvis du markerer afkrydsningsfeltet "Aktivér planlægning for denne bruger" (WFM kun), kan du konfigurere disse ekstra elementer. Hvis en bruger er en aktiv agent og derefter tildeles en yderligere rolle (f.eks. forfremmes til supervisor), og brugeren ikke længere skal arbejde som agent, skal du deaktivere brugerens agentpost og fjerne tildelingen af brugerens agentrolle. Ellers fungerer Webex WFO muligvis ikke korrekt.
Team	Tildel brugeren til et team.
Tilknyttede grupper og teams	(Kun QM og Analytics) Vælg de grupper og teams, der er i brugerens område. Du skal vælge mindst én gruppe og ét team. Brugeren skal tilhøre gruppen og teamet. Omfang definerer de grupper og teams, der er i rollens kontrol. For WFM defineres området også af den visning, der er tildelt brugeren. Se Administrer grupper,Administrer teams og Administrer visninger . **EKSEMPEL** Hvis en supervisor er tildelt gruppe A og B, vises ikonet

Felt	Beskrivelse
	Supervisorens område omfatter alle agenter i begge grupper. Grupper og teams er hierarkiske. Hvis en gruppe er i en brugers område, er alle teams under denne gruppe derefter i deres område. Gruppe 1 består af Hold 1 og 2. Hvis du tildeler Gruppe 1 til en bruger, er Teams 1 og 2 automatisk i brugerens område. Hvis du eksplicit tildeler Team 1 og Team 2 til en bruger under Tilknyttede teams, ændres der ikke noget, fordi teamene allerede er i brugerens område. Hvis du fjerner team 1 fra tilknyttede teams, forbliver team 1 desuden i brugerens område, fordi team 1 hører til gruppe 1. Hvis et team er udpeget som en brugers team, har brugeren læse- og skriveadgang til tidsplaner i applikationen Agenttidsplaner. Og hvis en agents team er en del af en supervisors team, så har supervisoren adgang til den pågældende agents anmodninger i applikationen Meddelelser.
WFM visninger	Hvis du vil tildele WFM visninger på siden Brugere, skal du have knappen Rediger WFM Visninger tilladelse. WFM visninger bruges til at administrere synlighed i WFM aktiviteter. Hvis du bruger WFM funktioner, skal brugeren tildeles én visning, og én visning skal udpeges som hovedvisning. Ellers er dette felt valgfrit.
QM visninger	Hvis du vil tildele QM visninger, skal du have tilladelsen Rediger QM visninger. QM visninger bruges til at administrere omfanget af kontakter, der filtreres efter visningen (ud over kontakter, der returneres af brugerens gruppe- eller teamområde).
Agentens opkald kræver	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis:

Felt	Beskrivelse
Forsoning	▪ Agenten bruger gateway-optagelse, ikke slutpunktsoptagelse eller Smart Desktop til alle lydoptagelser ▪ Agenten er ikke tilknyttet en enhed, der er angivet på siden Device Associations. I denne konfiguration skal alle agentens opkald afstemmes for at knytte opkaldsmetadataene til optagelsen.
Vis tidszone	Vælg tidszonen for denne bruger på rullelisten. Brugeren vil se følgende sider i denne tidszone: ▪ Agenttidsplaner ▪ Prognoser ▪ Kopier tidsplansaktiviteter ▪ Messaging Vælg brugerens lokale tidszone. Vis tidszone bruger som standard organisationens tidszone, som er konfigureret på siden Globale indstillinger (se Konfigurer globale indstillinger). Hvis afkrydsningsfeltet Vis kontakter i brugerens tidszone er markeret, får brugeren også vist felterne Dato, Klokkeslæt og Tidszone på siderne Interaktioner og Kontaktkø i denne tidszone.
Aktivér planlægning for denne bruger	Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere denne bruger til planlægning. Brugere kan ikke planlægges, medmindre planlægning er aktiveret for dem.
ACD-id	Agentens id blev tildelt i ACD. Dette tal bruges til at forbinde synkroniserede agentposter mellem ACD og WFM, og WFM bruger dette tal til at identificere agenten. I synkroniserede systemer kommer denne værdi fra ACD og skal ikke ændres.

Felt	Beskrivelse
	Hvis agenten i et ikke-synkroniseret system er en ACD agent, skal du angive agentens id, som det er tildelt i ACD. Hvis agenten ikke er en ACD agent, skal du angive et entydigt nummer inden for et interval, der aldrig vil være i konflikt med et id, der er tildelt en ACD agent.
ACD-server	Den ACD server, hvor brugeren er konfigureret.
Planlægning af tidszone vises tidszonen	Den tidszone, der blev brugt til at planlægge agenten. Hvis tidszonen ikke er angivet, bruges til planlægning er kundens tidszone, som konfigureres på siden Globale indstillinger (se Konfigurer indstillinger for hele systemet WFM). Du kan finde flere oplysninger om planlægning af tidszoner i Om tidszoner. En brugers planlægningstidszone skal konfigureres så hurtigt som muligt, da ændring af den senere kan påvirke tidsplaner. Hvis du ændrer planlægningstidszonen, efter at den er konfigureret, skal brugeren sende dynamisk tilgængelighed, dynamisk planlægning, dynamisk intradag-planlægning og anmodninger, der endnu ikke er godkendt, igen. Alle tildelte undtagelser skal også slettes og tildeles igen.
Firmaets startdato	Den dato, agenten startede ansættelsen hos firmaet. WFM Bruger denne værdi til at definere planlægningsprioriteter. Agenten vil ikke blive planlagt før denne dato.
Firmaets slutdato	(Valgfrit) Den dato, agenten afslutter ansættelsen hos firma. Agenten vil ikke blive planlagt efter denne dato. Brug dette felt, når du kender agentens afslutningsdato.
Afdelingens startdato	Den dato, agenten begyndte at arbejde i kontaktcentret. WFM anvendelser Denne værdi til at definere planlægningsprioriteter.
Rang	(Valgfrit) Et helt tal fra 0 til 99999, der bruges til at rangere agenter

Felt	Beskrivelse
	baseret på deres anciennitet og ekspertise. WFM bruger denne værdi til at definere planlægningsprioriteter. Den nøjagtige betydning af klassificering afhænger af den service, som dit kontaktcenter leverer. Hvis du ikke angiver en rang, behandler WFM det som 99999.
Primær servicekø	Agentens primære servicekø.
Arbejdsbetingelsesprofil	Arbejdsbetingelsesprofilen, der bestemmer, hvilke arbejdsbetingelser Kan anvendes på denne agents tidsplan.
Tilknytning af færdigheder	Tildel agenten til en eller flere færdighedstilknytninger. Færdighedstilknytningerne , som du vælger, bestemme, hvilke servicekøer agenten kan planlægges for. Både agenten og servicekøen skal tildeles til samme færdighedstilknytning, før agenten kan planlægges for denne servicekø. Færdighedstilknytninger bruges ikke, hvis agenten er tildelt til en multifærdighedsgruppe.
Rotation af standardarbejdsskift	Tildel rotation af arbejdsskift til agenten. Når der oprettes en rotation af arbejdsskift, dateres det første arbejdsskift, der blev flyttet til ruden Tildelt, med startdatoen for den aktuelle uge. Alle efterfølgende tildelte arbejdsskift dateres med datoen for den næste uge. Der kan ikke være noget spring i ugerne fra et arbejdsskift til det næste. En agents dynamiske planlægningsarbejdsskift ignoreres af WFM, når der oprettes rotation af arbejdsskift. Hvis rotation af automatiske arbejdsskift ikke er aktiveret, når der køres en tidsplan, skal der konfigureres et arbejdsskift for den specifikke uge i tidsplanen, før denne agent kan planlægges. Brug pil op og pil ned til at omarrangere arbejdsskift i rotationen. Arbejdsskiftene bevæger sig op og ned med halve trin. En

Felt	Beskrivelse
	Klik på Op, og det valgte arbejdsskift er samtidig med arbejdsskiftet ovenfor, hvilket gør det til et delt skift. Klik op igen, og arbejdsskiftet flytter til ugen før skiftet ovenfor og antager dette arbejdsskifts dato, og alle arbejdsskift herunder ændrer sin dato tilsvarende. Det samme gælder for brugen af ned-pil. Hvis agenten har fuldført dynamisk planlægning for en bestemt uge, bruges det dynamiske planlægningsarbejdsskift for denne uge i stedet for disse tildelte/roterede arbejdsskift. Se Eksempel på rotation af arbejdsskift.
Kopier rotation af arbejdsskift	Kopiere denne agents rotation af arbejdsskift til en eller flere valgte Agenter. Dette vil erstatte disse agenters tidligere rotation af arbejdsskift. Du skal først gemme denne agentpost, før du kan foretage kopieringen.
Andre arbejdsskift	Andre typer arbejdsskift, der er tildelt til agenten, og som bidrager til oprettelsen af agentens tidsplan.
Tildelte undtagelser	Denne tabel viser alle undtagelser, der er tildelt til agenten. Hvis en tildelt undtagelse redigeres eller slettes på siden Agenttidsplaner, afspejles disse ændringer (med undtagelse af mentoraktiviteter) i denne tabel. Som standard sorteres tabellen efter dato i faldende rækkefølge, så den nyeste dato er øverst. Tabellen kan sorteres efter enhver kolonne. Undtagelser, der har noter tilknyttet, har en nedtonet trekant i øverste højre hjørne af feltet til undtagelsesnavn. Hold markøren over navnet for at læse noten. Du kan slette undtagelser fra tabellen ved at markere afkrydsningsfeltet ud for undtagelsen og klikke på Slet. Slet er ikke aktiveret

Felt	Beskrivelse
	indtil du vælger mindst én undtagelse. Slet tildelte undtagelser fra siden Agenttidsplaner, da sletning af en tildelt undtagelse her sletter undtagelsen fra den aktuelle agenttidsplan såvel som fra fremtidige tidsplaner. Men når agenten slettes fra den aktuelle tidsplan, efterlades han med et hul, hvor den tildelte undtagelse var. Hvis agenten skal planlægges kontinuerligt, skal du køre tidsplanen igen eller udfylde hullet med en anden aktivitet på siden Agenttidsplaner. Tildelte undtagelser opdateres ikke i denne tabel, hvis en tidsplan gendannes fra historikken (se Fortryde en ændring af tidsplan).
Ferie timer	Denne tabel viser agentens aktuelle status for ferietimer. Hvis Webex WFO er integreret med et HRMS, er totalerne pr. sidste import af feriedata fra HRMS. ▪ Optjente timer – kommer fra den ferieplan, der er tildelt agenten, eller, hvis HRMS-integration er aktiveret, fra HRMS (se Integrere med et HRMS-styringssystem). ▪ Brugte timer – beregnet ud fra de undtagelser, der er knyttet til de ferietyper, der er brugt og godkendt for agenten. ▪ Godkendte timer, men endnu ikke taget – Beregnet ud fra de undtagelser, der er knyttet til de ferietyper, der er brugt og godkendt for agenten. FTE bruges, når anmodningen er en heldagsanmodning og falder på en dag, der endnu ikke er planlagt (dvs. en tidsplan endnu ikke er for ugen og agenten). Når dette sker, er timerne det mindste antal timer for ugen fra agentens FTE profil divideret med 5. ▪ Resterende timer—Beregnes ved at fratrække Brugte timer og Godkendte timer, der endnu ikke er taget fra Optjente timer. Hvis Webex WFO er integreret med et HRMS, trækker det ikke fra

Felt	Beskrivelse
	undtagelser, der manuelt indsættes i tidligere tidsplaner fra Resterende timer.
Planlæg udgivelsesprofil	(Valgfrit) Den tidsplanfrigivelsesprofil, som denne agent er medlem af Tildelt. Hvis denne indstilling er tom, vises alle tidsplaner for denne agent i henhold til denne WFM globale indstilling: Antal uger synlige i agenttidsplaner. Se Tilpas, hvornår tidsplaner frigives.
Maksimal personalegruppe	(Valgfrit) Den maksimale personalegruppe, som denne agent til Hører. Se Begræns antallet af agenter, der skal planlægges for at få flere oplysninger.

Oprette en API bruger

Hvis du planlægger at bruge Webex WFO-API'er til tredjepartsintegrationer, anbefaler Cisco, at du opretter en API brugerkonto. Du konfigurerer en API bruger på samme måde som en systemadministrator, men formålet med denne bruger er at gøre det muligt for tredjepartsprogrammer at godkende med Webex WFO.

> BEMÆRK Hvis du vil oprette denne bruger, skal du have standardrollen Systemadministrator eller en rolle med tilsvarende tilladelser. Denne rolle bruger én systemadministratorlicens.

Du kan finde flere oplysninger om godkendelse og godkendelse af en bruger med Webex WFO under Godkend API i API referencevejledning.

Hvis du støder på problemer, skal du kontakte support for at få hjælp.

Opret en API brugerkonto

1. Start Webex WFO, og log på som systemadministrator.

   > BEMÆRK Hvis du logger på produktet for første gang, skal du oprette en ekstra administrativ konto.

2. Naviger til Applikationsadministration > > brugerkonfiguration > brugere.
3. Vælg indstillingen **Opret en ny bruger** , og udfyld følgende felter i afsnittet Brugeroplysninger.

- **Fornavn** og **efternavn** – Indtast et for- og efternavn, der identificerer brugerens formål. Du kan f.eks. skrive **API** som fornavn og **bruger** som efternavn.
- **Brugernavn** – Angiv en gyldig e-mailadresse. Dette er brugerens Webex WFO-brugernavn, der bruges til at logge på.

4. Angiv en adgangskode, der opfylder lejerens krav til adgangskodekompleksitet, i **feltet Adgangskode** .
5. I feltet **Roller** skal du tildele brugeren systemstandardadministratorrollen.
6. **Indstil feltet Team** til Standardteam. Du kan angive denne værdi til et alternativt team, hvis du foretrækker det.
7. Vælg de tilknyttede grupper og teams, som denne konto skal have omfang over. Du kan vælge individuelle teams, et gruppenavn eller et lejernavn som en gruppe. Når du vælger et lejernavn, fremhæves alle teams i gruppen.

11. I feltet WFM visninger skal du tildele **EnterpriseView** som hovedvisning. Dette gør det muligt for brugeren at se alle brugere.
12. Klik på **Gem** i øverste højre hjørne af brugergrænsefladen.

Relaterede emner

Se Webex *WFO API Reference Guide*.

Import og eksport af brugere

Vælg indstillingen "Import og eksport af brugere" for at importere nye eller redigerede brugere eller eksportere eksisterende brugere. Import- og eksportdataene er i CSV format.

> **SEDDEL**
> Datoformatet i de CSV filer kan blive ændret af et regnearksprogram som Microsoft Excel til det format, der er angivet i programmet som standard. Vær opmærksom på denne mulighed, og sørg for, at datokolonnerne er konfigureret, så datoformatet er korrekt. De understøttede datoformater er:
>
> - DD/MM/ÅÅÅÅ
> - MM/DD/ÅÅÅÅ
> - ÅÅÅÅ-MM-DD
> - ÅÅÅÅ/DD/MM

Når du har konfigureret, hvordan dine importfilfelter knyttes til de Webex WFO-felter, kan du gemme tilknytningen til genbrug.

Forudsætninger

- Hvis du vil importere brugere, skal du have tilladelsen Tildel brugerroller.
- Hvis importfilen indeholder værdier i kolonnen Visninger, skal du have tilladelsen Rediger WFM visninger.
- Hvis filen indeholder værdier i kolonnen QM visninger, skal du have tilladelsen Rediger QM visninger.

Procedurer

Eksportere brugerdata

- Klik på **Eksporter**. Webex WFO downloader filen til din pc. Filen hedder **som standard people.csv**.

Importere brugerdata

1. Klik på **Vælg fil**, naviger til den CSV fil, der indeholder de importerede data, og klik derefter på **Åbn** for at få vist filkolonneoverskrifterne. Se filformatet CSV at få oplysninger om filkravene til CSV.
2. Knyt de påkrævede Webex WFO-importfelter til det relevante felt i CSV filen, og konfigurer derefter feltets datatype.
3. Klik på **Importér**.

> BEMÆRK: Eksisterende brugeres data opdateres med værdierne i hver kolonne. Hvis en kolonne forbliver tom, eller kolonnen slettes fra importfilen, slettes alle eksisterende data i den pågældende kolonne
> I Webex WFO.

Gemme et tilknytningsskema til genbrug

1. Klik på **Vælg fil**, naviger til CSV filen, og klik derefter på **Åbn** for at få vist filkolonneoverskrifterne.
2. Knyt de påkrævede Webex WFO-importfelter til det relevante felt i CSV filen, og konfigurer derefter feltets datatype.
3. Angiv et navn til tilknytningen i feltet **Tilknytningsnavn** .
4. Klik på **Gem**. Dette tilknytningsskema vil derefter være tilgængeligt til genbrug i en fremtidig import.

CSV-filformat

Den CSV fil kan indeholde kolonner til følgende data i vilkårlig rækkefølge. Kolonnerne E-mail, Fornavn og Efternavn er obligatoriske. Alle andre er valgfrie. Kolonnerne er angivet i alfabetisk rækkefølge i denne tabel.

Kolonnerne i CSV filen kan bruge de navne, der er angivet i denne tabel, eller de navne, du vælger. F.eks. **E-mail** kan være **e-mail-adresse**. De kolonnenavne, der er angivet her, er dem, der bruges i Webex WFO-databasen. Hvis du bruger forskellige kolonnenavne, skal du knytte hvert brugerdefineret navn til det relevante Webex WFO-navn.

> **VIGTIGT** : En brugers e-mail-adresser skal være gyldige og konfigureret på kundens SMTP, før en ny bruger føjes til Webex WFO eller en eksisterende brugers e-mail-adresse opdateres i Webex WFO. Ellers kan Webex WFO ikke sende e-mails til brugerens e-mail-adresse. Denne meddelelse gælder kun for organisationer, der har konfigureret brugere til at modtage aktiverings- og velkomstmails for at indstille deres adgangskoder.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
ACD-id	Brugerens id i ACD.
ACD-server-id	Id'et på den ACD, der er datakilden for brugeren.
Aktiveret	Den dato, hvor brugeren blev aktiveret.
Firmaets slutdato	Den dato, brugeren forlod virksomheden.
Firmaets startdato	Den dato, brugeren startede med
virksomheden. Deaktiveret	Den dato, hvor brugeren blev deaktiveret. Hvis du vil aktivere en deaktiveret bruger, når du importerer brugere, skal du indstille denne dato til **12/31/2999**.
Afdelingens startdato	Den dato, brugeren startede med afdelingen.
Vis tidszone	Brugerens viste tidszone. Du kan finde en liste over gyldige navne, der skal bruges ved import af brugere, under Tidszonenavne.
E-mail	(Påkrævet) Brugerens e-mail-adresse.
Medarbejder-id	Brugerens medarbejder-id.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
Aktivér planlægning	Angiver, om brugeren kan planlægges. Sandt /
Falsk. Fornavn	(Påkrævet) Brugerens fornavn.
Fuldt omfang	Når indstillingen er angivet til SAND, har brugeren område over alle grupper, teams og brugere. Når indstillingen er angivet til FALSK, er brugerens område som konfigureret i felterne Områdeteams og Områdegrupper.
Efternavn	(Påkrævet) Brugerens efternavn.
Landestandard	Det sprog, brugeren bruger.
Login	Brugerens login-id.
Vigtigste udsigt	Brugerens hovedvisning i WFM.
Maks. bemandingsgruppe	Den maksimale personalegruppe, som brugeren er tildelt.
Medlemsgruppe	Den gruppe, som brugeren tilhører.
QM visninger	De visninger, der er tildelt brugeren i QM.
Rang	Brugerens klassificering i kontaktcenteret.
Roller	De roller, der er tildelt brugeren. Flere roller adskilles af et semikolon.
Planlæg udgivelsesprofil	Den tidsplanfrigivelsesprofil, der er tildelt denne bruger.
Planlægning af tidszone	Den tidszone, der blev brugt til at planlægge agenten.
Områdegrupper	Grupperne i brugerens område. Flere grupper adskilles af semikolon.
Områdeteams	Teams inden for brugerens område. Flere teams adskilles af Semikolon.
Tilknytning af færdigheder	De færdighedstilknytninger, der er tildelt denne bruger.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
Team	Brugerens tildelte team.
Bruger-id	Brugerens id i Webex WFO. Du kan identificere id-nummeret ved at eksportere brugerdata og få dem vist i den resulterende CSV fil. Hvis brugeren er en ny bruger, skal bruger-id'et indstilles til 0 (nul), ellers mislykkes importen.
Visninger	De visninger, som brugeren tildeles i WFM.
Arbejdsbetingelsesprofil	Den arbejdsbetingelsesprofil, der er tildelt denne bruger.

Tidszonenavne

Følgende er en liste over tilladte tidszonenavne, der kan angives i filen Brugere importerer/eksporterer CSV.

AKT	AET	Afrika/Abidjan
Afrika/Accra	Afrika/Addis_Ababa	Afrika/Algier
Afrika/Asmara	Afrika/Asmera	Afrika/Bamako
Afrika/Bangui	Afrika/Banjul	Afrika/Bissau
Afrika/Blantyre	Afrika/Brazzaville	Afrika/Bujumbura
Afrika/Kairo	Afrika/Casablanca	Afrika/Ceuta
Afrika/Conakry	Afrika/Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Djibouti	Afrika/Douala	Afrika/El_Aaiun
Afrika/Freetown	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johannesburg	Afrika/Juba	Afrika/Kampala
Afrika/Khartoum	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/Mogadishu	Afrika/Monrovia
Afrika/Nairobi	Afrika/Ndjamena	Afrika/Niamey
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timbuktu	Afrika/Tripoli
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/Asuncion	Amerika/Atikokan
Amerika/Atka	Amerika/Bahia	Amerika/Bahia_Banderas
Amerika/Barbados	Amerika/Belem	Amerika/Belize
Amerika/Blanc-Sablon	Amerika/Boa_Vista	Amerika/Bogota
Amerika/Boise	Amerika/Buenos_Aires	Amerika/Cambridge_Bay
Amerika/Campo_Grande	Amerika/Cancun	Amerika/Caracas
Amerika/Catamarca	Amerika/Cayenne	Amerika/Cayman
Amerika/Chicago	Amerika/Chihuahua	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Cordoba	Amerika/Costa_Rica	Amerika/Creston
Amerika/Cuiaba	Amerika/Curacao	Amerika/Danmarkshavn
Amerika/Dawson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/Denver

Amerika/Detroit	Amerika/Dominica	Amerika/Edmonton
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Amerika/Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godthåb	Amerika/Godthåb	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/Petersborg	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika/Indiana/Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Amerika/Indiana/Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqaluit	Amerika/Jamaica
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/Maceio
Amerika/Managua	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/Martinique	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlan
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/Center
Amerika/North_Dakota/New_	Amerika/Ojinaga	Amerika/Panama

Salem

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/Resolute	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/Whitehorse
Amerika/Winnipeg	Amerika/Yakutat	Amerika/Yellowknife
Antarktis/Casey	Antarktis/Davis	Antarktis/DumontDUrville
Antarktis/Macquarie	Antarktis/Mawson	Antarktis/McMurdo
Antarktis/Palmer	Antarktis/Rothera	Antarktis/South_Pole
Antarktis/Syowa	Antarktis/Vostok	Arktis/Longyearbyen
KUNST	Asien/Aden	Asien/Almaty
Asien/Amman	Asien/Anadyr	Asien/Aqtau
Asien/Aqtobe	Asien/Ashgabat	Asien/Ashkhabad
Asien/Bagdad	Asien/Bahrain	Asien/Baku
Asien/Bangkok	Asien/Beirut	Asien/Bisjkek

Asien/Brunei	Asien/Calcutta	Asien/Choibalsan
Asien/Chongqing	Asien/Chungking	Asien/Chungking
Asien/Colombo	Asien/Dacca	Asien/Damaskus
Asien/Dhaka	Asien/Dili	Asien/Dubai
Asien/Dushanbe	Asien/Gaza	Asien/Harbin
Asien/Hebron	Asien/Ho_Chi_Minh	Asien/Hong_Kong
Asien/Hovd	Asien/Irkutsk	Asien/Istanbul
Asien/Jakarta	Asien/Jayapura	Asien/Jerusalem
Asien/Kabul	Asien/Kamchatka	Asien/Karachi
Asien/Kashgar	Asien/Kathmandu	Asien/Katmandu
Asien/Kolkata	Asien/Krasnoyarsk	Asien/Kuala_Lumpur
Asien/Kuching	Asien/Kuwait	Asien/Macao
Asien/Macao	Asien/Magadan	Asien/Makassar
Asien/Manila	Asien/Muscat	Asien/Nicosia
Asien/Novokuznetsk	Asien/Novosibirsk	Asien/Omsk
Asien/mundtlig	Asien/Phnom_Penh	Asien/Pontianak
Asien/Pyongyang	Asien/Qatar	Asien/Qyzylorda
Asien/Qyzylorda	Asien/Rangoon	Asien/Riyadh
Asien/Riyadh87	Asien/Riyadh88	Asien/Riyadh89
Asien/Saigon	Asien/Sakhalin	Asien/Samarkand
Asien/Seoul	Asien/Shanghai	Asien/Singapore
Asien/Taipei	Asien/Tasjkent	Asien/Tbilisi
Asien/Teheran	Asien/Tel_Aviv	Asien/Thimbu
Asien/Thimphu	Asien/Tokyo	Asien/Ujung_Pandang

Asien/Ulan Bator	Asien/Ulan_Bator	Asien/Urumqi
Asien/Vientiane	Asien/Vladivostok	Asien/Yakutsk
Asien/Jekaterinburg	Asien/Jerevan	AST
Atlanterhavet/Azorerne	Atlanterhavet/Bermuda	Atlanterhavet/De Kanariske Øer
Atlanterhavet/Cape_Verde	Atlanterhavet/Færøerne	Atlanterhavet/Færøerne
Atlanterhavet/Jan_Mayen	Atlanterhavet/Madeira	Atlanterhavet/Reykjavik
Atlanterhavet/South_Georgia	Atlanterhavet/St_Helena	Atlanterhavet/Stanley
Australien/ACT	Australien/Adelaide	Australien/Brisbane
Australien/Broken_Hill	Australien/Canberra	Australien/Currie
Australien/Darwin	Australien/Lindeman	Australien/Hobart
Australien/LHI	Australien/Nord	Australien/Lord_Howe
Australien/Melbourne	Australien/Queensland	Australien/NSW
Australien/Perth	Australien/Tasmanien	Australien/Syd
Australien/Sydney	Australien/Yancowinna	Australien/Victoria
Australien/Vesten	Brasilien/DeNoronha	VÆDDE
Brasilien/Akko	BST	Brasilien/Øst
Brasilien/Vest	Canada/Øst-Saskatchewan	Canada/Atlanterhavet
Canada/Det centrale Canada	Canada/Newfoundland	Canada/østlige
Canada/Bjerg	Canada/Yukon	Canada/Stillehavet
Canada/Saskatchewan	Chile/kontinentale	KAT
CET	CST	Chile/Påskeøen
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	SPISE
Osv	EST	Ægypten

Eire	Osv/GMT+0	EST5EDT
Osv./GMT	Osv/GMT+11	Osv/GMT+1
Osv/GMT+10	Osv/GMT+3	Osv/GMT+12
Osv/GMT+2	Osv/GMT+6	Osv/GMT+4
Osv/GMT+5	Osv/GMT+9	Osv/GMT+7
Osv/GMT+8	Osv/GMT-10	Osv/GMT-0
Osv/GMT-1	Osv/GMT-13	Osv/GMT-11
Osv/GMT-12	Osv/GMT-3	Osv/GMT-14
Osv/GMT-2	Osv/GMT-6	Osv/GMT-4
Osv/GMT-5	Osv/GMT-9	Osv/GMT-7
Osv/GMT-8	Osv./UCT	Osv/GMT0
Osv / Greenwich	Osv/Zulu	Etc/Universal
Osv/UTC	Europa/Athen	Europa/Amsterdam
Europa/Andorra	Europa/Berlin	Europa/Belfast
Europa/Beograd	Europa/Bukarest	Europa/Bratislava
Europa/Bruxelles	Europa/København	Europa/Budapest
Europa/Chisinau	Europa/Guernsey	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Istanbul	Europa/Helsingfors
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiev	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrad	Europa/London	Europa/Lissabon
Europa/Ljubljana	Europa/Malta	Europa/Luxembourg
Europa/Madrid	Europa/Monaco	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Moskva
Europa/Nicosia	Europa/Prag	Europa/Paris

Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Riga
Europa/Rom	Europa/Simferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Stockholm	Europa/Skopje
Europa/Sofia	Europa/Tiraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirane	Europa/Vatikanet	Europa/Uzhgorod
Europa/Vaduz	Europa/Volgograd	Europa/Wien
Europa/Vilnius	Europa/Zaporozhye	Europa/Warszawa
Europa/Zagreb	GB-Eire	Europa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Island	Hongkong
HST	Indisk/Chagos	IET
Indisk/Antananarivo	Indisk/Comorerne	Indisk/jul
Indisk/Cocos	Indisk/Maldiverne	Indisk/Kerguelen
Indisk/Mahe	Indisk/Genforening	Indisk/Mauritius
Indisk/Mayotte	IST	Iran
Israel	JST	Jamaica
Japan	MØDTE	Kwajalein
Libyen	Mexico/Generelt	Mexico/BajaNorte
Mexico/BajaSur	Mellemøsten/Riyadh89	Mellemøsten/Riyad h87
Mellemøsten/Riyadh88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
NET	Stillehavet/Apia	NZ
NZ-CHAT	Stillehavet/Chuuk	Stillehavet/Aucklan d
Stillehavet/Chatham	Stillehavet/Enderbury	Stillehavet/påske

Stillehavet/Efate	Stillehavet/Funafuti	Stillehavet/Fakaofo
Stillehavet/Fiji	Stillehavet/Guadalcanal	Stillehavet/Galapagos
Stillehavet/Gambier	Stillehavet/Johnston	Stillehavet/Guam
Stillehavet/Honolulu	Stillehavet/Kwajalein	Stillehavet/Kiritimati
Stillehavet/Kosrae	Stillehavet/Midway	Stillehavet/Majuro
Stillehavet/Marquesas	Stillehavet/Norfolk	Stillehavet/Nauru
Stillehavet/Niue	Stillehavet/Palau	Stillehavet/Noumea
Stillehavet/Pago_Pago	Stillehavet/Ponape	Stillehavet/Pitcairn
Stillehavet/Pohnpei	Stillehavet/Saipan	Stillehavet/Port_More sby
Stillehavet/Rarotonga	Stillehavet/Tarawa	Stillehavet/Samoa
Stillehavet/Tahiti	Stillehavet/Vågn op	Stillehavet/Tongatapu
Stillehavet/Truk	PLT	Stillehavet/Wallis
Stillehavet/Yap	Portugal	PNT
Polen	PST	KINA
PRT	Singapore	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Tyrkiet	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	USA/Alaska	UCT
Universel	USA/Det centrale USA	USA/Aleutian
USA/Arizona	USA/Hawaii	USA/Øst-Indiana
USA/Østlig	USA/Mountain	USA/Indiana-Starke

USA/Michigan	USA/Samoa	USA/Stille havet
USA/Stillehavet – nyt	W-SU	UTC
VST		VÅD
Zulu		

Administrer flere brugere

Brug indstillingen "Administrer flere brugere" til at ændre aktiveringsstatus og tildele roller til flere brugere på én gang.

Administrer flere brugeres aktiveringsstatus

1. Vælg **Administrer aktiveringsstatus i feltet Handling**.
2. Flyt brugere mellem ruderne Inaktiv og Aktiv efter ønske for at ændre deres aktiveringsstatus.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Tildel roller til flere brugere

BEMÆRK Hvis du vil tildele roller til flere brugere, skal du have tilladelsen Tildel brugerroller.

1. Vælg Tildel roller i feltet **Handling**.
2. Vælg den rolle, du vil tildele brugerne, i feltet Tildel roller.
3. Flyt brugere fra ruden Tilgængelig til ruden Tildelt efter ønske for at tildele disse brugere den rolle, du har valgt.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Administrer brugerprofiler

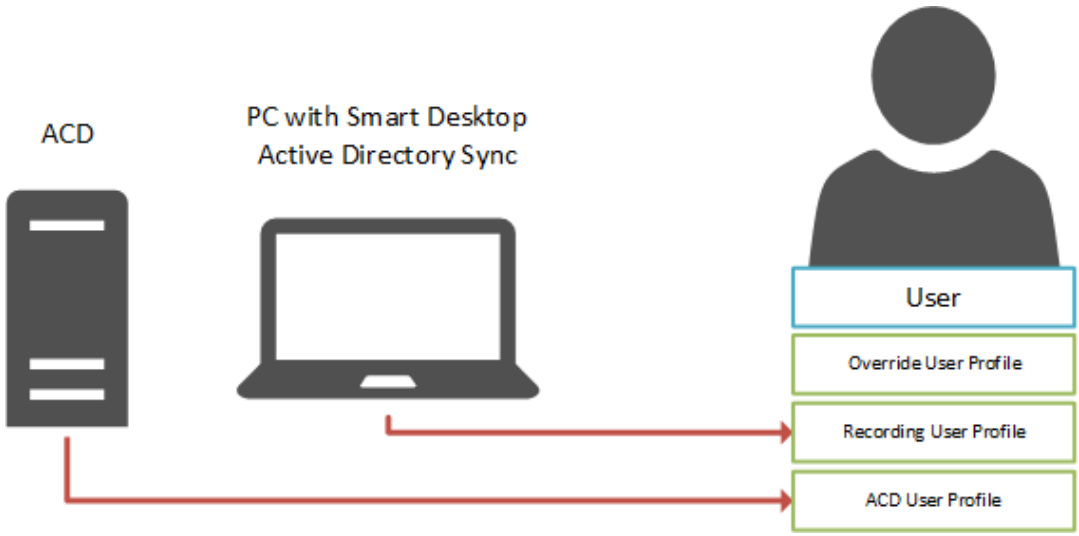
Brugerprofiler indeholder flere felter (herunder fornavn, efternavn og eksternt id), der opsummerer en brugers identitet i eksterne kilder, f.eks. en ACD, en pc med Smart Desktop eller Active Directory. Når en Webex WFO-bruger tilføjes fra en ekstern kilde, vælger Webex WFO værdier fra disse felter og overfører denne identitet til den nye Webex WFO-bruger.

Der findes tre kategorier af brugerprofiler:

- ACD brugerprofiler
- Optagelse af brugerprofiler
- Tilsidesæt brugerprofiler

En enkelt Webex WFO-bruger kan have alle tre brugerprofiler på én gang. En bruger kan dog ikke have mere end én ACD brugerprofil, selvom brugeren er flettet med en anden bruger, der har en ACD brugerprofil (se Flet brugere).

Brugerprofiler har "forrang". Deres vigtighed rangeres i tabellen Brugerprofil fra højeste (øverste) til laveste (nederst). Når en bruger har mere end én brugerprofil, og disse brugerprofiler indeholder modstridende værdier i det samme felt, bestemmer denne prioritering, hvilke værdier Webex WFO vælger for at identificere brugeren i Webex WFO (se eksempel på brugerprofiler).



ACD brugerprofiler

Brugere, der tilføjes gennem synkronisering med en ACD har ACD brugerprofiler. En ACD brugerprofil opsummerer en brugers identitet i ACD og overfører denne identitet til den tilknyttede Webex WFO-bruger.

Når der foretages ændringer for en bruger i ACD, opdateres værdierne i den ACD brugerprofil for den tilknyttede Webex WFO-bruger, næste gang synkroniseringen finder sted. Disse ændringer overføres også til den Webex WFO-bruger, medmindre den Webex WFO-bruger har en anden brugerprofil (Optagelse eller Tilsidesæt), der har en højere prioritet og indeholder modstridende værdier i et eller flere felter.

Webex WFO opretter en separat ACD brugerprofil for hver ACD, den importerer brugere fra. Den skelner mellem flere ACD brugerprofiler ved at føje navnet på ACD (som angivet på siden ACD konfiguration) til brugerprofilkilden.

EKSEMPEL

Webex WFO importerer brugere fra en Amazon Connect-ACD, der hedder "Amazon", og en Cisco Webex Contact Center ACD, der hedder "Cisco". Dette resulterer i to brugerprofiler, der har følgende kilder:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

En ACD brugerprofil kan have en højere eller lavere prioritet end en anden ACD brugerprofil eller en optagelsesbrugerprofil. Denne rangfølge kan ændres i tabellen Prioritering af brugerprofil på siden Globale indstillinger (se Konfigurer globale indstillinger). ACD brugerprofiler kan ikke have højere prioritet end Tilsidesæt brugerprofiler.

Optagelse af brugerprofiler

En optagelsesbrugerprofil opsummerer en brugers identitet i Active Directory og overfører denne identitet til den tilknyttede Webex WFO-bruger.

Brugerprofiler til optagelse tilføjes i følgende situationer:

- En ny bruger tilføjes ved at logge på en pc med Smart Desktop
- En eksisterende bruger synkroniseres med Active Directory
- En ny eller eksisterende bruger får et Windows-login

En optagelsesbrugerprofil kan have en højere eller lavere prioritet end en ACD brugerprofil. Denne rangfølge kan ændres i tabellen Prioritering af brugerprofil på siden Globale indstillinger (se Konfigurer globale indstillinger). Optagelsesbrugerprofiler kan ikke have højere prioritet end Tilsidesæt brugerprofiler.

Tilsidesæt brugerprofiler

En Tilsidesæt-brugerprofil bevarer alle ændringer, du foretager af brugere, hvis identitet er oprettet fra brugerprofiler af typen ACD eller Optagelse, og sikrer, at de værdier, du angiver i WFO Webex erstatter (eller "tilsidesætter") dem, der er importeret fra ACD, pc med Smart Desktop eller Active Directory.

En bruger har en Tilsidesæt brugerprofil, når et af følgende er sket:

- Brugeren har allerede en optagelses- eller en ACD-brugerprofil, og du redigerer en af de værdier, der stammer fra en af disse brugerprofiler.

  BEMÆRK: Du kan ikke redigere fornavnet eller efternavnet på en bruger, der er synkroniseret med en ACD. Hvis ACD synkroniserer relationen mellem brugere og teams, kan du heller ikke redigere teamet.

- Du fletter en bruger, som du har oprettet manuelt i Webex WFO, med en bruger, der har en optagelses- eller ACD-brugerprofil.

  > **BEMÆRK** Webex WFO fjerner alle eksisterende tilsidesættelsesbrugerprofiler fra både den primære bruger og den sekundære bruger, før de flettes. Du kan finde flere oplysninger om sammenlægning af brugere
  >
  > Se Flet brugere .

- Du opdaterer en eksisterende bruger via brugerimport.

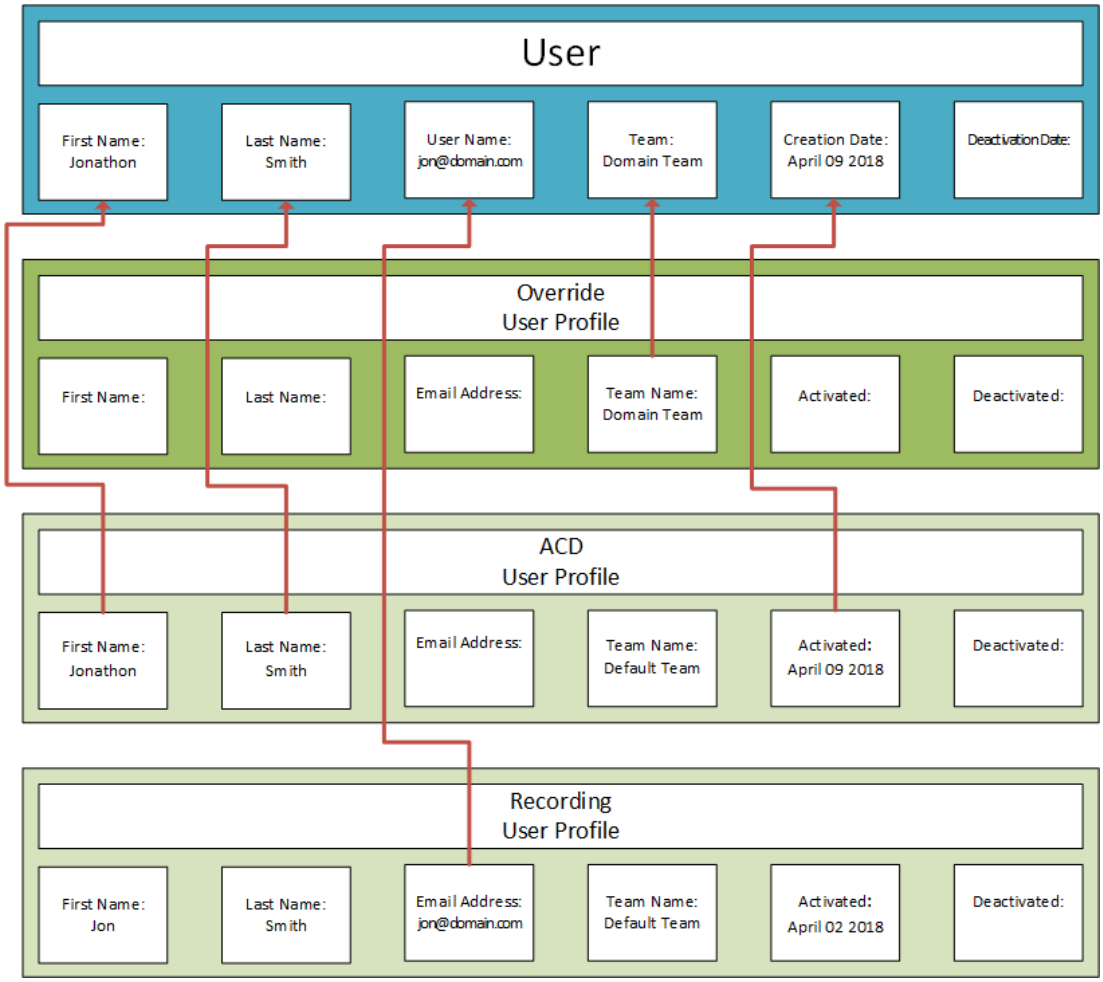
En bruger kan ikke kun have en Tilsidesæt brugerprofil.

Tilsidesæt brugerprofiler har som standard den højeste prioritet. Du kan ikke sænke denne forrang. Hvis du vil identificere en bruger med de værdier, der er gemt i en ACD- eller optagelsesbrugerprofil i stedet for de værdier, der er gemt i en Tilsidesæt-brugerprofil, skal du manuelt slette brugerens Tilsidesæt-brugerprofil.

Eksempel på brugerprofiler

Følgende billede viser, hvordan en Webex WFO-brugers identitet oprettes ud fra værdierne i tre brugerprofiler. Brugerprofilerne rangeres efter deres prioritet, som de er i tabellen Brugerprofiler: fra højeste (Tilsidesæt) til Lavest (Optagelse). Hvis du vil oprette den Webex WFO-brugers identitet, vælger Webex WFO den første ikke-tomme værdi for hvert felt fra profilen med den højeste prioritet.

> BEMÆRK Brugerprofilers rangfølge påvirker ikke, hvilken værdi der vælges i feltet Eksternt bruger-id, selvom en bruger både har en optagelsesbrugerprofil og en ACD brugerprofil. Webex WFO Knytter det eksterne bruger-id fra brugerprofilen Optagelse til brugerens Windows-logon, og det knytter det eksterne bruger-id fra brugerprofilen ACD til brugerens ACD-id.



Hvis du vil ændre rækkefølgen af brugerprofilerne ACD og Optagelse, kan du ændre dem i tabellen Prioritering af brugerprofil på siden Globale indstillinger (se Konfigurer globale indstillinger).

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Omarrangering af brugerprofilers rangfølge påvirker alle brugere, der har disse brugerprofiler. Angiv brugerprofilers forrang én gang, første gang du konfigurerer Webex WFO.

Beskrivelser af felter

Følgende felter vises i tabellen Brugerprofiler. Alle felter er skrivebeskyttede.

BEMÆRK: Værdierne i en ACD brugerprofil afhænger af ACD. Det er ikke alle ACD brugerprofiler, der indeholder værdier for alle felter.

Felt	Beskrivelse
Fornavn	ACD og optagelse – brugerens fornavn i den eksterne kilde. Tilsidesæt—Fornavnet på en bruger, der blev oprettet i Webex WFO, ikke tilføjet fra en ekstern kilde.
Efternavn	ACD og optagelse – Efternavnet på brugeren i den eksterne kilde. Tilsidesæt—Efternavnet på en bruger, der blev oprettet i Webex WFO, ikke tilføjet fra en ekstern kilde.
E-mailadresse	ACD og optagelse – e-mail-adressen på brugeren i det eksterne netværk. kilde. Tilsidesæt – den mailadresse, der blev angivet og gemt for brugeren på siden Brugere.
Teamnavn	ACD – I ACD'er, der synkroniserer relationen mellem brugere og teams, vises ikonet Team for brugeren i ACD. I ACD'er, der ikke synkroniserer relationen mellem brugere og teams, er standardteamet. Optagelse – Standardteamet. Tilsidesæt – navnet på det team, der blev valgt og gemt for brugeren på siden Brugere.
Aktiveret	ACD og optagelse – den dato, hvor brugeren blev føjet til Webex WFO fra den eksterne kilde. Tilsidesæt – den dato, hvor en bruger, der blev oprettet i Webex WFO, ikke tilføjet fra en ekstern kilde, blev aktiveret.
Deaktiveret	ACD og optagelse – den dato, hvor brugeren blev deaktiveret eller slettet i Den eksterne kilde. Tilsidesæt – den dato, hvor brugeren blev deaktiveret i Webex
WFO. Eksternt bruger-id	ACD – det entydige id for brugeren i ACD. Optagelse – brugerens legitimationsoplysninger til Windows-logon. Tilsidesæt – ACD-id'et for en bruger, der er oprettet i Webex WFO, ikke

Felt	Beskrivelse
	Tilføjet fra en ekstern kilde.
Kilde	Brugerprofilens oprindelse: ACD, Indspilning eller Tilsidesæt.

Flet brugere

Du kan flette brugere, når du vil gøre følgende:

- Link brugere med pc-login til brugere, der er oprettet af ACD eller oprettet manuelt i Webex WFO
- Link brugere, der er oprettet manuelt i Webex WFO, til brugere, der er oprettet af ACD
- Sammenkæde ACD-synkroniserede brugere, der er blevet slettet eller deaktiveret, med ACD-synkroniserede brugere, der er blevet tilføjet for nylig

I hvert tilfælde forbliver en af brugerne aktiv efter fletningen, og den anden vil være inaktiv.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Hvis en pc har Webex WFO Smart Desktop installeret, oprettes der en tilsvarende bruger i Webex WFO med rollen Agent, når nogen logger på den pågældende pc, hvis de ikke allerede gør det

Findes i Webex WFO. Dette gøres, så brugerne kan optages uden yderligere konfiguration. Men hvis disse brugere synkroniseres, er det bedst at synkronisere dem og konfigurere dem med deres ACD konto, så en fletning er ikke påkrævet senere.

Forudsætninger

- Du har tilladelserne Administrer lejer og Administrer organisationsstruktur

Sideplacering

Programadministration > global > brugerkonfiguration > fletning af brugere

Procedurer

Webex WFO understøtter følgende typer fletninger:

- Flet en aktiv ACD-synkroniseret bruger med en anden aktiv ikke-ACD-synkroniseret bruger til én bruger
- Flet en aktiv ACD-synkroniseret bruger med en anden deaktiveret ACD-synkroniseret bruger til én bruger
- Flet mange aktive, individuelle ACD-synkroniserede brugere, hver med en relateret aktiv ikke-ACD-synkroniseret bruger, på samme tid

Flet to brugere

Hvis begge brugere er aktive, må *den ene ikke* synkroniseres fra en ACD. Du kan flette to ACD-synkroniserede brugere, hvis den ene er aktiv, og den anden er deaktiveret.

1. Vælg **Flet dublerede brugere til en enkelt bruger**.
2. Klik på personikonet i feltet **Primær bruger** , og vælg den bruger, der skal forblive aktiv.
3. Klik på personikonet i feltet Dubler bruger **, og vælg den dublerede bruger, der skal flettes** ind i den primære bruger.
4. Klik på **Gem**. Der åbnes en dialogboks til bekræftelse.
5. Klik på **Ja**.

Flet flere duplikerede brugere

Begge sæt brugere skal være aktive. Ét sæt brugere må *ikke* synkroniseres fra en ACD.

1. Vælg **Flet flere dubletbrugere på én gang**. Webex søger WFO efter mulige kampe baseret på fornavn og efternavn. Resultaterne vises i tabellen. Pilen peger på den primære bruger, som vil forblive aktiv efter fletningen. Denne brugers navn vises også med fed skrift.
2. (Valgfrit) Hvis du vil fjerne et sæt dubletter fra fletningen, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet ud for navnet.
3. (Valgfrit) Klik på pilen for at ændre, hvilken bruger der er den primære bruger. Pilen skifter retning, og den anden brugers navn vises nu med fed skrift.
4. Klik på **Gem**. Der åbnes en dialogboks til bekræftelse.
5. Klik på **Ja**.

Flet to ACD-synkroniserede brugere

Du kan kun flette to ACD-synkroniserede brugere, hvis du gør et af følgende først:

- Deaktiver den dublerede bruger på siden Brugere (Programadministration > global > brugerkonfiguration > brugere)
- Slet den duplikerede bruger i ACD

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Slet dublerede brugere på ACD i stedet for at deaktivere dem på siden Brugere. Deaktivering af brugere sletter dem ikke i ACD. Hvis du fletter en dubleret bruger, som du
Er deaktiveret i Webex WFO, men ikke slettet i ACD, vises den pågældende bruger igen i Webex WFO, næste gang ACD synkroniseres med Webex WFO.

Hvis både den primære bruger og dubletbrugeren er aktiv og synkroniseres fra ACD, viser Webex WFO en fejlmeddelelse og forhindrer fletningen.

1. Vælg **Flet dublerede brugere til en enkelt bruger**.
2. Klik på personikonet i feltet **Primær bruger** , og vælg den bruger, der skal forblive aktiv.
3. Vælg **Vis inaktive brugere**.
4. Klik på personikonet i feltet Dubler bruger **, og vælg den dublerede bruger, der skal flettes** ind i den primære bruger.
5. Klik på **Gem**. Der åbnes en dialogboks til bekræftelse.
6. Klik på **Ja**.

Sådan fungerer flet brugere

I følgende afsnit beskrives, hvad der sker med brugeroplysninger og brugerdata, når du fletter brugere.

Brugeroplysninger

Hvis de brugere, du vælger, har modstridende brugeroplysninger, overskriver og sletter den duplikerede brugers oplysninger den primære brugers oplysninger med undtagelse af ACD-id'et. Alle oplysninger undtagen ACD-id'et fjernes fra duplikatbrugeren, som også deaktiveres.

> BEMÆRK Hvis både den primære bruger og den dublerede bruger synkroniseres med en ACD, beholder begge brugere deres oprindelige ACD-id'er. Den primære brugers ACD-id overskrives og slettes ikke, og dubletten
> Brugerens ACD-id fjernes ikke.

Følgende tabel beskriver, hvad der sker med de primære og dublerede brugeres oplysninger, når de flettes.

Brugeroplysninger	Primær bruger Før fletning	Dubler bruger Før fletning	Primær bruger efter Flet (aktiv)	Dupliker bruger efter fletning (Inaktiv)
Fornavn	Bob	Robert	Robert	—
Efternavn	S	Smed	Smed	—
Team	Hold A	Hold B	Hold B	—
(Kun ACD-synkroniserede brugere) ACD-id	5000	5001	5000	5001

Brugerdata

Når du fletter brugere, overskriver og sletter den duplikerede brugers data enten den primære brugers data eller kombineres med den primære brugers data.

Den ændring, der sker, afhænger af, om dataene er fra QM eller WFM:

- QM – alt undtagen den primære brugers enhedstilknytninger kombineres med den duplikerede brugers data. Den dublerede brugers enhedstilknytninger overskriver og sletter den primære brugers enhedstilknytninger.
- WFM – Alt undtagen den primære brugers anmodninger, advarsler, visninger, tidsplantilbud og tidsplanbytte overskrives og slettes af den duplikerede brugers data. Den primære brugers anmodninger, advarsler, visninger, tidsplantilbud og tidsplanbytte kombineres med den duplikerede brugers data.

Følgende eksempel viser, hvad der sker, når den identiske brugers QM flettes ind i den primære brugers QM data.

QM brugerdata	Primær bruger Før fletning	Dubler bruger Før fletning	Primær bruger efter Flet (aktiv)	Dupliker bruger efter fletning (Inaktiv)
Opkaldsoptagelser	Primær brugers opkaldsoptagelser	Duplikerede brugeres opkaldsoptagelser	Primær brugers og dubler brugerens opkald optagelser	—
Evalueringsformularer	Primær brugers evalueringsformularer	Duplikerede brugeres evalueringsformularer	Primær brugers og dubler Brugerevaluering Former	—
Enhed foreninger	Primær brugers apparat foreninger	Duplikerede brugeres apparat foreninger	Duplikerede brugeres apparat foreninger	—

Følgende eksempel viser, hvad der sker, når den duplikerede brugers WFM data flettes ind i den primære brugers WFM data.

WFM brugerdata	Primær bruger Før fletning	Dubler bruger Før fletning	Primær bruger efter Flet (aktiv)	Dupliker bruger efter fletning (Inaktiv)
Arbejdsskift	Den primære brugers arbejdsskift	Dublere brugerens arbejdsskift	Dublere brugerens arbejdsskift	—
Tilknytning af færdigheder	Primær brugers færdighedstilknytninger	Duplikerede brugeres færdighedstilknytninger	Duplikerede brugeres færdighedstilknytninger	—
Alarmer	Beskeder fra primær bruger	Dublerede brugerbeskeder	Primær brugers beskeder og dublerede brugeres beskeder	—

BEMÆRK Hvis dubletbrugeren er konfigureret i widgetten Overholdelse i realtid, stopper ændringer i agentstatus med at blive opdateret i widgetten efter fletningen. Du skal erstatte den duplikerede bruger med den primære

bruger for at få vist opdaterede agenttilstande i widgetten for den pågældende bruger. (Se Tilgængelige WFM widgets

For at få flere oplysninger om widgetten.)

VIGTIGT: Data Explorer understøtter ikke brugerfletning. Vi anbefaler ikke, at brugere, der er ansvarlige for at oprette rapporter og dashboards, flettes i Data Explorer. Hvis du fletter en bruger, der

Ejer rapporter eller dashboards i Data Explorer med en bruger, der ikke gør det, Webex WFO overfører ikke ejerskabet af rapporterne eller dashboards fra den deaktiverede bruger til den aktive bruger.

Tilsidesæt brugerprofiler

Webex WFO fjerner alle eksisterende tilsidesættelsesbrugerprofiler fra både den primære og den sekundære bruger, før de flettes.

Relaterede emner

- Oprette og redigere brugere
- Import og eksport af brugere
- Konfigurer en ACD

Administrer hotelbrugere

En hotelbruger er en generisk profil, der tildeles en enhed (se Tilknyt telefoner til agenter, optagelsesgrupper og optagelsestyper), hvis ingen bruger logger på. Hvis du vælger ikke at tildele en enhed til en bestemt agent, kan du tildele den til en hotelbruger.

Felt	Beskrivelse
Vælg bruger	("Kun rediger eller slet en eksisterende bruger") Den hotelbruger, du ønsker for at redigere.
Fornavn	Fornavnet på hotelbrugeren.
Efternavn	Hotelbrugerens efternavn.
Brugernavn	Brugerens e-mail-adresse. Dette bliver brugerens Webex WFO brugernavn og bruges til at logge på.
Windows-login	Brugerens legitimationsoplysninger til Windows-logon. I et Active Directory miljø, er dette brugerens Active Directory-brugernavn.
Kontostatus	Brugerens kontostatus (låst eller ulåst). Brug dette felt til at Rediger en brugers kontostatus, hvis kontoen er blevet låst på grund af mislykkede loginforsøg.
Team	Teamet for hoteling bruger.

Administrer roller og tilladelser

En rolle er en samling af tilladelser.

En tilladelse styrer de sider og handlinger, der er tilgængelige for en bruger, der er tildelt en rolle. Hvis en bruger f.eks. er tildelt rollen Supervisor, og supervisorrollen inkluderer tilladelsen Opret kontakt, kan den pågældende bruger oprette kontakter. Brugere kan tildeles en eller flere roller og kan derfor få adgang til alle de funktioner, der er knyttet til disse roller og tilladelser.

Webex WFO indeholder tre standardroller: administrator, agent og supervisor. Du kan ikke slette standardroller, men du kan omdøbe dem og ændre de valgfrie tilladelser, der er knyttet til dem.

BEMÆRK: Der kræves nogle tilladelser til standardrollerne. Disse kan ikke ændres.

Forudsætning

- Du har tilladelsen Administrer roller

Sideplacering

Programadministration > > brugerkonfiguration > roller

Webex WFO-licenser

En licens definerer, hvilke roller der er berettiget til at bruge specifikke Webex WFO-funktionalitet. Hvis Access-licensen f.eks. er tildelt supervisorrollen, kan supervisorer overvåge og evaluere agenter.

BEMÆRK: Alle roller skal være tilknyttet en eller flere licenstyper.

Der er et bestemt antal tilgængelige licenser eller brugerlicenser for hvert produkt, hver rolle og hver licenstype. Hver aktiv Webex WFO-bruger er knyttet til en eller flere licenser, og hver aktiv bruger kan have en eller flere roller. Licenspladser tælles med antallet af aktive brugere, der er angivet med den pågældende licenserede rolle.

BEMÆRK: Fra og med Webex WFO Version 10.0 skal alle kunder have et bestemt antal licenser og licenser for hver aktiv bruger.

Følgende typer licenser er tilgængelige baseret på brugerens rolle:

- Datalicens
- Få adgang til licens
- Administrationslicens
- Brugslicens
- Performance Coaching-licens

  VIGTIGT : Performance Coaching kan i øjeblikket ikke købes.
- Bot Analytics-licens
- Insights-licenser

Se Sådan fungerer licenser for at få flere oplysninger om licenser.

Procedurer

Opret en ny rolle

1. Klik på **Opret ny rolle**.
2. Angiv navnet på rollen.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Nye roller, som du opretter, føjes til listen over roller.

Ændre navnet på en rolle

1. Vælg en rolle i tabellen Roller, og klik derefter på **Rediger** (blyantikonet).
2. Angiv rollens nye navn.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Slet en rolle

- Vælg en rolle i tabellen Roller, og klik derefter på **Slet** (ikonet X).

  BEMÆRK: Standardroller kan ikke slettes.

Knyt en rolle til en licenstype

- I tabellen Licenser skal du markere eller fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet for hver licenstype under kolonnen for en bestemt rolle, som du vil knytte til den pågældende licenstype.

  BEMÆRK: Felterne Brugt **og** Tilgængelig angiver antallet af licenser, du har brugt, og det samlede antal pladser, som du er berettiget til.

  BEMÆRK Hvis din organisation har licensen Interaktionsoversigt, **vises Interaktionsoversigt** i denne tabel. Du behøver ikke at tildele denne licens til nogen roller for at bruge Interaktionsoversigt.

Redigere en rolles tilladelser

- I tabellen Tilladelser skal du markere (tildele) eller fjerne markeringen i (fjerne tildelingen) i afkrydsningsfeltet for hver tilladelse under kolonnen for en bestemt rolle.

Hvis du vælger en tilladelse, der kræver andre tilladelser, vælges de nødvendige tilladelser automatisk.

Tilladelser

Tabellen Tilladelser giver dig mulighed for at tildele specifikke tilladelser til standardroller og brugerdefinerede roller.

Tabellen Tilladelser adskiller tilladelser efter kategori. Overskrifterne nedenfor svarer til kategorierne i tilladelsestabellen.

Administration af programmer

Tilladelse	oplysninger	
Administrer QM	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at administrere QM programmer.
	Sideadgang	Programadministration > QM konfiguration > globale indstillinger Programadministration > QM kontaktflow > opbevaring
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Agentover vågning	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at overvåge en aktiv agents skærm og/eller lyd samt indsamle agentlogfiler.
	Sideadgang	Programadministration > overvågning > agentovervågning
	Licenser	Webex WFO-adgang, overvågning
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil overvåge agenter i realtid, skal du også have tilladelsen Live-lydovervågning (til lydovervågning) og/eller tilladelsen Live-skærmovervågning (til skærmovervågning).

Tilladelse	oplysn	
Administrer WFM	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at administrere WFM programmer.
	Sideadgang	Programadministration > brugerkonfiguration > visninger Programadministration > servicekøer Programadministration > prognoser Programadministration > tidsplanskonfiguration Programadministration > tidsplanstyring Programadministration > dynamisk planlægning Programadministration > aktiviteter Programadministration > historiske data Programadministration > WFM konfiguration Programadministration > ferieplanlægning Programadministration > Strategisk planlægning Tidsplaner og planlægning > administration af tidsplaner
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer WFM Arbejdsgange	Beskrivelse	Giver dig adgang til siden Arbejdsprocesser og tildeler kun Enterprise-visning for den pågældende side, så administratorer, der normalt ikke har Enterprise-visningen, kan administrere WFM workflows.
	Sideadgang	Programadministration > brugerkonfiguration > aktiviteter > arbejdsgange
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Denne tilladelse er uafhængig af tilladelsen Administrer WFM, men du skal tildele tilladelsen sammen med skemaerne for administration WFM eller administration

Tilladelse	oplysninger	
		tilladelse.
Administrer roller	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette roller og ændre tilladelser, der er knyttet til disse roller.
	Sideadgang	Programadministration > brugerkonfiguration > roller
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	—
Administrere Lejer	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at udføre administrative opgaver for lejeren
	Sideadgang	Programadministration > brugerkonfiguration > flette brugere Programadministration > administration > globale indstillinger Programadministration > administration > downloads Programadministration > administration > KPI'er (Key Performance Indicators) Programadministration > systemkonfiguration > dataserverkonfiguration Programadministration > systemkonfiguration > eksternt lager Konfiguration af applikationsadministration > analyse > analyse
	Licenser	—
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil have adgang til siden Analytics-konfiguration, skal du også have tilladelsen Administrer Analytics.
Administrer org.	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at administrere de grupper, teams og brugere, der er

Tilladelse	oplysn
Struktur	Inden for dit område.

Tilladelse	oplysn	
	Sideadgang	Programadministration > brugerkonfiguration > grupper Programadministration > brugerkonfiguration > teams Programadministration > brugerkonfiguration > brugere Programadministration > brugerkonfiguration > flette brugere
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal have flere yderligere tilladelser for at udføre følgende handlinger på siden Brugere: ▪ Hvis du vil tildele roller, skal du have tilladelsen Tildel brugerroller. Hvis du ikke har tilladelsen Tildel brugerroller, og du opretter en ny bruger, giver Webex WFO automatisk den nye bruger standardagentrollen. Kun brugere med tilladelsen Tildel brugerroller kan ændre denne tildeling. ▪ Hvis du vil tildele WFM visninger på siden Brugere, skal du have tilladelsen Rediger WFM visninger ▪ Hvis du vil tildele QM visninger, skal du have tilladelsen Rediger QM visninger ▪ Hvis du vil importere brugere, skal du have tilladelsen Tildel brugerroller. Hvis importfilen indeholder værdier i kolonnen Visninger, skal du have tilladelsen Rediger WFM visninger. Hvis filen indeholder værdier i kolonnen QM visninger, skal du have tilladelsen Rediger QM visninger. ▪ Hvis du vil tildele roller til flere brugere, skal du have tilladelsen Tildel brugerroller Hvis en bruger tildeles tilladelsen Administrer organisationsstruktur før Webex opgraderes WFO til Webex WFO-version 10.4.3 eller senere, tildeles tilladelserne Tildel brugerroller, Rediger WFM visninger og Rediger QM visninger også til denne bruger af

Tilladelse	oplysn	
		standard.
Modtag virksomheds notifikationer	Beskrivelse	: Giver dig mulighed for at abonnere på virksomhedsmeddelelser. Disse beskeder vedrører den daglige drift i et kontaktcenter.
	Sideadgang	(kun virksomhedsmeddelelser) Programadministration > overvågning > meddelelser
	Licenser	Registrering af overholdelse, kvalitetsstyring, Workforce Management, analyse, Desktop Analytics, overvågning Webex WFO-adgang
	Relateret tilladelse og noter	Se Konfigurer beskeder for at få en komplet liste over virksomhedsbeskeder.
Modtag supportmeddelelser	Beskrivelse	Gør det muligt at konfigurere, hvordan supportmeddelelser sendes med henblik på fejlfinding.
	Sideadgang	(Kun supportmeddelelser) Programadministration > overvågning >meddelelser
	Licenser	Administrativ licens: Systemadministrator
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Se API dokumentation	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist dokumentationen til API.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer ACD konfiguration	Beskrivelse	Gør det muligt at oprette en forbindelse mellem Webex WFO og ACD.
	Sideadgang	Programadministration > systemkonfiguration > ACD konfiguration
	Licenser	—
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer distributionsliste	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at administrere distributionslister.
	Sideadgang	—
	Licenser	Administrativ licens: Systemadministrator
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Vis revisionsoplysninger	Beskrivelse	Gør det muligt at se serverstatus og meddelelser.
	Sideadgang	—
	Licenser	—
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Masseimport	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at importere data ved hjælp af de forskellige import-API'er.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Se Webex *WFO API Reference Guide* for flere detaljer.
Administrer adgangskodepolitik	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at administrere indstillinger for adgangskodepolitik og låse brugerkonti op.
	Sideadgang	Programadministration > administration > adgangskodepolitik
	Licenser	—
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Vis skrivebordsovervågning	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist siden Desktop Monitoring.
	Sideadgang	Programadministration > overvågning > skrivebordsovervågning
	Licenser	Overvågning, Desktop Analytics, Analytics
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer krypteringsnøgler	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at generere nye krypteringsnøgler til lagerfiler.
	Sideadgang	Licenser til programadministration > administration >
	globale indstillinger	—
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer Active Directory-godkendelse	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette og redigere Active Directory-forbindelser.
	Sideadgang	Programadministration > Active Directory-
	konfigurationslicenser	
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Administrer Gamification	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at administrere gamification for agenter.
	Sideadgang	Licenser til administration af programadministration >
	ydeevne	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Se Gamification	Beskrivelse	Gør det muligt for dig at se gamification.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Adgang til mobilenhed	Beskrivelse	Gør det muligt at aktivere adgang til en begrænset mobilversion af Webex WFO-webstedet. Denne tilladelse påvirker ikke mobilappen (se Adgang til mobilapp).
	Sideadgang	—
	Licenser	Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring, Workforce Management, Desktop Analytics, Analytics Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Se/opdatere Hoteling-brugere	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se, redigere og oprette hotelbrugere
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Vis evaluatordetaljer	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist følgende oplysninger om en kontakts evaluator: ▪ Evaluators fornavn ▪ Evaluators efternavn ▪ Evalueringsdato ▪ Evaluering godkendt af
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Tildele brugerroller	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at tildele roller til brugere på siden Brugere på en af følgende måder: ▪ Redigering af en eksisterende bruger ▪ Oprettelse af en ny bruger ▪ Tildeling af roller til flere brugere ▪ Import af brugere

Tilladelse	oplysn	
		BEMÆRK Hvis importfilen indeholder værdier i kolonnen Visninger, skal du have fanen Rediger WFM visninger tilladelse. Hvis filen indeholder værdier i kolonnen QM visninger, skal du have tilladelsen Rediger QM visninger.
	Sideadgang	Programadministration > brugerkonfiguration > landingsside BEMÆRK: Dette er en ny funktion, der endnu ikke er generelt tilgængelig. Hvis du ønsker tidlig adgang til denne funktion, Kontakt din Cisco Account Manager.
	Licenser	—
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil have adgang til siden Brugere, skal du have tilladelsen Administrer organisationsstruktur
Rediger WFM visninger	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at tildele WFM visninger til brugere på siden Brugere på en af følgende måder: ▪ Redigering af en eksisterende bruger ▪ Oprettelse af en ny bruger ▪ Import af brugere
	Sideadgang	—
	Licenser	—
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil have adgang til siden Brugere, skal du have tilladelsen Administrer organisationsstruktur Hvis du vil importere brugere, skal du have tilladelsen Tildel brugerroller. Hvis importfilen indeholder værdier i kolonnen Visninger, skal du have tilladelsen Rediger WFM visninger.

Tilladelse	oplysn	
		Hvis du vil se siden Visninger og vælge en WFM visning, der skal redigeres, skal du have tilladelsen Administrer WFM.
Rediger QM visninger siden Brugere		Beskrivelse Giver dig mulighed for at tildele QM visninger til brugere på en af følgende måder: ▪ Redigering af en eksisterende bruger ▪ Oprettelse af en ny bruger ▪ Import af brugere
	Sideadgang	—
	Licenser	—
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil have adgang til siden Brugere, skal du have tilladelsen Administrer organisationsstruktur Hvis du vil importere brugere, skal du have tilladelsen Tildel brugerroller. Hvis importfilen indeholder værdier i kolonnen Visninger , skal du have tilladelsen Rediger QM visninger.
Adgang til mobilapp	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at logge på og bruge Webex WFO-mobilappen. Denne tilladelse påvirker ikke mobilversionen af Webex WFO-webstedet (se Adgang til mobilenhed).
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse, kvalitetsstyring, Workforce Management og analyse Webex WFO-adgang Administrativ licens: Lejeradministrator
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Administrer WFM agenter	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at redigere WFM agentplanlægningsattributter på siden Brugere, hvis en bruger er aktiveret til planlægning og ikke er inaktiv. Attributter, du kan redigere, er: ▪ Planlægning af tidszone ▪ Anciennitet ▪ Primær servicekø ▪ Arbejdsbetingelsesprofil ▪ Tilknytning af færdigheder ▪ Rotation af standardarbejdsskift ▪ Kopier rotation af arbejdsskift ▪ Andre arbejdsskift ▪ Tildelte undtagelser ▪ Ferie timer ▪ Planlæg udgivelsesprofil ▪ Maksimalt antal personalegrupper Denne tilladelse giver dig også mulighed for at få vist attributter, der påvirker alle brugere og QM brugerattributter.
	Sideadgang	Programadministration > brugerkonfiguration > brugere
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Denne tilladelse aktiveres ikke automatisk i nogen af standardrollerne. Hvis en rolle omfatter tilladelsen Administrer organisationsstruktur, behøver du ikke aktivere denne tilladelse, fordi tilladelsen Administrer organisationsstruktur giver fuld adgang til siden Brugere. Tilladelser, der giver dig mulighed for at redigere generelle, QM eller WFM brugere

Tilladelse	oplysninger	
		attributter (Rediger WFM visninger, Rediger QM visninger, Administrer adgangskodepolitik og Administrer organisationsstruktur) erstatter denne tilladelse. Denne tilladelse giver dig ikke ret til at oprette en ny bruger, vælge eller redigere en inaktiv bruger, redigere eller oprette en ny hotelbruger, administrere flere brugere eller importere/eksportere brugere.

Dashboard

Tilladelse	oplysninger	
Vis QM Dashboard	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist de QM widgets i Data Explorer-dashboards.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil have vist nogle QM widgets, skal du også have tilladelserne Vis evalueringsresultater og Vis kontaktmål.
Administrer dashboards	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at konfigurere dashboards i Analytics, QM og WFM.
	Sideadgang	—
	Licenser	—
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelserne Vis QM dashboard og Vis WFM dashboard.
Se WFM	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist de WFM widgets i Data Explorer

Tilladelse	oplysn	
Dashboard		Dashboards. Du kan også redigere den planlægningstilladelse, der kræves til to WFM-widgets.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Optagelsesadministrator

Tilladelse	oplysninger	
Se papirkurven	Beskrivelse	Gør det muligt at søge i papirkurvens indhold fra Interaktioner og gendanne kontakter, så optagelserne kan afspilles.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Slet kontakt	Beskrivelse	Gør det muligt at slette kontakter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis papirkurv.

Tilladelse	oplysninger	
Administrer arbejdsgang	Beskrivelse	Gør det muligt at få adgang til og konfigurere arbejdsgange for QM
	Sideadgang	Programadministration > QM konfiguration > administration af arbejdsgange
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer metadatafelter	Beskrivelse	Gør det muligt at få adgang til og konfigurere metadata.
	Sideadgang	Programadministration > QM konfiguration > Metadatastyring
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer evalueringsformularer	Beskrivelse	Gør det muligt at konfigurere evalueringsformularer.
	Sideadgang	Programstyring > QM konfiguration > Evalueringsformularstyring
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer optagelsessteder	Beskrivelse	Gør det muligt at vælge et optagelsessted for et team, hvis brugeren har flere steder.
	Sideadgang	—

Tilladelse	oplysn	
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer kontaktmål	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist kontaktmål på siden Administration af kontaktmål.
	Sideadgang	Programadministration > QM kontaktflow > administration af kontaktmål
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil oprette eller redigere kontaktmål, skal du også have tilladelsen Opret kontaktmål.
Konfigurer telefonigrupper	Beskrivelse	Gør det muligt at konfigurere telefonigrupper, signalgrupper og optagelsesgrupper.
	Sideadgang	Programadministration > QM konfiguration > telefonigrupper
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysninger	
Konfigurer enhedstilknytninger	Beskrivelse	Gør det muligt at konfigurere enheder i dit callcenter.
	Sideadgang	Programadministration > QM konfigurations- > enhedstilknytninger
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
AdminReconTasks	Denne tilladelse bruges ikke i øjeblikket.	

Desktop-klient

Tilladelse	oplysninger	
Hent Desktop Analytics	Beskrivelse	Gør det muligt at registrere agenters skrivebordsaktivitet automatisk.
	Sideadgang	—
	Licenser	Registrering af overholdelse af angivne standarder, Quality Management, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Agenter skal også have tilladelsen Capture Desktop Events.

Tilladelse	oplysn	
Optag skærm	Beskrivelse	Registrerer automatisk skærmaktivitet på brugerens skrivebord.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Relaterede tilladelser og noter	Agenten skal også have tilladelsen Registrer kontakter. Hvis du vil aktivere skærmoptagelse på en brugers skrivebord, skal Smart Desktop være installeret, og du skal også aktivere en af følgende tilladelser: ▪ Optag stemme – Obligatorisk, hvis du automatisk vil optage både stemme og skærm under et opkald ▪ Skærmbillede til start af optagelse – Obligatorisk, når brugeren skal kontrollere, hvornår skærmoptagelse starter og stopper ved hjælp af kontrolelementer til optagelse
Optag stemme	Beskrivelse	Optager automatisk lyd. Denne tilladelse er nødvendig for alle stemmeoptagelsesarkitekturer, ikke kun dem, der bruger Smart Desktop. Uden denne tilladelse optages brugernes lyd ikke.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse, kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Agenten skal også have tilladelsen Registrer kontakter. Med arkitekturer, der bruger Smart Desktop, skal Smart Desktop også installeres på brugerens skrivebord, for at optagelse kan forekomme.
Live-skærmovervågning	Beskrivelse	Gør det muligt for dig at liveovervåge en brugers skærm. Gør det muligt at overvåge agenters skærme via siden Agentovervågning. Både agenten og monitoren skal have denne tilladelse, for at live-skærmovervågning kan fungere.

Tilladelse	oplysninger	
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetsstyring, Overvågning Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	Skærme skal også have tilladelsen Agentovervågning.
Live lyd Overvågning	Beskrivelse	Giver dig mulighed for live lydovervågning af en brugers opkald. Tillader agenters lyd, der skal overvåges via siden Agentovervågning. Begge Agenten og skærmen skal have denne tilladelse til Live Audio overvågning til arbejde.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	Skærme skal også have tilladelsen Agentovervågning.
Optag slået til Efterspørgsel (RTP Signalering)	Beskrivelse	Aktiverer optagelsestilstanden Record On Demand i Smart Skrivebord. Denne tilstand gør det muligt for agenten kun at optage segmenter af opkald, der udtrykkeligt er angivet, når du bruger Optagelseskontrol.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser	—

Tilladelse	oplysn	
	og noter	
Optag skriveb ordshæ ndelser	Beskrivelse	Gør det muligt automatisk at registrere skrivebordshændelser på agenters skriveborde.
	Sideadgang	—
	Licenser	Registrering af overholdelse af angivne standarder, Quality Management, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Agenter skal også have tilladelsen Capture Desktop Analytics.

Optagelse af kontakter

Tilladelse	oplysninger	
Vis kontakter	Beskrivelse	Gør det muligt at søge i alle optagelseskontakter i dit område fra siden Interaktioner.
	Sideadgang	Interaktioner
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse, kvalitetsstyring og analyse Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Få vist bedømte kontakter	Beskrivelse	Gør det muligt kun at søge efter kontakter, der er blevet pointsat (evalueret) på siden Interaktioner.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang

Tilladelse	oplysninger	
	Relaterede tilladelser og noter	—
Eksporter optagelser	Beskrivelse	Gør det muligt at eksportere optagelser fra siden Interaktioner.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter.
Se tilpassede metadata	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se brugerdefinerede metadata på siden Interaktioner og i medieafspilleren.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter.
Rediger tilpassede metadata	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at redigere brugerdefinerede metadata på siden Interaktioner og i medieafspilleren.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring

Tilladelse	oplysn	
		Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	Du skal også have fanen Vis kontakter og Vis Brugerdefinerede metadatatilladelser.
Tag kontakt	Beskrivelse	Gør det muligt at mærke en kontakt ved hjælp af knappen Optagelse Kontrol.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitet Ledelse Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	Hvis du vil mærke en kontakt med optagelsesknapperne, skal du Smart Skrivebordet skal være installeret.
Opret kontakt	Beskrivelse	Gør det muligt at oprette en ikke-opkaldskontakt på Siden Interaktioner.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitet Ledelse Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter.
Se analysedata for Kontakter	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se Analytics Net Promoter Scores (NPS) og EPS-data (Eval Predictive Scores) for kontakter inden for dit område på siden Interaktioner.

Tilladelse	oplysninger	
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	—
Vis rodoptagelser	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se rodoptagelser.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	—
Fjern tagging af kontakt	Beskrivelse	Gør det muligt at fjerne tagget af en mærket kontakt.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Markér til træning	Beskrivelse	Gør det muligt at markere en kontakt til gennemgang under uddannelse.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Som standard kan alle brugere markere en kontakt til træning. Hvis du ikke kræver, at alle brugere markerer kontakter til uddannelse, skal du fjerne markeringen i dette afkrydsningsfelt. Du skal også have tilladelserne Vis kontakter og Mærk kontakter eller Fjern markering af kontakter.
Vis alle træningskontakter	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist alle kontakter, der er markeret til træning på tværs af lejeren.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter.
Eksport af massekontakter	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at eksportere lydfiler, kontaktoplysninger og metadata fra siden Interaktioner på planlagt basis eller ad hoc-basis. Du kan kun få vist og interagere med dine egne eksporter af massekontakter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring Webex WFO-adgang

Tilladelse	oplysninger	
	Relaterede tilladelser og noter	Deaktiveret som standard. Parret sammen giver tilladelserne Masseeksport af kontakter og Vis masseeksport af kontakter dig mulighed for at oprette din egen eksport af massekontakter og få vist alle eksporter af massekontakter for din organisation.
Få vist ikke-afstemte rodoptagelser	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se alle rodoptagelser Betingelsesløst.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Deaktiveret som standard. Du skal også have tilladelsen Vis rodoptagelser.
Se Masseeksport af kontakter	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist eksporten af massekontakter for alle i organisationen. Du kan ikke oprette masseeksporter af kontakter med denne tilladelse.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Deaktiveret som standard. Parret sammen giver tilladelserne Masseeksport af kontakter og Vis masseeksport af kontakter dig mulighed for at oprette din egen eksport af massekontakter og få vist alle eksporter af massekontakter for din organisation.

Tilladelse	oplysn	
Massesletning	Beskrivelse	Gør det muligt at masseslette kontakter.
	Sideadgang	Programadministration > QM kontaktflow > massekontakthandlinger BEMÆRK: Dette er en ny funktion, der endnu ikke er generelt tilgængelig. Hvis du ønsker tidlig adgang til denne funktion, skal du kontakte din Cisco Account Manager.
	Licenser	Datalicenser: Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil bruge alle funktionerne på siden Massekontakthandlinger, skal du kombinere denne tilladelse med tilladelserne Opbevaring af masseopdatering og Masseopdatering af metadata.
Hent kontakter	Beskrivelse	Gør det muligt at importere agenters kontakter af enhver type til Webex WFO. Denne tilladelse kræves til enhver form for kontaktoptagelse eller optagelse.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Denne tilladelse er en forudsætning for tilladelserne Optag stemme og Optag skærm.
Vis alle HR-kontakter	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist alle kontakter, der er markeret til HR på tværs af lejeren.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter.

Tilladelse	oplysninger	
Markér til HR	Beskrivelse	Gør det muligt at markere en kontakt til gennemgang i HR.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang BEMÆRK: Kræver mindst én af disse licenser.
	Relaterede tilladelser og noter	Gør det muligt for administratorer at definere, hvilke roller der har mulighed for at markere en kontakt til gennemgang i HR. Hvis du ikke kræver, at alle brugere markerer kontakter til HR, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Marker til HR. Du skal også have tilladelsen Vis kontakt.
VisIkkeBehandletÅrsag	Beskrivelse	Denne tilladelse bruges ikke i øjeblikket.
Medtag selvområde i QM visninger	Beskrivelse	Hvis din adgang til Webex WFO styres af QM visninger, giver denne tilladelse dig mulighed for at se og afspille dine egne kontakter samt eventuelle kontakter, der opfylder QM visningskriterierne. Se Administrer visninger .
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter. Som standard er denne tilladelse ikke tildelt nogen roller.
Bevarelse af masseopdateringer	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at opdatere opbevaringspolitikken for flere Kontakter på én gang.
	Sideadgang	Programadministration > QM kontaktflow > massekontakthandlinger BEMÆRK: Dette er en ny funktion, der endnu ikke er generelt tilgængelig. Hvis du ønsker tidlig adgang

Tilladelse	oplysn	
		til denne funktion, skal du kontakte din Cisco Account Manager.
	Licenser	Datalicenser: Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil bruge alle funktionerne på siden Massekontakthandlinger, skal du kombinere denne tilladelse med tilladelserne Massesletning og Masseopdatering af metadata.
Masseopdatering af metadata	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at opdatere de tilpassede metadata, der er Knyttet til flere kontakter på én gang.
	Sideadgang	Programadministration > QM kontaktflow > massekontakthandlinger BEMÆRK: Dette er en ny funktion, der endnu ikke er generelt tilgængelig. Hvis du ønsker tidlig adgang til denne funktion, skal du kontakte din Cisco Account Manager.
	Licenser	Datalicenser: Opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil bruge alle funktionerne på siden Massekontakthandlinger, skal du kombinere denne tilladelse med tilladelserne Massesletning og Opbevaring af masseopdatering.

Registrering af kontaktevalueringer

Tilladelse	oplysninger	
Opret evaluering skomment ar	Beskrivelse	Gør det muligt at oprette kommentarer i vinduet Evalueringsformular i medieafspilleren.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Beslægtet	Du skal også have Få vist kontakter og Vis evalueringer

Tilladelse	oplysninger	
	Tilladelser og noter	tilladelser.
Godkend kontaktevaluering	Beskrivelse	Gør det muligt at godkende evalueringen af en kontakt fra medieafspilleren.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelserne Vis kontakter og Vis evalueringer.
Evaluer kontakt	Beskrivelse	Gør det muligt at evaluere en kontakt i medieafspilleren og få vist panelet Evaluering for kontakter uden bedømmelse.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelserne Vis kontakter og Vis evalueringer.
Rediger evalueringskommentar	Beskrivelse	Gør det muligt at redigere kommentarer i vinduet Evalueringsformular i medieafspilleren.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Beslægtet	Du skal også have tilladelserne Vis kontakter, Opret evalueringskommentar og Vis evalueringer.

Tilladelse	oplysninger	
	Tilladelser og noter	
Se evalueringer	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist kontaktevalueringer i medieafspilleren.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter
Selvevaluering kontakt i telefonbog	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at evaluere dine egne kontakter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelserne Vis kontakter og Evaluer kontaktpersoner.
Godkend selv kontaktevaluering	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at godkende din egen kontaktevaluering.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelserne Vis kontakter og Vis evalueringer.
Rediger Alle evalueringer	Beskrivelse	Gør det muligt at redigere en evaluering, du har fuldført, og se følgende detaljer om en kontakts evaluator:

Tilladelse	oplysninger	
		▪ Navn på evaluator ▪ Evaluering godkendt af
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Registrering af kontaktkalibreringer

Tilladelse	oplysninger	
Kalibrer kontakt	Beskrivelse	Gør det muligt at markere en kontakt til kalibrering på siden Interaktioner og udføre en kalibreringsevaluering.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter.
Selvkalibrer kontakt	Beskrivelse	Gør det muligt at kalibrere dine egne kontakter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelserne Vis kontakter og Kalibrer kontakter

Kontaktmål

Tilladelse	oplysninger	
Opret evaluering smål	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette og tildele evalueringsopgaver (ad hoc) og kontaktmål.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil oprette kontaktmål, skal du også have tilladelsen Administrer kontaktmål.
Opret kalibrering smål	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette og tildele kalibreringsopgaver (ad hoc) og kontaktmål.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil oprette kontaktmål, skal du også have tilladelsen Administrer kontaktmål.
Opret gennemgang smål	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette og tildele korrekturopgaver (ad hoc) og kontaktmål.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Hvis du vil oprette kontaktmål, skal du også have tilladelsen Administrer kontaktmål.

Tilladelse	oplysninger	
Vis kontaktmål	Beskrivelse	Giver dig adgang til kontaktkøen og se widgetten Status for kontaktmål.
	Sideadgang	Kontaktkø Widgetten Fremskridt for dashboard-> kontaktmål
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	—

Spørgeundersøgelse

Tilladelse	oplysninger	
Administrere QM Undersøgelser	Beskrivelse	Gør det muligt at konfigurere eksterne udbydere af spørgeundersøgelser efter opkald.
	Sideadgang	Programstyring > QM kontaktflow > undersøgelse efter opkald
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	—
Vis undersøgelses resultater	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist resultatdata for kundeundersøgelser i medieafspilleren, kontakttabellen og rapporterne.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO-adgang
	Beslægtet	Du skal også have tilladelsen Vis kontakter.

Tilladelse	oplysninger	
	Tilladelser og noter	

Plan

Tilladelse	oplysninger	
Vis tidsplaner	Beskrivelse	Giver brugerne mulighed for at få vist siderne Min tidsplan og Min tilgængelighed.
	Sideadgang	Tidsplaner og planlægning > min tidsplan Tidsplaner og planlægning > min tilgængelighed
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	—
Rediger planer	Beskrivelse	Giver brugerne mulighed for at få vist agenttidsplaner og udføre følgende handlinger: Indsæt aktivitet, Byt tidsplan, Find optimal tid og Optimer tidsplaner. Giver brugerne mulighed for at få vist årsagskoder i skuffen Overholdelse.
	Sideadgang	Tidsplaner og planlægning > agenttidsplaner
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis tidsplaner.
Planlæg tidsplaner	Beskrivelse	Giver brugeren adgang til siden Planlægning (inklusive siderne Prognose, Fordeling og Tidsplan) og til at oprette en dynamisk Intradag-planlægningshændelse.

Tilladelse	oplysninger	
	Sideadgang	Tidsplaner og planlægning > planlægning Tidsplaner og planlægning > Dynamisk intradagplanlægning
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis tidsplaner. Hvis brugerne vil konfigurere elementerne i en tidsplan (herunder arbejdsskift, undtagelser, reduceringskategorier, reduceringsuger og reduceringsscenarier), skal brugerne have tilladelserne Administrer WFM og Administrer tidsplaner.
Administrer tidsplaner	Beskrivelse	Giver planlæggere og analytikere mulighed for at redigere tidsplaner og konfigurere planlægningselementer.
	Sideadgang	Programadministration > administration Programadministration > systemkonfiguration Programadministration > præstationsstyring Programadministration > overvågning Programadministration > servicekøer (undtagen siden Servicekøtyper) Programadministration > prognoser Konfiguration af programadministration > tidsplan Programadministration > tidsplanstyring Programadministration > dynamisk planlægning Programadministration > aktiviteter (undtagen siderne Undtagelsestyper og Arbejdsprocesser) Programadministration > historiske data Programadministration > WFM-konfiguration (bortset fra siderne Globale indstillinger, HRMS-konfiguration og Opbevaring; skrivebeskyttet adgang til siden Tilknytninger af overholdelsestilstand) Programadministration > ferieplanlægning (undtagen siden Ferietyper)

Tilladelse	oplysninger	
		Programstyring > strategisk planlægning Tidsplaner og planlægning > administration af tidsplanredigering Tilladelsen Administrer tidsplaner giver skrivebeskyttet adgang til siden Tilknytning af overholdelsestilstand. Programadministration > strategisk planlægning Programadministration > ferieplanlægning (undtagen siden Ferietyper) Administration af tidsplaner og planlægning > Redigering af tidsplaner
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Denne tilladelse kan kombineres med andre tilladelser (f.eks. Administrer meddelelser, Planlæg tidsplaner og Administrer organisationsstruktur) for at oprette en brugerdefineret planlæggerrolle. Du skal også have tilladelsen Rediger tidsplaner for at få vist siden Agenttidsplaner.

Messaging

Tilladelse	oplysninger	
Opdater meddelelsesanmodninger	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at sende og opdatere en meddelelsesanmodning.
	Sideadgang	Messaging
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Opdater meddelelsesanmodninger er nødvendig for at interagere med meddelelser.

Tilladelse	oplysninger	
Administrer meddelelser	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at godkende og administrere anmodninger.
	Sideadgang	Messaging
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Analyser

Tilladelse	oplysninger	
Vis systemanalyse	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette og administrere datasæt på Analytics-dashboards.
	Sideadgang	Analysedashboard
	Licenser	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Relaterede tilladelser og noter	—
Administrer Desktop Analyser	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette, få vist, redigere og slette Desktop Analytics-opgaver på siden Jobliste i Analytics.
	Sideadgang	Programadministration > Analytics > Jobliste Programadministration > Analytics > Desktop Manager Programadministration > Analytics > Field Manager Konfiguration af programadministration > analyse > analyse
	Licenser	Desktop Analytics, Grundlæggende om Analytics, Analytics Enterprise,

Tilladelse	oplysn	
		Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer Speech Analytics	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist og slette Phonetics Analytics-opgaver på siden Jobliste i Analytics. BEMÆRK: Da Phonetics Analytics er udgået, kan du ikke oprette eller redigere Phonetics Analytics-opgaver, selvom du har denne tilladelse.
	Sideadgang	Programadministration > analyse > Jobliste Konfiguration af applikationsadministration > analyse > analyse
	Licenser	Analytics, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrer tale til tekstanalyse	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette, få vist, redigere og slette tale-til-tekst-opgaver (transskription) på siden Jobliste i Analytics.
	Sideadgang	Programadministration > analyse > Jobliste Konfigurationslicenser til programadministration > Analytics >
	Analytics	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrere	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette, få vist, redigere og slette tekstanalyseopgaver

Tilladelse	oplysninger	
Tekstanalyse		på siden Jobliste i Analytics.
	Sideadgang	Programadministration > analyse > Jobliste Konfiguration af applikationsadministration > analyse > analyse
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Vis Desktop Analytics	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist Desktop
	Analytics-funktionerne. Sideadgang	Agent Stifinder Analysedashboard
	Licenser	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Vis Speech Analytics	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist funktionerne i Speech Analytics.
	Sideadgang	Analysedashboard
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Se tale til tekst-analyse	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist panelet Transskription i medieafspilleren og søge efter ord i transskriberet lyd.

Tilladelse	oplysn	
	Sideadgang	Analysedashboard
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Se populære emner	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se alle sider med populære emner.
	Sideadgang	Analyser > populære emner
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Rediger populære emner	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at redigere (f.eks. gruppere og opdele grupper) i værktøjet Populære emner.
	Sideadgang	Analyser > populære emner
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Besked om Se populære emner	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at konfigurere de betingelser, der udløser daglige meddelelser.
	Sideadgang	Analyser > populære emner
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Notifikation om redigering af populære emner	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at redigere de betingelser, der udløser daglige beskeder.
	Sideadgang	Analyser > populære emner
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Se Text Analytics	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se funktionerne i Tekstanalyse.
	Sideadgang	Analysedashboard
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Vis Analyser	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se alle aspekter af Analytics-funktionerne.
	Sideadgang	Analysedashboard
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Administrere Analyser	Beskrivelse	Giver dig adgang til visse Analytics API'er. Når det kombineres med Administrer lejertilladelse giver dig mulighed for at konfigurere Analytics.
	Sideadgang	Konfiguration af applikationsadministration > analyse > analyse
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	For at få adgang til siden Analytics-konfiguration skal du også bruge Administrer lejertilladelse.
Administrer prædiktiv analyse	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette, få vist, redigere og slette PES- (Predictive Evaluation Score) og PNPS-opgaver (Predictive Net Promoter Score) på siden Analytics Task Manager.
	Sideadgang	Programadministration > analyse > Jobliste
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Relaterede tilladelser og noter	—
Administrer analyseudtryk	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette og redigere udtryk og udtrykskategorier på siden Udtrykshåndtering.

Tilladelse	oplysn	
	Sideadgang	Licenser til programadministration > analyse > Phrase Manager
		Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Rapportering

Tilladelse	oplysninger	
Se QM rapporter	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist QM rapporter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis organisation.
Administrer QM rapporter	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at administrere QM rapporter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Vis WFM rapporter	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist WFM rapporter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Vis WFM administrator rapporter	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist WFM strategiske planlægningsrapporter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Få vist supervisorrapporter	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist WFM supervisorrapporter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Vis QM evalueringsrapporter	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist QM evalueringsrapporter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Vis QM systemrapporter	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist QM systemrapporter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Få vist QM undersøgelsesrapporter	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist QM undersøgelsesrapporter.
	Sideadgang	—
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Avanceret rapportering API	Beskrivelse	Giver dig adgang til de API, der kræves til Data Explorer.
	Sideadgang	—
	Licenser	—
	Beslægtet Tilladelser	–

Tilladelse	oplysn	
	og noter	
Hjemmeside	Beskrivelse	Giver dig skrivebeskyttet adgang til din startsides dashboard og dets indhold.
	Sideadgang	Hjemmeside
	Licenser	Datalicenser: Quality Management og Workforce Management Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Denne tilladelse er bagudkompatibel med de ældre tilladelser, den erstatter: Vis QM Dashboard, Vis WFM dashboard og Administrer dashboards.
Dataoversigt	Beskrivelse	Giver dig skrivebeskyttet adgang til siden DataExplorer-aktivbrowser.
	Sideadgang	Dataoversigt
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	—
Oprettelse af indhold	Beskrivelse	Gør det muligt at oprette, opdatere og slette Data Explorer-rapporter og dashboards.
	Sideadgang	Data Explorer > rapporter
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Dataoversigt

Tilladelse	oplysn	
Udgivelse af indhold	Beskrivelse	Gør det muligt for dig at dele rapporter og dashboards, som du ejer, med delegrupper, du tilhører.
	Sideadgang	Programadministration > datastyring > delingsgrupper
	Licenser	Webex WFO-adgang
	Relaterede tilladelser og noter	Oprettelse af indhold

Optagelseskontrolelementer

Tilladelse	oplysninger	
Send Pause / Genoptag, kommando	Beskrivelse	Sætter brugerens opkaldsoptagelser på pause og genoptager dem. Denne tilladelse er nødvendig for enhver pause-og-genoptag-arkitektur til optagelser, både automatiseret og manuel (via siden Optagelseskontrol).
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Send Login / Log af-kommando	Beskrivelse	Tilknytter og fjerner tilknytning af brugeren til et lokalnummer til netværksoptagelse. Denne tilladelse er nyttig i situationer som hot-desking, hvor en agent måske ikke bruger den samme telefon hver dag.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	relateret	—

Tilladelse	oplysninger	
	Tilladelser og noter	
Kommandoen Send metadata	Beskrivelse	Føjer metadata til en brugers opkaldsoptagelse. Denne tilladelse er nødvendig for enhver optagelsesarkitektur, der føjer metadata til opkald, både automatiserede og manuelle (via siden Optagelseskontrolelementer).
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	—
Send kodekommando	Beskrivelse	Mærker en brugers opkaldsoptagelser. Denne tilladelse er nødvendig for enhver optagelsesarkitektur, der mærker opkald, både automatiserede og manuelle (via siden Optagelseskontrol).
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	—
Send segment og slet / gem Kommando	Beskrivelse	Starter og stopper optagelse af opkaldssegmenter (og gemmer og sletter opkaldssegmenter). Denne tilladelse er nødvendig for enhver optagelsesarkitektur, der bruger disse handlinger, både
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring

Tilladelse	oplysninger	
	Relaterede tilladelser og noter	—
Send startskærm / stopskærm Kommando	Beskrivelse	Starter og stopper en optagelse, der kun er til skærms. Denne tilladelse er nødvendig for enhver optagelsesarkitektur, der bruger disse handlinger, både automatiserede og manuelle (via siden Optagelseskontrol).
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	—
Pause / Genoptag Knapper	Beskrivelse	Gør det muligt at bruge knapperne Pause og Genoptag på siden
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Send pause/genoptag kommando.
Log på/log af-knapper	Beskrivelse	Gør det muligt at bruge knapperne Log ind og Log af på siden Optagelseskontrolelementer.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Send Login/Logout Command.

Tilladelse	oplysninger	
Knappen Tilføj metadata	Beskrivelse	Gør det muligt at bruge knappen Tilføj metadata på siden Optagelseskontrolelementer.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Send metadatakommando.
Mærkeknap	Beskrivelse	Gør det muligt at bruge mærkeknappen på siden Optagelseskontrolelementer.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Send Tag Command.
Segmenter og Slet / Gem knapper	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at bruge knapperne "Segmenter og slet" og "Segmenter og gem" på siden Optagelseskontrol.
	Sideadgang	—
	Licenser	Datalicenser: Registrering af overholdelse og kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Send segment og Slet/gem-kommandoen.
Start/Stop skærmknapper	Beskrivelse	Gør det muligt at bruge knapperne Start Screen (Start skærm) og Stop Screen (Skærmbillede til afspilning) på siden Optagelseskontrolelementer.
	Sideadgang	—

Tilladelse	oplysninger	
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetsstyring
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Send startskærm/Stop skærmkommando.

Bot Analytics

Tilladelse	oplysninger	
Vis Experience Automation	Beskrivelse	Se metrics på øverste niveau, f.eks. BES/BAS/$ pr. automatiseret samtale
	Sideadgang	Oplevelses- og
	automatiseringslicenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Konfigurer Experience Automation
Konfigurer Experience Automation	Beskrivelse	Konfigurer målene for BES / BAS / $ pr. Automatiseret samtale, emner
	Sideadgang	Konfiguration > oplevelse og automatisering
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis Experience Automation
Vis samtaleforde ling	Beskrivelse	Se samtaler i alt, og hvordan de fordeles mellem digitale assistenter og liveagenter
	Sideadgang	Samtalefordeling
	Licenser	Bot Analytics

Tilladelse	oplysn	
	Relaterede tilladelser og noter	
Vis samtaleemner	Beskrivelse	Få vist alt indhold på siden Samtaleemner
	Sideadgang	Samtaleemner
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Rediger samtaleemner
Rediger samtaleemner	Beskrivelse	Sortliste, flette og omdøbe emner
	Sideadgang	Konfiguration > samtaleemner
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis samtaleemner
Vis samtaleemner Analyse af målepunkter	Beskrivelse	Se fordelingen af BES- og BAS-signaler for hvert emne
	Sideadgang	Fanen Samtaleemner > Analyse af målepunkter
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis samtaleemner

Tilladelse	oplysninger	
Vis afskrifter af samtaleemne r	Beskrivelse	Se afskrifter inden for emner
	Sideadgang	Fanen Konversationsemner > afskrifter
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis samtaleemner
Få vist samtaleemner Relaterede emner	Beskrivelse	Få vist flere samtaleemner, der blev identificeret efter hovedemnet
	Sideadgang	Samtaleemner > relaterede emner
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis samtaleemner
Få vist samtaleemner Grupperede emner	Beskrivelse	Få vist emner, der er blevet flettet, og definer et hovedemne
	Sideadgang	Samtaleemner > grupperede emner
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis samtaleemner

Tilladelse	oplysn	
Få vist objekter med samtaleemner	Beskrivelse	Få vist objekter (nøgleord), der dukkede op i afskrifter i emnet
	Sideadgang	Samtaleemner > objekter
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis samtaleemner
Få vist hensigter med samtaleemner	Beskrivelse	Få vist de hensigter, der blev udløst i emnet
	Sideadgang	Samtaleemner > hensigter
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis samtaleemner
Se effektanalyse	Beskrivelse	Se sammenligningen side om side af flere metrics for et enkelt eller flere emner mellem to datoområder
	Sideadgang	Konsekvensanalyse
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	

Tilladelse	oplysninger	
Vis Aggregerede Måletal	Beskrivelse	Se almindelige aggregerede metrics
	Sideadgang	Aggregerede metrikker
	Licenser	Bot Analytics
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Se udskrift Søg	Beskrivelse	Se søgning i afskrifter
	Sideadgang	Afskriftssøgning
	Licenser	Bot Analytics
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Se VAA Oversigt	Beskrivelse	Få vist Virtual Agent Analytics-oversigten med alle meddelelsesniveauer Målinger
	Sideadgang	Oversigt
	Licenser	Bot Analytics
	Beslægtet Tilladelser og noter	Konfigurer VAA

Tilladelse	oplysn	
Se sammenlignin ing af VAA-ydeevne	Beskrivelse	Få vist måletal for meddelelsesniveau dagligt, månedligt, kvartalsvist eller årligt
	Sideadgang	Sammenligning af ydeevne
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Konfigurer VAA
Få vist VAA-svarydeevne	Beskrivelse	Få vist svar og næste handlinger, efter svaret blev vist
	Sideadgang	Svarets ydeevne
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Konfigurer VAA
Få vist ikke-klassificere de VAA-meddelelser	Beskrivelse	Vise meddelelser, der skaber en hensigt, der ikke stemmer overens, kategoriseret efter emne
	Sideadgang	Ikke-klassificerede meddelelser
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Konfigurer VAA, rediger ikke-klassificerede VAA-meddelelser
Rediger ikke-klassificere de VAA-meddelelser	Beskrivelse	Kategoriser meddelelser, der ikke matcher hensigter, i eksisterende hensigt eller nye hensigter
	Sideadgang	Ikke-klassificerede meddelelser
	Licenser	Bot Analytics
	Beslægtet	Konfigurer VAA, vis ikke-klassificerede VAA-meddelelser

Tilladelse	oplysninger	
	Tilladelser og noter	
Få vist VAA's hensigtspræstation	Beskrivelse	Se metrics for hensigtsniveau
	Sideadgang	Hensigtsmæssig ydeevne
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Konfigurer VAA
Se rapporten Botadministration	Beskrivelse	Se uploadede botadministrationsrapporter
	Sideadgang	Rapport over botadministration
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	
Se rapporten Robotydeevne	Beskrivelse	Se uploadede rapporter om robotydeevne
	Sideadgang	Rapport om botydeevne
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	

Tilladelse	oplysn	
Konfigurer VAA	Beskrivelse	Konfigurer mål i VAA
	Sideadgang	Konfiguration > Virtual Agent Analytics
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Se VAA-oversigt, Vis sammenligning af VAA-ydeevne, Vis VAA-svarydelse, Vis ikke-klassificerede VAA-meddelelser, Vis VAA-hensigtsydelse
Se firmakonfigurationer	Beskrivelse	Se virksomhedsspecifikke tærskler
	Sideadgang	Virksomhedens konfigurationer
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Rediger firmakonfigurationer
Rediger firmakonfigurationer	Beskrivelse	Konfigurere firmaspecifikke tærskler
	Sideadgang	Virksomhedens konfigurationer
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Se firmakonfigurationer

Tilladelse	oplysninger	
Vis underretning	Beskrivelse	Fanen Vis beskeder, når en signaltærskel udløses
	Sideadgang	Fanen Beskedmeddelelser
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Konfigurer beskedmeddelelse
Konfigurer beskedmeddelelse	Beskrivelse	Konfigurere tærskler for beskeder
	Sideadgang	Konfiguration > overordnede botmetrikker, konfiguration > emnemetrikker
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Vis underretning
Se afskriftsoversigt	Beskrivelse	Få vist opsummerede afskrifter
	Sideadgang	Afskriftssøgning
	Licenser	Bot Analytics
	Relaterede tilladelser og noter	Konfigurer afskriftsoversigt

Tilladelse	oplysn	
Konfigurer afskrift Oversigt	Beskrivelse	Konfigurer den prompt, der genererer de opsummerede afskrifter
	Sideadgang	Prompt > oprettelse af konfiguration
	Licenser	Bot Analytics
	Beslægtet Tilladelser og noter	Se afskriftsoversigt
Vis aktivitetsmed delelser	Beskrivelse	Se aktivitetsmeddelelser, f.eks. når der udføres en handling, f.eks. sortliste, fletning og omdøbning
	Sideadgang	—
	Licenser	Bot Analytics
	Beslægtet Tilladelser og noter	

Indsigt

Tilladelse	oplysninger	
Se indhold	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist indsigtsdashboards, der deles af andre personer i din organisation.
	Sideadgang	Indsigt > favoritter Indsigt > seneste Indsigt > Mine mapper Indsigt > delte mapper Indsigt > dashboards
	Licenser	Insights-forfatter, Insights-læser

Tilladelse	oplysninger	
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal have Insights Reader-licensen og mindst én tilladelse til "Vis [produkt]data".
Se Analytics-data	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se dashboards og analyser, der er oprettet med Analytics-data. Når det kombineres med tilladelsen Opret indhold, kan du bruge Analytics-datasæt til at oprette analyser.
	Sideadgang	Indsigt > favoritter Indsigt > seneste Indsigt > Mine mapper Indsigt > delte mapper Indsigt > dashboards
	Licenser	Insights-forfatter, Insights-læser
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis indhold. Din organisation skal have en Cisco Analytics-licens.
Vis klassiske WFM data	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist dashboards og analyser, der er oprettet med klassiske WFM data. Når det kombineres med tilladelsen Opret indhold, kan du bruge klassiske WFM datasæt til at oprette analyser.
	Sideadgang	Indsigt > favoritter Indsigt > seneste Indsigt > Mine mapper Indsigt > delte mapper Indsigt > dashboards
	Licenser	Insights-forfatter, Insights-læser
	Relaterede tilladelser	Du skal også have tilladelsen Vis indhold. Din organisation skal have en Cisco Classic WFM-licens.

Tilladelse	oplysn	
	Og noter	
Vis QM data	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist dashboards og analyser, der er oprettet med QM data. Når det kombineres med tilladelsen Opret indhold, kan du bruge QM datasæt til at oprette analyser.
	Sideadgang	Indsigt > favoritter Indsigt > Seneste Indsigt > Mine mapper Indsigt > delte mapper Indsigt > Dashboards
	Licenser	Insights-forfatter, Insights-læser
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis indhold. Din organisation skal have en Cisco QM-licens.
Vis WFM data	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at få vist dashboards og analyser, der er oprettet med WFM data. Når det kombineres med tilladelsen Opret indhold, kan du bruge WFM datasæt til at oprette analyser.
	Sideadgang	Indsigt > favoritter Indsigt > Seneste Indsigt > Mine mapper Indsigt > delte mapper Indsigt > Dashboards
	Licenser	Insights-forfatter, Insights-læser
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Vis indhold. Din organisation skal have en Cisco WFM-licens.

Tilladelse	oplysninger	
Opret indhold	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette analyser og
	dashboards. Sideadgang	Indsigt > favoritter Indsigt > seneste Indsigt > Mine mapper Indsigt > Delte mapper Indsigt > Dashboards Indsigt > analyser Indsigt > datasæt
	Licenser	Insights-forfatter
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal have Insights Author-licensen og mindst én tilladelse til "Vis [produkt]data". Når du føjer denne tilladelse til en rolle, får rollen automatisk også tilladelsen Vis indhold.
Beskrivelse af Del indhold		Gør det muligt at dele analyser og dashboards, som du opretter, med andre Personer i din organisation.
	Sideadgang	Indsigt > favoritter Indsigt > Seneste Indsigt > Mine mapper Indsigt > delte mapper Indsigt > Dashboards
	Licenser	Insights-forfatter
	Relaterede tilladelser og noter	Du skal også have tilladelsen Opret indhold og mindst tilladelsen "Vis [produkt]data".

Tilladelse	oplysn	
Administrer indsigt	Beskrivelse	Denne tilladelse bruges ikke i øjeblikket.
	Sideadgang	—
	Licenser	Insights-forfatter
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Datastyring

Tilladelse	oplysninger	
Styring af levering	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se oplysninger om det aktuelle informationsrum og for at til- og fravælge modtagelse af planlagte rapporter via e-mail fra andre brugere.
	Sideadgang	Indstillinger > Data Explorer
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Rapportlevering	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at konfigurere og administrere, hvornår og til hvem en rapport, som du ejer, skal mailes.
	Sideadgang	Indstillingen Del i den genvejsmenu, der vises, når du højreklikker på en rapport, du ejer, på siden Data Explorer > Rapporter.
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Databibliotek	Beskrivelse	Giver dig skrivebeskyttet adgang til siden Databibliotek for at få vist

Tilladelse	oplysninger	
		detaljer om samlinger og deres datasæt.
	Sideadgang	Data Explorer > databibliotek
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Design af databibliotek	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette, læse, opdatere og slette databiblioteker, der ejes af dig.
	Sideadgang	
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Udgivelse af databibliotek	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at dele dataindsamlinger med delingsgrupper, som du er medlem af.
	Sideadgang	
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Administration af dataopgave	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at administrere agenter og opgaver i ethvert informationsrum, du ejer.
	Sideadgang	Programstyring > datastyring > dataopgavestyring

Tilladelse	oplysn	
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Deling af grupper Administration	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette og administrere grupper af brugere, der er oprettet til Formål med deling af indhold.
	Sideadgang	Programadministration > datastyring > delingsgrupper
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Datastyring System Administration	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at oprette og administrere opgaver i realtid
	Sideadgang	Programstyring > datastyring > realtid (RT) Jobstyring
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	
Data-UDM Administration	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at tilføje og administrere lejere i Unified Data Mart.
	Sideadgang	Programadministration > datastyring > Unified Data Mart
	Licenser	Datastyring
	Beslægtet Tilladelser og noter	

Tilladelse	oplysninger	
Administrer Infospace	Beskrivelse	Giver adgang til funktionerne til administration af livscyklus for business intelligence.
	Sideadgang	Indstillinger
	Licenser	Datastyring
	Relaterede tilladelser og noter	Installer Infospace
Installer Infospace	Beskrivelse	Giver brugere, der kan administrere infoområder, ret til at udrulle informationsområder på andre brugerkonti.
	Sideadgang	Indstillinger
	Licenser	Datastyring
	Relaterede tilladelser og noter	Administrer Infospace

Automatisk QM

Tilladelse	oplysninger	
Vis automatiske QM	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist panelerne Automatisk QM i medieafspilleren.
	Sideadgang	Analyse > automatisk QM
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Rediger automatisk QM scoren.	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at køre opgaver med automatisk QM og tilsidesætte AI-
	Sideadgang	Analyse > automatisk QM
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Vis automatiske QM Dashboards	Beskrivelse	Gør det muligt at få vist dashboards til automatisk QM.
	Sideadgang	Analyse > automatisk QM
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Rediger dashboards QM	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at redigere dashboards QM automatisk.
	Sideadgang	Analyse > automatisk QM
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tilladelse	oplysn	
Vis automatiske QM Meddelelse	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at se alle daglige meddelelser i Auto QM-dashboardet.
	Sideadgang	Analyse > automatisk QM
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—
Rediger automatisk QM Meddelelse	Beskrivelse	Giver dig mulighed for at konfigurere de betingelser, der udløser daglige meddelelser.
	Sideadgang	Analyse > automatisk QM
	Licenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-adgang
	Beslægtet Tilladelser og noter	—

Tildel landingssider til brugere

Vælg den side, som folk ser, når de logger ind Webex WFO første gang. Denne side kan være en Webex WFO-side eller et Insights-dashboard.

> BEMÆRK: Dette er en ny funktion, der endnu ikke er generelt tilgængelig. Hvis du vil have tidlig adgang til denne funktion, skal du kontakte din Cisco Account Manager.

Forudsætninger

- Din organisation bruger Webex WFO Cloud. Denne side er ikke tilgængelig for lokale installationer.
- Du har tilladelsen Tildel brugerroller.
- For at se en Webex WFO-side som deres landingsside skal brugerne have tilladelse til at få adgang til den pågældende side. Se Administrer roller og tilladelser .

- Hvis du vil tildele et Insights-dashboard som landingsside, skal du have adgang til Insights. Se Giv brugerne adgang til indsigt.
- Sådan får du vist et Insights-dashboard som deres landingsside:
  - Brugere skal have adgang til Insights. Se Giv brugerne adgang til indsigt.
  - Betjeningspanelet skal deles med dig (hvis du ikke har oprettet det) og med de personer, der får det som deres landingsside. Se Giv individuelle Insights-brugere og -grupper adgang til et dashboard i Insights.

Sideplacering

Programadministration > global > brugerkonfiguration > landingsside

Procedurer

Tildel en Webex WFO-side som landingsside for en brugerrolle

1. Vælg rollen i tabellen **Roller** .
2. **Vælg siden i tabellen Landingssider** . Sidenavnet vises ud for rollen i **panelet Roller** bord.

   BEMÆRK: Ikke alle Webex WFO-sider kan være en landingsside. De tilgængelige sider er en organiseret liste.

3. Klik på **Gem**. Når personer med denne rolle næste gang logger ind på Webex WFO, lander de på denne side. Hvis en bruger tildeles flere roller, der har forskellige landingssider, vil de se den landingsside, der er tildelt til den senest oprettede rolle.

Tildele et Insights-dashboard som landingsside for en brugerrolle

1. Vælg rollen i tabellen **Roller** .
2. Klik på **Indsigtsdashboards**. Der vises en liste over dashboards, som du har oprettet, eller som er blevet delt med dig.
3. Vælg dashboardet **i tabellen Landingssider** . Dashboardnavnet vises ud for rollen i **tabellen Roller** .
4. (Valgfrit) Hvis du vil have vist dashboardet, skal du klikke på øjeikonet ud for dets navn. Dashboardet åbnes i en ny fane.

5. Klik på **Gem**. Når personer med denne rolle næste gang logger ind på Webex WFO, lander de på dette dashboard. Hvis en bruger tildeles flere roller, der har forskellige landingssider, vil de se den landingsside, der er tildelt til den senest oprettede rolle.

Fjern en landingsside fra en rolle

Hvis en rolle ikke er tildelt en landingsside, ser personer med den pågældende rolle den første side i den Webex WFO-topmenu (fra venstre mod højre), som de har tilladelse til at se.

1. Klik på papirkurvsikonet ud for rollenavnet i **tabellen Roller** .
2. Klik på **Save (Gem)**.

Relaterede emner

- Administrer roller og tilladelser – Opret roller
- Opret og rediger brugere – Tildel roller til brugere
- Giv brugerne adgang til indsigt
- Giv individuelle Insights-brugere og -grupper adgang til et dashboard i Insights

Giv brugere adgang til Data Explorer

Med adgang til Cisco Data Explorer kan brugere se rapporter og dashboards, der er tildelt dem, se delte rapporter og dashboards, der er oprettet af andre, og oprette deres egne rapporter og dashboards. Du kan variere personers adgangsniveau efter rolle.

Forudsætninger

- Brugere og roller er oprettet.
- du har tilladelsen Administrer roller.

Sideplacering

Forskellige. Se procedurerne nedenfor for sideplaceringer.

Procedurer

Tildel Data Explorer-tilladelser til brugerroller

1. Gå til Programadministration > Brugerkonfiguration > roller.
2. Vælg følgende tilladelser, der skal tildeles roller efter ønske:

Tilladelse	Beskrivelse
Dataoversigt	Giver personer skrivebeskyttet adgang til Data Explorer-aktivet browserside (listen over rapporter og dashboards).
Oprettelse af indhold	Giver brugerne mulighed for at oprette, opdatere og slette Data Explorer Rapporter og dashboards.
Udgivelse af indhold	Giver folk mulighed for at dele rapporter og dashboards, som de ejer, med at dele grupper, de tilhører.

3. Klik på **Save (Gem)**.

Gør et dashboard til standardstartsiden for en rolle

Når personer med en bestemt rolle logger ind på Webex WFO, vil dette dashboard være det første, de ser. Hvis du mærker flere dashboards med den samme rolle, kan personer med denne rolle navigere mellem de forskellige dashboards.

FORUDSÆTNING

- Rollen har ikke tilladelserne Data Explorer, Content Creation eller Content Publishing.
- (For kunder, der skifter fra version 10.4 til skyen) Rollen tildeles dashboards på Data Explorer-hjemmesiden: Flyt rollen til Data Explorer på Application Management > Global > Global Settings > Dashboard Administration.
- Du ejer dashboardet. Hvis du vil gøre et dashboard, som du ikke ejer, til en standardstartside, skal du kopiere dashboardet.

1. Højreklik på dashboardet på siden Data Explorer, og vælg **Mærke** på rullelisten. Ikonet **Vinduet Mærker** åbnes.
2. Angiv **c1_role_** og derefter navnet på rollen.

VIGTIGT Rollenavnet skal stemme overens med det navn, som organisationen bruger. Der findes en liste over roller i Programadministration > Global > Brugerkonfiguration > Roller.

Hvis du vil tilføje en rolle, hvis navn er ét ord, skal du indtaste navnet.

EKSEMPEL c1_role_Agent

Hvis du vil tilføje en rolle, hvis navn består af flere ord adskilt af mellemrum, skal du sætte mærket i dobbelte anførselstegn.

EKSEMPEL c1_role_East Kyst Teamleder"

Hvis du vil tilføje flere roller på samme tid, skal du angive dem efter hinanden, adskilt af et mellemrum.

EKSEMPEL c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Klik på **Tilføj tag**.
4. Klik på **OK.** Mærkevinduet lukkes.

Relaterede emner

- Administrer roller og tilladelser – En liste over alle de tilladelser, der gælder for QM og Analytics, og hvad de gør.
- Administrer listen over Data Explorer-dashboards og -rapporter – Få mere at vide om, hvordan du begrænser adgangen til bestemte rapporter og dashboards efter rolle.

Deaktiver Data Explorer

Hvis din organisation er gået over til Insights og er klar til at fjerne Data Explorer, før Cisco automatisk tager Data Explorer ud af drift, skal du følge trinnene nedenfor.

Forudsætninger

- Hvis du vil deaktivere Data Explorer for brugere af Opkaldsoptagelse, QM, Analytics og Classic WFM, skal du have tilladelsen Administrer roller.

Sideplacering

Forskellige. Se procedurerne nedenfor for sideplaceringer.

Procedurer

Deaktiver Data Explorer for brugere af Opkaldsoptagelse, QM, Analytics og Classic WFM

1. Gå til **Programadministration** > **Global** > **Brugerkonfiguration** > **Roller**.
2. **I tabellen Tilladelser** skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfelterne for følgende tilladelser for hver rolle:
   - **I afsnittet Dashboards** :
     - Vis QM dashboard
     - Administrer dashboards
     - Vis WFM dashboard
   - I afsnittet **Rapportering** :
     - Avanceret rapportering API
     - Dataoversigt
     - Oprettelse af indhold
     - Udgivelse af indhold
   - I afsnittet **Datastyring** : Ryd alle tilladelserne i dette afsnit.
3. Klik på **Gem**. Når brugerne næste gang logger ind, lander de på den første side i topmenuen (fra venstre mod højre), som de har tilladelse til at få adgang til. For de fleste mennesker er dette siden Interaktioner. De vil ikke se **Data Explorer** i topmenuen.

> BEMÆRK: Du kan ikke fjerne tilladelser fra rollen Superadministrator. Denne rolle er indbygget i WFM og kan ikke redigeres.

Relaterede emner

- Giv brugerne adgang til indsigt
- Administrer roller og tilladelser

Administrer teams

Et team er en samling af en eller flere agenter.

Siden Teams giver dig mulighed for at administrere teams for synkroniserede og ikke-synkroniserede systemer. Du kan også importere og eksportere teams.

I et synkroniseret system oprettes teams i ACD og synkroniseres med Webex WFO. Synkroniseringen er én vej fra ACD til Webex WFO. Hvis et team har agenter tildelt i ACD, tildeles disse agenter til dette team i Webex WFO. For disse teams kan du ikke ændre teamnavnet eller de agenter, der er tildelt til teamet.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Når ACD synkroniseres med Webex WFO, skal du ikke oprette teams i Webex WFO, da disse teams ikke synkroniseres med ACD.

I et ikke-synkroniseret system kan du oprette og administrere teams i Webex WFO efter ønske.

Feltdefinitioner

Brug siden Teams til at oprette, redigere, importere eller eksportere teams. Hvis din ACD synkroniserer teamdata med Webex WFO, skal du se i dokumentationen for at forstå, hvordan det påvirker de ændringer, du foretager her.

Felterne på siden Teams er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Teamnavn	Angiv et navn på teamet. Teamnavnet må ikke være navnet på en eksisterende gruppe, et eksisterende team eller navnet på den lejer, som dette team er en del af. Synkroniserede teamnavne er skrivebeskyttede.
Vælg team	Vælg et eksisterende team. Listen viser aktive teams som standard.
Vis inaktive teams	Markér dette afkrydsningsfelt for at få vist både aktive og inaktive teams i feltet Vælg team. Der står "Inaktiv" ud for inaktive teams på listen Vælg team. Når markeringen af afkrydsningsfeltet fjernes, vises kun aktive teams i feltet Vælg team. Dette felt vises kun, når du redigerer et eksisterende team.
Aktiver dette team	Markér afkrydsningsfeltet for at aktivere teamet. Teams aktiveres af standard. Fjern markeringen i dette afkrydsningsfelt for at deaktivere teamet.
Oprettelsesdato	(Skrivebeskyttet) Den dato, hvor teamposten blev oprettet.
Deaktiveringsdato	(Skrivebeskyttet) Den dato, hvor teamposten blev deaktiveret. Så længe at Teamposten er aktiv, og dette felt er ikke synligt. Når dette felt er synligt, viser det datoen for teampostens seneste

Felt	Beskrivelse
	Deaktivering. Dette felt vises kun, når afkrydsningsfeltet "Aktivér dette team" er fjernet.
Gruppe	Vælg den gruppe, som dette team skal placeres i.
Agenter	Tildel de ønskede agenter til teamet. I et synkroniseret system kan du ikke ændre listen over agenter, der er tildelt til det synkroniserede team.
Medtag dette team i produktivitetsrapporter	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ønsker, at dette teams statistikker skal inkluderes, når Webex WFO-registreringstjenesten kompilerer produktivitetsstatistikker.
Placering af faseoverførsel	Markér dette afkrydsningsfelt for at tilknytte team- og faseoverførselsdata Server. Dette afkrydsningsfelt er kun tilgængeligt, hvis komponenten Trinvis overførsel er aktiveret for en dataserver i systemet. Brugere, der er tildelt dette team, bruger kun trinvis overførsel, hvis de også er knyttet til en korrekt konfigureret daglig QM arbejdsgangshændelse. Du kan finde flere oplysninger om upload i to faser under "Konfiguration af den trinvise overførselskomponent" i *designvejledningen til cloudinstallationer*.
Lagerprofiler	Vælg en lagerprofil, der skal knyttes til dette team. Standardindstillingen Lagerprofilen for dette felt er standardindstillingen i Lagerprofiler (Programadministration > Systemkonfiguration > Lagerprofiler). Hvis du ændrer lagerprofilen for teamet, gemmes nye optagelser i den nye lagerprofil, men eksisterende optagelser forbliver i den oprindelige lagerprofil.

Import- og eksportteams

Vælg indstillingen "Importer og eksporter teams" for at importere nyt eller redigeret team eller eksportere eksisterende teams. Import- og eksportdataene er i CSV format.

Kolonnerne kan bruge feltnavnene nedenfor som overskriftsnavne, eller du kan bruge feltnavne, som du vælger (f.eks. kan "Navn" være "Teamnavn"). De kolonnenavne, der er angivet her, er de navne, der bruges i Webex WFO-databasen. Hvis du bruger forskellige kolonnenavne, skal du knytte hvert brugerdefineret navn til det relevante Webex WFO-navn.

Når du har konfigureret, hvordan dine importfilfelter knyttes til de Webex WFO-felter, kan du gemme tilknytningen til genbrug.

Eksportere teamdata

- Klik på **Eksporter**. Webex WFO downloader filen (kaldet teams.csv) til din pc i CSV format.

Importere teamdata

1. Klik på **Vælg fil**, naviger til teamets CSV fil, og klik derefter på **Åbn** for at få vist filkolonneoverskrifterne. Filen kan bruge standardkolonneoverskriftsnavnene nedenfor, eller du kan bruge overskriftsnavne, du vælger (f.eks. kan "Navn" være "Teamnavn"). Hvis du bruger forskellige kolonneoverskriftsnavne, skal du knytte hvert brugerdefineret navn til det relevante Webex WFO-navn.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
Team-ID	Holdets id i ACD. Du kan identificere id-nummeret ved at eksportere teamdata og få dem vist i den resulterende CSV fil. Hvis du importerer et team med et team-id, der allerede findes i databasen, overskriver de importerede data for det pågældende team-id dataene i databasen. Hvis teamet er et nyt team, skal id'et indstilles til 0 (nul), ellers mislykkes importen.
Navn	Navnet på teamet.
Aktiveret dato	Den dato, hvor teamet blev aktiveret.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
Deaktiveret dato	Den dato, hvor teamet blev
deaktiveret. Overordnet gruppe-id	Den gruppe, som teamet
tilhører.	
Produktivitetskompilering	(Falsk/Sand) Angiver, om teamets statistikker skal medtages når Capture-tjenesten kompilerer produktivitetsstatistikker.

2. Knyt de påkrævede Webex WFO-importfelter til det relevante felt i CSV filen, og konfigurer derefter feltets datatype.
3. Klik på **Importér**.

Gemme et tilknytningsskema til genbrug

1. Klik på **Vælg fil**, naviger til teamets CSV fil, og klik derefter på **Åbn** for at få vist filkolonneoverskrifterne.
2. Knyt de påkrævede Webex WFO-importfelter til det relevante felt i CSV filen, og konfigurer derefter feltets datatype.
3. Angiv et navn til tilknytningen i **feltet Tilknytningsnavn** , og klik derefter på **Gem**. Dette tilknytningsskema vil være tilgængeligt til genbrug i en fremtidig import.

Administrer grupper

En gruppe er en samling af et eller flere teams.

Feltdefinitioner

Brug siden Grupper til at oprette, redigere, importere og eksportere grupper.

> BEMÆRK: Grupper kan deaktiveres, men ikke fjernes. De opbevares til historiske formål og er tilgængelige i rapporter, kontakter, analyser osv.

Felterne på siden Grupper er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Gruppenavn	Angiv et navn til gruppen. Gruppenavnet må ikke være navnet på en eksisterende gruppe, et eksisterende team eller navnet på lejeren denne

Felt	Beskrivelse
	gruppe er en del af.
Vælg gruppe	Vælg en eksisterende gruppe. Listen viser aktive grupper som standard.
Vis inaktive grupper	Markér dette afkrydsningsfelt for at få vist både aktive og inaktive grupper i feltet Vælg gruppe. Der vises "Inaktiv" ud for inaktive grupper på listen over grupper. Når dette ikke er markeret, vises der kun aktive grupper i feltet Vælg gruppe. Dette felt vises kun, når du redigerer en eksisterende gruppe.
Aktiver denne gruppe	Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere gruppen. Grupper aktiveres af standard. Fjern markeringen i dette afkrydsningsfelt for at deaktivere gruppen.
Teams	Tildel et eller flere teams til denne gruppe.
Oprettelsesdato	(Skrivebeskyttet) Den dato, hvor gruppeposten blev oprettet.
Deaktiveringsdato	(Skrivebeskyttet) Den dag, hvor gruppeposten blev deaktiveret. Når en Posten er aktiv, er dette felt ikke synligt. Når dette felt er synligt, viser det datoen for gruppens seneste deaktivering. Dette felt vises kun, når afkrydsningsfeltet "Aktivér denne gruppe" er fjernet.
Teams	Tildel et eller flere teams til denne gruppe ved at flytte teamene fra ruden Tilgængelig til ruden Tildelt.

Import og eksport af grupper

Vælg indstillingen "Importer og eksporter grupper" for at importere nye eller redigerede grupper eller eksportere eksisterende grupper. Import- og eksportdataene er i CSV format.

Eksportere gruppedata

- Klik på **Eksporter**. Webex WFO downloader filen (kaldet groups.csv) til din pc.

Importere gruppedata

1. Klik på **Vælg fil**, naviger til din gruppe CSV fil, og klik derefter på **Åbn** for at få vist filkolonneoverskrifterne. Filen skal indeholde kolonner for følgende data i vilkårlig rækkefølge. Kolonnerne kan bruge disse navne som overskrift, eller et navn, du vælger (f.eks. kunne "Navn" være "Gruppenavn"). Hvis du bruger forskellige kolonnenavne, skal du knytte hvert brugerdefineret navn til det relevante Webex
WFO-navn.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
Gruppe-id	Gruppens id i ACD. Du kan identificere id-nummeret ved at eksportere gruppedata og få dem vist i den resulterende CSV fil. Hvis gruppen er en ny gruppe, skal id'et indstilles til 0 (nul), ellers mislykkes importen.
Navn	Navnet på gruppen.
Aktiveret dato	Den dato, hvor gruppen blev
aktiveret. Deaktiveret dato deaktiveret.	Den dato, hvor gruppen blev

2. Knyt de påkrævede Webex WFO-importfelter til det relevante felt i CSV filen, og konfigurer feltets datatype, eller vælg en eksisterende tilknytning fra **rullelisten Brug eksisterende tilknytning** .

> BEMÆRK Hvis du opretter en ny tilknytning, kan du navngive tilknytningen og derefter gemme den til WFO-felterne, når du har konfigureret, hvordan dine importfilfelter skal knyttes til de Webex WFO-felter
> genbrug.

3. Klik på **Importér**.

> BEMÆRK Hvis du importerer en gruppe med et gruppe-id, der allerede findes i databasen, overskriver de importerede data for det pågældende gruppe-id dataene i databasen.

Administrere visninger

En visning styrer omfanget af adgang, som en bruger har i WFM og QM. I WFM har en bruger, der er tildelt en visning, kun adgang til de enheder (f.eks. kontakter, teams, servicekøer, servicekøgrupper, multifærdighedsgrupper, færdighedstilknytninger, arbejdsbetingelser, arbejdsskift, undtagelser og projekter),

der er tildelt til denne visning i henhold til

Tilladelser for deres rolle.

En brugers omfang bestemmes ved logon. Hvis der oprettes nye objekter efter logon (f.eks. brugere eller teams, der tilføjes ved synkronisering med ACD), vil brugerens område kun omfatte disse objekter, når du har logget af og logget ind igen.

Sideplacering

Programadministration > > brugerkonfiguration > visninger

BEMÆRK: Kontakter, der tidligere er registreret og mærket med metadata, der bruges til en QM visning, medtages i de returnerede resultater for visningen. Første gang du får adgang til kontakter ved hjælp af en QM visning, vil du
Oplev en forsinkelse, når programmet udfører sin indledende databasesøgning efter den pågældende visning.

SEDDEL

Hvis din organisation bruger QM visninger i stedet for at konfigurere brugeromfang via siden Brugere, fungerer filteret Organisation på siden Interaktioner på følgende måde for brugere, der har en QM visning tildelt, men ikke tildelt omfang:

- Rullelisterne Gruppe og Team er indstillet til Alle og kan ikke ændres.
- Rullelisten Agent viser alle agenters navne.

BEMÆRK Hvis agenter skal kunne se og afspille deres egne kontakter ud over kontakter, der opfylder kriterierne for QM visning, skal du tildele dem tilladelsen Medtag selvomfang i QM visninger. Se Administrer roller og tilladelser .

Et objekt kan inkluderes i flere visninger, og en bruger kan tildeles flere visninger.

Den WFM systemvisning kaldes EnterpriseView. Denne visning kan ikke omdøbes eller slettes. Du kan bruge denne som din primære visning eller oprette nye visninger, der passer til dine behov. QM har ikke en systemvisning.

Beskrivelser af felter

Brug siden Visninger til at oprette, redigere og slette WFM eller QM visninger. Felterne på siden Visninger er beskrevet nedenfor.

Felter til WFM visninger

Felt	Beskrivelse
Visningsnavn	Vælg et entydigt navn til visningen, eller vælg en eksisterende visning. EnterpriseView er en systemvisning og kan ikke omdøbes eller slettes.
Aktiver	Markér afkrydsningsfeltet Aktivér for at aktivere visningen. En visning kan ikke bruges, hvis den ikke er aktiveret.
Users	Vælg de brugere, der skal tildeles til visningen.
Teams	Vælg de teams, der skal tildeles til visningen.
Multifærdighedsgrupper	Vælg de multifærdighedsgrupper, der skal
tildeles til visningen. Servicekøer	Vælg de servicekøer, der skal tildeles til visningen.
Servicekøgrupper	Vælg de servicekøgrupper, der skal tildeles til
visningen. Tilknytning af færdigheder	Vælg de færdighedstilknytninger, der skal tildeles til visningen.
Arbejdsbetingelser	Vælg de arbejdsbetingelser, der skal tildeles til
visningen. Arbejdsskift	Vælg de arbejdsskift, der skal tildeles til visningen.
Undtagelser	Vælg de undtagelser, der skal tildeles til visningen.
Undtagelsestyper	Vælg de undtagelsestyper, der skal tildeles til visningen. Typer af undtagelser er påkrævet, så agenter kan sende anmodninger (se Anmodninger).
Projekter	Vælg de projekter, der skal tildeles til visningen.
Ferietyper	Vælg de ferietyper, der skal tildeles til visningen. Agenter skal have Alle de ferietyper i deres visning, der er i deres ferieplan. Ellers kan de ikke vælge den manglende ferietype, når de sender en anmodning om fridage.
Dynamiske arbejdsregler	Vælg de dynamiske arbejdsregler, der skal tildeles til visningen.

Felt	Beskrivelse
Dynamisk planlægning af hændelser	Vælg de dynamiske planlægningshændelser, der skal tildeles til visningen.
Betingelser for omfang	Brug felterne i dette afsnit til at oprette regler for at definere metadata til begrænsning af omfanget af denne visning.
Match Any eller Match All	Angiver, om reglen er et logisk ELLER (Match Any) eller en logisk OG (Match alle).
Tilføj regel	Tilføjer en række betingelser for at definere reglen.
Metadatafelt	Vælg et metadatafelt på rullelisten. Du kan bruge dette for at angive et område uden for dit team og din gruppe.
Tilstand	Vælg den handling, der skal anvendes på betingelsen, på rullelisten.
Værdi	Angiv den værdi, som du vil filtrere metadataene med. Du kan ikke bruge jokertegn, når du åbner denne visning.

Felter til QM visninger

Felt	Beskrivelse
Visningsnavn	Vælg et entydigt navn til visningen, eller vælg en eksisterende visning. BEMÆRK: EnterpriseView er en systemvisning og kan ikke omdøbes eller slettes.
Aktiver	Markér afkrydsningsfeltet Aktivér for at aktivere visningen. En visning kan ikke bruges, hvis den ikke er aktiveret.
Betingelser for omfang	Brug felterne i dette afsnit til at oprette regler for definition af metadata for Begrænsning af omfanget af denne visning. ▪ Match enhver eller Match alle – angiver, om reglen er et logisk ELLER (Match alle) eller et logisk OG (Match alle).

Felt	Beskrivelse
	▪ Knappen Tilføj regel – tilføjer en række betingelser for at definere reglen. Du kan tilføje flere regler. ▪ Metadatafelt – Vælg et metadatafelt på rullelisten. Brug dette felt til at angive et område uden for dit team og din gruppe. ▪ Betingelse – Vælg den handling, der skal anvendes på betingelsen, på rullelisten. ▪ Værdi – Angiv den værdi, som du vil filtrere metadataene med. Bemærk, at du ikke kan bruge jokertegn, når du angiver denne værdi. Hvis du vil slette en regel, skal du klikke på **X** ud for den ønskede regel.

Optage og evaluere kontakter

Optagelse og evaluering af kontakter indebærer følgende:

- Find kontakter i dit område ved hjælp af et eller flere filtre.
- Afspil kontakter med medieafspilleren
- Tildel og del kontakter.
- Evaluer kundesamtaler (både lydoptagelse og ikke-opkaldskontakter).
- Analysere evalueringsdata
- Få vist en agents status, lyt med på et opkald, og få vist agentens skærm i realtid.
- Opret kontakter manuelt.

Optag kontakter

Optagelse af kontakter indebærer følgende:

- Bestem, hvilke optagelser der skal bevares og slettes baseret på regler for arbejdsgang, og angiv, hvor længe optagelserne skal opbevares.
- Fjern optagelser fra agent-pc'er umiddelbart efter, at en kontakt er fuldført, og gem dem på en dataserver i dit kontaktcenter indtil et planlagt tidspunkt, hvor en QM Workflow-hændelse køres og uploader dem til skyen.
- Administrer proaktivt, hvilke kontakter der optages automatisk, og hvilke kontakter der automatisk udelukkes fra at blive optaget.
- Optag en kontakt manuelt.

BEMÆRK Hvis der anvendes flere metoder til at udløse pause og genoptag (f.eks. optagelseskontrolelementer, webhændelser, API'er og tredjepartssignalering) på samme tid, kan det resultere i en uforudsigelig funktionsmåde. Til
Undgå disse problemer Brug, kun én metode på et opkald ad gangen.

Automatiser QM arbejdsgange

Brug siden Administration af arbejdsproces til at bestemme, hvilke optagelser der skal beholdes, og hvilke optagelser der skal slettes baseret på regler for arbejdsgang, og til at angive, hvor længe optagelserne skal bevares. Du kan også bruge arbejdsprocesser til at udføre andre opgaver, f.eks. tildeling af evalueringer.

Slutningen af interaktion og Daglig er de to hændelsestyper, der angiver, hvornår en arbejdsproces indstilles til at køre. Når du har valgt en hændelsestype, kan du konfigurere arbejdsgangens regler yderligere. Regler evalueres og følges i den rækkefølge, de vises i på siden Administration af arbejdsproces, indtil der findes en matchende regel. Der er en **standardregel (låst),** som altid er den sidste regel på listen. Det kan ændres, men det kan ikke slettes.

Når reglerne er angivet, opretter du en eller flere betingelser, som reglen skal følge. Når betingelserne for en regel er opfyldt, følges de handlinger, der er konfigureret for den pågældende betingelse. Disse handlinger kan variere fra indsættelse af metadata, genbrug af kontakter, opbevaring af en procentdel af optagelser og mere.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer arbejdsproces
- Opret en aktiv evalueringsformular, hvis du vil tildele en standardevalueringsformular som en arbejdsgangshandling

Sideplacering

Programadministration > QM > QM kontaktflow > administration af arbejdsgange

Procedurer

Hvis du vil oprette en komplet arbejdsproces, skal du oprette en regel, oprette betingelser for reglen og derefter konfigurere handlinger for de betingelser, du har oprettet.

Oprette en ny regel

Når du opretter en regel, opretter du en beholder til de betingelser, du ønsker for arbejdsprocessen.

1. Vælg **Slut på interaktionshændelse** eller **Daglig hændelse**.

   Hændelse for afslutning af interaktion – workflowet behandler optagelsen i slutningen af et opkald.

   Daglig hændelse – workflowet behandler alle optagelser en gang om dagen. Hvis der stadig er opkald, der optages, når arbejdsforløbet for den daglige hændelse udføres, overføres disse opkald, når den næste daglige hændelse køres.

2. (Kun daglige hændelser) Angiv tidspunktet for, hvornår den daglige hændelse skal køre, i feltet **Tid** .

Tid – Det tidspunkt, hvor behandlingen af arbejdsprocessen starter. Dette er også starttidspunktet for optagelsesbevarelsesperioden. Hvis klokkeslættet ændres, træder det nye tidspunkt i kraft med det samme, og opkald behandles ved hjælp af det nye klokkeslæt.

3. Angiv et navn til reglen i **feltet Navn** .
4. Klik på **Gem regel**. Reglen føjes til arbejdsgangen.

> BEMÆRK: Hvis du vælger **Gem regel** , gemmes hele arbejdsgangen ikke. Gem arbejdsgange ved at klikke på **knappen Gem** .

5. Vælg reglen på **listen Regler** .
6. (Valgfrit) Brug tastaturpilene til at ændre reglernes rækkefølge. Regler følges generelt i den rækkefølge, de vises i på siden Administration af arbejdsproces.

Slette en regel

Du kan slette én regel ad gangen.

1. Vælg en regel på **listen Regler** .
2. Klik på **Fjern regel**.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Oprette betingelser for en regel

Hver regel følger et sæt betingelser.

1. I afsnittet **Betingelser** skal du vælge **Alle** eller **Alle** på **rullelisten Match** . Når en eller flere betingelser er indstillet til en **vilkårlig** eller **alle match-kategorier** , udgør disse betingelser en betingelsesgruppe.

   Alle – arbejdsgangen skal matche alle betingelser i betingelsesgruppen.

   Enhver – Arbejdsprocessen skal matche en af de angivne betingelser i betingelsesgruppen.

2. **Vælg en indstilling** på rullelisten Betingelse i afsnittet Betingelser .

   - **Agent**, **gruppe** eller **team** – Du kan vælge navnet på en agent, en gruppe eller et team som værdien. Betingelsen gælder kun for opkaldsoptagelser for denne specifikke agent, gruppe eller team. Hvis navnet på agenten, gruppen eller teamet redigeres, opdaterer Webex WFO automatisk værdien i din tilstand, så den matcher det nye navn.
   - **Opkaldsretning** – Du kan vælge **Indgående** eller **Udgående** som værdien. Betingelsen gælder for alle indgående eller udgående opkaldsoptagelser.

- **Kontakttype** – Du kan vælge **Opkald,Kun** skærm,E-mail,Tekst,Chat eller **SMS** som værdien.
- Alle andre – du kan angive en streng som værdien. Betingelsen gælder for alle opkaldsoptagelser, der indeholder den angivne streng i metadataene.

3. Vælg en indstilling på **rullelisten Operatør** .

   - **Indeholder – Søgning efter værdier, der indeholder strengen i feltet Værdi**. I dette felt skelnes der ikke mellem store og små bogstaver. Indeholder implicitte jokertegn før og efter den indtastede tekst. Stjerne (*) og spørgsmålstegn (?) jokertegn er tilladt.
   - **Indeholdt i liste** – indlæser værdier fra en fil i en enkelt kolonne med værdier (eller CSV). Dette opretter automatisk en vilkårlig betingelsesgruppe med værdierne. Hver værdi tillader stjerne (
     *) og spørgsmålstegnet (?) jokertegn.
   - **Er** – Søg efter et nøjagtigt match. Stjernen (*) og spørgsmålstegnet (?) jokertegn er tilladt.
   - **Lig med**—Søgning efter resultatværdier, der er det samme som din anførte værdi. Talbetingelser tillader operatorerne "Mindre end" (<), "Større end" (>) og "Lig med" (=).

     BEMÆRK Når du bruger operatoren Lig med, skelnes der mellem store og små bogstaver i feltet Værdi. Hvis du er usikker på, om strengen i feltet Værdi står med store eller små bogstaver, skal du bruge operatoren "Indeholder".

   - **Starter med— Søgning** efter værdier, der starter med strengen i feltet Værdi.
   - **Mindre end**—Søgning efter resultatværdier, der er mindre end din anførte værdi.
   - **Større end**—Søgning efter resultatværdier, der er større end din anførte værdi.
   - **<metadataoperator>** – Vælg det metadatafelt, der skal bruges. Værdien fungerer som en "Is"-operator, der tillader stjerne (*) og spørgsmålstegn (?) jokertegn.

4. Vælg en indstilling på rullelisten **Værdi** . Du kan enten vælge en indstilling eller indtaste en streng, afhængigt af tilstanden.

   Jokertegn kan bruges til både operatorerne "Er" og "Indeholder". "Indeholder" har implicitte stjernejokertegn i begyndelsen og slutningen af teksten.

   - Stjernejokertegnet (*) kan repræsentere en hvilken som helst mængde af alle tegn, så længe de andre tegn i strengen matcher.

     EKSEMPEL 61* matcher ethvert tal, der starter med 61, f.eks. 6124, 61555 og 613.

- Spørgsmålstegnet jokertegn (?) kan erstatte et enkelt tegn i en streng.

  EKSEMPEL 61?? matcher ethvert tal, der starter med 61 og er fire cifre langt, f.eks. 6124, 6125 og 6126.

5. (Valgfrit) Klik på + for at tilføje en betingelse – for at slette en betingelse, eller For at oprette en ny betingelsesgruppe og gentage trin 1 til 4 for den nye betingelse eller betingelsesgruppe.
6. Klik på **Save (Gem)**.

Oprette handlinger for en betingelse

Handlinger definerer, hvad der sker, når betingelserne for en regel er opfyldt.

1. Vælg og konfigurer en eller flere af følgende handlinger.
   - **Opbevaringspolitik** - En mulighed for **Behold <n> % af tilfældig stemme**, **matchende skærm** og **umatchede skærmoptagelser**. Vælg opbevaringspolitikken for de kontakter, der overholder arbejdsgangsreglerne. Opbevaringspolitikken bestemmer, hvor længe optagelser opbevares. Opbevaringstiden starter baseret på kontaktens starttid.

     BEMÆRK: Der tillades kun én opbevaringspolitik pr. kontakt.
   - **Opbevaringspolitik** – En indstilling for **Behold <n> % af tilfældige stemmeoptagelser**, **matchende skærmoptagelser**, **ikke-matchede skærmoptagelser** og **tekstinteraktioner**. Vælg opbevaringspolitikken for de kontakter, der overholder arbejdsgangsreglerne. Opbevaringspolitikken bestemmer, hvor længe optagelser eller tekstposter opbevares. Opbevaringstiden starter baseret på kontaktens starttid.

     BEMÆRK: Der tillades kun én opbevaringspolitik pr. kontakt.
   - **Behold <n> % af vilkårlige stemmeoptagelser Bevar <n> % af stemmeoptagelser** af <typen> – Beholder den angivne procentdel af stemmeoptagelser, der svarer til den angivne kontakttype.
   - **Behold <n> % af tilfældige matchende skærmoptagelser Bevar <n> % af skærmoptagelser** af <typen> – Beholder den angivne procentdel af matchende skærmoptagelser, der svarer til den angivne kontakttype.
   - **Behold <n> % af tilfældige umatchede skærmoptagelser Behold <n> % af <type> umatchede skærmoptagelser** – En uovertruffen skærm optages uden lyd for kontakter, der kun er til skærm. Denne handling bevarer den angivne procentdel af ikke-matchede skærmoptagelser, der matcher den angivne kontakttype.

- **Bevar 100 % af tekstinteraktioner** – Brug denne handling til tekstkontakter. Indstillingen 100 % kan ikke ændres.
- **Øjeblikkelig upload** - En mulighed for **Behold <n> % af tilfældig stemme**, **matchende skærm** og **umatchede skærmoptagelser**. Lydoptagelser og skærmoptagelser (matchede eller ikke-matchede), der er knyttet til dette workflow, overføres straks, når workflowet er fuldført. I et workflow for afslutning af interaktion overføres optagelsen umiddelbart efter, at optagelsen er afsluttet. I en daglig arbejdsgang overføres optagelsen, når den daglige arbejdsgang er planlagt til at køre. Hvis denne indstilling ikke er valgt, gælder de normale regler for uploadindstillinger. Denne indstilling gælder for alle optagelsestyper. Hvis du ændrer denne indstilling i løbet af dagen, træder ændringen i kraft med det samme.

  Filer, der uploades med det samme, kan påvirke båndbredden.

  > **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Hvis du bruger skrivebordsoptagelse uden en faseinddelt overførselsserver, skal du vælge Øjeblikkelig overførsel for at begrænse det potentielle tab af lydoptagelser, der er
  > Venter på at blive uploadet, når en agents pc lukkes ned.

- **Genbrug straks** - Stemmeoptagelser, skærmoptagelser og tekstoptagelser går straks til papirkurven og behandles ikke af nogen anden begivenhed.

  Et typisk eksempel er Behold ikke telefonnumre i hændelsen End Of Interaction. Kontakter, der har disse telefonnumre som Opkald/Opringet, bør ikke optages. Hvis du vælger Genbrug med det samme, sendes de til papirkurven, og de behandles ikke igen i den daglige hændelse. Dette forhindrer, at en Behold-liste vedligeholdes i både Slut på interaktion og Daglige hændelser.

- **Indsæt metadata** – Giver dig mulighed for at indsætte den tekst, der er angivet i feltet, i det brugerdefinerede metadatafelt for de kontakter, der overholder arbejdsprocessen. Du kan administrere tilpassede metadatafelter fra siden Metadataadministrator.
- **Indstil evalueringsformularen til <Evalueringsnavn>** – vælg den evalueringsformular, du vil knytte til kontakter, der opfylder arbejdsprocessen.
- **Indstil årsagen til interaktionen til <Årsag>** - Vælg den årsag, der skal knyttes til denne optagelse. Hvis du ikke vælger en årsag, tildeles Arkiv som standard.
- **Angiv undersøgelsesformularen til <Undersøgelsesnavn>** – Vælg den undersøgelsesformular, du vil knytte til kontakter, der opfylder arbejdsgangsbetingelserne.

Du skal også vælge spørgsmålet om Kundens mening og evalueringsgrænsen for spørgsmålet. VoC-spørgsmålet skal have et numerisk svarformat. Hvis kundens svar på VoC overholder den evalueringstærskel, du definerer, markeres den tilknyttede kontakt til evaluering.

Undersøgelsesformularer sendes via e-mail. Angiv Send fra-mail, Besvar til-mail, afsendernavn og e-mail-emne. Du kan finde flere oplysninger om afsendelse af undersøgelsesformularer i Konfigurere udbydere af onlineundersøgelser.

> BEMÆRK Hvis værdien for dette felt er angivet til IVR, er felterne **Send fra e-mail,Svar på e-mail,Afsendernavn** og **E-mail-emne** ikke tilgængelige.

2. Klik på **Save (Gem)**.

Beskrivelser af felter

Brug siden Administration af arbejdsproces til at oprette, redigere eller slette en arbejdsproces.

Konfiguration af regler

Konfigurer reglerne for arbejdsgangen.

Felt	Beskrivelse
Nulstil	Gendan de senest gemte ændringer i sektionen.

Konfiguration af betingelser

Konfigurer betingelserne for arbejdsgangen. Betingelserne bestemmer, hvilken kontakt der opfylder en regel.

Felt	Beskrivelse
Importere	Gå til en CSV- eller TXT-fil, der indeholder en enkelt kolonne med data baseret på den valgte betingelse. Denne knap vises kun, når operatøren er "Indeholdt i listen".
<antal> rækker	(Skrivebeskyttet) Viser antallet af rækker i den importerede CSV fil.
CSV	(Eksportér tabeldata til CSV) Eksportere de valgte data til CSV.

Følgende betingelser er tilgængelige som standard. Du kan også vælge eventuelle tilpassede metadata, som du tilføjer.

Tilstand	Beskrivelse
Agent	Gælder kun for den specifikke agent, du vælger som en værdi. Operatoren er som standard Lig med og kan ikke ændres.
Gruppe	Gælder kun for den specifikke gruppe, du vælger som en værdi. Operatoren er som standard Lig med og kan ikke ændres.
Team	Gælder kun for det specifikke team, du vælger som en værdi. Operatoren er som standard Lig med og kan ikke ændres.
Agentens fornavn	Gælder for alle brugeres fornavne, der svarer til den operator, du vælger og den værdi, du angiver.
Agentens efternavn	Gælder for alle brugeres efternavne, der svarer til den operator, du vælger og den værdi, du angiver.
Agentbrugernavn	Gælder for alle brugeres Windows-logon, der svarer til den operatør, du Vælg og den værdi, du angiver. I et Active Directory-miljø er denne betingelse dine brugeres Active Directory-logon.
Agent-e-mail	Gælder for alle brugeres brugernavne, der svarer til den operator, du vælger og den værdi, du angiver. I Webex WFO er denne betingelse dine brugeres e-mail-adresse.
Teamnavn	Gælder for alle teams, der matcher den operator, du vælger, og værdi, du angiver.
Gruppenavn	Gælder for alle grupper, der svarer til den operator, du vælger, og værdi, du angiver.
Opkaldsretning	Gælder for alle opkald, der matcher den retning, du vælger: indgående eller Udgående.
Opkaldsvarighed (sekunder)	Gælder for alle opkald, hvis længde svarer til den operatør, du vælger og den værdi, du angiver.

Tilstand	Beskrivelse
Opkaldsnummer	Gælder for alle opkald, hvis opkaldsnummer svarer til operatøren dig Vælg og værdi, du angiver.
Kaldt nummer	Gælder for alle opkald, hvis opkaldsnummer svarer til den operatør, du Vælg og den værdi, du angiver.
Telefonnummer	Gælder for alle opkald, hvis opkaldsnummer eller kaldte nummer svarer til den operator, du vælger, og den værdi, du angiver.
Agentens ansættelsesperiode (dage)	Gælder for alle agenter, hvis ansættelsestid svarer til den operatør, du vælger, og den værdi, du angiver.
Kontakttype	Gælder for alle kontakter, hvis type svarer til den værdi, du vælger.

Konfiguration af handlinger

Konfigurer handlingerne for arbejdsgangen. Handlingerne definerer, hvad der sker med kontakter, der overholder reglerne.

Felt eller knap	Beskrivelse
Konverter ved upload	En indstilling for Behold <n> % af Vilkårlig stemme, matchende skærm og uovertrufne skærmoptagelser. Serveren konverterer uploadede optagelser fra optagelsesformatet til lagerformatet. Hvis du ikke vælger denne indstilling, konverteres optagelsen ikke, før den afspilles. Skærmoptagelses- og lagringsformater er som standard de samme (WebM Video - VP8). For lydoptagelser er optageformatet krypteret OPUS, og lagringsformatet er WebMA Audio - Vorbis.

Relaterede emner

- Sådan fungerer administration af arbejdsprocesser – Få mere at vide om hændelsestyper for arbejdsgange, og hvordan Webex WFO håndterer modstridende arbejdsprocesser.

Sådan fungerer administration af arbejdsgange

Få mere at vide om QM arbejdsprocesser, herunder forskellene mellem hændelsestyperne End of Interaction (EOI) og Daily, og hvordan Webex WFO håndterer modstridende arbejdsgange.

Hændelsestyper

Hændelsestyperne EOI og Daglig bestemmer, på hvilket tidspunkt arbejdsprocessen finder sted efter en kontakt. Når du har valgt en hændelsestype, kan du konfigurere arbejdsgange til at udføre en række forskellige handlinger. Se Automatisere QM arbejdsprocesser for at få en komplet liste over arbejdsproceshandlinger.

Den logik, der anvendes på de tre handlinger, der er angivet nedenfor, varierer, afhængigt af om handlingen anvendes på en daglig hændelse eller EOI-hændelse. Du kan finde detaljerede oplysninger om den forskellige logik i afsnittene om daglige hændelser og hændelser i slutningen af interaktionen.

- Behold <n> % af tilfældige stemmeoptagelser
- Behold <n> % af tilfældigt matchende skærmoptagelser
- Behold <n> % af tilfældige umatchede skærmoptagelser

Hvor <n> angiver et tekstfelt, et afkrydsningsfelt eller en rulleliste, hvor der kan angives en entydig værdi.

Daglige begivenheder

Daglige hændelser er, når en arbejdsproces behandler alle optagelser en gang om dagen. Hvis der stadig er opkald, der optages, når en daglig arbejdsgang udføres, overføres disse opkald, når den næste daglige arbejdsgang køres. Daglige arbejdsprocesser kan konfigureres til handlinger, der giver dig mulighed for at beholde en vis procentdel af stemme- eller skærmoptagelser. Webex beregner WFO daglige arbejdsgange ved hjælp af en nøjagtig procentdel. Det betyder, at hvis du konfigurerer en arbejdsproces til at beholde 20 % tilfældige stemmeoptagelser, bevares 20 % af tilfældige stemmeoptagelser, når arbejdsprocessen behandles.

Hændelser i slutningen af interaktion

EOI-hændelser (End of Interaction) forekommer, når workflowet behandler optagelsen i slutningen af hvert enkelt opkald. I modsætning til daglige arbejdsgange beregnes EOI-arbejdsgange i slutningen af hver kontakt ved hjælp af en beregnet omtrentlig procentdel. Webex WFO estimerer procentdelen for alle kontakter, fordi kun dataene for den aktuelle kontakt og tidligere kontakter er tilgængelige på behandlingstidspunktet. For at estimere denne procentdel bruger systemet logik, der ligner en deck shuffle-model, til at bestemme, hvad der skal ske med kontakten.

I modellen med blanding af dæk tildeles der et teoretisk sæt til hver agent. Denne bunke består af kort, der skal beholdes, og kort, der skal kasseres i forhold til den konfigurerede behold <n> % af mediehandlingen, f.eks. behold <n> % af stemmeoptagelserne. Hvor <n> angiver et tekstfelt, et afkrydsningsfelt eller en rulleliste, hvor der kan angives en entydig værdi. Webex blander WFO bunken, og derefter trækker WFO kortet fra toppen af Webex for hver kontakt.

Bunken og beholder eller kasserer kontakten baseret på det pågældende kort. Dækket omrokeres, når Webex WFO når enden af dækket. Deck shuffle-modellen sikrer, at kontakter ikke er overrepræsenteret eller underrepræsenteret i forhold til procentdelen af kontakter, du har konfigureret Webex WFO til at beholde.

VIGTIGT Hvis en agent tager færre end 10 opkald på en dag, er det ikke garanteret, at den faktiske procentdel svarer til den procentdel, du konfigurerede til EOI-workflowet.

QM arbejdsproceskonflikter

For de fleste arbejdsprocesser kan du vælge flere samtidige handlinger. Der kan dog opstå konflikter, når du konfigurerer handlinger, der ikke er kompatible. Alle handlinger, der potentielt kan udløse konflikter, er angivet nedenfor.

BEMÆRK: Disse handlinger alene udløser ikke konflikter. Det er kun nogle få udvalgte kombinationer af disse handlinger, der kan udløse konflikter.

- Behold <n> % af tilfældige stemmeoptagelser
- Behold <n> % af tilfældigt matchende skærmoptagelser
- Behold <n> % af tilfældige umatchede skærmoptagelser
- Genbrug straks stemmeoptagelser
- Genbrug straks skærmoptagelser.

EKSEMPEL En arbejdsgang er konfigureret til at **beholde 10 % af vilkårlige stemmeoptagelser** og **straks genbruge stemmeoptagelser**. Systemet bliver bedt om at udføre to modsatrettede handlinger, som er at opbevare og genbruge stemmeoptagelser. Dette skaber en konflikt.

Betingede udsagn

De betingede udsagn nedenfor viser alle de specifikke scenarier, der udløser konflikter, ved at vise konfigurationerne af to modstridende handlinger i head-to-head matchups og det endelige resultat af, hvilken af de konkurrerende handlinger der vinder. Når en handling vinder, følger Webex WFO den vindende handling og ser bort fra den tabende handling.

Hvis:	Derefter skal du:
Der er en EOI Recycle Straks-arbejdsgang og Daily Keep <n> % af mediearbejdsgangen.	EOI Recycle Instant-arbejdsgangen følges.
Der er en EOI Recycle Straks-arbejdsgang og daglig genbrug med det samme	EOI Recycle Instant-arbejdsgangen følges.

Hvis:	Derefter skal du:
arbejdsgang.	
Der er en EOI Keep <n> % af mediearbejdsgangen og Daily Recycle Straks-arbejdsgangen.	EOI Keep <n> % af mediearbejdsgangen følges. Den EOI-konfigurerede politik for uploadtid og opbevaring følges.
Der er en EOI Keep <n> % af mediearbejdsgangen og Daily Keep <n>% af mediearbejdsgangen.	EOI Keep <n> % af mediearbejdsgangen følges. Den EOI-konfigurerede overførselstid følges, og den daglige opbevaringspolitik følges.

VIGTIGT Hvis der er en konflikt mellem to arbejdsprocesser, følges den arbejdsproces, der er konfigureret til at køre først.

VIGTIGT Hvis der generelt er to arbejdsprocesser med modstridende opbevaringspolitikker, følges den arbejdsgang, der senest blev opdateret.

Relaterede emner

- Automatiser QM arbejdsgange – Få mere at vide om, hvordan du konfigurerer arbejdsgange.

Administrer politikker for dataopbevaring for QM og Analytics

Brug siden Opbevaring til at oprette en opbevaringspolitik, der definerer, hvor længe hver kontakt opbevares, og tildel derefter politikken til en arbejdsgang (se Automatisere QM arbejdsprocesser). Som standard er den maksimale opbevaringstid for stemme- og skærmoptagelser to år. Systemadministratoren kan angive en anden maksimal opbevaringstid.

Du kan angive opbevaringstider for stemmeoptagelser, skærmoptagelser og tekstoptagelser for disse kontaktkategorier:

- Arkivkontakt
- Ikke-bedømt kontakt
- Pointsat kontakt
- HR-kontakt

- Kontakt til træning
- Tagget kontakt

Hver komponent i en kontakt (lydoptagelse, skærmoptagelse eller rodoptagelse) kan have sin egen opbevaringspolitik. Webex WFO sletter optagelseslagerfilerne, når alle gældende lagerpolitikker udløber. En optagelseslagerfil kan være knyttet til nul eller flere kontakter samt nul- eller en-rodoptagelser. (Se Konfigurer QM globale indstillinger for at indstille opbevaringspolitikken for rodoptagelser.)

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer QM

Sideplacering

Programadministration > QM > QM kontaktflow > opbevaring

Procedurer

Opret en opbevaringspolitik

1. Vælg **Opret en ny opbevaringspolitik**.
2. Angiv politikkens navn i **feltet Opbevaringspolitik** .
3. I afsnittet **Indstillinger** skal du vælge opbevaringsperioderne for hver kontakttype.
4. Klik på **Save (Gem)**.
5. Gå til siden Administration af arbejdsproces (Programadministration > QM > QM kontaktflow > administration af arbejdsprocesser) for at tildele opbevaringspolitikken til en arbejdsproces (se Automatisere QM arbejdsprocesser).

Redigere en opbevaringspolitik

BEMÆRK: Afkortning eller forlængelse af en opbevaringsperiode påvirker ikke eksisterende opkaldsoptagelser, der tidligere var underlagt denne politik. Den nye kortere eller længere længde gælder kun for opkald, der
Registreres efter ændringen.

1. Vælg **Rediger en eksisterende opbevaringspolitik**.
2. Vælg politikken på **rullelisten Opbevaringspolitikker** .
3. Rediger politikken efter behov, og klik derefter på **Gem**.

Hvis et opkald mærkes, sletter Webex WFO sine skærm- og stemmeoptagelser i slutningen af de taggede opbevaringstider for skærm og stemme. Webex WFO sletter metadata, der er knyttet til et opkald, når den længste kodede opbevaringstid er nået.

Teams, der er tildelt en arbejdsproces, deler den samme opbevaringsperiode. Når Webex WFO tildeler et opkald en opbevaringsperiode, ændres perioden ikke, hvis et team flyttes fra én arbejdsgang til en anden. Kun opkald, der optages efter skiftet til det nye workflow, bruger den nye workflow' opbevaringsperiode.

Relaterede emner

- Automatiser QM arbejdsprocesser – Tildel kontakter til opbevaringspolitikker via arbejdsprocesser
- Konfigurer QM globale indstillinger – indstil opbevaringspolitikken for rodoptagelser
- Slet eller opdater flere kontakter på én gang – Tildel en ny opbevaringspolitik til flere kontakter på én gang.

Konfigurer faseinddelt overførsel

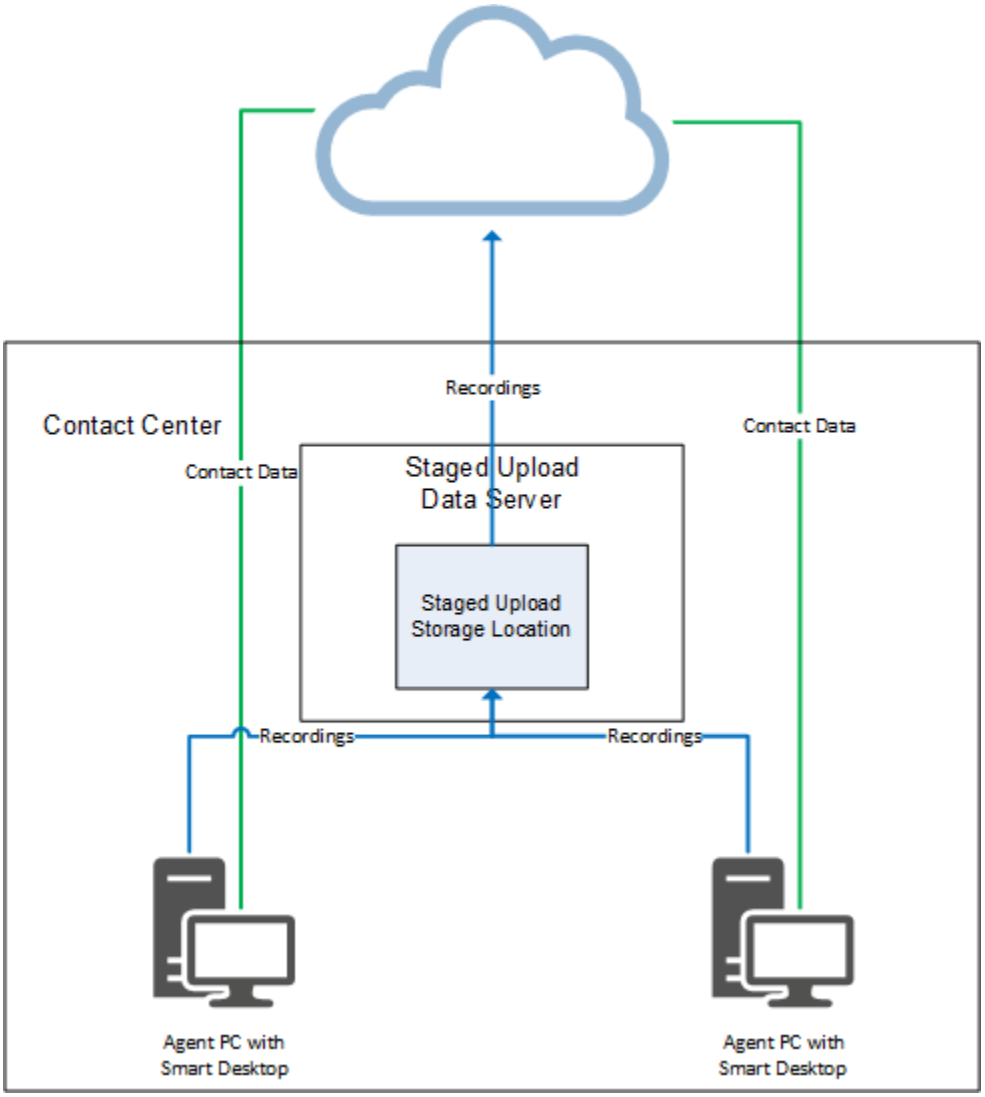
Optagelser kan flyttes fra agent-pc'er til skyen på tre forskellige måder. Alle tre metoder kræver QM arbejdsproceshændelser og agent-pc'er med Smart Desktop.

- Upload optagelser til skyen umiddelbart efter, at en kontakt er fuldført.
- Gem optagelser på en agents pc, og upload dem derefter til skyen én gang om dagen.
- Overfør optagelser til en dataserver i dit kontaktcenter umiddelbart efter, at en kontakt er fuldført (fase et), og flyt dem derefter til skyen en gang om dagen (fase to).

Dette emne dækker kun den tredje indstilling, der kaldes "faseinddelt overførsel". Med trinvis upload kan du opbevare dine optagelser på et sikkert sted uden at overbelaste din internetbåndbredde.

Kontakter, der håndteres med trinvis overførsel, vises på siden Interaktioner, når de er færdige med at optage, men de har tilstanden "Endnu ikke overført" Filoverførsel, indtil den faseinddelte overførsel er fuldført.

Følgende billede viser dataflowet for en grundlæggende faseinddelt overførselskonfiguration.



Forudsætninger

- Agenter er aktiveret til lyd- og/eller skærmoptagelse.
- Smart Desktop er installeret på agent-pc'er.
- Du har alle disse tilladelser:
  - Administrere lejer
  - Administrer organisationsstruktur (kræves for at bruge teams til at knytte agenter til den trinvise overførselsdataserver)
  - Administrer arbejdsgang

Sideplacering

Varierer. Se procedurerne nedenfor for at få flere oplysninger.

Procedurer

Der er fire trin til konfiguration af trinvis upload:

- Trin 1: (Valgfrit) Identificer agenter, der skal bruge faseinddelt overførsel
- Trin 2: Konfigurer komponenten til faseinddelt overførsel
- Trin 3: Knyt agenter til den midlertidige overførselsdataserver
- Trin 4: Konfigurer en daglig arbejdsgangsregel for hændelser til faseinddelt overførsel

Trin 1: (Valgfrit) Identificer agenter, der skal bruge faseinddelt overførsel

Trin 1 er et planlægningstrin, ikke et konfigurationstrin. Identificer først de agenter, der skal bruge trinvis overførsel, så du kan oprette de nødvendige konfigurationer med disse agenter i tankerne. Alle agenter i dit kontaktcenter kan bruge trinvis overførsel eller kun nogle af dem.

Trin 2: Konfigurer komponenten til faseinddelt overførsel

Konfigurer den trinvise overførselsdataserver

- Aktivér funktionen SMB 1.0 File Sharing Support på den server, du vil bruge til trinvis overførsel.

Opret den faseinddelte lagerplacering for upload

1. Opret en mappe på den placering, hvor du vil gemme optagelser, før de uploades til skyen. Denne placering kan være på dataserveren, eller den kan være på en anden placering (f.eks. NAS).
2. Konfigurer mappens delingsegenskaber, så agent-pc'er kan få adgang til den. Hvis mappen ikke findes på dataserveren, skal du også konfigurere delingsegenskaberne, så dataserveren kan få adgang til den.
3. Kopier UNC-stien til mappen. Du vil bruge dette senere.

Aktivér komponenten til faseinddelt overførsel

1. Naviger til Programadministration > Global > Systemkonfiguration > Dataserverkonfiguration.
2. Vælg den dataserver, der skal bruges til trinvis overførsel, på rullelisten Vælg konfiguration af **dataserver** .
3. Under **Indstillinger for** trinvis overførsel af regional dataserver skal du vælge **Aktivér trinvis overførsel**. Yderligere felter vises.

4. Konfigurer felterne på følgende måde.

Felt	Konfiguration
Sted	UNC-stien til den faseinddelte lagerplacering, du kopierede tidligere. Agent-pc'er skal kunne få adgang til denne placering. **EKSEMPEL#** \\ServerName\FolderName
Brugernavn	Brugernavnet på den person, der administrerer den trinvise overførselsdataserver. **EKSEMPEL** Domæne\user.name
Adgangskode	Adgangskoden for den person, der administrerer den trinvise overførselsdataserver.

5. Klik på **Save (Gem)**.

Trin 3: Knyt agenter til den midlertidige overførselsdataserver

Dette trin gør det muligt for agent-pc'er at sende optagelser til den faseinddelte lagerplacering, hvor optagelserne gemmes, indtil den daglige arbejdsproces for QM (konfigureret i trin 4) køres og uploader dem til skyen.

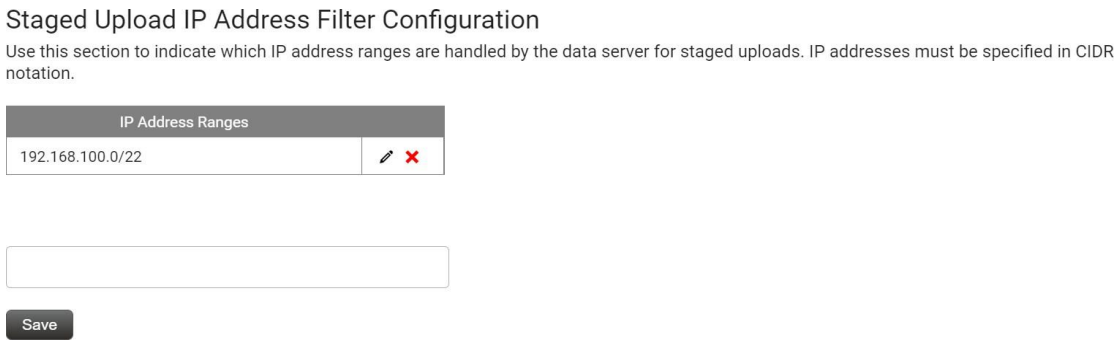
> BEMÆRK: Optagelser for enhver agent, der ikke er knyttet til den trinvise overførselsdataserver, overføres i henhold til den første QM arbejdsgangshændelse med matchende betingelser. Dette kan resultere i
> øjeblikkelig upload til skyen eller forsinket upload til skyen, hvor optagelser forbliver på agentens pc længere end ønsket.

Du kan knytte agenter til den midlertidige overførselsdataserver på en af tre måder: IP adresser, teams eller begge IP adresser og teams.

Brug IP adresser til at knytte agenter til den trinvise overførselsdataserver

1. Naviger til Programadministration > Global > Systemkonfiguration > Dataserverkonfiguration.
2. Vælg den trinvise overførselsdataserver på **rullelisten Vælg dataserverkonfiguration** .
3. I afsnittet **Konfiguration af trinvis overførsel IP adressefilter** skal du angive mindst ét interval af IP adresser i CIDR-notation. Enhver agent, hvis pc har en IP adresse, der svarer til dette interval, tilknyttes den trinvise overførselsdataserver.

VIGTIGT Dette IP adresseområde skal omfatte de IP adresser på alle pc'er for alle agenter, der skal bruge trinvis overførsel. Adressen skal identificere det offentlige eller eksterne netværk, som
Agenternes skriveborde kommunikerer fra. Hvis din organisation bruger en NAT-firewall, skal du ikke bruge adressen til dens lokale eller interne undernetværk.



4. Klik på **Save (Gem)**.

Brug teams til at knytte agenter til den midlertidige overførselsdataserver

Du kan tildele den trinvise overførselsdataserver til et eller flere teams og derefter tildele alle de agenter, der skal bruge trinvis overførsel til et af disse teams.

1. Gå til Programadministration > > brugerkonfiguration > teams.
2. Vælg det team, der skal knyttes til den trinvise overførselsdataserver, på **rullelisten Vælg et team** .
3. Flyt **de agenter, der skal tildeles til dette team, under**Brugere **fra Tilgængelig** til **Tildelt**.

   BEMÆRK Du kan også tildele individuelle brugere til teams på siden Brugere.

4. Under **Trinvis overførselsplacering** skal du vælge den trinvise overførselsdataserver.
5. Klik på **Save (Gem)**.

Brug både IP adresser og teams til at knytte agenter til den trinvise overførselsdataserver

1. Knyt agenternes IP adresser til den trinvise overførselsdataserver som beskrevet i en af de tidligere procedurer.
2. Knyt agenterne til et trinvist overførselsdataserverteam som beskrevet i en af de tidligere procedurer.

Forskellige konfigurationer med agentteams og IP adresser giver forskellige resultater. Tabellen nedenfor viser, om en agent bruger faseinddelt overførsel baseret på disse konfigurationer.

Tilknyttet agentteam med dataserver?	Pc i IP filter	Pc ikke i IP filter	Der anvendes
Ja	Bruger trinvis upload	Bruger ikke trinvis overførsel	Bruger trinvis upload
Nej	Bruger trinvis upload	Bruger ikke trinvis overførsel	Bruger ikke trinvis overførsel

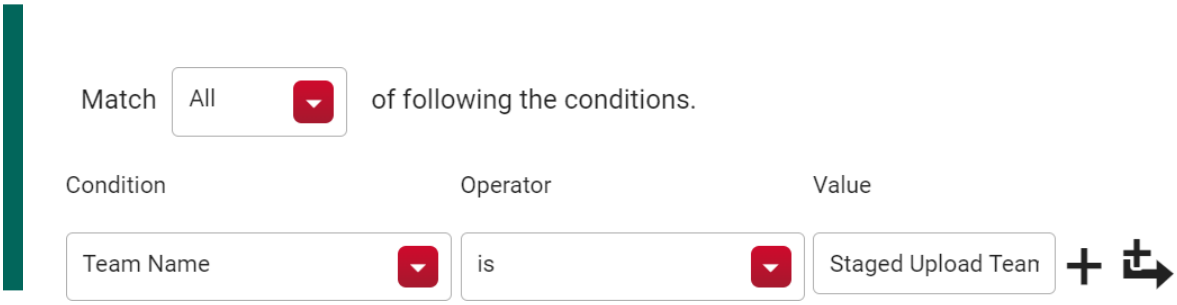
Trin 4: Konfigurer en daglig arbejdsgangsregel for hændelser til faseinddelt overførsel

Regler er sammensat af handlinger og betingelser. En handling er, hvad Webex WFO gør med en optagelse. Betingelser er kriterier, som en optagelse skal opfylde, for at handlingen kan ske. Denne regel sender optagelser fra agent-pc'er til den faseinddelte lagerplacering for upload (konfigureret i trin 2) i stedet for at gemme dem på agent-pc'er eller overføre dem til skyen med det samme. Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af regler for QM arbejdsproceshændelser under Automatisere QM arbejdsprocesser.

Oprette en regel for faseinddelt overførsel

1. Naviger til Programadministration > QM > QM kontaktflow > Arbejdsgangsadministration.
2. Vælg **Daglig begivenhed**.
3. Under **Tid** skal du vælge tidspunktet for upload af optagelser fra den faseinddelte lagerplacering for upload til skyen.
4. Angiv et entydigt **navn til reglen i feltet Navn** .
5. Klik på **Gem regel**.
6. Vælg reglen på **listen Regler** .
7. I afsnittet **Betingelser** skal du angive kriterier, der gælder for alle optagelser, der er optaget på pc'er for alle agenter, der skal bruge faseinddelt overførsel.

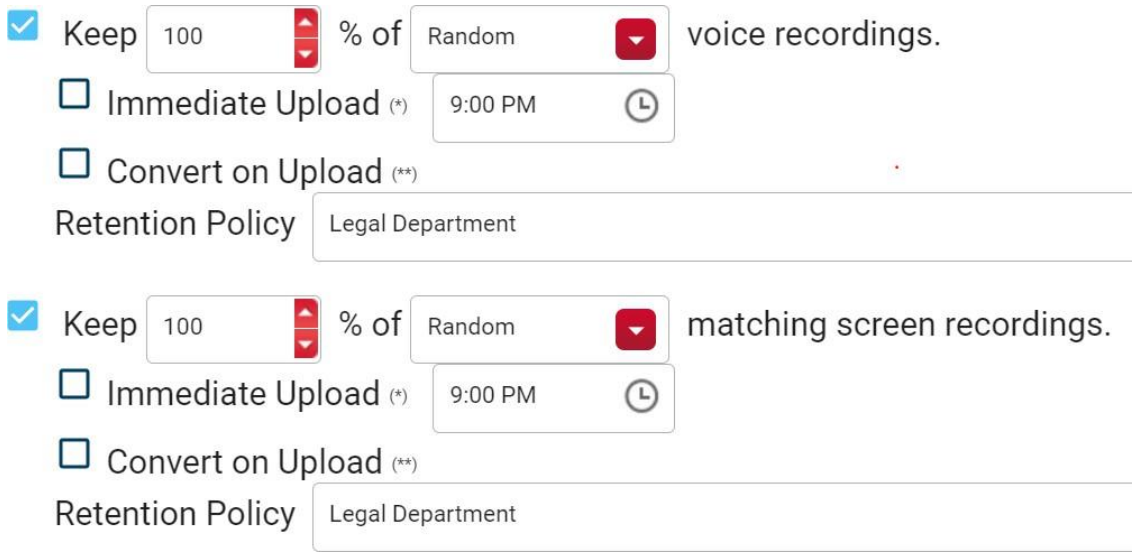
> **EKSEMPEL**
> Alle agenter, der skal bruge faseinddelt overførsel, tildeles det faseinddelte overførselsteam. Betingelsen ser sådan ud:



8. Opret en handling i sektionen **Handlinger** , der forhindrer, at stemme- og skærmoptagelser overføres med det samme.

VIGTIGT Som minimum skal du fjerne markeringen i **afkrydsningsfelterne Øjeblikkelig overførsel** for stemme- og skærmoptagelser. En arbejdsprocesregel, der er konfigureret med øjeblikkelig overførsel, uploader altid optagelser til skyen med det samme, også selvom en trinvis overførselsdataserver er
Og agenter er knyttet til den.

EKSEMPEL
Alle stemme- og skærmoptagelser, der opfylder de kriterier, du har angivet i afsnittet Betingelser, håndteres ved trinvis overførsel. Handlingerne ser sådan ud:



9. (Valgfrit) Forfin betingelserne og handlingerne yderligere, hvis det er nødvendigt. Trin 7 og 8 angiver som minimum den nødvendige konfiguration.

10. Hvis du bruger regler til andre formål end faseinddelt overførsel, skal du sortere reglerne for at undgå konflikter. Webex WFO behandler hver optagelse i henhold til den første regel på listen, hvis betingelser stemmer overens

det. Se Sådan fungerer administration af arbejdsprocesser for at få flere oplysninger om potentielle konflikter mellem arbejdsprocesregler.

11. Klik på **Save (Gem)**.

Relaterede emner

- Administrer roller og tilladelser – Få mere at vide om de tilladelser, der kræves for at aktivere agenter til optagelse.
- Konfigurer dataserveren – Flere oplysninger om de indstillinger, der er tilgængelige for dataservere.
- Administrer teams – Flere oplysninger om konfiguration af teams.
- Automatiser QM arbejdsgange – Detaljerede oplysninger om automatisering af, hvordan Webex WFO håndterer optagelser.
- Sådan fungerer administration af arbejdsgange – Yderligere oplysninger om, hvordan arbejdsprocesser fungerer.

Styre, hvilke kontakter der optages

Brug siden Inkludering/ekskludering til proaktivt at administrere, hvilke kontakter Webex WFO automatisk optager, og hvilke kontakter den automatisk udelukker fra at blive optaget. Du kan have flere inkludere- og ekskluderingsregler.

EKSEMPEL Opret regler for at udelukke alle udgående kontakter fra optagelse, optage alle kontakter, der begynder med "612822", eller optage alle opkald fra Storbritannien.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer QM.

Sideplacering

Programadministration > QM > QM kontaktflow > inkludering/ekskludering

Procedurer

VIGTIGT Som standard registrerer Webex WFO alle opkald. Hvis felterne i udelukkelsesreglen (f.eks. mønstertype eller retning) mangler, er ufuldstændige eller bruger jokertegn forkert, skal Webex WFO optager disse opkald.

EKSEMPEL: Du opretter en inkluderingsregel, så du kun optager opkald med opkaldsnummeret 1234567. Der kommer et opkald, men ACD angiver ikke et opkaldt nummer. Du har ikke oprettet en udelukkelsesregel
For at udelade opkald med et tomt opkaldt nummer. Webex WFO optager dette opkald.

Oprette en optagelsesregel

1. Klik på **Tilføj**.
2. Indtast telefonnummeret i feltet **Mønster** . Brug ikke bindestreger. Du kan bruge jokertegn i dette felt til at oprette regler, der gælder for flere tal:
   - ? — et enkelt ciffer

     EKSEMPEL 612822???? = alle tal, der begynder med 612-822.
   - * — Et vilkårligt antal cifre

     EKSEMPEL 612* = alle tal, der begynder med 612.
   - + — Landekodeindikator (skal være det første tegn i feltet)

     EKSEMPEL +44* = kontakter i Storbritannien.
   - TOM — ACD leverer ikke data for dette felt.
3. Vælg opkaldskarakteristika i **feltet Mønstertype** .
   - Opkaldsnummer – ANI
   - Kaldt nummer – DNIS
   - Lokalnummer
   - Telefonnummer – Nogle ACD'er udfylder data i et felt med navnet Telefonnummer, hvis opkaldsnummeret eller det kaldte nummer er tomt. Du kan oprette regler med denne mønstertype, hvis ACD gør det.
   - Enhver – Nogle ACD'er udfylder data i et felt med navnet Enhver, hvis opkaldsnummeret eller opkaldsnummeret er tomt. Du kan oprette regler med denne mønstertype, hvis ACD gør det.
4. Vælg opkaldsretningen .
5. Klik på **Tilføj**. Reglen vises på siden.

Rediger en regel

1. Klik på blyantikonet ud for reglen.
2. Rediger reglen efter behov.

3. Klik på **Opdater**.

Slette en regel

1. Klik på papirkurvsikonet ud for reglen. Vinduet **Bekræft sletning** åbnes.
2. Klik på **Slet**. Reglen forsvinder fra listen.

Importere en liste over optagelsesregler

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Hvis du vil sikre dig, at importen er formateret korrekt, skal du først eksportere en liste over optagelsesregler, redigere listen efter behov og importere den.

1. Klik på **Importer** øverst til højre på siden. Importvinduet åbnes.
2. Klik på **Vælg fil**.
3. Vælg den fil, der skal uploades. Importvinduet viser en forhåndsvisning af de nye og eksisterende regler, der findes i filen.
4. Klik på **Importér**. De nye regler vises på siden.

Eksportere en liste over optagelsesregler

VIGTIGT Hvis du eksporterer en liste, der indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+), behandler Excel tallet som et matematisk udtryk. Hvis du vil bruge disse lister, skal du konvertere den eksporterede . CSV
Fil til tekst (.TXT), åbne filen i Excel og definere dette som en tekstformateret kolonne.

- Klik på **Eksportér** øverst til højre på siden. Filen downloades inclusion_exclusion_list.csv til din enhed.

Relaterede emner

- Automatiser QM arbejdsgange – Opret regler, der fortæller Webex WFO, hvad der skal ske med optagelser.

Eksportér kontaktmetadata

Du kan eksportere metadata for alle kontakterne i dine filterresultater som en CSV fil.

BEMÆRK Webex WFO-administratorer bestemmer, hvilke metadata der kan eksporteres. Webex WFO inkluderer kun eksporterbare metadata i CSV filen.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Vis kontakter.
- Du har optagelser inden for dit område.

Sideplacering

Interaktioner

Procedurer

Eksportér kontaktmetadata

1. Filtrer kontakter efter behov. Se Find kontakter.
2. (Valgfrit) Tilføj eller fjern kolonner fra siden. Den CSV overførsel indeholder kun oplysninger fra de kolonner, der er synlige på siden. Se Tilpasse kolonnerne på siden Interaktioner.
3. **Klik på ikonet Listeindstillinger** .
4. Klik på Eksportér **tabeldata til CSV**. Filen downloades til din enhed.

Relaterede emner

- Tilpas kolonnerne på siden Interaktioner – Oplysninger om de kolonner, du kan medtage i eksporten
- Find kontakter – Sådan finder du de kontakter, der indeholder data, du vil downloade.
- Masseeksporter kontakter—Eksporter optagelser, metadata og transskriptioner for flere kontakter til en ekstern lagerplacering.
- Slet eller opdater flere kontakter på én gang—Opdater eller ryd metadatafelter fra flere kontakter på én gang.

Optag efter behov

Quality Management-arbejdsprocesser kan håndtere de fleste optagelsessituationer, men du kan støde på en situation, der ikke er dækket af en arbejdsproces. På siden Optagelseskontrolelementer kan du tilsidesætte disse arbejdsgange og arbejde direkte med opkald.

Forudsætninger

- Du har tilladelsessættet Optagelseskontrolelementer.
- Din organisation har konfigureret metadata for kontakter (kræves for at vedhæfte metadata til en kontakt).
- Din organisation har konfigureret mærkning (kræves for at tagge et opkald til en anden opbevaringstid).

Sideplacering

Optagelseskontrolelementer

Procedurer

Log på Optagelseskontrolelementer

Dette er altid det første trin i brugen af optagelsesknapper.

1. Klik på **Log på**.
2. Indtast dit lokalnummer i **feltet Telefonlokalnummer** .
3. Klik på **Send**.

Optag din skærm

Disse trin optager kun din skærm, ikke lyd. Du kan optage din skærm, selvom du ikke er i gang med et opkald, så denne funktion giver dig mulighed for at optage chat- eller e-mail-kontakter.

1. Klik på **Startskærm**.
2. Klik på **Stop skærm** , når du er færdig med at optage.

Afbryde indspilningen midlertidigt

Det kan være en god idé at afbryde en optagelse midlertidigt, hvis du håndterer følsomme oplysninger, f.eks. kreditkortnumre. Denne procedure sætter både skærm- og lydoptagelse på pause. Når du afspiller kontakten, er lyden stille under pausen, og skærmen viser et *pausesymbol* .

1. Klik på **Pause**.
2. Klik på **Genoptag** for at fortsætte optagelsen.

Slet straks en del af en optagelse

Denne fremgangsmåde svarer til Afbryd optagelsen midlertidigt, men den sletter automatisk den del af opkaldet, som du ikke vil optage, i stedet for at holde en del af optagelsen tavs.

1. Mens opkaldet optages, skal du klikke på **Segmentér og gem** , før den fortrolige del af kontakten begynder.

   EKSEMPEL: Du hjælper en kunde med at afgive en ordre. Du klikker på **Segmentér og gem** direkte, før kunden giver dig sit kreditkortnummer.

2. Klik på **Segmentér og slet** , når den fortrolige del af opkaldet er afsluttet.

   VIGTIGT Når du klikker på **Segmentér og slet**, sletter Webex WFO straks den fortrolige del af opkaldet. Dette segment ryger ikke i papirkurven.

3. Klik på **Stop skærm** , når du er færdig med at optage.

Markere et segment i et opkald

Markering af et opkaldssegment er som at placere et bogmærke inde i opkaldet. Der er to situationer, hvor du måske vil markere et opkaldssegment:

- Hvis du er i gang med et opkald, der normalt ikke ville blive optaget, kan du starte både lyd- og skærmoptagelse.
- Hvis du er i gang med et omstillings- eller konferenceopkald, kan du markere, hvornår opkaldet blev overført, eller hvornår en anden person blev føjet til opkaldet.

1. Klik på **Segmenter og gem**.
2. Klik på **Stop skærm** , når du er færdig med at optage.

Vedhæft metadata til en kontakt

Hvis din organisation bruger metadata til kontakter, kan du vedhæfte metadata til kontakter, som du optager med optagelseskontrolelementer. Du kan vedhæfte metadata til et aktivt opkald og til det seneste opkald. Du kan ikke vedhæfte metadata til opkald, der er ældre end det.

1. Klik på **Tilføj metadata**.
2. Vælg metadatatypen på rullelisten **Metadatanøgle** .
3. Angiv metadataværdien i **feltet Metadataværdi** .

   EKSEMPEL: Du skal føje en kommentar til kontaktoptagelsen. Du vælger **Kommentar** på **rullelisten Metadatanøgle** og angiver din kommentar i **feltet Metadataværdi** .

4. Klik på **Send**.

Tagge et opkald til en anden opbevaringstid

Din Webex WFO-administrator styrer, hvor længe optagelser er tilgængelige. Du kan dog give en kontakt en anden opbevaringstid ved at mærke den. Når du mærker en kontakt, gælder det, hvilken opbevaringsperiode din organisation har konfigureret for mærkede kontakter.

- Klik på **Tag**.

Relaterede emner

- Sådan fungerer kontrolelementer til optagelse – detaljerede oplysninger om, hvordan kontrolelementerne til optagelse fungerer.
- Automatiser QM arbejdsgange – Indstillinger for, hvilke optagelser der skal gemmes og slettes.
- Administrer, hvilke kontakter der optages – Indstillinger for automatisk optagelse af kontakter.
- Administrer brugerdefinerede metadatafelter – Baggrundsarbejde til tilknytning af metadata til en kontakt.
- Mærk en kontakt—Baggrundsarbejde til mærkning af kontakter.
- Administrer roller og tilladelser – Oplysninger om tilladelsessættet for optagelseskontrolelementer.

Sådan fungerer optagelseskontrolelementer

I dette afsnit kan du få flere oplysninger om, hvordan knapperne til optagelseskontrolelementer fungerer.

Login

Når du klikker på **Logon** , knyttes du til det specifikke lokalnummer til hotelophold, og du logges på Optagelseskontrol.

Startskærmen

Hvis QM ikke optager et aktivt opkald i øjeblikket, startes en optagelse, der kun er til skærms, når du klikker på **Startskærm** . Hvis du modtager et telefonopkald eller foretager et opkald i dette tidsrum, kan der oprettes en separat tale- og skærmkontakt i henhold til arbejdsgangskriterierne (eller du kan bruge **Segmenter og Gem** og **Segmenter og Slet** til at oprette kontakten). Når det aktive opkald afsluttes, oprettes der en anden kontakt, der kun er til skærms, og den fortsætter, indtil du klikker på **Stop skærm**.

Hvis QM optager et aktivt opkald i øjeblikket, sker der intet ved den aktuelle optagelse ved at klikke på **Startskærm** , men optagelsen begynder, når det aktive opkald afsluttes (hvis du ikke klikker på **Stop skærm**). Opkaldsoptagelsen og den skærmbaserede optagelse gemmes som separate kontaktoptagelser.

Stopskærm

Stopskærm fungerer kun, hvis du tidligere har klikket **på Startskærm**. Hvis du ikke klikker på **Stop skærm** efter **startskærmen**, er den maksimale kontaktoptagelseslængde fire timer.

Segmentér og gem

Når du klikker på **Segmenter og gem** , startes lyd- og skærmoptagelsen af et aktivt opkald. Hvis QM ikke automatisk optager opkaldet (f.eks. hvis opkalderens telefonnummer er på udelukkelseslisten, eller opkaldet ikke opfylder arbejdsgangskriterierne for at blive optaget), giver denne knap dig mulighed for at optage det og behandle det som en normal kontakt. Segmentér og Gem tilsidesætter udelukkelseslisten (konfigureret i Programadministration > QM kontaktflow
> Medtagelse/ekskludering), fordi rodopkaldet ikke kender agentens identitet under optagelse (se Sådan fungerer rodopkald og afstemning).

Hvis QM optager et aktivt opkald i øjeblikket, foretager Segmentér og gem intet.

Segmentér og slet

Hvis du klikker på **Segmenter og slet** , stoppes lyd- og skærmoptagelsen af et aktivt opkald. Den optagelse, der er foretaget indtil dette tidspunkt, kasseres straks. Optagelsen genoptages, når du klikker på **Segmenter og slet,** og gemmes i henhold til arbejdsgangskriterierne som en ny kontakt.

Sæt på pause

Pause hjælper dig med at overholde PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) til beskyttelse af forbrugerdata.

Pause påvirker både stemme- og skærmoptagelse og fungerer kun til aktive opkald. Det nytter ikke noget at klikke på **Pause** for et opkald, der allerede er sat på pause. Du skal klikke på **Genoptag** for at fortsætte optagelsen. Pause påvirker ikke live-overvågning.

Opkald kan afspilles før afstemning med stilhed, hvor du brugte pause.

Genoptag

Genoptag påvirker både stemme- og skærmoptagelse og fungerer kun til aktive opkald. Hvis opkaldet ikke er sat på pause i øjeblikket, foretager Genoptag intet sig. Hvis du ikke klikker på **Genoptag**, er det punkt, hvor du satte optagelsen på pause, slutningen af lydoptagelsen.

Under behandling efter opkald vises klik på **Genoptag** ikke som en gensidig stilhedshændelse eller tal igennem-hændelse.

BEMÆRK Hvis der anvendes flere metoder til at udløse pause og genoptag (f.eks. optagelseskontrolelementer, webhændelser, API'er og tredjepartssignalering) på samme tid, kan det resultere i en uforudsigelig funktionsmåde. Til

Undgå disse problemer, brug kun én metode til et opkald ad gangen.

Metadata

Hvis du klikker på **Metadata** , knyttes metadata til et aktivt opkald. Hvis QM ikke overfører det aktuelle opkald til arkivering på grund af arbejdsproceskriterier, overføres metadataene til databasen, men vises ikke i grænsefladen. Du kan kun vedhæfte metadata til et opkald, hvis metadataene er defineret på siden Administration af metadata (Programadministration > QM Konfiguration > Metadatastyring).

Du kan maksimalt knytte 100 metadataelementer til et opkald. Du kan klikke på **Metadata** 100 gange, hver gang ved hjælp af én nøgle/ét værdipar, eller klikke på **Metadata** én gang og bruge 100 nøgle-/værdipar. Hvis du angiver en tom værdi for en nøgle, fjernes den pågældende metadatafelttilknytning for opkaldet.

Følgende gyldige formater for metadata er.

Metadatatype	Dataformat
Dato	ÅÅÅÅ-MM-DD
Numre	▪ Kan starte med og indeholde et decimaltegn ▪ Må ikke slutte med et decimalpunkt eller indeholde et komma
Tekst	Kan indeholde alle alfanumeriske tegn med undtagelse af og-tegnet (&), mindre end (<) eller større end (>) tegn

Sikkerhedsfunktioner til optagelser

Alle optagelser har følgende sikkerhedsfunktioner:

- Kryptering – Alle data krypteres og transporteres via HTTPS/SSL fra en kundes lokaler til den Webex WFO-cloudplatform til behandling og lagring.
- Rollebaserede tilladelser – Kun autoriserede brugere kan afspille eller eksportere optagelser.
- Revisionsspor – systemet sporer, hvem der har adgang til optagelser, hvad de har adgang til, og hvornår de har adgang til dem.
- Overholdelse af PCI (Payment Card Industry) – Webex WFO overholder branchestandardens omfattende krav til forbedring af datasikkerheden ved betalingskonti.

I cloud-installationer er den tilgængelige krypteringsmetode RSA-2048 (med asymmetriske nøgler) og AES-256 for medier, der er optaget af Webex WFO.

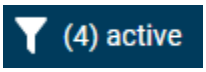
Få vist optagelsesrapporter

Du kan finde oplysninger om de QM og WFM standardrapporter, der følger med Webex WFO, og instruktioner i, hvordan du kører en standardrapport, i QM standardrapporter og WFM standardrapporter.

> BEMÆRK Disse WFO-standardrapporter viser Webex WFO-rapporter en agents aktuelle team, ikke det team, som agenten tilhørte på det tidspunkt, hvor optagelsen blev foretaget. Rapporter oprettet med Data Explorer og kontakterne
> På siden Interaktioner, viser det team, som en agent tilhørte på det tidspunkt, hvor optagelsen blev foretaget.

Find kontakter

Du kan finde kontakter i dit område ved hjælp af et eller flere filtre. Du kan f.eks. bruge filtre til at finde alle kontakter, der er behandlet af en bestemt person eller optaget inden for et bestemt datointerval. Ikonet Filtre (øverst til venstre på siden) angiver antallet af filtre, du bruger i øjeblikket.



Hvert filter har mindst ét kriterium. Filteret Evaluatornavn har f.eks. to kriterier: Fornavn og Efternavn. For at blive vist i filterresultaterne skal en kontakt opfylde alle kriterierne for hvert filter, du bruger. Du kan finde oplysninger om tilgængelige filtre og deres kriterier under Filterbeskrivelser.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Vis kontakter.
- Du har optagelser inden for dit område.
- Nogle filtre kræver specifikke tilladelser. Se Filterbeskrivelser for at få flere oplysninger.
- Nogle filtre kræver Webex WFO Analytics. Se Filterbeskrivelser for at få flere oplysninger.

Sideplacering

Interaktioner

Procedurer

Filtrer kontakter

1. **Klik på ikonet Filterliste** (øverst til venstre på siden). Panelet Filtre åbnes og viser enten de seneste filtre, du brugte, eller standardfiltersættet.

   Tabellen nedenfor viser standardfiltersættet. Du kan når som helst indlæse dette sæt ved at klikke på **Nulstil**.

Filter	Kriterier
Datointerval	Seneste måned
Organisation	Gruppe: Alle Team: Alle Agent: Alle (aktive agenter)
Søgeområde	Alle evalueringer

2. Klik på **Tilføj filter**. Dialogboksen Vælg filtre åbnes.
3. Klik på et filter i **kolonnen Tilgængelig** for at tilføje det, eller klik på et filter i kolonnen **Valgt** for at fjerne det.

   BEMÆRK Du skal medtage mindst ét af følgende påkrævede filtre: Kontakt-id, Datointerval eller Bestemt dato. Hvis dit filtersæt kun indeholder ét påkrævet filter, kan du ikke fjerne Det krævede filter, medmindre du tilføjer et andet påkrævet filter.

4. Klik på **Opdater filtre**. Dialogboksen Vælg filtre lukkes.
5. Klik på hvert filter, og vælg dets kriterier.
6. Klik på **Anvend**. Optagelser, der opfylder alle kriterierne i filtersættet, vises. Snapshottet af Filtrer kontakter (øverst til højre på siden) opdateres med den gennemsnitlige taletid (ATT) for de viste optagelser. ATT er den gennemsnitlige tid, det tog en agent at håndtere et opkald. Taletiden begynder, når en agent besvarer et opkald, og slutter, når agenten afbryder eller overfører det, inklusive parkeringstid.

   ATT: 00:02:58

Gemme et filtersæt

En gruppe filtre og kriterier, som du bruger sammen, kaldes et "filtersæt". Du kan gemme et filtersæt og bruge det igen senere.

1. Filtrer kontakter for at vælge de filtre og kriterier, du vil gemme (se Filtrer kontakter for at få flere oplysninger).
2. Klik på ikonet Gem . Dialogboksen Gem filtersæt åbnes.
3. Angiv et navn til filtersættet i feltet Navn **på** nyt filtersæt.
4. Klik på **Gem**. Dialogboksen Gem filtersæt lukkes, og navnet vises på rullelisten Filtersæt.

Brug et gemt filtersæt

1. **Klik på ikonet Filterliste** (øverst til venstre på siden). Panelet Filtre åbnes.
2. Vælg filtersættet på **rullelisten Filtersæt** . Filtrene og kriterierne for sættet vises.
3. Klik på **Anvend**. Optagelser, der opfylder alle kriterierne i filtersættet, vises.

Rediger et gemt filtersæt

1. Vælg filtersættet på **rullelisten Filtersæt** .
2. Rediger filtersættet.
3. Klik på **Anvend**.
4. Klik på ikonet **Gem** . Dialogboksen Gem filtersæt åbnes.
5. Vælg **Overskriv filtersæt**. Navnet på filtersættet vises på rullelisten Eksisterende filtersæt.
6. Klik på **Gem**. Dialogboksen Gem filtersæt lukkes.

Ændre datoformatet

Som standard viser Webex WFO datoer i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.

1. Klik på dit navn øverst til højre på siden.
2. Vælg **Vælg sprog**. Vinduet **Vælg sprog** åbnes.
3. Vælg et af følgende sprog:

Hvis du vil se datoer i dette	Vælg et af disse sprog:
MM/DD/ÅÅÅÅ	Dansk
DD/MM/ÅÅÅÅ	Dansk (UK & AUS)

Hvis du vil se datoer i dette	Vælg et af disse sprog:
	Fransk (Frankrig) Spansk Portugisisk (Portugal) Portugisisk (Brasilien) Italiensk
ÅÅÅÅ-MM-DD	Svensk Fransk (Canada)
DD.MM. ÅÅÅÅ	Finsk, norsk, dansk, tysk, polsk
ÅÅÅÅ/DD/MM	Japansk Kinesisk (traditionelt) Kinesisk (forenklet)
DD-MM-ÅÅÅÅ	Dutch
YYYY.MM.DD	Koreansk

4. Klik på **Skift sprog**. Vinduet **Vælg sprog** lukkes.
5. Opdater siden. Datoformatet ændres ud fra det sprog, du har valgt.

Beskrivelse af filtre

Følgende tabel beskriver filtre og deres kriterier.

SEDDEL

Du kan bruge jokertegn i kriterierne for flere filtre. Kombiner et jokertegn med mindst ét bogstav eller tal.

- * repræsenterer ethvert tal af tegn. Hvis du f.eks. angiver 612* som kriterium for telefonnummerfilteret, filtrerer du alle telefonnumre, der begynder med 612, men indeholder et vilkårligt antal tegn bagefter.
- Den? Jokertegn repræsenterer ét tegn. Hvis du f.eks. indtaster 612555???? Som et kriterium for filteret Telefonnummer skal du filtrere alle telefonnumre, der indeholder ti tegn, og starte med 612555.

Filter	Beskrivelse
Godkendt af	Filtrerer kontakter efter navnet på den person, der godkendte deres evalueringer. Du kan bruge jokertegn. Dette filter er tilgængeligt, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Tilknyttet kontakt-id	Filtrerer kontakter efter deres tilknyttede kontakt-id. Du kan bruge jokertegn.
Kalibreret	Filtrerer kontakter ud fra deres status, der er markeret til kalibrering. Vælg et af følgende kriterier: ▪ Ja – kontakterne er markeret til kalibrering. ▪ Nej – kontakterne er ikke markeret til kalibrering.
Kontaktindhold	Filtrerer kontakter ud fra de indholdstyper, de indeholder. Vælg et eller flere af kriterierne. Dette filter viser dig alle kontakter, der har de indholdstyper, du vælger, ikke kontakter, der kun har disse indholdstyper. **SEDDEL** Et af kriterierne er Har transskription. Der kan være forskellige årsager til, at antallet af opkald, du ser ved hjælp af dette kriterium, og antallet af opkald, du ser i et Analytics-dashboard, der bruger datasættet Transskriberet opkaldsantal: ▪ QM data og Analytics-data opdateres på forskellige tidspunkter. ▪ QM markerer et opkald med Har transskription, hvis en transskriptionsfil

Filter	Beskrivelse
	for opkaldet er uploadet, men Analytics markerer et opkald som transskriberet, efter at opkaldet er blevet indekseret. Indeksering sker, når transskriptionsfilen er uploadet, så rapporter om transskriberede opkald kan vise et højere tal i QM end i Analytics, hvis indekseringen endnu ikke har fundet sted. ▪ QM og Analytics kan have forskellige opbevaringspolitikker.
Kontakt-id	Filtrerer kontakter efter deres entydige id. Du skal indtaste det nøjagtige id på den kontakt, du vil finde. Du kan ikke bruge jokertegn.
Kontakttype	Filtrerer kontakter efter kontakttypen. Vælg et af følgende kriterier: ▪ Opkald – En kontakt med en opkaldsoptagelse. ▪ Ikke-opkald – En kontakt uden en opkaldsoptagelse, som en person oprettede ved at klikke på Opret kontakt på siden Interaktioner. ▪ Kun skærm – En skærmoptagelseskontakt uden opkaldsoptagelse. ▪ E-mail – En kontakt uden opkaldsoptagelse. Denne kontakttype vises kun, når din organisation bruger både Kvalitetsstyring og Analytics. ▪ Tekst – Afhængigt af hvordan din organisation importerer skriftlige kontakter til Webex WFO, kan dette omfatte e-mails, chatbeskeder eller andre tekstkontakter. ▪ Chat – En skriftlig kontakt, der fandt sted i din organisations chatprogram. Dette kan være med en menneskelig agent eller med en chatbot. ▪ SMS – En skriftlig kontakt, der er opstået inden for organisationens sms-program.
Brugerdefinerede data	Filtrerer kontakter, hvis tilpassede metadata opfylder de kriterier, du angiver. De tilgængelige kriterier afhænger af typen af tilpassede metadata. Du kan ikke bruge jokertegn som det første eller sidste tegn.
Dato for evaluering	Filtrerer kontakter, der er evalueret inden for det datoområde, du angiver. Begge kriterier anvender som standard dags dato. Dette filter er tilgængeligt, hvis du

Filter	Beskrivelse
	have tilladelsen Vis evaluatordetaljer. BEMÆRK Hvis du leder efter optagelser, der er evalueret på en bestemt dag, skal du muligvis også søge efter optagelserne for den foregående dag eller næste dag, afhængigt af din tidszone. For at beregne den evaluerede dato bruger Webex WFO UTC-tiden (Universal Time Coordinated) plus eller minus en forskydningsværdi, der er knyttet til din tidszone. F.eks. konverteres 2022 2:00 AM UTC den 24. marts til den 23. marts 2022 9:00 PM CDT (Central Daylight Time). Et opkald, der blev evalueret sent om aftenen i CDT-tidszonen den 23. marts 2022, kan blive filtreret som et opkald, der blev evalueret den 24. marts 2022.
Datointerval	Filtrerer kontakter, der er optaget inden for et foruddefineret datointerval. Vælg et af kriterierne. Standardværdien er Seneste måned. BEMÆRK Dette filter søger altid efter kontakter i optagekildens tidszone (f.eks. optagelsesserveren eller pc med Smart Skrivebord), selvom afkrydsningsfeltet Vis kontakter i brugertidszone er markeret (se Konfigurer QM globale indstillinger). **SEDDEL** Der kan være forskellige årsager til, at antallet af opkald, du ser, når du bruger dette filter, fra antallet af opkald, du ser, når du bruger filteret Datointerval i Analytics: ▪ QM data og Analytics-data opdateres på forskellige tidspunkter. ▪ QM og Analytics kan have forskellige opbevaringspolitikker.
Retning	Filtrerer kontakter efter deres retning. Vælg et af kriterierne.
Varighed	Filtrerer kontakter, hvis varighed er større end, mindre end eller lig med det antal sekunder, du angiver.
E-mail	Filtrerer e-mailkontakter efter deres afsender, modtager eller emne. Angiv værdier for et eller flere af kriterierne. Disse kriterier skelner ikke mellem store og små bogstaver. Du kan bruge jokertegn.

Filter	Beskrivelse
	SEDDEL Mailfilteret er kun tilgængeligt, når Analytics er installeret.
Evalueringsformular	Filtrerer kontakter efter den formular, de blev evalueret med.
Evalueringssvar	Filtrerer kontakter efter agentens svar på evalueringen. Vælg et eller flere af følgende kriterier: ▪ Afventer svar – agenten har endnu ikke svaret. ▪ Anerkendt – agenten har bekræftet evalueringen. ▪ Appel – agenten har appelleret evalueringen.
Navn på evaluator	Filtrerer kontakter efter navnet på den person, der evaluerede dem. Du kan bruge jokertegn. Dette filter er tilgængeligt, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Eksterne parter	(Chat og SMS kontakter) Filtrerer kontakter efter det id, der blev brugt af den person, som agenten interagerede med. Dette id er normalt en mailadresse eller et telefonnummer, men dette varierer afhængigt af det chat- eller meddelelsesværktøj, din organisation bruger. Du kan bruge jokertegn.
Kurvediagram	Filtrerer kontakter efter lokalnummer.
Organisation	Filtrerer kontakter efter den gruppe, det team eller den agent, der behandlede dem. **SEDDEL** Hvis din organisation bruger QM visninger i stedet for at konfigurere brugeromfang via siden Brugere, fungerer filteret Organisation på følgende måde for brugere, der har en QM visning tildelt, men ikke tildelt område: ▪ Rullelisterne Gruppe og Team er indstillet til Alle og kan ikke ændres. ▪ Rullelisten Agent viser alle agenters navne.
Telefonnummer	Filtrerer samtaler efter telefonnummer. Filteret returnerer alle kontakter, hvis opkaldsnummer eller opkaldsnummer svarer til det nummer, du indtaster. Du kan indtaste følgende:

Filter	Beskrivelse
	▪ Specifikke numre ▪ Nummerintervaller ved brug af jokertegn ▪ * jokertegnet for at returnere alle kontakter med et opkaldt nummer eller et opkaldsnummer Tallene må ikke indeholde bindestreger eller parenteser.
Forudsigende evalueringsresultat	Filtrerer kontakter, hvis forudsigende evalueringsresultat er større end, mindre end eller lig med det tal, du angiver. Dette filter er tilgængeligt, hvis du har tilladelsen Vis analyse. Se Konfigurer forudsigelser for at få flere oplysninger om forudsigende bedømmelse.
Forudsigende Net Promoter Score	Filtrerer kontakter, hvis forudsigende net promoter-score er større end, mindre end eller lig med det tal, du angiver. Dette filter er tilgængeligt, hvis du har tilladelsen Vis analyse. Se Konfigurer forudsigelser for at få flere oplysninger om forudsigende bedømmelse.
Optagelsesflag	Filtrerer kontakter, der er markeret eller mærket. Vælg et eller flere af kriterierne. Du kan finde flere oplysninger om mærkning af kontakter under Mærke en kontakt og Markere kontakter til træning eller HR. BEMÆRK Hvis du vil se alle kontakter, der er markeret til træning på tværs af organisationen, skal du have tilladelsen Vis alle træningskontakter. BEMÆRK Hvis du vil se alle kontakter, der er markeret til HR, på tværs af organisationen, skal du have tilladelsen Vis alle HR-kontakter.
Optagelsestype	Filtrerer kontakter efter optagelsestype.
Score	Filtrerer kontakter, hvis evalueringsresultat er større end, mindre end eller lig med det tal, du angiver.
Søgeområde	Filtrerer kontakter efter område. Vælg et af følgende kriterier:

Filter	Beskrivelse
	▪ Alle evalueringer—Alle kontakter i dit område. ▪ Mine evalueringer – Alle kontakter, som du har fået tildelt til at evaluere, eller hvis evalueringer du har startet eller afsluttet. ▪ Mine ventende kalibreringer – kontakter inden for dit område, der er markeret til kalibrering. ▪ Root Calls – Audio root-optagelser. Skærmrodoptagelser er ikke tilgængelige på siden Interaktioner. BEMÆRK Hvis du vil se rodoptagelser, skal du have tilladelsen Vis rodoptagelser. ▪ Papirkurvkontakter – kontakter i papirkurven.
Følelser	Filtrerer kontakter efter deres synspunktsscore. Vælg et af kriterierne. Dette filter er tilgængeligt, hvis du har tilladelsen Vis analyse.
Bestemt dato	Filtrerer kontakter, der er optaget inden for et bestemt datointerval. BEMÆRK Dette filter søger altid efter kontakter i optagekildens tidszone (f.eks. optagelsesserveren eller pc med Smart Skrivebord), selvom afkrydsningsfeltet Vis kontakter i brugertidszone er markeret (se Konfigurer QM globale indstillinger).
Taleenergi	Filtrerer kontakter efter taleenergihændelse. ▪ Hvis du vil filtrere kontakter efter antallet af de hændelser, de indeholder, skal du vælge Stilhedshændelser, Tal igennem-hændelser, Sæt begivenheder på pause eller Sæt begivenheder i venteposition. ▪ Hvis du vil filtrere kontakter, hvor varigheden af en hændelse er større end, mindre end eller lig med et antal sekunder, du angiver, skal du vælge Stilhedsvarighed, Varighed af tal igennem, Varighed af pause eller Varighed af venteposition. BEMÆRK: Kriterierne Stilhedshændelser og Varighed af stilhed returnerer kun kontakter, der har stilhedshændelsesmærker i lydpanelet. Det gør de Ikke returnere kontakter, hvor lydoptagelsen er lydløs af andre årsager (f.eks. fordi kunden er på hold, eller fordi der er opstået en pause/genoptag-hændelse).

Filter	Beskrivelse
	Du kan finde flere oplysninger om hændelser for taleenergi under Lytte til en lydkontakt og Om stilheds- og tal igennem-hændelser.
Tilstand	Filtrerer kontakter efter status for deres evalueringsformular. Vælg et eller flere af kriterierne.
Undersøgelsesnavn	Filtrerer kontakter efter navnet på deres tilknyttede undersøgelse efter opkald.
Undersøgelsesresultater	Filtrerer kontakter, hvis undersøgelsesresultat er større end, mindre end eller lig med det tal, du angiver.
Tekstsøgning	Filtrerer kontakter ud fra teksten i kontakten. Teksten kan vises i en opkaldstransskription eller i brødteksten i en tekst, e-mail, chat eller SMS meddelelse. Der vises en forhåndsvisning af søgeresultaterne i kolonnen Teksteksempel. Hvis du vil se søgeresultater fra afskrifter, skal du have tilladelsen Vis tale til tekstanalyse. Som standard søger Webex WFO efter ord og udtryk, der ligner de søgeord, du indtaster. Hvis du kun vil søge efter den nøjagtige tekst i dine søgeudtryk, skal du vælge **Eksakt match**. Eksakt match tilsidesætter alle sprog, du vælger på rullelisten Sprog **,** og finder resultater på tværs af alle sprog. **EKSEMPEL** : Du indtaster ordadministrationen i feltet Tekstsøgning og vælger ikke Eksakt match. Webex WFO finder kontakter, der omfatter: *manager* og inkluderer også ord som *administreret*, *ledere*, *ledelse* osv. Du vælger Eksakt match. Webex WFO finder kun kontakter, der omfatter *manager*. Udover en simpel tekstsøgning kan du udføre mere komplekse søgninger ved at skrive forespørgsler. Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du skriver søgeforespørgsler, under Sådan fungerer syntaksen for tekstsøgning. BEMÆRK: Filteret Tekstsøgning er kun tilgængeligt for cloudinstallationer.
Tidsinterval	Filtrerer kontakter, der er registreret inden for det angivne tidsinterval, uanset dato. Hvis starttiden er større end sluttiden, vises filteret

Filter	Beskrivelse
	Gælder for kontakter over midnat. BEMÆRK Dette filter søger altid efter kontakter i optagekildens tidszone (f.eks. optagelsesserveren eller pc med Smart Skrivebord), selvom afkrydsningsfeltet Vis kontakter i brugertidszone er markeret (se Konfigurer QM globale indstillinger).
Tidszone	Filtrerer kontakter efter tidszonen for hentningskilden. BEMÆRK Dette filter søger altid efter kontakter i optagekildens tidszone (f.eks. optagelsesserveren eller pc med Smart Skrivebord), selvom afkrydsningsfeltet Vis kontakter i brugertidszone er markeret (se Konfigurer QM globale indstillinger).

Når du finder en kundesamtale til evaluering, skal du overveje følgende oplysninger:

- En agent skal være knyttet til et team, hvis du ønsker, at agentens kontakter skal optages.
- En agent, der ikke aktuelt er på noget team, kan søge efter og afspille deres egne bedømte optagelser (og alle uddannelsesoptagelser). Den celle i kolonnen Team, der er knyttet til den valgte kundesamtale, er tom.
- Hvis det er konfigureret, kan en bruger søge efter, afspille og bedømme kontakter for en agent, der ikke aktuelt er i et team eller en gruppe. Hvis agenten ikke hører til et team eller en gruppe, vises den celle i kolonnen Team eller Gruppe, der er knyttet til den valgte kundeoptagelse, som tom.
- Hvis det er konfigureret, kan en bruger søge efter, afspille og bedømme kontakter for en agent, der hører til et team, der superviseres af den pågældende bruger, når teamet ikke hører til en gruppe. Et team skal være knyttet til en gruppe af hensyn til kvalitetsstyring.

Relaterede emner

- Afspil kontakter
- Slet eller gendan en kontakt
- Tilpasse kolonnerne på siden Interaktioner
- Masseeksport af kontakter

- Eksportér kontaktmetadata
- Opret en kontakt

Sådan fungerer syntaksen for tekstsøgning

Søg efter ord i kontakter med filteret Tekstsøgning på siden Interaktioner. Du kan indtaste en grundlæggende søgning, som om du søgte på Google, men du kan også skrive en forespørgsel, der bruger standardsyntaksoperatorer til at gøre din søgning mere præcis.

Eksempler:

Følgende eksempler viser, hvilken type forespørgsler du kan bruge sammen med filteret Tekstsøgning.

> BEMÆRK: Tekstsøgninger søger ikke efter følgende ord. Disse ord fremhæves heller ikke i søgeresultaterne:
> A, en og er, som, ved, være, men ved, for, hvis, i, ind i, er, det, nej, ikke, af, på, eller, sådan, det, deres, så, der, disse, de, dette, til, var, vil, med

Søg efter et enkelt ord

EKSEMPEL supervisor

Resultatet er en liste over alle kontakter, der indeholder ordet "supervisor" eller "supervisorer".

Søg efter flere ord

EKSEMPEL vejleder tale

Denne søgning består af to eller flere ord uden operatorer og uden anførselstegn. Søgningen udføres, som om der er en ELLER-operator til stede. Resultatet er en liste over kontakter, der indeholder ordet "supervisor", ordet "tale" eller begge ord i en bestemt rækkefølge.

Text Preview
They are depot right now as we speak wh
I want to speak with your supervisor. Of C
But first I'll need to verify your identity to
Speaking, I lived in Chicago to spend som

Søg efter en nøjagtig sætning

EKSEMPEL "opsig mit abonnement"

Denne søgning består af to eller flere ord i anførselstegn uden nogen operator mellem dem. Denne søgning udføres, som om der er en OG-operator. Resultatet er en liste over kontakter, der indeholder ordene "annuller mit abonnement" i den nøjagtige rækkefølge.

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...

Søg efter flere nøjagtige sætninger

EKSEMPEL "tal med din supervisor" "opsig mit abonnement"

Denne søgning placerer anførselstegn omkring to separate udtryk. Resultatet er en liste over kontakter, der indeholder en af disse nøjagtige sætninger.

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

Søg med et jokertegn med et enkelt tegn

EKSEMPEL på te?t

Jokertegnet (?) søger efter en erstatning for et enkelt tegn. Denne søgning finder hits med "telt", "test" og "tekst".

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,

Søg med et jokertegn på flere tegn

EKSEMPEL TEST *

Stjernen (*) jokertegnet søger efter flere tegn. Denne søgning finder hits med "test", "test", "testet", "tester", "test" og endda "vidnet".

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

Nærhedssøgning

EKSEMPEL "tal supervisor"~2

Denne nærhedssøgning søger efter ordene "tale" og "vejleder" inden for maksimalt to ord. Dette eksempel viser resultater, der identificerer de to søgte ord, to ord fra hinanden.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Når du skriver en nærhedssøgningsforespørgsel, skal du indtaste søgeordene i den rækkefølge, du forventer at finde dem i afskriften. Hvis du leder efter sætninger som "tal med din vejleder"

og "Tal med en supervisor", skriv forespørgslen som "Tal vejleder" ~ 2, ikke "Supervisor Speak" ~ 2. Nærhedssøgninger med tilfældigt ordnede søgetermer kan give dig uforudsigelige resultater.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Begræns dine nærhedssøgninger til en afstand på to ord. Nærhedssøgninger efter ~3 eller højere kan give dig uforudsigelige resultater.

Udelad ord

EKSEMPEL(annuller || forny)!abonnement

Denne søgning søger efter kontakter med ordet "annuller" eller ordet "forny", men uden ordet "abonnement".

BEMÆRK: Du kan ikke starte en forespørgsel med! (IKKE) operatør. Den! Operatøren skal følge et udtryk i forespørgslen.

For at demonstrere, hvordan NOT-logik fungerer, viser billedet nedenfor resultaterne af en forespørgsel, der indeholder ordet "abonnement" ved hjælp af AND-logik (&&) i stedet for NOT-logik, (annuller || forny) &&; abonnement.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to
Hi, I'm calling to renew my subscription. I'm actually thinking about upg

Hvis vi ændrer OG-logikken tilbage til IKKE-logik, (annuller || forny)!abonnement, viser søgeresultaterne kun kontakter, der har ordet "annuller", "forny" eller begge dele, og ordet "abonnement" er ikke i resultaterne.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

Følgende tabel definerer hver af de understøttede operatorer og giver korte eksempler på, hvordan operatorerne kan bruges til at oprette en søgeforespørgsel.

Operatør	Definition	Eksempelforespørgsel	Forespørgselsforklaring
~	Brug denne nærhedsoperator Sådan finder du ord eller sætninger inden for et bestemt antal Ord. Ingen plads før eller efter denne operatør. OG Logik anvendes på alle ord inden for anførselstegnene af en nærhedssøgning.	"Tal supervisor"~2	Ordene "tale" og Der søges efter "supervisor" inden for to ord af hinanden, med "Tal" før "vejleder". Den Tal 2 angiver maksimum Antal ord, der kan vises mellem "tale" og "Vejleder."
&&	Fungerer som en boolesk OG logisk operatør. Tilføj en plads før og efter.	"Annuller abonnement"~2 && "Forny abonnement"~2	Denne forespørgsel søger efter Forekomster af ordene "Annuller" og "Abonnement" inden for to ord af hinanden, der findes sammen med Forekomster af ordene "Forny" og "Abonnement" inden for to ord af hinanden.
||	Fungerer som en boolesk ELLER logisk operator. Brug et mellemrum før og efter. ELLER-logikken er den standardlogik, der bruges, når der søges efter to uafhængige ord.	tale vejleder "Annuller abonnement"~2 || "Forny abonnement"~2	I det første eksempel søges der efter et af eller begge ordene "tale" eller "vejleder". I det andet eksempel søges der efter forekomster af ordene "annuller" og "abonnement" inden for to ord eller forekomster af ordene "forny" og "abonnement" inden for to ord eller begge ordparringer.

Operatør	Definition	Eksempelforespørgsel	Forespørgselsforklaring
!	Fungerer som en boolesk NOT-operator (udfører en negativ søgning). Tilføj ikke plads før eller efter denne operatør. Du kan ikke bruge denne operator og det medfølgende udtryk eller udtryk alene. Du skal kombinere denne operatør med en positiv søgning, hvor specifikke udtryk eller sætninger er placeret. Det medfølgende ord, du indtaster, bliver til et stilkord, og andre variationer af ordet registreres.	(opgrader ELLER forny)!gratis Hej alle sammen!" tak opkald"~2	Søgningen finder kontakter, der har ordene "opgrader" eller "forny" uden ordet "gratis" nogen steder i kontakten. Det andet eksempel viser en søgning efter ordet "hej" uden forekomst af "tak" og "opkald" inden for to ord af hinanden.
()	Parentesen bruges til gruppering eller indlejring af ord.	(præmie || guld) && (opgradering || forny)	Søgningen søger efter en af følgende kombinationer af to ord: ▪ Premium-opgradering ▪ Premium fornyelse ▪ Guld opgradering ▪ Guld forny

Jokertegn

Du kan ændre forespørgselsudtryk med jokertegn på enkelte eller flere tegn inden for enkelte udtryk (men ikke inden for udtryk).

? (enkelt tegn)	TE? T finder TEST og TEKST
* (flere tegn)	TEST* finder TEST, TESTER, TEST og TEST

VIGTIGT : Jokertegn kan give dig uventede resultater, hvis du sætter dem i ord, der har suffikser. For eksempel tilføjer "test", "tester" og "test" alle forskellige suffikser til den samme rod: "Test." En søgning efter "te*ting" finder muligvis ikke alle forekomster af ordene "sms" og "test". Hvis du får uventede resultater med jokertegn, kan du prøve at fjerne suffikset og kun bruge rodordet i stedet.

BEMÆRK: Du kan ikke bruge nogen af jokertegnene som det første tegn i en søgning.

Tilpasse kolonnerne på siden Interaktioner

Tabellen Kontakter indeholder kolonner med oplysninger om hver kontakt. Du kan tilpasse, hvilke kolonner du ser, og hvilken rækkefølge de vises i på siden.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Vis kontakter.
- Du har optagelser inden for dit område.
- Nogle kolonner kræver specifikke tilladelser. Se Kolonnebeskrivelser for at få flere oplysninger.
- Nogle kolonner kræver Webex WFO Analytics. Se Kolonnebeskrivelser for at få flere oplysninger.

Sideplacering

Interaktioner

Procedurer

Vis eller skjul kolonner

1. **Klik på ikonet Listeindstillinger** (øverst til højre på siden), og vælg **Vis/skjul kolonner** på rullelisten. Vinduet **Vis/skjul kolonner** åbnes.
2. Hvis du vil have vist en kolonne, skal du klikke på kolonnens navn i **ruden Skjulte kolonner** . Hvis du vil skjule en kolonne, skal du klikke på kolonnens navn i **ruden Viste kolonner** .
3. Klik på **Anvend**. Vinduet **Vis/skjul kolonner** lukkes.

Omarrangere kolonner

- Klik og træk kolonner for at omarrangere dem.

Beskrivelser af kolonner

Følgende tabeller beskriver alle de kolonner, du kan få vist i tabellen Kontakter. Hvis kontakten genbruges, men endnu ikke slettes permanent, vises "######" i alle felter undtagen Kontakt-id.

Organisation

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agent-id ACD	Agentens id på ACD.
Fornavn	Agentens fornavn. BEMÆRK, hvis felterne Fornavn, Efternavn, Gruppe og Team er Tom, optagelsen er et viderestillet opkald. Et viderestillet opkald er en uafklaret kontakt, der vises som en arkivkontakt. Opkaldet tildeles en agent, når det er afstemt (se Sådan fungerer rodopkald og afstemning).
Gruppenavn	Navnet på gruppen.
Efternavn	Agentens efternavn.
Teamnavn	Navnet på det team, som agenten tilhørte på det tidspunkt, hvor kontakten blev optaget.

Evaluering

Kolonnenavn	Beskrivelse
Godkendt af	Den person, der godkendte evalueringen. Denne værdi vises, hvis du er evaluator, eller hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Kalibreret	Om kontakten er markeret til kalibrering.
Dato for evaluering	Datoen, hvor kontakten blev evalueret. Denne værdi vises, hvis du er evaluator, eller hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer. Hvis du ikke har denne tilladelse, vises ##### i denne kolonne. BEMÆRK Hvis du leder efter optagelser, der er evalueret på en bestemt dag,

Evaluering (fortsat)

Kolonnenavn	Beskrivelse
	Du skal muligvis også søge efter optagelserne for den forrige dag eller den næste dag, afhængigt af din tidszone. For at beregne den evaluerede dato bruger Webex WFO UTC-tiden (Universal Time Coordinated) plus eller minus en forskydningsværdi, der er knyttet til din tidszone. F.eks. konverteres 2022 2:00 AM UTC den 24. marts til den 23. marts 2022 9:00 PM CDT (Central Daylight Time). Et opkald, der blev evalueret sent om aftenen i CDT-tidszonen den 23. marts 2022, kan blive filtreret som et opkald, der blev evalueret den 24. marts 2022.
Dato for svar	Dato, hvor agenten svarede på evalueringen. BEMÆRK Hvis du leder efter svar, der er foretaget på en bestemt dag, skal du muligvis også søge i optagelserne for den forrige dag eller den næste dag, afhængigt af din tidszone. For at beregne svardatoen bruger Webex WFO UTC-tiden (Universal Time Coordinated) plus eller minus en forskydningsværdi, der er knyttet til din tidszone. F.eks. konverteres 2022 2:00 AM UTC den 24. marts til den 23. marts 2022 9:00 PM CDT (Central Daylight Time). Et svar afgivet sent om aftenen i CDT-tidszonen den 23. marts 2022 kan filtreres som et svar foretaget den 24. marts 2022.
Evalueringsformular	Den evaluerings- eller kalibreringsformular, der blev brugt til at
bedømme samtalen. Evalueringssvar	Agentens svar på evalueringen: ▪ Afventer – agenten har endnu ikke svaret. ▪ Anerkendt – agenten har bekræftet evalueringen. ▪ Appel – agenten har appelleret evalueringen.
Navn på evaluator	Evaluatoren eller kalibratoren. Denne værdi vises, hvis du er evaluator, eller hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Score	Det evalueringsresultat, der gives til kontakten. BEMÆRK: Kalibreringsresultater vises ikke i dette felt. Til kalibreringsresultater skal du bruge evalueringskalibreringen.

Dato

Kolonnenavn	Beskrivelse
Dato	Datoen, hvor kontakten blev hentet. Formatet varierer afhængigt af det sprog, du vælger på enten loginskærmen eller rullelisten med indstillinger.
Tid	Starttidspunktet for kontakten i TT:MM:SS. Som standard viser Webex WFO denne tid i optagekildens tidszone (f.eks. optagelsesserveren eller pc'en med Smart Desktop). Hvis afkrydsningsfeltet Vis kontakter i brugertidszone er markeret på siden QM globale indstillinger, viser Webex WFO denne tid i brugerens viste tidszone. Se Konfigurer QM globale indstillinger.
Tidszone	Tidszonen for dato- og klokkeslætsfelterne. Som standard bruger Webex WFO tidszonen for optagelseskilden (f.eks. optagelsesserveren eller pc'en med Smart Desktop). Hvis afkrydsningsfeltet Vis kontakter i brugertidszone er markeret på siden QM globale indstillinger, bruger Webex WFO brugerens viste tidszone. Se Konfigurer QM globale indstillinger.

kontakt i telefonbog

Kolonnenavn	Beskrivelse
Tilknyttet kontakt-id	Id'et på en kontakt, der er relateret til denne kontakt.
Lydfiloverførselstilstand	Status for kontaktens lydfil. De mulige værdier for denne kolonne er som følger: ▪ Null/blank – der er ingen optagelse for denne kontakt. ▪ Fil afventer overførsel – Lyd er optaget, men endnu ikke overført. ▪ Filen er overført – lyden er overført og kan afspilles. ▪ Filen er fjernet – Lyd er optaget, men optagelsen er blevet optaget.

Kontakt (fortsat)	Beskrivelse
	Fjernet. ▪ Filen er ugyldig – optagelsesfilen er ugyldig og kan ikke afspilles. ▪ Filen genbruges – lydfilen er markeret til at blive fjernet, men kan stadig gendannes. BEMÆRK: Denne kolonne kan ikke sorteres.
Kaldt nummer	Direkte indgående opkald (DID) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) på den telefon, der modtog opkaldet. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret. Dette felt anvendes kun ved opkald.
Opkaldsnummer	Opkalds-id eller ANI (Automatic Number Identification) for den opkaldende part. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret. Dette felt anvendes kun ved opkald.
Kanal	Den kanal, hvor interaktionen forekom. Denne kolonne vises, hvis din organisation bruger en understøttet integration til kontakter på sociale medier. De mulige værdier for dette felt varierer afhængigt af de typer sociale medier, din organisation bruger.
Varighed af kontakt	Længden af tiden mellem opkaldet bliver besvaret og opkaldet slutter, herunder ringetid og udvidet skærmtid (hvis relevant) i TT:MM:SS. Disse oplysninger kommer fra signaltjenesten. Dette felt anvendes kun ved opkald. Opkaldets varighed, der vises i kontakttabellen, er muligvis ikke det samme som den varighed, der vises i medieafspilleren, fordi "hændelsesvarigheden" (tiden mellem hændelser) og "optagelsesvarighed" (varigheden i den faktisk optagede fil) kan være forskellige. I disse scenarier får opkaldsvarigheden til at være anderledes: ▪ Hvis du bruger kontrolelementerne til optagelse API til at afbryde afspilningen, genoptage eller genstarte

Kontakt (fortsat)	Beskrivelse
	Optagelse, er optagelsesvarigheden kortere end den faktiske opkaldsvarighed. Hvis optagelsen f.eks. sættes på pause i et minut, er optagelsesvarigheden et minut kortere end opkaldsvarigheden. ▪ Hvis du arkiverer eller renser et opkald med lang ringetid, viser tabellen over kontakter hændelsens varighed, og medieafspilleren viser optagelsesvarigheden.
Kontakt-id	Samtalens entydige id. Kontakttype
kolonne er:	De mulige værdier for denne ▪ Opkald – En kontakt med en opkaldsoptagelse. ▪ Chat – En skriftlig kontakt, der fandt sted i din organisations chatprogram. Dette kan være med en menneskelig agent eller med en chatbot. ▪ E-mail – En kontakt uden opkaldsoptagelse. Denne kontakttype vises kun, når din organisation bruger både Kvalitetsstyring og Analytics. ▪ Ikke-opkald – En kontakt uden en opkaldsoptagelse, som en person oprettede ved at klikke på Opret kontakt på siden Interaktioner. ▪ Kun skærm – En skærmoptagelseskontakt uden opkaldsoptagelse. ▪ SMS – En skriftlig kontakt, der er opstået inden for organisationens sms-program. ▪ Tekst – Afhængigt af hvordan din organisation importerer skriftlige kontakter til Webex WFO, kan dette omfatte e-mails, chatbeskeder eller andre tekstkontakter.
Daglig arbejdsgang	Navnet på den daglige arbejdsproces, der er knyttet til denne kontakt (se Automatisere QM arbejdsprocesser).
Retning	Kontaktens retning: indgående eller udgående.
Arbejdsproces ved afslutning af interaktion	Navnet på den arbejdsproces til afslutning af interaktion, der er knyttet til denne kontakt (seAutomatisere QM arbejdsprocesser).

Kontakt (fortsat)

	Beskrivelse
Eksterne parter	(Kun chat og SMS kontakter) E-mailen, telefonnummeret eller et andet id for den person, der interagerede med agenten.
Fra-adresse	(Kun e-mail-kontakter) E-mailadresserne i feltet Fra. Denne kolonne er kun tilgængelig i Analytics.
HR	Om kontakten er blevet markeret som en HR-kontakt.
Eksempel på interaktion	Et link, der åbner et vindue med oplysninger om kontakten, agenten og (hvis du har brugt filteret Tekstsøgning) et eksempel på kontaktens tekst. Hvis din organisation har Cisco-interaktionsoversigt, indeholder vinduet en oversigt over kontakten.
Årsag	Årsagen til, at samtalen blev optaget. Denne årsag angives i optagelsesreglen (se Automatisere QM arbejdsprocesser).
Optagelsestype	Den optagelsestype, der er tilknyttet denne enhed.
Opbevaringspolitik	Den politik, der styrer, hvor længe Webex WFO beholder denne kontakt (se Administrer politikker for dataopbevaring for QM og Analytics).
Tilstand	Status for kontaktens evalueringsformular. De mulige værdier for denne kolonne er: ▪ Resultat – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, som er fuldstændigt bedømt og godkendt (hvis godkendelse kræves). ▪ Uden resultat – Kontakter, der aktuelt ikke er udleveret til anvendelse af en evaluator og ikke er bedømt. ▪ Igangværende – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, men som endnu ikke er fuldstændig bedømt. ▪ Kan ikke bedømme – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, men som ikke kan bedømmes. Evalueringer med denne tilstand medtages ikke i rapporterings- eller effektivitetsmålinger. ▪ Skal godkendes – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, som er fuldstændigt bedømt, og som venter på at blive godkendt.

Kontakt (fortsat)	Beskrivelse
	▪ Behov kan ikke bedømmes – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, som ikke kan bedømmes, og som afventer godkendelse af evaluatorens manglende evne til at bedømme.
Emne	(Kun ikke-opkaldskontakter) E-mailadresserne i feltet Til. Denne kolonne er kun tilgængelig i Analytics.
Undersøgelsesnavn	Kontaktens undersøgelsesformular efter opkald.
Undersøgelsesresultat	Kontaktens gennemførte undersøgelsesresultat.
Eksempel på tekst	En forhåndsvisning af søgeresultaterne for din søgning med filteret Tekstsøgning.
At adressere	(Kun ikke-opkaldskontakter) E-mailadresserne i feltet Til. Denne kolonne er kun tilgængelig i Analytics.
Træning	Om kontakten er blevet markeret som en uddannelseskontakt.
Videofilens overførselstilstand	Status for kontaktens videofil. De mulige værdier for disse kolonner er som følger: ▪ Null/blank – der er ingen optagelse for denne kontakt. ▪ Fil afventer overførsel – Video er optaget, men endnu ikke overført. ▪ Filen er overført – Video er overført og kan afspilles. ▪ Fil er fjernet – Video er optaget, men optagelsen er blevet fjernet. ▪ Filen er ugyldig – optagelsesfilen er ugyldig og kan ikke afspilles. ▪ Filen genbruges – videofilen er markeret til at blive fjernet, men kan stadig gendannes. BEMÆRK: Disse kolonner kan ikke sorteres.

Talefelter

Kolonnenavn	Beskrivelse
% hold	Procentdel af opkald i venteposition.
% pause	Procentdel af opkaldet i pausetilstand.
% stilhed	Den procentdel af opkaldet, der er tilbragt i en stilhedstilstand (hvor hverken opkalderen eller agenten taler).
% tal igennem	Den procentdel af opkaldet, der blev tilbragt i en tal igennem-tilstand (hvor både opkalderen og agenten taler).
GNS Hold Varighed	Den gennemsnitlige parkeringstid i TT:MM:SS.
Varighed af gnsntl. pause	Den gennemsnitlige pausetid i TT:MM:SS.
GNS stilhed	Den gennemsnitlige varighed af stilhedshændelser i
TT:MM:SS. GNS tal igennem	Den gennemsnitlige samtale over tid i TT:MM:SS.
Hold begivenheder	Antal registrerede hændelser på hold.
Varighed af maks. venteposition	Varigheden af den længste holdhændelse i
TT:MM:SS. Varighed af MAX-pause	Varigheden af den længste
pausehændelse i TT:MM:SS. MAX stilhed	Den længste varighed af hændelsen
stilhed i TT:MM:SS. MAKS tal igennem	Den længste varighed af hændelsen tal
igennem i TT:MM:SS. Varighed af MIN-pause	Varigheden af den korteste
hændelse på hold i TT:MM:SS. Varighed af MIN-pause	Varigheden af den
korteste pausehændelse i TT:MM:SS. MIN stilhed	Varigheden af den korteste
stilhedshændelse i TT:MM:SS. MIN Tal igennem	Varigheden af den korteste tal
igennem-hændelse i TT:MM:SS. Sæt begivenheder på pause	Antallet af registrerede pausehændelser.

Talefelter (fortsat)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Stilhedshændelser	Antallet af konstaterede
stilhedshændelser. Tal igennem-hændelser	Antallet af
registrerede tal igennem-hændelser.	
Samlet varighed af pause	Den samlede varighed af parkeringstiden i
TT:MM:SS. Samlet varighed af pause	Den samlede varighed af
pausetiden i TT:MM:SS. Total varighed af stilhed	Den samlede
varighed af stilhedstiden i TT:MM:SS.	
Varighed af tal i alt	Den samlede varighed af tal over tid i TT:MM:SS.

Analyser

Kolonnenavn	Beskrivelse
Forudsigende evalueringsresultat	Det forudsagte evalueringsresultat for en ikke-bedømt kontakt. Webex WFO baserer dette forudsagte resultat på Analytics-data (herunder opkalds- og agentattributter, taleforekomster og skrivebordsaktivitet) og tidligere evalueringsresultater.
Forudsigende Net Promoter Score	Den forudsagte nettopromotorscore for kontakten.
Følelser	Den overordnede følelsesmæssige tone i kontakten. Mulige værdier er Positiv, Neutral og Negativ.

Tilpassede metadata

Kolonnenavn	Beskrivelse
Variabel tekst	De tilpassede metadata, der er tilgængelige i Webex WFO, varierer afhængigt af konfigurationen af dit ACD og siden Administrer metadata. Du kan redigere værdierne i tilpassede metadatafelter. Se Redigere brugerdefinerede metadata , der er knyttet til en kontakt.

Relaterede emner

- Sådan fungerer root calls og afstemning
- Automatiser QM arbejdsgange
- Konfigurer QM globale indstillinger
- Redigere brugerdefinerede metadata, der er knyttet til en kontakt
- Slet eller opdater flere kontakter på én gang

Slet eller gendan en kontakt

I dette emne forklares det, hvordan du sletter eller gendanner optagede kontakter.

Forudsætninger

- Du har en rolle og et område, der giver dig mulighed for at se optagelser.
- Du har tilladelserne Vis papirkurv og Slet kontakt.

Sideplacering

Interaktioner

Procedurer

Slet en kontakt

Denne procedure flytter en kontakt til papirkurven. Du kan slette én kontakt ad gangen.

1. Vælg kontakten ved at klikke på dens afkrydsningsfelt i venstre side af siden Interaktioner.
2. Klik på **Slet** (øverst til højre på siden). Der åbnes en dialogboks med bekræftelse.
3. Klik på **Slet**. Dialogboksen til bekræftelse lukkes.

Gendanne en kontakt

Denne procedure flytter en kontakt fra papirkurven tilbage til siden Interaktioner. Du kan gendanne én kontakt ad gangen.

1. Klik på **Filterliste** (øverst til venstre på siden). Panelet **Filtre** åbnes.
2. Hvis filteret **Søgeomfang** ikke vises i panelet, skal du klikke på **Tilføj filter**. Vinduet **Vælg filtre** åbnes. (Hvis søgeområdet er angivet, skal du gå videre til trin 5).
3. **Klik på** Søgeområde i kolonnen Tilgængelig .
4. Klik på **Opdater filtre**. Vinduet **Vælg filtre** lukkes.
5. Klik på **Søgeområde** , og vælg **Papirkurvskontakter** på rullelisten.
6. Klik på **Anvend**. Kontakter i papirkurven.
7. Vælg kontakten ved at klikke på dens afkrydsningsfelt i venstre side af siden.
8. Klik på **Gendan** (øverst til højre på siden).

Slet en kontakt permanent

Du kan slette én kontakt permanent ad gangen.

VIGTIGT Du kan ikke gendanne en permanent slettet kontakt.

1. Find kontakten i papirkurven (se trin 1-6 under Gendan en kontakt for at få adgang til papirkurven).
2. Vælg kontakten ved at klikke på dens afkrydsningsfelt i venstre side af siden.
3. Klik på **Slet permanent** (øverst til højre på siden). Der åbnes en dialogboks med bekræftelse.
4. Klik på **Slet**. Dialogboksen lukkes.

Relaterede emner

- Find kontakter – Få mere at vide om filtrering af kontakter.
- Automatiser QM arbejdsgange – Få mere at vide om, hvordan du automatisk sender optagelser til papirkurven i stedet for at flytte dem manuelt.

Afspil kontakter

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Vis kontakter.
- Nogle paneler i medieafspilleren kræver yderligere tilladelser, data eller Webex WFO-funktioner. Du kan finde flere oplysninger under emnerne under "Relaterede emner" nedenfor.

Sideplacering

Interaktioner > Dobbeltklik på en kontakt

Du kan også åbne medieafspilleren ved at klikke på en kontakt på en af disse placeringer:

- Siden Agent Explorer
- I detaljeruden i en Analytics-widget
- I Data Explorer

SEDDEL

Hvis du forsøger at åbne en kontakt, der er gemt i Amazon Glacier, åbnes et vindue, der beder dig om at gendanne de mediefiler, der kræves for at afspille optagelsen.

- Klik på **Gendan** for at hente kontakten.
- Hvis du vil lukke vinduet uden at gendanne kontakten, skal du klikke på **OK.**

Procedurer

Afspil en kontakt

Klik på **Afspil**.

Afspil kontakten hurtigere eller langsommere

Vælg en hastighed på rullelisten Afspilningshastighed.

Zoome ind på en kontakt

Klik på ikonet Zoom ind for at se flere detaljer i panelerne Lyd, Sentiment, Udtryksforekomster og Skrivebord.

Klik på ikonet Zoom ud for at vende tilbage til det oprindelige detaljeringsniveau.

Få vist tilknyttede kontakter

Klik på ikonerne Næste og Forrige for at flytte til kontakter, der er relateret til den, der aktuelt er åben.

Krymp medieafspilleren

Klik på ikonet Kompakt visning for at gøre medieafspilleren mindre og få vist siden Interaktioner.

Klik på ikonet Fuld visning for at vende tilbage til medieafspilleren i fuld størrelse.

Få vist oplysninger om den agent, der håndterede kontakten

Klik på **Profilkort**.

Dette kort viser agentens roller, gruppe, team, færdighedstilknytninger og følgende statistikker:

- Netto omdømmeresultat – Et tal, der kvantificerer, hvor positivt eller negativt agenten har påvirket dit kontaktcenter i de sidste 30 dage. Scores spænder fra 1,00 til -1,00, hvor 1,00 er den mest positive og -1,00 er den mest negative. Webex beregner WFO dette resultat efter følgende formel:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = Nettoomdømmescore

  Hvor

  A = Antallet af agentens kontakter inden for de sidste 30 dage med en positiv synspunktsscore
  B = Antallet af agentens kontakter i de sidste 30 dage med en negativ synspunktscore
  C = Antallet af agentens kontakter i de sidste 30 dage med et synspunktsresultat: positivt, negativt eller neutralt

- Gennemsnitlig forudsigende NPS – agentens gennemsnitlige NPS (predictive net promoter score) i løbet af de seneste 30 dage. Webex WFO beregner dette gennemsnit efter følgende formel:

  A ÷ B = Gennemsnitlig prædiktiv NPS

  Hvor

  A = Samlet antal forudsigende NPS-resultater, der er givet til agentens kontakter i de sidste 30 dage
  B = Antallet af agentens kontakter i de sidste 30 dage med en forudsigende NPS-score

- Fuldførte kundekontakter – Hvor mange kontakter agenten har håndteret inden for de seneste 30 dage.

> BEMÆRK: Dette antal svarer muligvis ikke til antallet af kontakter, du ser for agenten på siden Interaktioner. Det omfatter kontakter, der ikke er blevet uploadet, er blevet genbrugt eller Slettet osv., som ikke vises på siden Interaktioner.

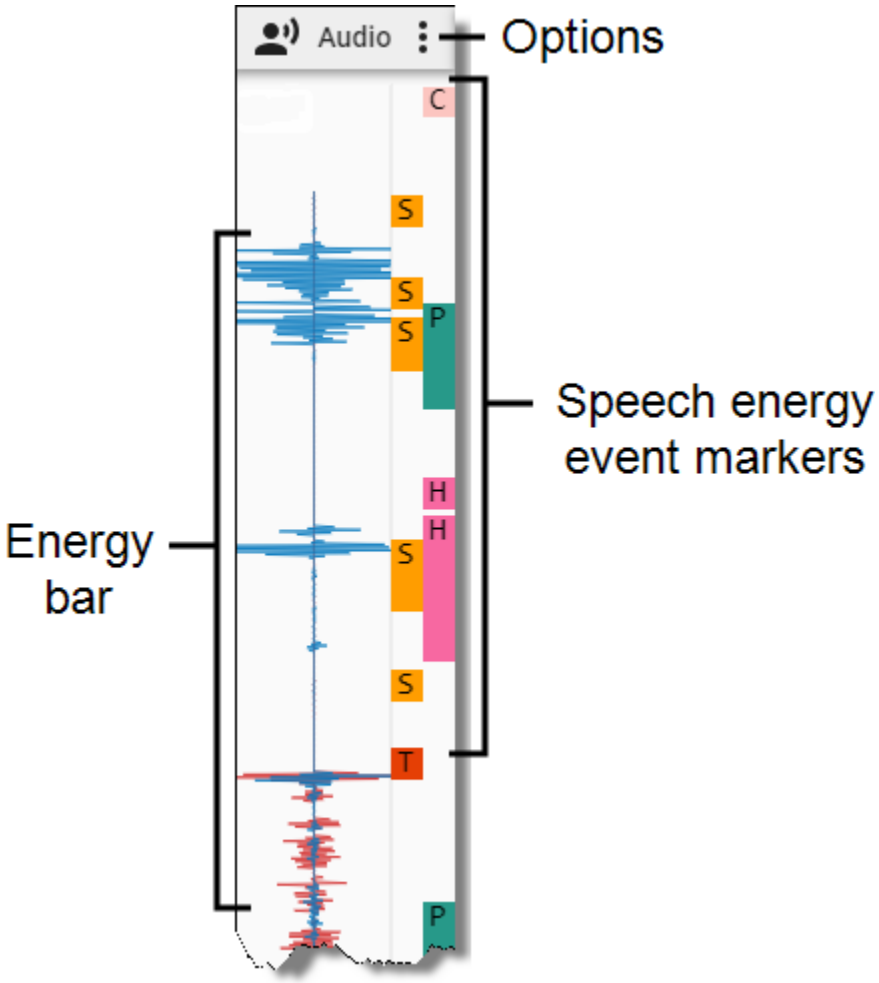
Net Reputation Score og Average Predictive NPS kræver tilladelsen Vis analysedata for kontakter samt avancerede analysefunktioner. Færdighedstilknytninger vises, hvis agenten er knyttet til mindst én færdighedstilknytning.

Relaterede emner

- Lytte til en lydkontakt
- Se skærmbilledet af en kontakt
- Spring frem og tilbage i en optagelse
- Få vist agenthandlinger for en kontakt
- Få vist data, der er knyttet til en kontakt
- Læs en mailkontakt
- Læse en tekstkontakt
- Læse resuméet af en kontakt
- Læs transskriptionen af en lydoptagelse
- Få vist udtryksanalyser for en kontakt
- Få vist synspunktet for en kontakt
- Markér kontakter til træning eller HR
- -

Lytte til en lydkontakt

Panelet Lyd i medieafspilleren visualiserer lydoptagelsen.



Forudsætninger

- Din organisation har QM-, CR- og Webex WFO Access-licenser.
- Du har tilladelsen Vis kontakter.
- Kontaktens kontakttype er "Opkald", og dens kontaktindhold omfatter "Har stemme".

Sideplacering

Interaktioner > Dobbeltklik på en kontakt > lydpanelet

Vis taleaktivitet

Energibjælken viser, hvor lydaktiviteten (agenten og kunden taler) forekom under hele kontakten. Du kan trække tidslinjeskyderen til et sted, hvor energien interesserer dig, og lytte til den del af lyden.

> BEMÆRK Hvis en agents skærmaktivitet blev optaget, før et opkald startede, eller efter et opkald blev afsluttet (f.eks. på grund af konfigurationen af skærmoptagelseslokalnummeret), er energibjælken tom under denne konfiguration
>
> Del af optagelsen.

Farven på lydstrømmene afhænger af optagelsestypen.

Energi Liggen	Optagelsestype	Beskrivelse
	Stereoanlæg	Den indgående lydstream er blå. Den udgående stream er rød.
	Mono	Lydstreamen er rød.

Se begivenheder

Hændelsesmærker for taleenergi angiver, hvor Webex WFO registrerer vigtige lydhændelser, f.eks. hvor både agenten og kunden talte på samme tid.

Klik på et hændelsesmærke for at flytte tidslinjeskyderen til det, eller hold markøren over et hændelsesmærke for at se flere detaljer. Følgende tabel beskriver alle hændelsesmærker.

Ikon	Type	Beskrivelse
C	Kommentar	Nogen kommenterede evalueringen under afspilning af kontakten. BEMÆRK: Kommentarer til evalueringsformularer, der er i kalibreringstilstand, vises ikke som hændelsesmærker.
H	Venteposition	Agenten satte opkaldet på hold.

Ikon	Type	Beskrivelse
P	Sæt på pause	Optagelsen blev sat på pause, fordi agenten gjorde noget, der bad Webex WFO om at stoppe optagelsen (se Identificer websteder og apps, der skal spores af Analytics).
S	Stilhed	Hverken agenten eller kunden talte (se Om stilhed og tal igennem). BEMÆRK Korte baggrundslyde kan forekomme som lydenergi, men Webex WFO tager stadig højde for stilheden.
T	Tal igennem	Både agenten og kunden talte på samme tid (se Om stilhed og tal igennem).

Filtrer hændelser

Klik på ikonet Indstillinger for at vælge de typer hændelser, der skal vises.

Relaterede emner

- Afspil kontakter
- Om stilheds- og tal igennem-hændelser – Få mere at vide om, hvordan Webex WFO identificerer stilhed og tal igennem.
- Identificer websteder og apps, der skal spores af Analytics – Angiv agenthandlinger, der beder Webex WFO om at sætte optagelsen på pause og genoptage den.
- Konfigurer QM globale indstillinger – Fastgør, hvor længe stilheden eller samtalen skal ske, for at Webex WFO kan markere den som en hændelse.

Om stilhed og tal igennem-arrangementer

Et optaget opkald indeholder to lydstreams, der repræsenterer de to sider af et opkald. I medieafspilleren viser lydpanelet den indgående stream i blå farve og den udgående i rød. I en normal samtale skifter energien mellem det udgående og det indgående opkald.

Når det indgående opkald og det udgående opkald stiger samtidig, er det en tal igennem-hændelse. Lydpanelet viser et tal igennem-ikon i energibjælken, hvor der forekommer en tal igennem-hændelse. Når begge parter er tavse under et opkald, er det en stilhedsbegivenhed. Under en stilhedshændelse er der ingen udsving i energibjælken. Lydpanelet viser et stilhedsikon i energibjælken, hvor der forekommer en stilhedshændelse.

Normalt indeholder hvert stream stemmen fra en enkelt person: enten agenten eller kunden. En gang imellem er der flere stemmer i et stream. F.eks. indeholder et konferenceopkald agent-streamet, hvor du hører agentens stemme, og et andet stream, hvor du hører stemmerne fra alle deltagerne i konferenceopkaldet.

Opkald kan omfatte lyde, der ikke er tale (f.eks. vind, indtastning, baggrundskonverteringer eller gøende hunde). Webex WFO behandler disse lyde sammen med tale, når den søger efter hændelserne Stilhed og Tal igennem i et opkald. Korte baggrundslyde vises muligvis som lydenergi, men Webex WFO overvejer stadig denne stilhed.

Webex WFO bruger et VAD-modul (Voice Activity Detection) til at klassificere lyd som stilhed eller tale. VAD er designet til at analysere telefonopkald, hvor man forventer at høre to eller flere personer tale med hinanden. VAD analyserer separate blokke af lyddata og beregner en gennemsnitlig lydstyrke for hver blok. Blokkene kaldes rammer. (En rammestørrelse måles i millisekunder med lyd. VAD bruger samme rammestørrelse ved behandling af al lyd i en fil.) VAD bruger sin beslutningstærskel til at bestemme, om hver ramme indikerer stilhed eller tale. Hvis den gennemsnitlige lydstyrke for rammen ligger under VAD beslutningsgrænse, markeres rammen som gensidig stilhed. VAD behandler hver ramme i hvert stream, sammenligner rammerne fra stream 1 og stream 2 og tildeler en lydtype til hvert rammepar. Der er følgende lydtyper:

- Gensidig stilhed (MS)—Begge rammer er stille.
- Normal (N)—Den ene ramme indeholder tale, og den anden er stille. Dette indikerer normal samtale.
- Tal igennem (TO)—Begge rammer indeholder tale.

VAD bruger en heuristisk algoritme, der tilpasser sig baseret på kvaliteten af lyddataene. I et støjende miljø hæves VAD beslutningsgrænsen for at kun de højeste lyde markeres som tale. Ellers ville hele telefonsamtalen blive markeret som konstant tale, selv om lyden stammede fra en bilmotor eller en anden form for ikke-tale-baggrundsstøj. I et stille miljø, hvor personen ikke taler højt, falder VAD beslutningsgrænsen, så tale ved lav volumen kan identificeres korrekt. Det betyder, at hele opkaldet kan markeres som normal tale i stedet for stilhed.

Denne tilpasningsevne gør det muligt for VAD at være mere nøjagtig ved registrering af tale eller stilhed, men det er ikke altid 100 % nøjagtigt. Da VAD bruger gennemsnitlig lydstyrke til at skelne mellem tale og stilhed, vil der altid være tilfælde, hvor normal tale eller gensidig stilhed fejlagtigt identificeres i en lydramme. Når baggrundsstøjniveauet ændres, har VAD brug for et par sekunder til at tilpasse sig. I dette tidsrum kan det markere lyd som normal tale, når ingen taler, eller det kan markere gensidig stilhed, når nogen taler. Under gensidig stilhed kan en pludselig lyd som f.eks. tastning på tastaturet eller hosten være høj nok til at få VAD til at identificere en ramme som tale, selvom der ikke er nogen der taler. I det væsentlige kender VAD ikke forskellen mellem menneskelig tale og lyden af en bilmotor.

Det er også muligt, at VAD ikke kan identificere en tale-hændelse frem for en stilhedshændelse. Den kan f.eks. gå glip af en tal igennem-hændelse, selv når to personer helt tydeligt taler med hinanden i et opkald på samme tid. Hvis en af talerne under tal igennem-hændelsen holder pause for at tænke eller trække vejret i mindst et kvart sekund, kan VAD markere rammen som et tilfælde af stilhed. Fra talerens perspektiv talte de konstant; Du ville forvente, at VAD angiver en tal igennem-hændelse. Fra VAD's perspektiv var der dog en periode med stilhed under samtalen, så det kan ikke betragtes som en Tal-igennem-hændelse.

På siden Programadministration > QM > QM konfiguration > globale indstillinger kan du angive den mindste varighed af stilhed eller samtale for at blive betragtet som en hændelse. For hver hændelse gemmer Webex WFO typen (stilhed eller tal igennem), varigheden af hændelsen i millisekunder og starten på hændelsen som en forskydning i forhold til begyndelsen af lyden.

Se skærmbilledet af en kontakt

Panelet Skærmbillede giver en omfattende visning af agentens handlinger på tværs af en kontakt. Du kan afspille programmer, som agenten åbnede, knapper, som agenten klikkede på, og tekst, som agenten skrev.

Kontakttype: Opkald, Kun skærm

Kontaktindhold: Har skærm

Påkrævede licenser: QM Webex WFO-

adgangstilladelser påkrævet: Vis kontakter

Panelet Skærmbillede kan vise optagelser for både opsætninger med én skærm og flere skærme. Med optagelser af opsætninger med flere skærme viser panelet én skærm ad gangen. Hvis du vil have vist en anden skærm, skal du holde markøren over panelet og klikke på den ønskede skærm.

Du kan få vist panelet Skærmoptagelse i medieafspilleren eller i et separat browservindue.

- Hvis du vil åbne panelet i et separat browservindue, skal du klikke på ikonet Frigør.
- Hvis du vil returnere panelet til medieafspilleren, skal du klikke på symbolet for Dock eller lukke browservinduet.

> BEMÆRK: Du kan ikke frigøre paneler, hvis du bruger blokering af pop op-vinduer. Hvis du vil frigøre paneler, skal du deaktivere blokering af pop op-vinduer.

Skærmstørrelsen for skærmoptagelsesafspilning er 1920 × 1088. Hvis den samlede skærmstørrelse for skærmoptagelsen er større end 1920 × 1088, reduceres den, så den vises i panelet Skærmbillede. Hvis du frigør panelet og ændrer størrelsen på browservinduet, ændres størrelsen på skærmoptagelsen tilsvarende. Optagelser med flere skærme er mindst dobbelt så store som optagelser med én skærm.

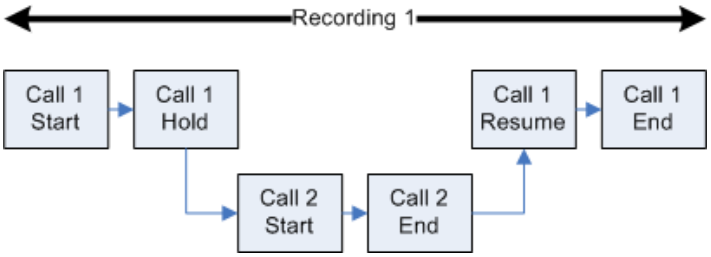
Eksempler på kontaktscenarier

Følgende emner beskriver, hvordan agenter håndterer to opkald samtidig, overførsel af blinde opkald og konferenceopkald.

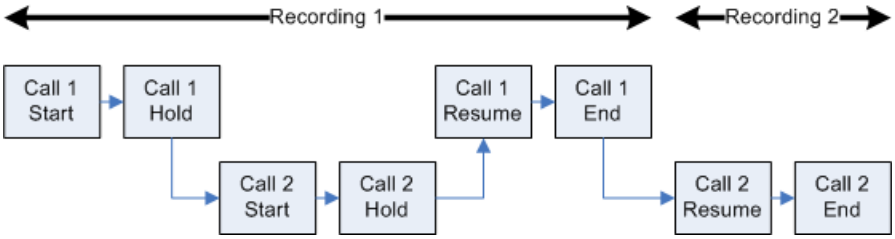
Opkaldsoptagelser med parenteser og mellemlæg

Når en agent eller vidensarbejder håndterer to opkald samtidig ved at sætte det ene på hold og skifte mellem dem, kan resultatet være en eller to optagelser, afhængigt af om opkaldene er sammenstillet eller med mellemlæg.

I følgende figur oprettes optagelse 1 for opkald 1. Den indeholder også hele lyden fra opkald 2. Opkald 2 er sammenstillet i opkald 1.



I følgende figur oprettes optagelse 1 for opkald 1. Den indeholder også lyddelen fra opkald 2 i den tid, hvor begge opkald er aktive. Optagelse 2 oprettes for opkald 2, når opkald 1 er afsluttet. Optagelse 2 indeholder kun den del af lyden fra opkald 2, der starter, efter at opkald 1 er afsluttet. Opkald 1 lægges ind sammen med opkald 2. Den varighed, der rapporteres for opkald 2, går fra det tidspunkt, hvor opkald 2 starter, indtil det tidspunkt hvor opkald 2 afsluttes. Men den faktiske varighed af optagelse 2 er fra det tidspunkt, hvor opkald 1 afsluttes, til det tidspunkt, hvor opkald 2 afsluttes.



Ved hjælp af fanen Tilknyttede kontakter i ruden Medieafspiller kan du afspille ethvert segment af et opkald mellem det tidspunkt, hvor det modtages i kontaktcenteret, og det tidspunkt, hvor det afsluttes. Hvis du klikker på Tilknyttede kontakter kan du se alle opkaldssegmenter i et opkald. Se Afspilning af alle segmenter for et opkald, hvis du ønsker flere oplysninger om tilknyttede kontakter.

Blind viderestilling

En blind overførsel forekommer under følgende omstændigheder:

- Et opkald distribueres til en tredjepart
- Det oprindelige opkald afsluttes, og der foretages ingen kontrol af, om det viderestillede opkald besvares.
- Tredjepartstelefonnummeret er optaget

> **EKSEMPEL:** Optagelsen for den første agent stopper, når agenten overfører opkaldet. Optagelsen fortsætter, når den anden agent besvarer det overførte opkald. Hvis den anden agent Ikke besvarer opkaldet, afsluttes optagelsen, når den første agent overfører opkaldet.

Konferenceopkald

Konferenceopkald håndteres anderledes end soloopkald i medieoptageren. Dette emne beskriver konferenceopkald.

Overvåget konference

Et overvåget konferenceopkald forekommer, når en agent føjer en tredjepart til opkaldet. Agenten kan vælge at føje tredjeparten til opkaldet uden først at tale med tredjeparten eller at tale med tredjeparten, før konferenceopkaldet udføres.

> **EKSEMPEL:** Opkalderen sættes på hold, når den første agent indleder et konferenceopkald til den næste agent. Mens opkalderen er på hold, optages samtalen mellem de to agenter. Når opkalderen Føjes til konferencen, fortsætter opkaldet med at blive optaget. Optagelsen for den første agent stopper, når agenten lægger på, og opkaldet mellem den anden agent og opkalderen optages fortsat.

Sæt på hold med opkald på anden linje

Et hold med et opkald på en anden linje forekommer, når en agent sætter opkalderen på venteposition, mens han taler med en tredjepart på en anden linje.

> **EKSEMPEL** : QM8-brugeren sætter opkalderen på hold. En flad linje repræsenterer lastrummet i energibjælken for Kontakt-id 1344. Mens opkaldet er på hold, svarer QM8-brugeren på en anden linje og ringer til QM1-brugeren på
> 2471827118. Opkaldet på den anden linje vises ikke i de tilhørende kontakter for Kontakt-id 1344, da det er et separat opkald.

Spring frem og tilbage i en optagelse

Panelet Tidslinje giver dig mulighed for at styre afspilningen af en lyd- eller

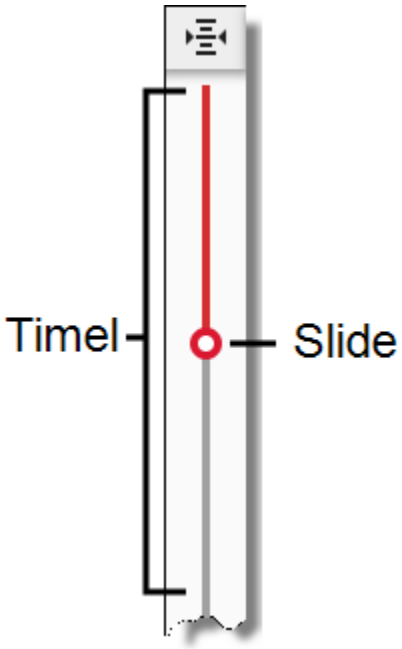
skærmoptagelse. Kontakttype: Opkald, Kun skærm

Kontaktindhold: Har stemme, Har skærm

Krævede licenser: CR-, QM Webex WFO-

adgangstilladelser: Vis kontakter

Træk skyderen på tidslinjen for at flytte frem eller tilbage til bestemte punkter i optagelsen.



En rød forløbslinje i energibjælken justerer glideren, mens optagelsen afspilles. Dette gør det muligt at se, hvordan optagelsen matcher dataene i et af følgende paneler, der er tilgængelige for dig:

- Lyd
- Følelser
- Sætning hits
- Skrivebord

Få vist agenthandlinger for en kontakt

Skrivebordspanelet opsummerer de handlinger, som agenter har foretaget på deres telefoner og computere. Dette giver dig mulighed for at identificere og analysere beslutninger, der påvirkede deres håndtering af kontakten.

> BEMÆRK På grund af den måde, skrivebordsdata behandles på, viser dette panel ikke oplysninger, hvis din organisation integreres med Cisco Webex Contact Center.

Kontakttype: Opkald, Kun skærm

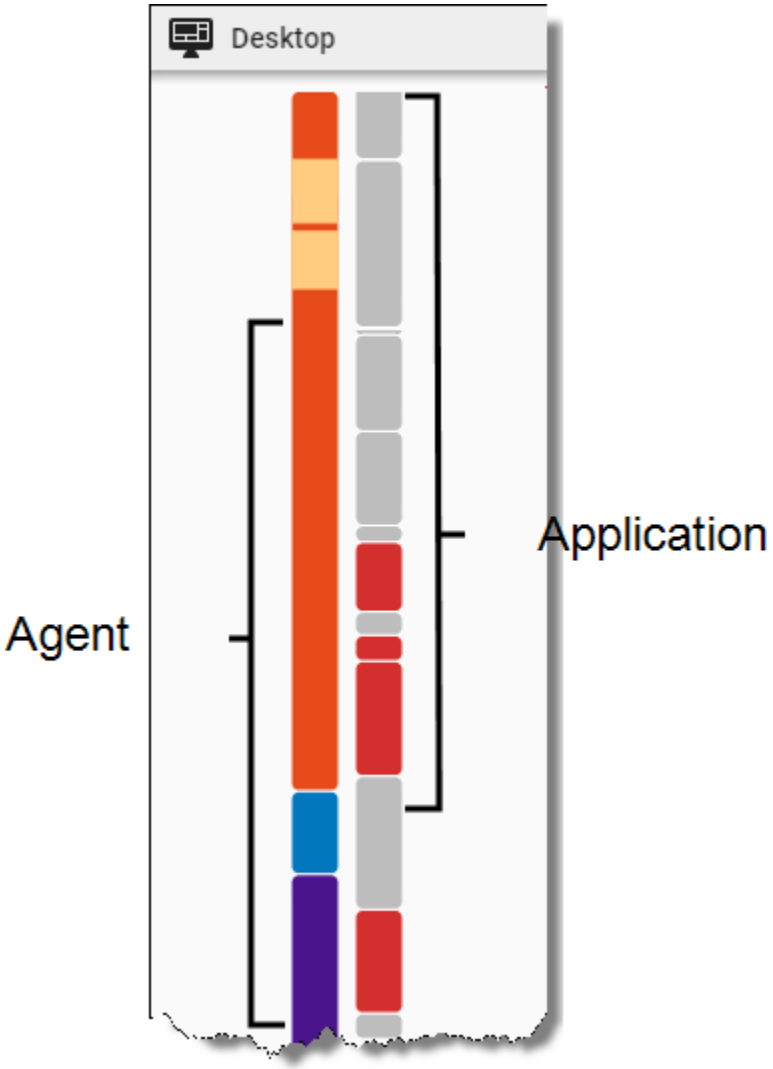
Kontaktindhold: Har stemme, Har

skærmlicenser påkrævet: Webex WFO-

adgang

Påkrævede tilladelser: Vis kontakter, Vis Desktop Analytics

Panelet indeholder agentens kontaktlinje og linjen for programanvendelse.



Agentens kontaktlinje

Agentkontaktlinjen opdeler kontakten i farvekodede segmenter efter varigheden af hver agentkontakt. Gule bånd angiver varigheden af eventuelle skrivebordshændelser, der forekom i hver tilstand.

Du kan klikke på en hændelse eller tilstand for at flytte skyderen for tidslinjen til den, eller du kan holde markøren over en hændelse eller tilstand for at se et værktøjstip med yderligere oplysninger.

Følgende tabel beskriver farverne på segmenterne på agentkontaktlinjen.

Farve	Tilstandstype	Beskrivelse
	Aktiv	Agenten talte med kunden.
	I venteposition	Agenten satte kunden på hold.
	Efter opkald-arbejde	Agenten blev afbrudt fra kunden, men fuldførte arbejdet med kontakten.
	Hændelse	Agenten udløste en skrivebordshændelse. Desktop-hændelser er øjeblikke, hvor Webex WFO griber ind i en optagelse, når en agent udfører en foruddefineret opgave i et program eller på et websted. En administrator kan f.eks. konfigurere Webex WFO til at afbryde optagelsen, når en agent klikker på et bestemt felt (se Konfigurer skrivebordselementhændelser).

Linje for programbrug

Programbrugslinjen opdeler kontakten i segmenter efter de programmer og websteder, som agenten har haft adgang til.

BEMÆRK: Linjen for programanvendelse viser kun programmer og websteder, der var aktive og i fokus under kontakten.

Du kan klikke på et programsegment for at flytte tidslinjeskyderen til det, eller du kan holde markøren over et program for at se et værktøjstip med yderligere oplysninger. Hvis du klikker på ikonet Zoom ind på værktøjslinjen Medieafspiller, viser panelet også navnet på hvert program eller websted.

Programmer farvekodes efter deres godkendelsesstatus (se Tilføj et nyt skrivebordselement).

Farve	Status	Beskrivelse
	Godkendt, Ignorer eller Ny	Agenten brugte et program, som de har tilladelse til, som endnu ikke har en godkendelsesstatus, eller som ignoreres.
	Ikke godkendt	Agenten brugte et program, som de ikke må.

Relaterede emner

- Overvåg agenters fokus og aktivitet – Få vist de apps og websteder, som en agent brugte på en bestemt dato, herunder når de ikke var i gang med et opkald

Få vist data, der er knyttet til en kontakt

Panelet Oplysninger i medieafspilleren giver dig mulighed for at udforske flere kategorier af data, der er knyttet til kontakten. De tilgængelige sektioner afhænger af din rolle, kontakttypen og indholdet samt de funktioner, der er aktiveret i Webex WFO.

Forudsætninger

- Din organisation har en QM- eller CR-licens
- Du har tilladelsen Vis kontakter

Sideplacering

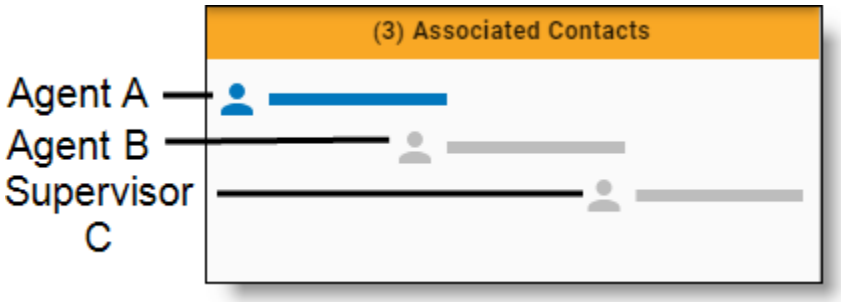
Interaktioner > Dobbeltklik på en kontakt > panelet Oplysninger

Tilknyttede kontakter

Når flere agenter håndterer det samme kundeopkald (f.eks. når en agent overfører opkaldet til en anden), opretter Webex WFO en separat kontakt for hver involveret agent og giver disse kontakter det samme tilknyttede kontakt-id. Sektionen Tilknyttede kontakter viser sådanne kontakter, så du kan se alle segmenter i et opkald, fra det modtages i kontaktcenteret, til det afsluttes.

EKSEMPEL

En kunde ringer til agent A. Agent A overfører kunden til agent B, og agent B overfører kunden til supervisor C. Webex opretter tre separate kontakter og giver dem det samme tilknyttede kontakt-id.



Du kan finde flere eksempler under Se skærmbilledet af en kontakt.

Webex WFO sorterer tilknyttede kontakter kronologisk og fremhæver den aktuelt indlæste kontakt med blåt. Hvis du vil indlæse en tilknyttet kontakt, skal du gøre et af følgende:

- Klik på den tilknyttede kontakt, du vil indlæse.
- Klik på knappen Forrige eller Næste i medieafspilleren (se Afspil kontakter).

Du kan også pege på en tilknyttet kontakt for at se et værktøjstip, der indeholder flere oplysninger.

BEMÆRK: Tilknyttede kontakter justeres muligvis ikke korrekt. F.eks. kan systemets klokkeslæt på hver pc med Smart Desktop variere, hvis skrivebordene ikke synkroniseres med den samme tidsserver. Systemet
Urtiden kan også variere på hver pc mellem synkroniseringer til den samme tidsserver.

SEDDEL

Du kan muligvis ikke afspille nogle af de tilknyttede kontakter. Dette skyldes forskellige årsager:

- De blev slettet.
- De opfyldte ikke arbejdsgangskriterierne.
- De var under minimumslængden.

Med denne kontakttype er energibjælken, der er knyttet til kontakten, tom, og optagelsen er ikke tilgængelig. Du kan ikke lytte til de pågældende segmenter i opkaldet, men du kan se dem, så du kan følge, hvordan opkaldet har bevæget sig gennem kontaktcenteret. Når du bruger knapperne Næste og Forrige til at bevæge dig gennem listen over kontakter, springer medieafspilleren automatisk kontakter, du ikke kan lytte til, over.

BEMÆRK Du kan kun afspille tilknyttede kontakter, som er inden for dit område. Der vises en fejlmeddelelse for opkald, der ligger uden for dit område.

Kontaktoplysninger

Kontaktoplysninger vises i afsnittet Kontaktoplysninger. Hvilke data der vises, afhænger af kontakttypen. Oplysninger om opkald er anderledes end oplysninger om f.eks. e-mails.

Følgende tabeller beskriver alle mulige kontaktdata, der kan vises i afsnittet Kontaktoplysninger i panelet Detaljer. Hver tabel sorterer kontaktdata alfabetisk.

Kontakt

Kontaktoplys	Beskrivelse
Lydfiloverførselstilstand	Status for kontaktens lydfil. Mulige værdier for dette felt er som følger: ▪ Null/blank – der er ingen optagelse for denne kontakt. ▪ Fil afventer overførsel – Lyd er optaget, men endnu ikke overført. ▪ Filen er overført – lyden er overført og kan afspilles. ▪ Fil er fjernet – Lyd er optaget, men optagelsen er blevet fjernet. ▪ Filen er ugyldig – optagelsesfilen er ugyldig og kan ikke afspilles. ▪ Filen genbruges – lydfilen er markeret til at blive fjernet, men kan stadig gendannes.
Kaldt nummer	DID (direct inward dialing) eller identifikation af opkaldsnummer Servicenummer (DNIS) på den telefon, der modtog opkaldet. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret. Dette felt anvendes kun ved opkald.
Opkaldsnummer	Opkalds-id eller ANI (Automatic Number Identification) for opkaldende part. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret. Dette felt anvendes kun ved opkald.
Kanal	Den kanal, hvor interaktionen forekom. Dette felt vises, hvis din organisation bruger en understøttet integration til kontakter på sociale medier. De mulige værdier for dette felt varierer afhængigt af de typer sociale medier, din organisation bruger.
Kontaktretning	Kontaktens retning: indgående eller udgående.
Varighed af kontakt	Længden af tiden mellem opkaldet bliver besvaret og opkaldet

Kontaktoplys	Beskrivelse
	slettes, herunder ringetid og eventuel udvidet skærmtid i TT:MM:SS. Opkaldsvarigheden modtages fra signalservicen. Opkaldets varighed, der vises i kontakttabellen og medieafspilleren, er muligvis ikke det samme, hvilket skyldes forskellen i "hændelsesvarigheden" (tiden mellem hændelser) og "optagelsesvarighed" (varigheden i den faktisk optagede fil). I disse scenarier vil opkaldets varighed være anderledes: ▪ Når du bruger API Optagelseskontrol til at sætte optagelse på pause, genoptage eller genstarte optagelsen, vil optagelsesvarigheden være kortere end den faktiske opkaldsvarighed. Hvis en optagelse f.eks. genstartes et minut inde i opkaldet, vil opkaldsvarigheden være et minut længere end optagelsesvarigheden. ▪ Når du arkiverer eller renser et opkald med lang ringetid, viser kontakttabellen hændelsens varighed i feltet Opkaldsvarighed, mens Medieafspiller viser optagelsesvarigheden i feltet Opkaldsvarighed. Dette felt anvendes kun ved opkald.
Kontakt-id	Samtalens entydige id.
Kontakttype	Kontakttypen. De mulige værdier for dette felt er: ▪ Opkald – En kontakt med en opkaldsoptagelse. ▪ Chat – En skriftlig kontakt, der fandt sted i din organisations chatprogram. Dette kan være med en menneskelig agent eller med en chatbot. ▪ E-mail – En kontakt uden opkaldsoptagelse. Denne kontakttype vises kun, når din organisation bruger både Kvalitetsstyring og Analytics. ▪ Ikke-opkald – En kontakt uden en opkaldsoptagelse, som en person oprettede ved at klikke på Opret kontakt på siden Interaktioner.

Kontaktoplys	Beskrivelse
	▪ Kun skærm – En skærmoptagelseskontakt uden opkaldsoptagelse. ▪ SMS – En skriftlig kontakt, der er opstået inden for organisationens sms-program. ▪ Tekst – Afhængigt af hvordan din organisation importerer skriftlige kontakter til Webex WFO, kan dette omfatte e-mails, chatbeskeder eller andre tekstkontakter.
Daglig arbejdsgang	Navnet på den daglige arbejdsgang, der er knyttet til denne kontakt (se Automatiser QM arbejdsgange).
Arbejdsproces ved afslutning af interaktion	Navnet på arbejdsprocessen Afslutning af interaktion, der er knyttet til denne kontakt.
Eksterne parter	(Kun chat og SMS kontakter) Telefonnummer, e-mailadresse eller andet Id for den person, der interagerede med agenten.
Fra-adresse	(Kun e-mail-kontakter) E-mailadresserne i feltet Fra. Denne er kun tilgængelig, når Analytics er aktiveret.
HR	Angiver, om kontakten er blevet markeret som en HR-kontakt.
Årsag	Årsagen til, at samtalen blev optaget. Denne årsag angives i optagelsesreglen (se Vis data, der er knyttet til en kontakt).
Optagelsestype	Den optagelsestype, der er tilknyttet denne enhed.
Tilstand	Den aktuelle evalueringstilstand for kontakten. De mulige værdier for dette felt er: ▪ Resultat – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, som er fuldstændigt bedømt og godkendt (hvis godkendelse kræves). ▪ Uden resultat – Kontakter, der ikke er udleveret til anvendelse af en evaluator og ikke er bedømt. ▪ Igangværende – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, men som ikke endnu er fuldstændig bedømt.

Kontaktoplys	Beskrivelse
	▪ Kan ikke bedømme – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, men som ikke kan bedømmes. Evalueringer med denne tilstand medtages ikke i rapporterings- eller effektivitetsmålinger. ▪ Skal godkendes – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, som er fuldstændig bedømt, og som venter på at blive godkendt. ▪ Behov kan ikke bedømmes – Kontakter, der er udleveret til anvendelse af en evaluator, som ikke kan bedømmes, og som afventer godkendelse af evaluatorens manglende evne til at bedømme.
Emne	Filtrerer e-mail, der er tilknyttet ikke-opkaldskontakter baseret på e-mailadressen i feltet Til. Denne indstilling er kun tilgængelig, når Analytics er aktiveret.
Undersøgelsesnavn	Navnet på en undersøgelse.
Undersøgelsesresultat	Resultatet af en fuldført undersøgelse.
At adressere	Filtrerer e-mail, der er tilknyttet ikke-opkaldskontakter baseret på e-mailen adresser i feltet Til. Denne indstilling er kun tilgængelig, når Analytics er aktiveret.
Træning	Angiver, om kontakten er blevet markeret som en uddannelseskontakt.
Videofilens overførselstilstand	Video- eller lydfilens status. Mulige værdier for dette felt er: ▪ Null/blank – der er ingen optagelse for denne kontakt. ▪ Fil afventer overførsel – Video er optaget, men endnu ikke overført. ▪ Filen er overført – Video er overført og kan afspilles. ▪ Fil er fjernet – Video er optaget, men optagelsen er blevet fjernet. ▪ Filen er ugyldig – optagelsesfilen er ugyldig og kan ikke afspilles

Kontaktoplysninger	Beskrivelse
	ryg. ▪ Filen genbruges – videofilen er markeret til at blive fjernet, men kan stadig gendannes.

Organisation

Kontaktoplysninger	Beskrivelse
Agent-id ACD	Id'et for agenten i ACD.
Fornavn	Agentens fornavn. BEMÆRK Hvis felterne Fornavn, Efternavn, Gruppe og Team er tomme, er optagelsen et viderestillet opkald. Et rodopkald er et uafklaret Kontakt, der vises som en QM arkivkontakt. Når det er afstemt, tildeles opkaldet en bruger (se Sådan fungerer rodopkald ogafstemning).
Gruppe	Navnet på gruppen.
Efternavn	Agentens efternavn.
Team	Navnet på det team, som agenten tilhørte på det tidspunkt, hvor kontakten blev optaget.

Evaluering

Kontaktoplysninger	Beskrivelse
Godkendt af	Navnet på den person, der godkendte evalueringen. Du kan se disse oplysninger, hvis en af disse er sand: ▪ Du er evaluatoren. ▪ Du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer. ▪ Du har tilladelsen Rediger enhver evaluering.

Kontaktoplys	Beskrivelse
Kalibreret	Angiver, om kontakten er markeret til kalibrering.
Dato for evaluering	Datoen, hvor kontakten blev evalueret. Denne værdi vises, hvis du er evaluatoren, eller når tilladelsen Vis evaluatordetaljer er aktiveret. Hvis denne tilladelse ikke er aktiveret, vises værdien #####. BEMÆRK: Den dato og det klokkeslæt, der bruges til at beregne værdien for Evalueringsdato, beregnes ved hjælp af UTC (Universal Time Coordinates). Tid plus eller minus en forskydningsværdi, der er knyttet til din tidszone. F.eks. 22/09/2019 2:00 AM UTC konverteres til 09/21/2019 9:00 PM CDT (Central Daylight Time). Filteret Dato for evaluering bruger UTC-klokkeslættet for, hvornår opkaldet evalueres. Det betyder, afhængigt af din tidszone, at et opkald, der er optaget sent om aftenen i CDT-tidszonen den 21/09/2019, filtreres som et opkald, der blev optaget den 22/09/2019. Hvis du søger efter de optagelser, der fandt sted den 21.09.2019, ved hjælp af filteret Dato for evaluering, skal du muligvis også søge efter optagelserne for den forrige eller næste dag, afhængigt af din tidszone.
Dato for svar	Dato, hvor agenten svarede på evalueringen.
Evalueringsformular	Navnet på evaluerings- eller kalibreringsformularen, der er anvendt til at bedømme kundesamtale.
Evalueringssvar	Angiver kontaktens svarstatus: ▪ Afventer – agentens svar på den bedømte evaluering er påkrævet, men er endnu ikke foretaget. ▪ Anerkendt – agenten har bekræftet det bedømte svar. ▪ Appeleret – agenten har appelleret den bedømte evaluering.
Navn på evaluator	Navnet på evaluatoren eller kalibratoren. Du kan se dette oplysninger, hvis et af disse er sandt:

Kontaktoplysninger	Beskrivelse
	▪ Du er evaluator eller kalibrator. ▪ Du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer. ▪ Du har tilladelsen Rediger enhver evaluering.
Score	Det evalueringsresultat, der gives til kontakten. BEMÆRK: Kalibreringsresultater vises ikke i dette felt. Til kalibreringsresultater skal du bruge evalueringskalibreringen.

Tale, talefelter (tabellen Kontakter)

Kontaktoplysninger	Beskrivelse
% hold	Procentdel af opkald i venteposition.
% pause	Procentdel af opkaldet i pausetilstand.
% stilhed	Den procentdel af opkaldet, der er tilbragt i en stilhedstilstand (hvor hverken opkalderen eller agenten taler).
% tal igennem	Den procentdel af opkaldet, der blev brugt i en tal igennem-tilstand (hvor Både den, der ringer op, og agenten taler).
Hold begivenheder	Antal registrerede hændelser på hold.
Sæt begivenheder på pause	Antal registrerede pausehændelser.
Stilhedshændelser	Antallet af konstaterede
stilhedshændelser. Tal igennem-hændelser	Antallet af registrerede
tal igennem-hændelser.	
Samlet varighed af pause	Den samlede varighed af parkeringstiden. Format =
TT:MM:SS. Samlet varighed af pause	Den samlede varighed af pausetiden.
Format = TT:MM:SS. Total varighed af stilhed	Den samlede varighed af
stilhedstiden. Format = TT:MM:SS. Varighed af tal i alt	Den samlede varighed af
tal igennem-tiden. Format = TT:MM:SS.	

Analyser

Kontaktoplysninger	Beskrivelse
Forudsigende evalueringsresultat	Det forudsagte evalueringsresultat for en kontakt uden bedømmelse. Webex WFO baserer denne forudsagte score på Analytics-data og tidligere evalueringsresultater. Webex WFO bruger følgende dele af Analytics-dataene: opkalds- og agentattributter, taleforekomster og computeraktivitet.
Forudsigende Net Promoter Score	Den forudsigende nettopromotorscore for kontakten.
Følelser	Synspunktsscoren for kontakten. Mulige værdier er Positiv, Neutral og Negativ.

Metadata, brugerdefinerede metadata (tabellen Kontakter)

Kontaktoplysninger	Beskrivelse
Variabel tekst	De brugerdefinerede metadata, der er tilgængelige i Webex WFO, varierer afhængigt af konfiguration af dit ACD og siden Administrer metadata. Du kan redigere værdierne i tilpassede metadatafelter. Se Redigere brugerdefinerede metadata, der er knyttet til en kontakt.

Undersøgelse efter opkald

Afsnittet Undersøgelse efter opkald viser resultaterne af en undersøgelse, der blev fuldført af kunden efter kontaktens afslutning. Data fra undersøgelser efter opkald vises kun, når dit system er konfigureret til at levere undersøgelser, og kunden har sendt et svar.

Relaterede emner

- Find kontakter
- Afspil kontakter

Redigere brugerdefinerede metadata, der er knyttet til en kontakt

Hvis der er knyttet brugerdefinerede metadata til kontakten, kan du redigere disse metadata, medmindre de er krypterede. I så fald deaktiveres de tilpassede metadatafelter.

Den maksimale tegnlængde varierer efter type.

Metadatatype	Maksimal tegnlængde
Data	2056 tegn
Dato	Baseret på standarddatoformatet
Hyperlink	2056 tegn
Nummer	—

Redigere brugerdefinerede metadata, der er knyttet til en kontakt

1. Klik på den kontakt, hvis metadata du vil redigere. Medieafspilleren åbnes.
2. Klik på **kategorien Metadata i afsnittet Kontaktoplysninger i panelet Detaljer** . Kategorien Metadata åbnes.
3. Angiv de ønskede værdier i metadatafelterne.
4. Klik på **Gem metadata**.

Relaterede emner

- Slet eller opdater flere kontakter på én gang – rediger tilpassede metadata for flere kontakter på én gang.

Læs en mailkontakt

I panelet E-mail kan du gennemse de mails, som dine agenter har modtaget fra kunder.

Kontakttype: E-mail

Kontakt indhold: Ikke relevant

Krævede licenser: QM, CR Webex WFO-adgang. Synspunktsanalyse kræver Text Analytics. Påkrævede

tilladelser: Vis kontakter

Kontakter, der vises i dette panel, har kontakttypen e-mail. Udtryksforekomster fra tekstanalyseopgaver fremhæves med gult.

Læse en tekstkontakt

I panelet Tekst kan du gennemse tekstbaserede kontakter, som dine agenter har

behandlet. Kontakttype: Tekst

Kontakt indhold: Ikke relevant

Krævede licenser: CR-, QM Webex WFO-adgang. Synspunktsanalyse kræver Text Analytics. Påkrævede

tilladelser: Vis kontakter

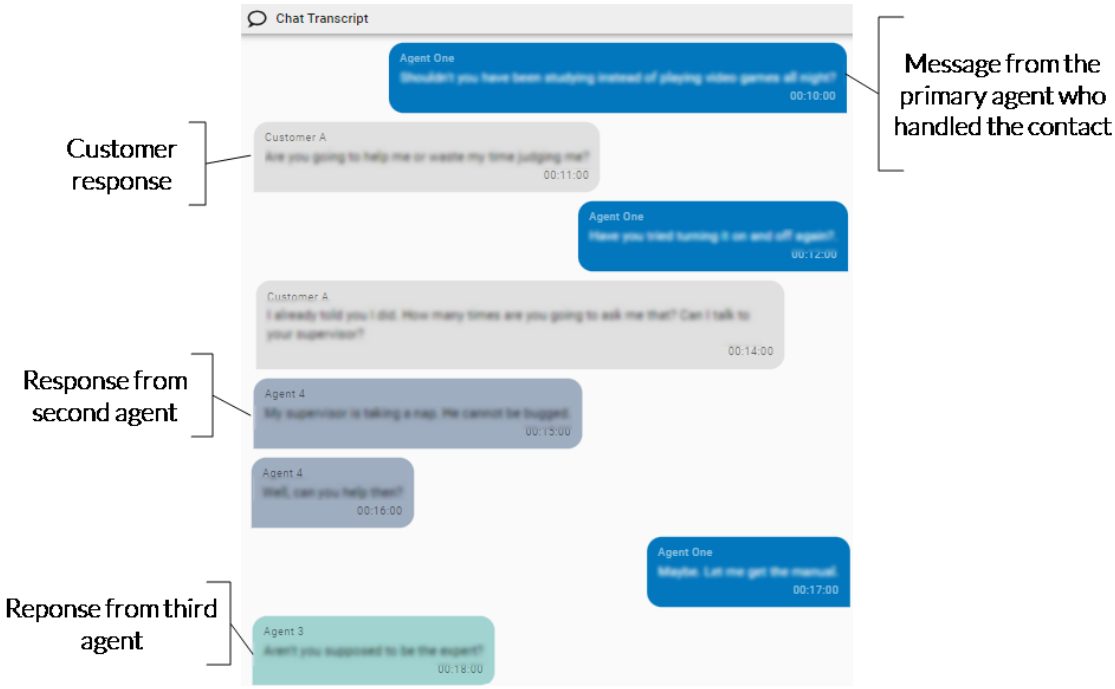
Kontakter, der vises i dette panel, har kontakttekstypen. Udtryksforekomster fra tekstanalyseopgaver fremhæves med gult.

Læse en chatkontakt

Panelet Chatafskrift indeholder chatsamtaler. Svarene fra den agent, der håndterede kontakten, er til højre, og svarene fra kunden og eventuelle andre agenter, der er involveret i samtalen, er til venstre. Beskederne fra hver person i samtalen har forskellig farve for op til fire forskellige deltagere. (Hvis en samtale har fem eller flere deltagere, gentages farverne).

Du får muligvis vist "Systembruger" som deltager. Disse meddelelser genereres automatisk af det chatprogram, din organisation bruger, og siger normalt ting som "Agent Jane Doe har tilsluttet sig chatten" eller "Chatsessionen lukkede kl. 10:36 AM".

Hvis du klikker på en meddelelse, fremhæves det tilsvarende ikon i panelet Tekstoversigt.



Forudsætninger

- Din organisation importerer chatkontakter til Webex WFO via en understøttet integration.
- Du har tilladelsen Vis kontakter.

Sideplacering

Interaktioner > Dobbeltklik på en kontakt > panelet Chatafskrift

Procedurer

Søg efter ord i en chatsamtale

1. Klik på indstillingsikonet ⋮ i øverste højre hjørne af panelet.
2. Vælg **Find**.
3. Indtast din søgning i **feltet Søg** . Tekst, der matcher din søgning, fremhæves.

Udskrive en chatsamtale

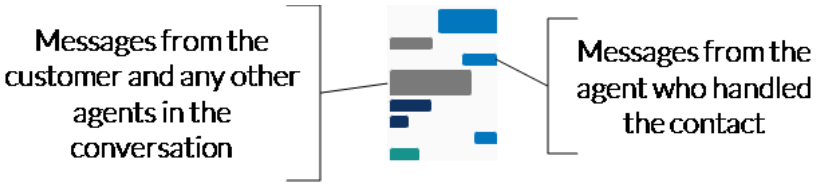
1. Klik på indstillingsikonet ⋮ i øverste højre hjørne af panelet.
2. Vælg **Udskriv**. Browserens udskrivningsvindue åbnes. Herfra kan du også gemme samtalen som en PDF.

Relaterede emner

- Find kontakter
- Få vist oversigten over en chatkontakt

Få vist oversigten over en chatkontakt

Panelet Teksttilknytning indeholder farvede rektangler, der repræsenterer meddelelserne i en chatkontakt. Dette panel giver dig et overordnet billede af samtalen uden at skulle rulle. Svarene fra den agent, der håndterede kontakten, er til højre, og svarene fra kunden og eventuelle andre agenter, der er involveret i samtalen, er til venstre. Beskederne fra hver person i samtalen har forskellig farve for op til fire forskellige deltagere. (Hvis en samtale har fem eller flere deltagere, gentages farverne.).



Forudsætninger

- Din organisation importerer chatkontakter til Webex WFO via en understøttet integration, ikke via Generic Text Import API.
- Du har tilladelsen Vis kontakter.

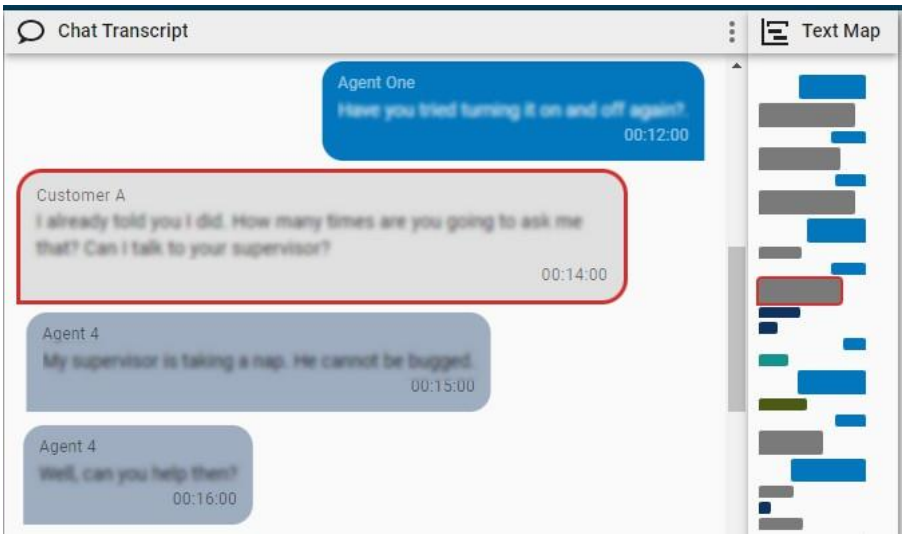
Sideplacering

Interaktioner > Dobbeltklik på en kontakt > panelet Teksttilknytning

Procedure

Spring til et bestemt sted i samtalen

- Klik på et rektangel for at flytte til den tilsvarende meddelelse i samtalen. Meddelelsen er markeret med rødt i panelet Chatafskrift.



Relaterede emner

- Find kontakter
- Læse en chatkontakt

Læse resuméet af en kontakt

Dataindsigtspanelet i medieafspilleren opsummerer opkald med højst 150 ord.

Forudsætninger

- Din organisation har en Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licens
- En administrator har oprettet en igangværende tale-til-tekst-analyseopgave med Oversigt over AI-interaktion aktiveret (se Opret Analytics-opgaver).
- Du har tilladelserne Vis kontakter og Vis tale til tekst-analyse.

- Du har optagelser inden for dit område.
- Kontakten har en afskrift.

Sideplacering

Du kan få adgang til en interaktionsoversigt på to måder:

- Interaktioner > Dobbeltklik på en kontakt > panelet Dataindsigt
- Kolonnen Interaktioner > Interaktionseksempel > visning

Procedurer

Kopiere en oversigt

- Klik på ikonet **Kopier**

Relaterede emner

- Afspil kontakter
- Læs transskriptionen af en lydoptagelse
- Opret analyseopgaver – Opret en igangværende opgave med Oversigt over AI-interaktion aktiveret.

Læs transskriptionen af en lydoptagelse

I panelet Transskription kan du gennemse transskriptionen af en lydoptagelse.

Kontakttype: Opkald

Kontaktindhold: Har transskription

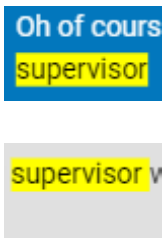
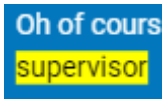
Påkrævede licenser: Webex WFO Access, Analytics Essentials eller Analytics Enterprise

Påkrævede tilladelser: Vis kontakter, Vis tale til tekst-analyser

Panelet viser denne transskription som tekstbobler. Når du afspiller en optagelse, fremhæver Webex WFO tekstboblen for den aktuelle højttaler. Du kan klikke på en bestemt tekstboble for at springe til den. Du kan også klikke på ikonet Indstillinger for at udføre følgende handlinger:

- Find—Søg i transskriptionen.
- Udskriv—Udskriv transskriptionen.

Udtryksforekomster fra tale-til-tekst-analyseopgaver fremhæves med gult. Tekstboblernes farve og placering varierer afhængigt af optagelsestypen.

Farve	Optagelsestype	Beskrivelse
	Stereoanlæg	Tekstbobler for den indgående lydstream er blå og højrejusteret, og tekstbobler for den udgående stream er grå og venstrejusteret.
	Mono	Tekstbobler for lydstreamen er blå og venstrejusteret.

Hvis du har Cisco Analytics-funktioner installeret, indeholder tekstboblerne også ikoner, der repræsenterer eventuelle tilknyttede negative eller positive synspunktsresultater.

Relaterede emner

- Opret Analytics-opgaver – Konfigurer Webex WFO til at transskribere kontakter

Få vist udtryksanalyser for en kontakt

Panelet Udtryksforekomster viser, hvor i kontakten kunden eller agenten nævner ord eller udtryk, der har betydning for dit kontaktcenter. Disse ord eller udtryk findes af Analytics-opgaver, og de kaldes "udtryksforekomster".

BEMÆRK Sætningsforekomster fremhæves også med gult i transskriptionen, hvis der er en.

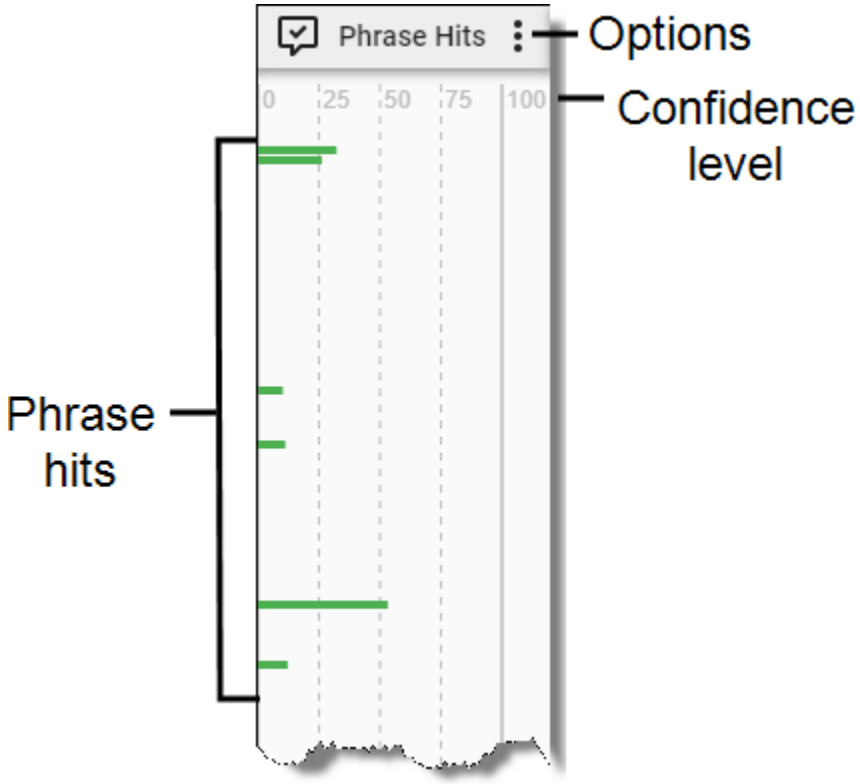
Kontakttype: Opkald

Kontaktindhold: Har transskription

Påkrævede licenser: Analytics eller Webex WFO-

adgangstilladelser påkrævet: Vis kontakter, Vis Speech Analytics

Webex WFO tildeler et tillidsniveau til hver udtryksforekomst. Dette konfidensniveau viser, på en skala fra 0-100, hvor sikker Webex WFO er opgaven nøjagtigt registreret sætningen. Udtryksforekomster med højere tillidsniveauer ser længere ud end udtryksforekomster med lavere tillidsniveauer.



Du kan klikke på et udtrykshit for at flytte skyderen Tidslinje til det, eller du kan holde markøren over et udtrykshit for at se et værktøjstip, der indeholder flere detaljer. Hvis du klikker på ikonet Zoom ind på værktøjslinjen Medieafspiller, viser hvert udtrykshit det ord eller udtryk, som Webex WFO registreret.

Brug ikonet Indstillinger til at vælge, hvilke kategorier af udtryksforekomster der skal vises.

Registrering af udtryksforekomster

Udtryk konfigureres og kategoriseres på siden Udtryksstyring (se Opret og administrer udtryk og udtrykskategorier), og der søges efter dem efter opgaver, der er planlagt på siden Jobliste (se Opret Analytics-opgaver).

Hver sætning har en tekstværdi. Det kan også have en fonetisk værdi, hvis en sådan er konfigureret.

- Tale-til-tekst-opgaver transskriberer lydoptagelser og søger i den resulterende transskription efter tekstværdier.
- Phonetics Analytics-opgaver søger efter fonetiske værdier i lydoptagelser.

Resultaterne af begge opgaver vises i panelet Udtryksforekomster.

> BEMÆRK Panelet viser ikke forekomster, hvis tillidsniveau er lavere end det minimumtillidsniveau, der blev tildelt udtrykket under konfigurationen. Hvis du f.eks. har tildelt et konfidensniveau på 20 Til udtrykket "Dårlig kundeservice" viser panelet kun udtryksforekomster for "Dårlig kundeservice", hvor konfidensniveauet er 20 eller derover.

Hvert udtrykshit starter to sekunder, før udtrykket rammer, og slutter to sekunder efter det. Konfidensniveauet er baseret på sandsynlighed, så den nøjagtige forekomst vil muligvis ikke være justeret nøjagtigt i forhold til det fremhævede område. Webex WFO kan løse flere udtryksforekomster. Hvis to ens udtryk registreres inden for 200 millisekunder fra hinanden, bliver udtryksforekomsten med det højeste konfidensniveau den primære forekomst, og alle andre forekomster bliver sekundære forekomster, og de indekseres anderledes.

Værktøjstippets overskrift indeholder den sætning, som opgaven registrerede. Følgende tabel beskriver værktøjstippets andre felter.

Felt	Beskrivelse
Kategori	Den kategori, som udtrykket tilhører, som tildelt på siden Udtrykshåndtering.
Kilde	Den type analyseopgave, der registrerede udtryksforekomsten. De mulige værdier er som følger: ▪ Fonetik – udtrykket blev fundet i en lydoptagelse. ▪ Tale-til-tekst – Udtrykket blev fundet i transskriptionen af en lydoptagelse.
Start	Forskydningen fra begyndelsen af lyden til det øjeblik, sætningen blev fundet. Formatet er TT:MM.
Varighed	Varigheden af udtrykket. Formatet er TT:MM:SS. BEMÆRK: Dette felt viser ikke værdier i millisekunder. Hvis varigheden er mindre end et sekund, vises feltet 00:00:00.
Tillid	Konfidensniveauet for sætningen rammer.
Kanal	Den lydstream, hvor udtryksforekomsten blev registreret. For stereooptagelser er følgende værdier mulige: ▪ 1 – den udgående strøm. ▪ 2 – den indgående stream.

Relaterede emner

- Opret og administrer udtryk og udtrykskategorier – Konfigurer de udtryk, der skal søges efter i kontakter
- Opret Analytics-opgaver – konfigurer Webex WFO til at analysere kontakter for udtryksforekomster

Få vist synspunktet for en kontakt

Synspunkt er den overordnede følelsesmæssige tone (positiv, negativ eller neutral) i agentens og kundens samtale under hele kontakten. Webex WFO understøtter synspunktsanalyse for engelske opkald, e-mails og tekstkontakter. I forbindelse med opkald kræver synspunkter tale-til-tekst-transskription. For mails og tekstkontakter kræver synspunkter tekstanalyse.

Kontakttype: Opkald

Kontaktindhold: Har transskription

Påkrævede licenser: Analytics eller Webex WFO-adgang

Påkrævede tilladelser: Vis kontakter, se tale til tekstanalyse

Synspunkt for opkald

Panelet Synspunkter viser synspunkter for opkald. Panelet viser ytringer, der har en positiv eller negativ synspunktsscore som farvekodede segmenter i den lydstream, hvor de blev talt.

> BEMÆRK: En ytring er en ubrudt række af ord, der tales af en enkelt person. En ytring kan indeholde flere sætninger.

Klik på en ytring for at flytte tidslinjeskyderen til den. Når du gør dette, fremhæver Webex WFO tekstboblen i transskriptionen, som synspunktsopgaven analyserede for at give den positive eller negative score. Tekstboblen indeholder et ikon, der også angiver synspunktsscoren (se tabellen nedenfor). Hold markøren over en ytring for at se et eksempel på denne tekst.

Ytring og kanalbeskrivelser

I følgende tabel beskrives farverne på ytringssegmenter og deres tilknyttede ikoner.

BEMÆRK: Panelet Synspunkter viser ikke ytringer, der har en neutral synspunktsscore.

Farve	Beskrivelse	
	oplysninger	Ytringen har en positiv stemningsscore. Ikon
	for tekstboble	☺

Farve	Beskrivelse	
	oplysninger	Ytringen har en negativ stemningsscore. Ikon
	for tekstboble	☹

De tilgængelige streams afhænger af optagelsestypen.

Indspilning Type	Beskrivelse
Stereoanlæg	Ytringer divideres med følgende lydstreams: ▪ 1 – Ytringen sker på den indgående lydstream. ▪ 2 – Ytringen sker på den udgående lydstream.
Mono	Den eneste lydstream er 1. Alle indgående og udgående ytringer forekommer på denne stream.

Synspunkter for mails og tekstkontakter

Skriftlige kontakter har en overordnet meningsscore i afsnittet Analytics i panelet Detaljer.

Relaterede emner

- Læs transskriptionen af en lydoptagelse
- Opret Analytics-opgaver – konfigurer Webex WFO til at analysere kontakter for synspunkter

Hent kontakter efter behov

Nogle opkaldskontaktdata (lyd- og/eller skærmoptagelser) er måske til en start ikke tilgængelige, når du dobbeltklikker for at afspille et opkald på grund af datalagringstilstanden.

Hvis en del af eller hele en opkaldsoptagelse ikke er tilgængelig, bliver du bedt om at vælge, om du vil afspille den del, der er tilgængelig med det samme, eller downloade den del, der ikke er tilgængelig. En dialogboks med oplysninger om lydlagring og skærmlager angiver tilstanden for hver komponent:

- N/A – Der er ingen lyd- eller skærmdata knyttet til denne kontakt.
- Kold opbevaring – dataene er på kølelager. Der kan være en forsinkelse for hentning af dataene.

- Øjeblikkeligt lager – dataene er tilgængelige til øjeblikkelig afspilning.

Hvis du vælger at downloade de dele, der ikke er tilgængelige, får du besked, når optagelsen er tilgængelig.

Tildel og del kontakter

Tildeling og deling af kontakter indebærer følgende:

- Gennemse optagelser, der er tildelt dig.
- Opret en URL (uniform resource locator) til en optagelse, og send den som et hyperlink til andre via en chatmeddelelse eller en e-mail.
- Eksporter de mediefiler, der er knyttet til en kontakt.
- Eksporter flere kontakter til en ekstern lagerplacering.

Få adgang til kontakter, der er tildelt dig

Siden Kontaktkø viser alle kontakter, der er tildelt til dig til kalibrering, evaluering eller gennemsyn. Kontakter kan tildeles til dig via *kontaktmålsopgaver* eller *ad hoc-opgaver*.

Opgavetype	Definition
Kontaktmålopgave	Hvis din administrator har oprettet et kontaktmål for dig, skal du Webex WFO Tildeler dig automatisk et antal kontakter, der skal fuldføres hver dag, uge eller måned. Du kan også få tildelt et kontaktmål for en bestemt dato.
Ad-hoc opgave	Kontakter, som en teamleder eller administrator specifikt har tildelt du.

BEMÆRK: Kontakter skal være mindre end et år gamle, for at de kan vises i din kontaktkø. Hvis en administrator tildeler dig en ad hoc-opgave for kontakter, der er mere end et år gamle, vises de ikke i kø.

Forudsætninger

- Din organisation bruger Cisco Quality Management.
- Du har disse tilladelser:

  - Vis kontakter
  - Vis kontaktmål
  - Evaluer kontakt (nødvendig for at fuldføre evalueringsmål)
  - Kalibrer kontakt (nødvendig for at fuldføre kalibreringsmål)
- En teamleder har tildelt kontakter, som du kan bruge i en ad hoc-opgave, eller en administrator har oprettet et kontaktmål og tildelt det til dig.

Sideplacering

Kontaktkø

Procedurer

Arbejde med optagelser, der er tildelt dig

1. Læs oplysningerne i kolonnerne **Handling**, **Forfaldsdato** og **Instruktioner** . Du skal muligvis rulle sidelæns for at se disse kolonner. Der er følgende typer handlinger:

Handling	Hvad du skal gøre
Kalibrering	Evaluer kontakten. Din evaluering sammenlignes med andre evaluatorers bidrag for at sikre konsistens blandt evaluatorerne.
Evaluering	Evaluer kontaktens kvalitet.
Gennemgå	Afspil optagelsen eller en del af optagelsen efter anvisning fra den person, der oprettede opgaven.

2. Dobbeltklik på opgaven. Kontakten åbnes i en ny fane.
3. Afspil og evaluer kontakten efter behov, og luk fanen.
4. Gå tilbage til siden Kontaktkø, og klik på **Opdater** . Hvis du er færdig med opgaven, forsvinder den fra siden.

> BEMÆRK Kontaktmål kan indeholde mere end én kontakt. Siden Kontaktkø viser én kontakt ad gangen for hvert mål, du er tildelt. Når du er færdig med at arbejde med den første kontakt Fra målet, tildeler Webex WFO dig en anden kontakt, indtil du er færdig med alle opgaverne for det pågældende kontaktmål.

Tilføje eller fjerne kolonner på siden Kontaktkø

1. Klik på **Indstillinger** . Vinduet **Konfigurer felter** åbnes.
2. Hvis du vil tilføje en kolonne, skal du markere dens afkrydsningsfelt. Hvis du vil fjerne en kolonne, skal du fjerne markeringen i dens afkrydsningsfelt.
3. Klik på **Anvend**. Vinduet **Konfigurer felter** lukkes.

Kontaktkøen indeholder de samme kolonner som siden Interaktioner (se Tilpasse kolonnerne på siden Interaktioner) plus følgende felter:

Kolonnenavn	Beskrivelse
Handling	Opgavetypen
Ad hoc-opgave-id	Id'et for ad hoc-opgaven for denne kontakt
Forfaldsdato	Den dato, hvor du senest skal have udført denne opgave
Opgavenavn	Navnet på opgaven eller kontaktmålet
Instruktioner	Eventuelle specifikke instrukser for opgaven fra den person, der oprettede opgaven

Relaterede emner

- —Oplysninger om udfyldelse og indsendelse af evalueringer og kalibreringer.
- Tilpas kolonnerne på siden Interaktioner – Definitioner for de andre kolonner, der vises i kontaktkøen.
- Tildel gennemgang, evalueringer og kalibreringer manuelt – Instruktioner til teamledere om at oprette en ad hoc-opgave.
- Tildel gennemgang, evalueringer og kalibreringer automatisk – instruktioner til administratorer om at oprette et kontaktmål.

Markér kontakter til træning eller HR

Ved at markere kontakter til træning eller HR kan du nemt finde disse kontakter senere, så de kan bruges som uddannelseseksempler eller eskaleres til HR.

BEMÆRK: Markering af kontakter sender ikke automatisk kontakter til et uddannelses- eller HR-system. Hvad der sker med disse kontakter afhænger af, hvordan din organisation bruger Webex WFO.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Vis kontakter.
- Du har tilladelsen Markér til træning og/eller tilladelsen Markér til HR.
- Du har optagelser inden for dit område.

Sideplacering

Interaktioner > Dobbeltklik på en kontakt

Du kan også åbne medieafspilleren ved at klikke på en kontakt på en af disse placeringer:

- Siden Agent Explorer
- I detaljeruden i en Analytics-widget
- I Data Explorer

Procedurer

Markere en kontakt til træning

1. Dobbeltklik på kontakten for at åbne den.
2. Klik på ikonet Indstillinger (øverste højre hjørne af siden).
3. Vælg **Markér til træning**.

Markér en kontakt til HR

1. Dobbeltklik på kontakten for at åbne den.
2. Klik på ikonet Indstillinger (øverste højre hjørne af siden).
3. Vælg **Markér til HR**.

Relaterede emner

- Find kontakter – Find markerede kontakter senere ved hjælp af filteret Optagelsesflag.
- Afspil kontakter
- Mærk en kontakt – Mærkning af kontakter er en anden måde at afsætte kontakter, som du vil finde senere.

Mærk en kontakt

Webex WFO-administratoren styrer, hvor længe kontakter er tilgængelige på siden Interaktioner. Men hvis du vil beholde en kontakt i længere tid end din organisations standardopbevaringsperiode, kan du mærke den. Når du mærker en kontakt, anvendes der en ny opbevaringstid på den pågældende optagelse. Afhængigt af hvordan din organisation bruger tagging, opbevarer Webex WFO mærkede kontakter i længere eller kortere tid end ikke-taggede kontakter (se Administrer politikker for dataopbevaring for QM og Analytics).

> BEMÆRK: Mærkning af en kontakt tilsidesætter nogle QM arbejdsprocesregler. Hvis du anvender et mærke, før en QM arbejdsproces køres, bevarer Webex WFO kontakten og alle dens tilknyttede medier, f.eks. lyd og
> Skærmoptagelser, uanset arbejdsprocessens opbevaringspolitikker. Hvis du anvender et mærke, efter at et QM workflow er kørt, påvirker dette mærke kun lyden af den pågældende kontakt, ikke skærmoptagelsen. Det betyder, at politikken for QM workflow gælder for skærmoptagelsen for den pågældende kontakt, men at kodning tilsidesætter workflowpolitikken for lyden. Hvis Webex WFO har genbrugt lydoptagelsen, fordi der er kørt en QM arbejdsgang, gendannes lyden. Se Automatisere QM arbejdsprocesserfor at få flere oplysninger om QM arbejdsprocesser.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Tag Contact og/eller tilladelsen Untag Contact.
- Din rolle og dit område giver dig mulighed for at se optagelser.

Sideplacering

Interaktioner

Procedurer

Mærk en kontakt

1. Vælg kontakten (åbn den ikke).
2. Klik på **Tag kontakt** (øverst til højre på siden). Ikonet ændres til ikonet Fjern tagging af kontakt.

Fjern tagget af en kontakt

Når du fjerner tagget af en kontakt, anvendes organisationens standardopbevaringsperiode på kontakten.

1. Vælg kontakten (åbn den ikke).
2. Klik på **Fjern tag af kontakt** (øverst til højre på siden). Ikonet skifter til ikonet Tag kontakt.

Relaterede emner

- Administrer politikker for dataopbevaring for QM og Analytics – Fastlæg din organisations opbevaringsperioder for taggede og ikke-taggede kontakter.
- Automatiser QM arbejdsgange – Opret regler for Webex WFO til automatisk administration af optagelser.

Oprette hyperlinks til optagelser

Du kan oprette en URL (uniform resource locator) til en optagelse og sende den som et hyperlink til andre via en chatmeddelelse eller en e-mail. Linket peger modtagerens browser på interaktioner, når modtageren er godkendt via den Webex WFO-logonside. Når modtageren er godkendt, åbnes optagelsen i medieafspilleren.

Det grundlæggende URL-format er følgende:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

eller

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

hvor:

<webserver> er værtsnavnet eller IP adressen på den server, der er vært for Webex WFO

<contactID> er kontakt-id'et for optagelsen.

> BEMÆRK: URL'er har /ccr efter id'et for alle optagelser undtagen rodoptagelser. En rodoptagelse er en administratorvisning for lejere, der kun bruger gatewayoptagelse. En URL uden /ccr i slutningen omdirigerer til en med / ccr i slutningen.

Eksportere en kontakt

Du kan downloade en kontakt for at afspille den uden for Webex WFO-medieafspiller. Webex WFO eksporterer optagelser i WebM-format. Disse optagelser afspilles muligvis automatisk på din enhed, eller du skal muligvis downloade en open source-medieafspiller som VLC Media Player (tilgængelig fra videolan.com).

Sideplacering

Interaktioner

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Eksporter optagelser.
- Du abonnerer på meddelelsen Optagelseseksport.
- Din enhed kan afspille WebM-filer.

Procedurer

Eksportere en optagelse

1. Vælg en optagelse.
2. Klik på **Eksportér kontakt** ⬇. Vinduet Eksportkontakt åbnes.
3. Vælg formatet for at eksportere mediefilerne.
4. Klik på **Eksporter**.
5. Klik på **OK.** Du modtager en meddelelse, når eksporten af kontakten er fuldført.

   > BEMÆRK: Den tid, det tager at eksportere en kontakt, afhænger af optagelsens længde og af, om den indeholder en skærmoptagelse.

6. Åbn listen Beskeder (klokkeikonet) øverst i vinduet, og vælg knappen **Eksport af kontakt <ID> er klar til downloadmeddelelse** . Vinduet **Beskedmeddelelse** åbnes.
7. Følg vejledningen for at downloade optagelsen.

Relaterede emner

- Administrer roller og tilladelser – Flere oplysninger om tilladelser.
- Konfigurer beskeder – Flere oplysninger om beskeder.

Masseeksport af kontakter

Eksportér flere kontakter til en ekstern lagerplacering ved hjælp af Massekontakteksport. Når en licens er tildelt lejeren, kan alle med masseeksporttilladelser oprette en eksport. Denne funktion opretter en mappe på en valgt ekstern lagerplacering, der indeholder lydfiler eller videofiler i det format, du angiver, en CSV fil med kontaktmetadata og, hvis det er relevant, analysedata med transskriptioner.

BEMÆRK: Den Webex WFO-administrator bestemmer, hvilke metadata der kan eksporteres. Det er kun eksporterbare metadata, der gemmes i CSV format.

BEMÆRK: Massekontakteksport af rodoptagelser understøttes ikke.

VIGTIGT Du kan eksportere op til 1.000 kontakter i alt pr. dag pr. lejer med massekontakteksport. Hvis du vil eksportere mere end 1.000 kontakter pr. dag, skal du føje en licens til avanceret masseeksport af kontakter til
Din lejer. Kontakt din Customer Success Manager for at anmode om denne licens.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Masseeksport af kontakter. Se Administrer roller og tilladelser .
- Du har en konfigureret ekstern lagerplacering. Se Tilføj eksterne lagerplaceringer.

Sideplacering

Interaktioner

Procedurer

Planlæg funktionen til massekontakteksport til at køre automatisk med de med de intervaller, du angiver, eller kør en massekontakteksport med det samme. Overvåg status for en eksportanmodning på siden Revision af masseeksport af kontakter (Programadministration > global >-overvågning > massekontakteksportrevision).

Planlæg en gentagen eksport af massekontakter

1. Opret og gem et filtersæt på siden Interaktioner (se Find kontakter).

   VIGTIGT Du skal konfigurere alle de filtre, du føjer til filtersættet, fuldt ud. Hvis du ikke konfigurerer alle filtrene fuldt ud, mislykkes massekontekstesksporten.

   EKSEMPEL : Du føjer filteret **Predictive Net Promoter Score** til dit filtersæt. Du vælger **Lig med på rullelisten Operator** , men du indtaster ikke et tal i **feltet Resultat** . Hvis dette filter ikke konfigureres fuldt ud, mislykkes eksporten af massekontakter.

2. **Klik på ikonet Indstillinger** , og klik derefter på **Massekontakteksport**.
3. Klik på fanen **Ny eksport** .
4. Konfigurer eksporten som defineret i de beskrevne felter nedenfor.

   Eksportnavn — Angiv et navn til massekontakteksportfilen.

   Gemt søgning – Vælg dit gemte filtersæt.

   Lagerplacering — Vælg den eksterne lagerplacering, som du vil eksportere kontakterne til.

   Medietype – Vælg det filformat, Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

   - **Lyd-/videoformater** — Vælg det filformat, som lyd-/videomediet skal eksporteres i. Kun tilgængelig for kontakter med både lyd- og skærmoptagelser.
   - **Kun lydformater** – Vælg det filformat, som mediet, der kun indeholder lyd, skal eksporteres i. Kun tilgængelig for kontakter med lydoptagelser.
   - **Ingen** — Vælg **Kun** transskriptioner for kun at eksportere transskriptioner.

   Analytics-outputformat – Vælg det filformat, du vil eksportere Analytics-transskriptionsdata i: JSON eller XML. Hvis du vælger **Ingen**, eksporterer Webex WFO ikke nogen Analytics-transskriptionsdata. Vælg **Ingen** for kun at eksportere en CSV fil med metadata.

5. Vælg **Send planlagt eksport**, og planlæg derefter eksporten som beskrevet nedenfor.

   Ugentligt – Vælg en eller flere dage i ugen, og vælg derefter klokkeslættet på de dage, hvor Webex WFO eksporterer kontakterne.

   Månedligt – Vælg dagen i måneden, og vælg derefter det tidspunkt på dagen, hvor Webex WFO eksporterer kontakterne.

6. Klik på **Opret**.

Når du opretter en planlagt massekontakteksport, gemmer Webex WFO eksporten. Hvis du vil redigere eksporten, skal du klikke på fanen Eksport af **gemte kontakter og vælge eksporten på rullelisten Navn på** gemt eksportfil **.**

BEMÆRK: Den første planlagte eksport (ugentlig eller månedlig) skal finde sted efter den næste planlagte kørsel af opgaven App Dynamic Refresher. Ellers vil den første planlagte eksport ikke ske,
Selvom fremtidig eksport vil. Som standard kører opgaven App Dynamic Refresher hvert femten minut. Kontakt systemadministratoren for at bekræfte denne plan.

Eksportér kontakter med det samme

1. Opret og gem et filtersæt på siden Interaktioner (se Find kontakter).

   VIGTIGT Du skal konfigurere alle de filtre, du føjer til filtersættet, fuldt ud. Hvis du ikke konfigurerer alle filtrene fuldt ud, mislykkes massekontekseksporten.

   EKSEMPEL : Du føjer filteret **Predictive Net Promoter Score** til dit filtersæt. Du vælger **Lig med på rullelisten Operator** , men du indtaster ikke et tal i **feltet Resultat** . Hvis dette filter ikke konfigureres fuldt ud, mislykkes eksporten af massekontakter.

2. **Klik på ikonet Indstillinger** , og klik derefter på **Massekontakteksport**.
3. Klik på fanen **Ny eksport** .
4. Konfigurer eksporten som beskrevet nedenfor.

   Eksportnavn — Angiv et navn til massekontakteksportfilen.

   Gemt søgning – Vælg dit gemte filtersæt.

   Lagerplacering — Vælg den eksterne lagerplacering, som du vil eksportere kontakterne til.

   Medietype – Vælg det filformat, Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

   - **Lyd-/videoformater** — Vælg det filformat, som lyd-/videomediet skal eksporteres i. Kun tilgængelig for kontakter med både lyd- og skærmoptagelser.
   - **Kun lydformater** – Vælg det filformat, som mediet, der kun indeholder lyd, skal eksporteres i. Kun tilgængelig for kontakter med lydoptagelser.
   - **Ingen** — Vælg **Kun** transskriptioner for kun at eksportere transskriptioner.

   Analytics-outputformat – Vælg det filformat, du vil eksportere Analytics-transskriptionsdata i: JSON eller XML. Hvis du vælger **Ingen**, eksporterer Webex WFO ikke nogen Analytics-transskriptionsdata. Vælg **Ingen** for kun at eksportere en CSV fil med metadata.

5. Vælg **Send eksport med det samme**.
6. Klik på **Opret**.

Licenskrav ved eksport af massekontakter

Cisco kræver, at du vælger en licenstype til masseeksport af kontakter.

- **Standardlicens** – eksportér op til 1.000 kontakter dagligt via brugergrænsefladen.
- **Ydeevnelicens**—Eksportér kontakter på én gang ved at konfigurere eksportjob med flere kontakter med jævne mellemrum i løbet af dagen.

BEMÆRK Som standard er hver eksportbatch begrænset til 10.000 pr. job med det maksimale antal kontakter i alt pr. dag på 40.000 med Performance-licensen. Hvis der er behov for en stigning i disse Begrænsninger, skal du kontakte Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

Data, der er inkluderet i filen til masseeksport af CSV

Følgende tabel beskriver de datafelter, der er inkluderet i CSV filen til massekontakteksport. Hvis kontakten genbruges, men endnu ikke slettes permanent, vises "######" i alle felter undtagen Kontakt-id.

Felt	Type	Maks Længde	Beskrivelse
Kontakt-id	Heltal	64	Kontaktens entydige id.
Efternavn	Streng	60	Agentens fornavn.
Fornavn	Streng	60	Agentens efternavn.
Gruppenavn	Streng	60	Navnet på agentens gruppe.
Teamnavn	Streng	60	Navnet på agentens team.
Opkald snummer	Streng	64	Opkalds-id eller ANI (Automatic Number Identification) for den opkaldende part. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret. Dette felt anvendes kun ved opkald.
Kaldt nummer	Streng	64	DID- eller DNIS-nummeret (Dialed Number Identification Service) på den telefon, der modtog opkaldet.

Felt	Type	Maks Længd	Beskrivelse
			Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret. Dette felt anvendes kun ved opkald.
Dato	Dato	10	Dato for kontakten. Formatet er DD/MM/ÅÅÅÅ.
Tid	Tid	5 + 2	Starttidspunkt for kontakten. Formatet er TT:MM AM eller PM.
Tidszone	Streng	60	Den tidszone, hvor kontakten blev oprettet, og opkaldet blev optaget. **EKSEMPEL Amerika** /Chicago BEMÆRK: Dette felt er ikke i UTC-format.
Score	Heltal	64	Det evalueringsresultat, der gives til kontakten.
Årsag	Streng	64	Årsagen til, at samtalen blev optaget. Denne grund er angivet i optagelsesreglen.
Optagelse stype	Streng	64	Den optagelsestype, der er tilknyttet denne enhed. Gyldig værdier: ▪ AACC MLS-optagelse ▪ Acme-pakkeoptagelse ▪ Optagelse af lydkoder ▪ AWS Connect-optagelse ▪ BroadSoft-optagelse ▪ CUBE-optagelse ▪ Slutpunktsoptagelse ▪ Hændelsesmeddelelse ▪ Fem 9 VCC-optagelse

Felt	Type	Maks Længde	Beskrivelse
			▪ Genesys-optagelse ▪ IP Office-optagelse ▪ MediaSense-optagelse ▪ Optagelse med flere registreringer ▪ Netværksoptagelse ▪ Ingen ▪ Forsoning ▪ RTP Logger-optagelse ▪ Serenova optagelse ▪ Konferenceoptagelse i ét trin ▪ Sonus optagelse ▪ Ukendt optagelsestype Det er ikke sikkert, at alle optagelsestyper er tilgængelige for dig.
Opkaldsvarighed	Varighed	8	Hvor lang tid der går, fra opkaldet besvares, til det opkald, der slippes, herunder ringetid og eventuel udvidet skærmtid i TT:MM:SS. Opkaldsvarigheden modtages fra signalservicen. Dette felt anvendes kun ved opkald. Opkaldets varighed, der vises i tabellen Kontakter og medieafspilleren, er muligvis ikke det samme, hvilket skyldes forskellen i "hændelsesvarigheden" (tiden mellem hændelser) og "optagelsesvarighed" (varigheden i den faktisk optagede fil). I disse scenarier vil opkaldets varighed være anderledes: ▪ Når du bruger API af optagelseskontrolelementer til pause,

Felt	Type	Maks Længd	Beskrivelse
			Genoptag eller genstart optagelsen. Optagelsesvarigheden er kortere end den faktiske opkaldsvarighed. Hvis en optagelse f.eks. genstartes et minut inde i opkaldet, er opkaldsvarigheden et minut længere end Optagelsens varighed. ▪ Når du arkiverer eller renser et opkald med lang ringetid, viser tabellen Kontakter hændelsens varighed i feltet Opkaldsvarighed, mens Medieafspiller viser optagelsesvarigheden i feltet Opkaldsvarighed.
Agent-id	Streng	64	Agentens system-id.
HR	Boolesk	3	Angiver, om kontakten er markeret til HR. Formatet er Ja/Nej.
Træning	Boolesk	3	Angiver, om kontakten er markeret til oplæring. Formatet er Ja/Nej.
Tilstand	Streng	32	Den aktuelle evalueringstilstand for kontakten. Gyldig værdier: ▪ Uden resultat ▪ Scorede ▪ Igangværende ▪ Skal godkendes
Kontakttype	Streng	60	Type af kontakt. Mulige værdier: ▪ KALDE ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-MAIL

Felt	Type	Maks. længde	Beskrivelse
			▪ TEKST ▪ CHATTE ▪ SMS
Ekstern part	Streng		For chat eller SMS kontakter, e-mail, telefonnummer eller andet id for den person, der interagerede med agenten.
Fra-adresse	Streng	512	Filtrerer e-mail, der er tilknyttet ikke-opkaldskontakter baseret på e-mailadresserne i feltet Fra. **SEDDEL** Denne valgmulighed er kun tilgængelig, når Analytics er aktiveret.
At adressere	Streng	Ingen grænse	Filtrerer e-mail, der er tilknyttet ikke-opkaldskontakter baseret på e-mailadresserne i feltet Til. **SEDDEL** Denne valgmulighed er kun tilgængelig, når Analytics er aktiveret.
Emne	Streng	1000	Filtrerer e-mail, der er tilknyttet ikke-opkaldskontakter baseret på feltet Emne.
Navn på evaluator	Streng	256	Navnet på den person, som evaluerede kontakten.
Dato for evaluering	Streng	10	Datoen, hvor kontakten blev evalueret. Formatet er MM/DD/ÅÅÅÅ.
Godkendt af	Streng	256	Navnet på den person, der godkendte evalueringen.
Evalueringsformular	Streng	64	Navnet på evaluerings- eller kalibreringsformularen, der bruges til at bedømme kundesamtalen.
Kalibreret	Boolesk	3	Angiver, om kontakten er markeret til kalibrering. Formatet er Ja/Nej.

Felt	Type	Maks Længd	Beskrivelse
MAX stilhed	Varighed	8	Maksimal længde på en stilhedshændelse i kontakten. Formatet er TT:MM:SS.
MIN stilhed	Varighed	8	Mindste længde på en stilhedshændelse i kontakten. Formatet er TT:MM:SS.
GNS stilhed	Varighed	8	Den gennemsnitlige længde af en stilhedshændelse i kontakten. Formatet er TT:MM:SS.
Total varighed af stilhed	Varighed	8	Samlet længde af alle stilhedshændelser i kontakten. Formatet er TT:MM:SS.
Stilhedshændelser	Heltal	64	Antal stilhedshændelser i kontakten.
% stilhed	Decimal	3	Den procentdel af opkaldet, der er tilbragt i en stilhedstilstand (hvor hverken opkalderen eller agenten taler). Formatet er .99.
MAKS tal igennem	Varighed	8	Maksimal længde af en tal igennem-hændelse i kontakten. Formatet er TT:MM:SS.
MIN Tal igennem	Varighed	8	Minimumlængden af en tal igennem-hændelse i kontakten. Formatet er TT:MM:SS.
GNS tal igennem	Varighed	8	Gennemsnitlig varighed af tal igennem-hændelser i kontakten. Formatet er TT:MM:SS.
Varighed af tal i alt	Varighed	8	Samlet længde af alle tal igennem-hændelser i kontakten. Formatet er TT:MM:SS.
Tal igennem-hændelser	Heltal	64	Antal tal igennem-hændelser i kontakten.
% tal igennem	Decimal	3	Den procentdel af et opkald, hvor der tales igennem. Formatet er .99.

Felt	Type	Maks Længde	Beskrivelse
Hold begivenheder	Heltal	—	Antal registrerede hændelser på hold.
Varighed af MIN-pause	Varighed	—	Varigheden af den korteste holdhændelse. Format = TT:MM:SS.
Varighed af maks. venteposition	Varighed	—	Varigheden af den hændelse, der har været længst parkeret. Format = TT:MM:SS.
Samlet varighed af pause	Varighed	—	Den samlede varighed af parkeringstiden. Format = TT:MM:SS.
GNS Hold Varighed	Varighed	—	Den gennemsnitlige parkeringstid i TT:MM:SS.
% hold	Decimal	—	Procentdel af opkald i venteposition.
Slutningen af Interaktion Arbejdsproces	Streng	64	Navnet på arbejdsprocessen ved afslutning af interaktionen, der er brugt til kontakt.
Dagligt Arbejdsproces	Streng	64	Navnet på den daglige arbejdsgang, der bruges til kontakten.
Forudsigende Evaluering Score	Decimal	3	Det forudsagte resultat for en kontakt uden en evaluering score. Webex WFO baserer denne forudsagte score på Analytics-data og tidligere evalueringsresultater. Webex WFO bruger følgende dele af Analytics-data: opkald Attributter, agentattributter, taleforekomster og desktop aktivitet. Formatet er .99.
Net Promoter Score	Decimal	—	Net promoter scoren for kontakten leveret af Opkalds.
Forudsigeligt net Promoter Score	Decimal	3	Det forventede resultat for en kontakt uden en netpromotor score. Webex WFO baserer denne forudsagte score på

Felt	Type	Maks. længde	Beskrivelse
			Analytics-data og tidligere net promoter-scores. Webex WFO bruger følgende dele af Analytics Data: opkaldsattributter, agentattributter, computer Programmer, Skrivebordsaktivitet, Taleforekomster og Opkald metadata. Formatet er .99.
Følelser Score	Streng	—	Kontaktens synspunktsscore: positiv, negativ eller neutral.
Undersøgelsesresultat	Decimal	3	Hvis kontakten har en tilknyttet undersøgelse, angiver Undersøgelsesresultat udtrykt i procent i decimal formular.
Undersøgelsesnavn	Streng	255	Hvis kontakten har en tilknyttet undersøgelse, angiver undersøgelsens navn.
Agent-id ACD	Streng	256	ACD id for agenten.
Tilknyttet opkald Id	Streng	256	Hvis opkaldet omfatter en konference eller en viderestilling, vises id'et for den anden agent.
Eksempel på tekst	Streng	—	En forhåndsvisning af søgeresultaterne for din søgning med filteret Tekstsøgning.
<brugerdefineret metadata>	Varierer	—	De brugerdefinerede metadata, der er knyttet til kontakten.

Relaterede emner

- Tilføj eksterne lagerplaceringer – Få mere at vide om, hvordan du konfigurerer en ekstern lagerplacering.
- Find kontakter – Få mere at vide om, hvordan du opretter og gemmer et filtersæt.
- Overvåg planlagte massekontakteksporter – Få vist status for din eksport.

Evaluer kontakter

Administrere evalueringsformularer

Evaluatorer bruger evalueringsformularer til at vurdere agenters kontakt med kunder for at sikre, at agenter kommunikerer effektivt og følger virksomhedens politikker.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Administrer evalueringsformularer.
- For hver formular har du en plan for afsnittene, spørgsmålene i hvert afsnit og alle mulige svar på hvert spørgsmål.
- Hvis du vægter formularer manuelt, ved du, hvor meget vægt hvert afsnit bidrager til den samlede evaluering, og hvor mange point hvert spørgsmål er værd.

Sideplacering

Programstyring > QM > QM konfiguration > Evalueringsformularstyring

Procedurer

Evalueringsformularer består af tre hovedkomponenter: afsnit, spørgsmål i afsnittene og svarmuligheder for hvert spørgsmål.

> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Klik ofte på **Gem kladde** . Formulareksemplet opdateres, hver gang du klikker på **Gem kladde**.

Trin 1: Opret en evalueringsformular (påkrævet)

Følg disse trin for at udfylde formularen, og fortsæt derefter til Trin 2: Opret sektioner (obligatorisk), Trin 3: Opret spørgsmål (obligatorisk) og Trin 4: Opret svar på spørgsmålene (obligatorisk).

1. Klik på **Ny formular**.
2. Indtast formularnavnet i feltet **Navn** .
3. Indtast en beskrivelse i feltet **Beskrivelse** .
4. (Valgfrit) Hvis du vil kræve godkendelse af fuldførte evalueringer, skal du vælge **Godkendelse påkrævet**. Hvis du ikke vil kræve godkendelse, skal du fjerne markeringen i dette felt.

5. Vælg en evalueringssvarindstilling.
   - Intet agentsvar på bedømte evalueringer – Agenter kan ikke svare på bedømte evalueringer.
   - Tillad agent at anerkende bedømte evalueringer – Agenter kan angive, at de har modtaget deres evalueringer.
   - Tillad agenter at anerkende og appellere bedømte evalueringer – Agenter kan bede om at få en evaluering omdøbt, hvis de er uenige i resultatet.
6. En agents samlede resultat falder i en af tre kategorier: Opfylder forventninger, Overgår forventninger eller Skal forbedres. Hvis du vil justere cutoff-scorerne mellem disse kategorier (valgfrit), skal du klikke og trække skyderne i **sektionen Bedømmelsesbåndområder** .
7. Vælg en formulartype.
   - Procent – evalueringen bedømmes på basis af en procentsats. Afsnit og spørgsmål vægtes (0-100 %), og det endelige resultat er en procentsats.

     EKSEMPEL En agent scorer fire ud af fem spørgsmål korrekt, og spørgsmålene vægtes ligeligt. Agentens endelige resultat er 80 %.
   - Point – evalueringen bedømmes på basis af et pointsystem. Afsnit vægtes ikke; I stedet bestemmer antallet af point, et afsnit er værd, dets vægt.
8. (Valgfrit, kun procentvis bedømmelse) Hvis du vil vægte sektions- og spørgsmålsværdier manuelt, skal du vælge **Manuel vægtning**. Hvis Webex WFO skal beregne vægtningen automatisk, skal du springe dette trin over.

Trin 2: Opret sektioner (påkrævet)

Afsnit er grupper af spørgsmål. En evalueringsformular kan f.eks. have sektioner, der hedder Hilsen, Sikkerhed, Løsning og Afslutning. En formular kan have flere sektioner eller kun én. Du kan finde flere oplysninger om oprettelse af effektive afsnit i Råd til evalueringsformularer.

1. Klik på **Tilføj sektion**.
2. Indtast navnet på den første sektion i feltet Afsnitstitel .
3. (Kun manuel vægtning) Angiv, hvor meget dette afsnit påvirker formularens samlede resultat, i **feltet Områdevægt %** . Vægtene for alle sektioner skal tilsammen give 100 %.
4. Gentag trin 1-3, indtil du er færdig med at tilføje afsnit.
5. (Kun valgfri, manuel vægtning) Hvis du vil give alle sektioner den samme vægt, skal du klikke på **Vægtsektionsvægt**.

Trin 3: Opret spørgsmål (påkrævet)

1. Klik på **Tilføj spørgsmål**.
2. Indtast spørgsmålsteksten i feltet **Nyt spørgsmål** .
3. (Kun valgfri, manuel vægtning) Indtast hvor meget dette spørgsmål påvirker områdets samlede resultat i feltet Spørgsmålsvægt **%** . Vægtene for alle spørgsmål i dette afsnit skal tilsammen give 100 %.
4. (Valgfrit) Angiv en beskrivelse af spørgsmålet i feltet **Beskrivelse** . Evaluatorer ser denne beskrivelse, når de bruger formularen til at evaluere kontakter.
5. Gentag trin 1-4, indtil du er færdig med at føje spørgsmål til alle afsnittene.
6. (Kun valgfri, manuel vægtning) Hvis du vil give alle spørgsmål i et afsnit samme vægt, skal du klikke på **Afbalancer spørgsmålsvægt**.

Trin 4: Opret svar på spørgsmålene (påkrævet)

I dette trin skal du oprette de indstillinger, som evaluatorer kan vælge imellem, når de besvarer spørgsmål på evalueringsformularer. Du kan tilføje mulige svar på spørgsmål på to måder: ved at tilføje hvert svar manuelt eller ved at vælge en foruddefineret gruppe af svar.

Mulighed 1: Tilføj svar manuelt

1. Klik på **Tilføj svar**.
2. Indtast svarteksten i **feltet Mulighed 1 Nyt svar** .
3. (Valgfrit) Hvis du vil oprette svarindstillingen Ikke relevant, skal du vælge **I/T**. Ikke relevant Svarmulighederne har ingen procent- eller pointværdi og påvirker ikke et områdes eller formularens samlede resultat.
4. (Valgfrit) Hvis du vil gøre et svar til en KPI (Key Performance Indicator), skal du vælge **KPI** .

   > BEMÆRK Hvis formularen har flere KPI-svar, skal du angive prioriteten for hver indstilling. Se Prioriter KPI-svar (kræves til formularer med flere KPI-svarindstillinger).

5. Angiv procent- eller pointværdien for svarmuligheden i feltet **Procent** eller **Point** .

   > BEMÆRK Med procentformularer giver en procent på 100 agenten fuld kredit for deres arbejde relateret til dette spørgsmål. En procentdel på 0 giver ikke agenten nogen kredit. En procentdel fra 1 til 99
   > Giver agenten delvis kredit.

6. Gentag trin 1-5, indtil du er færdig med at tilføje svar.
7. (Valgfrit) Hvis du vil ændre standardsvaret på spørgsmålet, skal du vælge svaret fra **standardsvaret** rulleliste.

BEMÆRK: Alle spørgsmål har standardsvar. Evaluatorer kan besvare alle spørgsmålene i en formular med deres standardsvar, mens de evaluerer en kontakt.

Mulighed 2: Tilføj svar fra en svargruppe

En svargruppe er et foruddefineret sæt svarmuligheder.

- Vælg gruppen på rullelisten **Tilføj svargruppe** .

Trin 5: Udgive en evalueringsformular (påkrævet)

VIGTIGT Udgive en formular først, når du er helt færdig med at oprette den. Du kan ikke redigere en udgivet formular.

- Klik på **Udgiv**. Formularen offentliggøres straks og er tilgængelig for evaluatorer.

Opret en ny svargruppe

De svargrupper, du opretter, er synlige for alle andre, der opretter evalueringsformularer. Webex WFO leveres med fem standardsvargrupper:

- Opret ny svargruppe – to tomme svar med mulighed for at tilføje flere.
- Standard enkelt svar – Et tomt svar med mulighed for at tilføje flere.
- Standardsvar: Ja/Nej – Svarene er Ja og Nej.
- Standard Hvordan klarede agenten sig? – Svarene er Overgår forventninger, Opfylder forventninger og Skal forbedres.
- Skala (1-5) Spørgsmål – Svar giver agenter mulighed for at optjene delvis kredit. Du kan justere skalaen, så den bruger flere eller færre niveauer.

1. Vælg **Opret ny svargruppe** på rullelisten **Tilføj svargruppe** . Du kan også vælge en eksisterende svargruppe og redigere den.
2. Skriv og konfigurer svarmulighederne efter behov.
3. Klik på ikonet for disketten
4. Indtast navnet på den nye svargruppe i **feltet Svargruppenavn** .
5. Klik på **Save (Gem)**.

Prioritere KPI-svar (kræves til formularer med flere KPI-svarindstillinger)

Hvis en formular har flere KPI-svarindstillinger, skal du rangordne dem efter prioritet. Det svar med højeste prioritet, som en evaluator vælger, bliver agentens endelige resultat.

EKSEMPEL En formular har to KPI-svarindstillinger: Orange og Gul. Orange står højere på KPI-prioritetslisten end gul, men evaluatoren vælger ikke orange, når en kontakt evalueres. Evaluatoren vælger dog Gul. Agentens endelige resultat for denne kontakt bliver den procentdel eller pointværdi, der er tildelt Gul.

1. Rul ned til **afsnittet KPI-prioritet** nederst på siden.
2. Klik på pilene for at flytte spørgsmål op eller ned på prioritetslisten.

Flytte en sektion

- Klik på pilene ud for afsnittets titel.

Flytte et spørgsmål inden for et afsnit

- Klik på pilene ud for spørgsmålets titel.

Flytte et spørgsmål til en anden sektion

1. Klik på de tre prikker ud for spørgsmålets titel.
2. Vælg **Flyt til [sektionstitel]**.

Slet et afsnit

1. Klik på de tre prikker ud for afsnittets titel.
2. Klik på **Slet sektion**.
3. Klik på **Bekræft**.

Slet et spørgsmål

1. Klik på de tre prikker ud for spørgsmålets titel.
2. Vælg **Slet spørgsmål**.
3. Klik på **Bekræft**.

Rediger en evalueringsformular

VIGTIGT : Udgivne formularer kan ikke redigeres. Hvis du har brug for at redigere en udgivet formular, skal du klone den og redigere klonen. Se Klon en evalueringsformular.

1. På listen over formularer skal du klikke på **Rediger formular** (blyantikonet).
2. Rediger formularen efter behov.

Klone en evalueringsformular

Hvis du har brug for at oprette en ny evalueringsformular, der ligner en eksisterende formular, er kloning af formularen meget nemmere end at oprette formularen fra bunden.

1. Klik på **Klon formular** (rektangelikonet) på listen over formularer.
2. Indtast klonens navn i feltet.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Arkivere en evalueringsformular

Du kan arkivere formularer, der er udgivet. Arkiverede formularer kan ikke bruges til fremtidige evalueringer.

1. På listen over formularer skal du klikke på **Arkivformular** (filboksikonet).
2. Klik på **Ja**.

Slet en evalueringsformular

Du kan slette formularer, der kan redigeres. Hvis en formular udgives, kan du ikke slette den. Hvis du vil deaktivere en udgivet formular, skal du se Arkivere en evalueringsformular.

1. På listen over formularer skal du klikke på **Slet formular** (papirkurvikonet).
2. Klik på **Ja**.

Filtrere evalueringsformularer

1. På listen over formularer skal du klikke på **Filtre** (tragtikonet øverst til venstre på siden). Panelet **Filtre** åbnes.
2. Klik på **Tilføj filter**. Dialogboksen **Vælg filtre** åbnes.
3. Klik på et filter i **kolonnen Tilgængelig** for at tilføje det, eller klik på et filter i kolonnen **Valgt** for at fjerne det.
4. Klik på **Opdater filtre**. Dialogboksen **Vælg filtre** lukkes.
5. Klik på hvert filter, og vælg dets kriterier.
6. Klik på **Anvend**. Evalueringsformularer, der opfylder alle kriterierne i filtersætvisningen.

BEMÆRK Hvis du vil rydde alle filtre og vise alle formularer, skal du klikke på **Nulstil**.

Beskrivelse af filtre

Tabellen nedenfor beskriver filtre og deres kriterier.

Filter	Beskrivelse
Oprettet af	Den person, der oprettede formularen.
Oprettet den	Hvornår formularen blev oprettet.
Formularnavn	Formularens titel.
Senest opdateret	Hvornår formularen sidst blev redigeret.
Sidst opdateret af	Den person, der senest har redigeret formularen.
Status	Formularens tilstand: Redigerbar, Arkiveret eller
Udgivet.	

Eksportere evalueringsformularer som en CSV fil

Hvis du vil arbejde med evalueringsformularer offline, kan du eksportere evalueringsformularen CSV filen, tilføje eller redigere formularer og importere filen.

1. Klik på de tre prikker øverst på siden på listen over formularer.
2. Vælg **Eksportér**. En CSV fil, der indeholder oplysninger om alle overførsler af evalueringsformularer til din enhed.

Importere en evalueringsformular

1. Klik på de tre prikker øverst på siden på listen over formularer.
2. Vælg **Importér**.
3. Vælg den fil, der skal importeres. Importerede formularer vises på listen.

En importeret fil skal have alle kolonnerne i tabellen nedenfor i rækkefølge fra venstre mod højre. Først skal du eksportere evalueringsformularer som en CSV fil, redigere den eksporterede fil og importere den.

> **VIGTIG**
> Hvis du tilføjer en ny evalueringsformular via CSV import, skal alle felter, der indeholder id'er (formId, sectionId, questionId og answerId), være 0 (nul). Webex WFO tilføjer automatisk disse id'er, når du importerer formularen.
>
> Hvis du redigerer en eksisterende formular, skal du ikke ændre id'erne.

Kolonne	Beskrivelse
form-id	Evalueringsformularens id. Dette er et tal.

Kolonne	Beskrivelse
formnavn	Navnet på evalueringsformularen.
formBeskrivelse evalueringsformularen.	Den tekst, der beskriver
formStatus	▪ Aktiv – Formularen er publiceret: Den kan evalueres og kan ikke redigeres. ▪ Redigerbar – formularen kan redigeres. ▪ Inaktiv – formularen arkiveres. Den kan ikke bruges til evalueringer.
formGodkendelsePåkrævet	▪ SANDT—Evalueringer, der udfyldes med denne formular, skal godkendes. ▪ FALSK – godkendelse er ikke påkrævet.
formScoreType	▪ Procent – Evalueringen bedømmes på basis af en procentsats. ▪ Point – evalueringen bedømmes på basis af et pointsystem.
formResponseType	▪ Bekræft – Agenter kan angive, at de har modtaget deres Evalueringer. ▪ Appel – agenter kan bede om at få en evaluering omdøbt, hvis de er uenige i resultatet. ▪ Ingen – agenter kan ikke svare på bedømte evalueringer.
formBandBreakOne	Den laveste score for "opfylder forventningerne."
formBandBreakTwo	Den højeste score for "opfylder forventningerne".
manuelVægtning vægtning.	▪ FALSK—Formularen anvender ikke manuel ▪ SAND – formularen bruger manuel vægtning.
sectionId	Afsnittets id. Dette er et tal.
sektionsnavn	Navnet på sektionen.
sektionBestil	Et tal, der bestemmer den rækkefølge, som sektionen vises i. Sektioner sorteres efter laveste nummer først.

Kolonne	Beskrivelse
sektionVægt	Den vægt, der tildeles til et område fra 0–100.
spørgsmåls-id	Spørgsmålets id. Dette er et tal.
spørgsmålTekst	Teksten til spørgsmålet.
spørgsmålBeskrivelse	Beskrivelsen af spørgsmålet.
spørgsmålBestil	Et tal, der bestemmer den rækkefølge, som spørgsmålet vises i. Spørgsmål sorteres efter laveste nummer først.
spørgsmålVægt	Den vægt, der tildeles et spørgsmål fra 0–100.
svar-id	Svarets id. Dette er et tal.
svartype	▪ Akkumulativ – Point for denne indstilling lægges sammen for at få det endelige resultat, forudsat at der ikke er valgt nogen KPI-indstillinger. ▪ KPI – Hvis en evaluator vælger denne indstilling, ændres formularens endelige resultat til denne værdi. ▪ Ikke tilgængelig – Denne indstilling har ingen procent- eller pointværdi og påvirker ikke afsnittets eller formularens samlede resultat.
answerLabel	▪ Ja – Ja. ▪ N – Nej. ▪ ITR – Ikke relevant. ▪ <tekst>—Et tilpasset svar.
answerIsDefault	▪ FALSK – Dette svar er ikke standardsvaret på spørgsmålet. ▪ SAND – Dette svar er standardsvaret på spørgsmålet.
svarBestil	Et tal, der bestemmer den rækkefølge, som svaret vises i. Svarene sorteres efter laveste tal først.
svarpunkter	Antallet af point, der er tildelt svaret.

Relaterede emner

- Råd til evalueringsformularer – Detaljerede oplysninger om, hvordan evalueringsformularer fungerer, og anbefalinger til oprettelse af effektive evalueringer.
- Konfigurer KPI'er – Sådan konfigurerer du KPI-mål og tildeler dem til grupper og teams.

Råd til evalueringsformularer

Retningslinjer for effektive evalueringer

En evaluering er det slutresultat, du modtager fra en optagelsesløsning til kvalitetsstyring. "Kvalitet" i kvalitetsstyring kommer fra evaluering af de metoder og sprog, agenterne bruger, mens de arbejder med kunder. Evalueringer fremhæver de elementer, som du ønsker, at agenterne skal bruge i et opkald.

> **EKSEMPEL** : Agenten besvarer et opkald ved at sige "Godmorgen, det er Bob hos XYZ Company, hvordan kan jeg hjælpe dig i dag?" Evalueringsformularen har tre indledende spørgsmål: Brugte agenten en
> hilsen? Identificerede agenten sig selv og virksomheden? Stillede agenten et åbent spørgsmål? Evaluatoren besvarer hvert af disse spørgsmål med "ja".

Evalueringen indikerer fremragende agentadfærd og de områder, hvor agenter har brug for forbedring eller træning. Når du implementerer evalueringer, skal du overveje følgende bedste fremgangsmåder:

- Prioriter dine initiativer – Start med den højeste værdi eller højeste prioritet.
- Find ud af, hvordan succes ser ud – Dette er den ønskede funktionsmåde.
- Opret en log over målinger, og sammenlign resultater over tid – Vælg en evalueringsformular, og hold dig til den i mindst et kvartal, så du kan måle forbedringer over tid og kontrollere, om din træning og coaching forbedrer præstationen.
- Gennemse agentevalueringer, og afspil opkald for at fastslå de grundlæggende årsager til problemer – Find ud af, hvor du har problemer, og få bedre træning ved hjælp af analyse af grundlæggende årsager.
- Foretag agent-, team- og organisationssammenligninger – Mål status på alle niveauer.
- Gå videre, når du har konstateret succes – Når du ikke længere har problemer i ét afsnit af evalueringen (f.eks. agenthilsener), kan du fjerne det fra evalueringen. Efterhånden som kontaktcenterets forretningsmål ændres, kan du tilføje nye afsnit til formularen for løbende at forbedre dine agenters effektivitet.

Retningslinjer for evalueringsformularspørgsmål

Overvej følgende tip, når du skriver evalueringsformularspørgsmål.

Brug enkle spørgsmål. Enkle spørgsmål giver ledere og supervisorer mulighed for at undersøge den grundlæggende årsag til en agents lave score.

- Gør hvert spørgsmål til et enkelt spørgsmål (brug ikke spørgsmål i spørgsmål).
- Begræns omfanget af et spørgsmål til en enkelt målbar hændelse.

  > **EKSEMPEL:** "Gik agenten den ekstra mil?" er et dårligt spørgsmål. Hvad betyder det at gå den ekstra mil? Ser det ens ud at gå den ekstra mil for hver kontakt? Sandsynligvis ikke. Identificer i stedet specifikke handlinger, som agenter, der går den ekstra mil, kan udføre. Tilbød agenten f.eks. at følge op med opkalderen for at sikre, at problemet blev løst? Dette spørgsmål spørger om en bestemt handling, og alle vil vide, hvad et "ja" eller "nej" svar betyder.

- Skriv spørgsmålet, så både evaluatoren og agenten klart forstår, hvordan agenten klarede sig.

Brug spørgsmål, der kræver et **ja eller nej svar** , når det er muligt. Ja eller nej spørgsmål giver klare og præcise svar. De kræver også mindre dokumentation og samarbejde for at få ensartede evalueringsmålinger. Disse typer svar er mere objektive. I modsætning hertil kræver numeriske intervaller, at du angiver kriterier for hvert tal i området. Dette vanskeliggør samarbejdet mellem flere evaluatorer.

Organiser dine spørgsmål ved at placere dem i **forskellige sektioner**. Kategorisering af spørgsmål giver dig mulighed for at producere detaljerede rapporter om agentens og teamets præstationer i hver kategori.

- Match spørgsmål og afsnit med forløbet af et typisk opkald for at gøre det nemmere for evaluatorer at bedømme agentpræstationer.

  > **EKSEMPEL** Du opretter tre sektioner med navnet Hilsen, Ordreindtastning og Afslutning.

- Når du bruger procentbaseret bedømmelse, skal du tildele højere vægt til de vigtigste spørgsmål og afsnit.
- Brug højst ti afsnit i en evalueringsformular.
- Brug ikke mere end ti spørgsmål i et afsnit.

Bestem, om der er nogen **vigtige fejlpunkter**. Markér spørgsmål, der omhandler kritisk adfærd (f.eks. høflighed) som KPI'er (Key Performance Indicators). Hvis et sådant spørgsmål bedømmes negativt, mislykkes hele evalueringen.

Hvis du bruger **forudsigende evalueringsresultater**, skal du skrive spørgsmål, der vedrører den type data, som Webex WFO trækker og analyserer. Se Konfigurere forudsigelser for at få flere oplysninger.

> **EKSEMPEL:** Du bruger QM til at måle mængden af stilhed i hver kontakt. Evalueringsformularen spørger: "Gjorde agenten straks opmærksom på kunden?"

> **EKSEMPEL** Du har en Analytics-udtrykskategori kaldet "Hilsen" med sætninger som "tak fordi du ringede", "mit navn er" og "hvordan kan jeg hjælpe dig i dag". Evalueringsformularen spørger: "Har Modtager agenten den person, der ringer op?"

KPI-spørgsmål (Key Performance Indicator)

Hvis du vil bruge KPI-spørgsmål, skal du først identificere kontaktcenterets forretningsmål. Når du nedbryder forretningsmålene, skal du identificere de udfordrende områder, og hvordan du kan måle succes med at nå disse mål. Du kan f.eks. opdele forretningsmålene i følgende:

- Løsning ved første kontakt (FCR)
- Salgsproces og færdigheder
- Produktviden – Du kan bruge kontaktevalueringer til at identificere agenter, der ikke har tilstrækkelig produktkendskab, og derefter uddanne dem videre for at forbedre deres produktkendskab. Du vil f.eks. måske overveje følgende spørgsmål, når du evaluerer en agent:
    - Har agenten dyb produktviden?
    - Er dette en kritisk indikator eller et udfordringsområde?
- Agentens færdighedsniveau med værktøjer – Agenter skal nogle gange håndtere en lang række forskellige værktøjer, når de håndterer en kunde (f.eks. ordreindtastningsværktøjer, agentproduktivitetsværktøjer, databaseværktøjer eller brugerdefinerede softwareværktøjer, der er designet til organisationen). Du kan bruge evalueringen til at overvåge agentens færdighedsniveau i dit kontaktcenters værktøjer og derefter uddanne dem videre for at forbedre deres færdigheder med det pågældende værktøj.
- Gennemsnitlig opkaldsvarighed – Nogle opkald er længere end andre. Du kan bruge evalueringen til at forstå, hvilke faktorer der fører til længere opkald, og derefter levere løsninger, der resulterer i færre lange opkald og forbedrer den gennemsnitlige opkaldsvarighed.

Når du ved, hvad dine forretningsmål er, kan du indarbejde disse mål som svar på spørgsmål i evalueringsformularen og tildele KPI'er til disse spørgsmål. Det gør det muligt at koordinere dine agenters mål med dine forretningsmål for kontaktcenteret. Du kan derefter bruge evalueringsformularerne til at måle dine agenters præstation i forhold til kontaktcenterets forretningsmål.

En KPI kan have en positiv eller negativ påvirkning af dit kontaktcenters forretningsmål. Den værdi, der er knyttet til KPI-svar, afspejler denne påvirkning.

EKSEMPEL Dit kontaktcenters forretningsmål er at øge omsætningen, forbedre kundetilfredsheden og reducere de samlede omkostninger. En agent, der forvandler en utilfreds kunde til en glad kunde Har en positiv indvirkning på dit kontaktcenters forretningsmål. En agent, der mister et potentielt salg, har en negativ påvirkning af dit kontaktcenters forretningsmål.

Sådan bedømmes KPI-spørgsmål

Et spørgsmål med et eller flere KPI-svar er mærket med "KPI" i **feltet Type** . En KPI tilsidesætter det endelige evalueringsresultat. Hvis du har flere KPI-svar, skal du prioritere KPI-svarene, når du opretter formularen, for at afgøre, hvilket KPI-svar der bestemmer det endelige resultat.

Når et KPI-spørgsmål vises i et afsnit, scorer QM KPI-spørgsmålet som ethvert andet spørgsmål. Den samlede værdi for dette afsnit vises i områderesultatet, herunder KPI-spørgsmålet. QM bevarer de bedømmelser, du tildeler til alle spørgsmål og områder. Disse scorer kan ses.

Du skal fortsætte med at bedømme hele evalueringen, når et KPI-svar udløser et endeligt resultat.

Procentbaseret bedømmelse

Når du opretter en evalueringsformular, skal du vælge enten procentbaseret bedømmelse eller pointbaseret bedømmelse. Procentbaseret bedømmelse er baseret på et interval af hele tal fra 0 til 100. Når evaluatoren bedømmer et afsnit på en procentbaseret evalueringsformular, vises der en løbende total og procenten for det pågældende afsnit.

Om procentbaserede sektioner

Hvert procentbaseret afsnit har sin egen vægt, der bestemmer, hvor meget det påvirker det samlede resultat for evalueringsformularen. Hver sektionsfane viser sin sektionsvægt. Summen af alle områdevægtningerne skal være 100. Disse vægtninger anvendes, når alle afsnit er bedømt, så der opnås et samlet resultat i procent for evalueringen. Det samlede resultat beregnes på følgende måde:

Områderesultat som en procentdel × områdevægt = vægtet områderesultat Summen af alle vægtede områderesultater = samlet resultat som en procentdel

EKSEMPEL

Formularen har to områder, der kaldes Velkomst og Vurdering. Området Velkomst har et muligt samlet resultat på 15 point og er 40 % af den samlede score værd. Agenten har optjent 8 ud af 15 mulige point eller 60 % for dette område. Afsnittet Vurder har et muligt samlet resultat på 10 point og er 60 % værd.
Agenten har optjent 8 point eller 80 % for dette afsnit. Det samlede resultat beregnes på følgende måde:

Afsnittet Velkomst = 60 % × 0,4 = 24 %

Vurder sektion = 80 % × 0,6 = 48%

24 % + 48 % = 72 % samlet score

Om procentbaserede spørgsmål

Hvert procentbaseret spørgsmål har sin egen vægt, der bestemmer, hvor meget det påvirker det samlede resultat for området. Vægten konverteres til point. Det maksimale resultat for et område er 100 % (eller 100 point), uanset hvor mange spørgsmål det indeholder. Webex WFO bruger denne formel, der bruges til at beregne det vægtede resultat for et enkelt procentbaseret spørgsmål:

(faktisk resultat ÷ maksimumresultat) × vægt = vægtet resultat

EKSEMPEL I et afsnit med tre spørgsmål vægtes spørgsmål 1 med 50 %. Spørgsmål 2 og 3 vægtes hver med 25 %. Det betyder, at spørgsmål 1 er værd på maksimalt 50 point og spørgsmål 2 Og 3 er hver maksimalt 25 point værd.

Følgende tabel viser de potentielle point, som et spørgsmål med en skala fra 0-5 kan optjene, hvis det vægtes med 25 % eller 50 %. Hvis en evaluator svarer N/A, behandler Webex WFO afsnitsresultatet, som om spørgsmålet ikke findes.

Skæl Besvar	Optjente point (spørgsmålsvægt på 25 %)	Optjente point (spørgsmålsvægt på 50 %)
I/A	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Følgende tabel viser de potentielle point, som et Ja/Nej-spørgsmål kan optjene, hvis det vægtes med 25 % eller 50 %.

Besvar	Optjente point (spørgsmålsvægt på 25 %)	Optjente point (spørgsmålsvægt på 50 %)
Ja	25	50

Besvar	Optjente point (spørgsmålsvægt på 25 %)	Optjente point (spørgsmålsvægt på 50 %)
Nej	0	0
I/A	—	—

Følgende tabel viser resultaterne for flere afsnit i en eksempelevalueringsformular.

Bedømmelseseksempel for et afsnit med tre spørgsmål

Spørgsmål	Vægt	Type	Score	Vægtet resultat
1	50%	0–5 skala	4	40
2	25%	0–5 skala	3	15
3	25%	Ja eller nej	Ja	25
Områderesultat				**80%**

Bedømmelseseksempel for et afsnit med fire spørgsmål

Spørgsmål	Vægt	Type	Score	Vægtet resultat
1	60%	0–5 skala	3	36
2	15%	0–5 skala	4	12
3	20%	Ja eller nej	Nej	0
4	5%	Ja eller nej	Ja	5
Områderesultat				**53%**

Bedømmelseseksempel med "ikke relevant" (I/T) som svar

Spørgsmål	Vægt	Type	Score	Vægtet resultat
1	60%	0–5 skala	NA	—
2	15%	0–5 skala	4	12
3	20%	Ja eller nej	Nej	0

Spørgsmål	Vægt	Type	Score	Vægtet resultat
4	5%	Ja eller nej	Ja	5
Områderesultat				**42.5%**

BEMÆRK: Svaret I/T fjerner det pågældende spørgsmål fra det mulige samlede resultat. Så i dette eksempel er resultatet på 43 % baseret på et resultat på 17 ud af en total på 40 i stedet for en total på 100.

Sådan bedømmes procentbaserede evalueringer

Når du gemmer en evalueringsformular, beregner formularen Mulige point, Optjente point og Procentdel (eller resultat). Disse formler er baseret på antallet af afsnit i en evalueringsformular.

Mulige point

Det mulige antal point i alt for en bedømt evalueringsformular er summen af hvert områdes mulige point ganget med det samlede antal point:

Formular mulige point =
Område 1 vægt × Afsnit 1 Mulige point
+ Område 2 vægt × Område 2 Mulige point
+ Område 3 vægt × Område 3 Mulige point
+ Område 4 vægt × Område 4 Mulige point

Følgende eksempel viser, hvordan Webex WFO beregner det mulige antal point i alt for en bedømt evalueringsformular med fire områder:

Afsnit	Vægt	Mulige point for sektionen	Point, som sektionen bidrager til formularen
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Mulige point i alt			**88.75**

Optjente point

Det samlede antal point, der optjenes på en bedømt evaluering, beregnes ved hjælp af følgende formel:

Optjente formularpoint i alt =
Område 1 vægt × Område 1 Optjente point i alt
+ Sektion 2 vægt × Sektion 2 Optjente point i alt
+ Område 3 vægt × Område 3 Optjente point i alt
+ Område 3 vægt × Område 3 Optjente point i alt

Følgende eksempel viser, hvordan Webex WFO beregner antallet af point, der optjenes på en evalueringsformular med fire områder:

Afsnit	Vægt	Optjente point	Point, som sektionen bidrager til det samlede resultat
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Optjente point i alt			**75**

Procentvis resultat

Procentdelen for en bedømt evalueringsformular beregnes under anvendelse af nedenstående formel:

Formular i procent =
Optjente formularpoint ÷ formularmulige point

Følgende eksempel viser, hvordan Webex WFO beregner procentresultatet fra de to foregående tabeller:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Pointbaseret bedømmelse

Når du opretter en evalueringsformular, skal du vælge enten pointbaseret bedømmelse eller procentbaseret bedømmelse. Pointbaseret bedømmelse er baseret på et område af hele tal. Minimumstallet kan være mindre end nul.

EKSEMPEL Det mindste antal point på en formular er -50, og det maksimale antal point er 150. En score på 0 betragtes som tilstrækkelig eller gennemsnitlig. Positive point tildeles for ekstraordinære
Service, når agenten præsterer ud over det normalt forventede resultat. Negative point fratrækkes for dårlig service og angiver, at agenten har brug for yderligere coaching.

Det mindste resultat for en pointbaseret evalueringsformular er summen af alle minimumsresultater, der er tildelt spørgsmål.

Det maksimale resultat for en pointbaseret evalueringsformular er summen af alle maksimumpoint, der er tildelt spørgsmål.

Tildel gennemgang, evalueringer og kalibreringer automatisk

Et kontaktmål er en liste over kontakter, der er tildelt evaluatorer til gennemsyn, evaluering eller kalibrering. Når du opretter et mål, angiver du kriterierne for kontakterne og forfaldsdatoen. Mål vises på evaluatorernes kontaktkøside.

Forudsætninger

- Din organisation bruger Cisco Quality Management
- Nogle kontaktkriterier kræver Cisco Analytics (se trin 10 nedenfor)
- Du har tilladelserne Administrer kontaktmål og mindst én af disse tilladelser:
  - Opret evalueringsmål (nødvendigt for at oprette evalueringsmål)
  - Opret kalibreringsmål (nødvendigt for at oprette kalibreringsmål)
  - Opret gennemgangsmål (nødvendigt for at oprette gennemgangsmål)
- Personer, der er tildelt målene, har disse tilladelser:
  - Vis kontakter
  - Vis kontaktmål
  - Evaluer kontakt (nødvendig for at fuldføre evalueringsmål)
  - Kalibrer kontakt (nødvendig for at fuldføre kalibreringsmål)

Sideplacering

Programadministration > QM > QM kontaktflow > administration af kontaktmål

Procedurer

Se alle mål

- Vælg **Vis kontaktmål**. Mål sorteres efter mål-id.

Opret et mål

1. Vælg **Opret et nyt mål**.
2. Indtast målets navn i **feltet Navn** .
3. Vælg opgavetypen på **rullelisten Handling** .
4. Angiv antallet af kontakter, der er inkluderet i målet, **i feltet Antal kontakter** .
5. Vælg kontakttypen på **rullelisten Kontakttype** .
6. **På rullelisten Kontaktniveau** skal du vælge, om antallet af kontakter i målet er pr. agent eller pr. team.

   EKSEMPEL: Målet er at evaluere 10 kontakter pr. team. Du vælger Team på rullelisten Kontaktniveau.

7. Vælg målets forfaldsdato på **rullelisten Målfrekvens** . Her er dine muligheder:
   - Dag, Uge eller Måned – Webex WFO tildeler målet hver dag, uge eller måned.
   - Bestemt dato – Evaluatorer skal opfylde målet inden for en bestemt dato og et bestemt klokkeslæt. Efter denne dato bliver målet inaktivt. Dato- og klokkeslætsfelter vises, hvis du vælger denne indstilling.
   - Datointerval – Evaluatorer skal opfylde målet mellem et bestemt datointerval. Efter slutdatoen bliver målet inaktivt. Felterne Gældende startdato og Ikrafttrædelsesdato vises, hvis du vælger denne indstilling.
8. (Valgfrit) Hvis du vil begrænse målet til kontakter, der modtages inden for en bestemt tidsramme, skal du vælge **Tildel kun en kontakt mellem disse datoer** og vælge start- og slutdato.
9. (Valgfrit) Angiv instruktioner til evaluatorerne i feltet **Instruktioner** .
10. **På rullelisten Klassificering** skal du vælge det første kriterium for Webex WFO, der skal bruges, når der vælges kontakter til målet. Yderligere felter vises baseret på dit valg. Her er dine muligheder:
    - Opkald mindre end—(Kun opkald) Opkald, der er kortere end en bestemt varighed. Indtast varigheden, eller klik på urikonet for at vælge den.
    - Opkald større end—(Kun opkald) Opkald, der er længere end en bestemt varighed. Indtast varigheden, eller klik på urikonet for at vælge den.
    - Har metadatafelt – kontakter, der har et bestemt metadatafelt, uanset hvilken værdi der er i feltet. Vælg metadatafeltet.

- Har metadatafelt med værdi – kontakter, der har et bestemt metadatafelt med en bestemt værdi. Vælg metadatafeltet, og indtast værdien.
- Til—(Kun tekst og e-mail) Kontakter, der er sendt til en bestemt modtager. Angiv modtageren.
- Fra—(Kun tekst og e-mail) Kontakter modtaget fra en bestemt afsender. Indtast afsenderen.
- Emne—(Kun e-mail) Kontakter med et bestemt nøgleord i emnelinjen. Indtast nøgleordet.
- Vilkårligt opkald/sms/e-mail – alle kontakter, der er inden for evaluatorens område.
- Årsag—(Kun opkald) Kontakter med en bestemt værdi i feltet Årsag. Vælg årsagen.
- Forudsigende nettopromotorresultat Mindre end—Kontakter med en forventet nettopromotorscore, der er mindre end et bestemt tal. Indtast scoren. (Kræver Cisco Analytics)
- Forudsigende Net Promoter Score Større end—Kontakter med en forventet net promoter score, der er større end et bestemt tal. Indtast scoren. (Kræver Cisco Analytics)
- Foreløbigt evalueringsresultat mindre end—Kontakter med et forudsagt evalueringsresultat, der er mindre end et bestemt tal. Indtast scoren. (Kræver Cisco Analytics)
- Forudsigende evalueringsresultat Større end—Kontakter med et forudsagt evalueringsresultat, der er mindre end et bestemt tal. Indtast scoren. (Kræver Cisco Analytics)
- Kanal – (kun mail, chat og SMS) Kontakter, der er sket på en bestemt kanal. Vælg kanalen. Denne valgmulighed vises, hvis din organisation bruger en understøttet integration til kontakter på sociale medier. Kanalindstillingerne varierer afhængigt af de typer sociale medier, din organisation bruger.

11. Klik på **Tilføj**.
12. (Valgfrit) Vælg yderligere kriterier på **rullelisten Klassifikator** , og klik på **Tilføj**. Hvis Webex WFO ikke finder nogen kontakter, der opfylder den første klassificering, du valgte, søger den efter kontakter, der opfylder den anden klassificering osv., indtil den finder mindst én kontakt. Hvis den finder mindst én kontakt, der opfylder en klassifikator, holder den op med at lede efter kontakter, der opfylder andre klassifikatorer, der er lavere på listen.

> BEMÆRK Hvis Webex WFO ikke finder nogen kontakter, der opfylder nogen af klassificeringerne for et mål, tildeler den ikke målet til evaluatorer. Hvis en kontakt, der opfylder et mål, bliver tilgængelig:
> Senere, så tildeler Webex WFO målet til evaluatorer. Denne forsinkelse i tildelingen af mål kan forhindre evaluatorer i at nå dette mål i en bestemt tidsperiode.

13. (Valgfrit) Hvis du vil ændre rækkefølgen af klassifikatorerne, skal du vælge en klassifikator og klikke på pil op eller pil ned. Hvis du vil slette en klassificering, skal du markere den og klikke på **Fjern**.
14. I sektionen **Brugere** flyttes de evaluatorer, der skal fuldføre målet, fra **Tilgængelig** til **Tildelt**.
15. Vælg **Aktiv** i **afsnittet Målstatus** .

    > **VIGTIGT** : Aktivér først et mål, når du er helt færdig med at oprette det. Du kan ikke redigere et aktivt mål.

16. Klik på **Save (Gem)**.

Kopiér et mål

Hvis du har brug for at oprette et nyt mål, der ligner et eksisterende mål, er det nemmere at kopiere målet end at oprette målet fra bunden.

1. Vælg **Kopiér et eksisterende mål**.
2. Vælg det oprindelige mål på rullelisten Vælg et eksisterende mål, der skal kopieres .
3. Rediger kopien, hvis det er nødvendigt.
4. Vælg **Aktiv** i **afsnittet Målstatus** .

    > **VIGTIGT** : Aktivér først et mål, når du er helt færdig med at oprette det. Du kan ikke redigere et aktivt mål.

5. Klik på **Save (Gem)**.

Ændre de personer, der er tildelt et aktivt mål

Det eneste, du kan ændre ved et aktivt mål, er de personer, der er tildelt det.

1. Vælg **Rediger et eksisterende mål**.
2. Vælg målet på rullelisten Vælg et eksisterende mål, der skal redigeres .
3. Flyt personer til eller fra kolonnen Tildelte i sektionen **Brugere .**
4. Klik på **Save (Gem)**.

Rediger et mål

Du kan kun redigere mål med redigerbar status.

1. Vælg **Rediger et eksisterende mål**.
2. Vælg målet på rullelisten Vælg et eksisterende mål, der skal redigeres .
3. Rediger målet, og klik på **Gem**.

Slet et mål

Du kan ikke slette et mål, men du kan deaktivere det. Deaktiverede mål sender ikke længere kontakter til evaluatorernes kontaktkøer.

VIGTIGT : Deaktivering af et mål er permanent. Du kan ikke genaktivere eller redigere et inaktivt mål, men du kan kopiere det. Se Kopiere et mål.

1. Vælg **Rediger et eksisterende mål**.
2. Vælg målet på rullelisten Vælg et eksisterende mål, der skal redigeres .
3. I afsnittet **Målstatus** skal du vælge **Inaktiv**.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Relaterede emner

- Få adgang til kontakter, der er tildelt dig – Oplysninger om kontaktmål fra evaluatorens perspektiv

Tildele gennemsyn, evalueringer og kalibreringer manuelt

Du kan oprette en opgave, hvor en eller flere brugere kan kalibrere, evaluere eller gennemse en eller flere kontakter. Webex WFO føjer de kontakter, der er tildelt af denne opgave, til kontaktkøen for disse brugere (se Få adgang til kontakter, der er tildelt dig).

BEMÆRK: De kontakter, du bruger til at oprette opgaver, skal være mindre end et år gamle. Kontakter, der er mere end et år gamle, vises ikke i kontaktkøen. Hvis du vil dele en kontakt, der er mere end et år gammel, skal du se Opret hyperlinks til optagelser.

Oprette en ad hoc-opgave

1. Vælg én eller flere kontakter.
2. Klik på **Opret opgave**. Siden Konfiguration af ad hoc-opgaver vises.
3. Angiv et navn til din ad hoc-opgave.
4. Vælg opgavetypen. Den opgave, du vælger, bestemmer, hvilke brugere der er tilgængelige i **feltet Tildel til** . Webex WFO viser kun brugere, der har tilladelse til at udføre den angivne opgave.

- **Kalibrer** – flere brugere kan få til opgave at kalibrere de valgte kontakter. Feltet **Evalueringsformular** vises, når du vælger **Kalibrer**. Vælg den formular, du vil bruge til at kalibrere kontakten.

  BEMÆRK Hvis du vælger denne indstilling, markeres alle kontakter, der ikke allerede er markeret til kalibrering, til kalibrering, når du har oprettet opgaven.

- **Evaluer** – Der kan kun tildeles én bruger til at evaluere de valgte kontakter. Feltet **Evalueringsformular** vises, når du vælger **Evaluer**. Vælg den formular, du vil bruge til at evaluere kontakten.

- **Gennemse** – Der kan tildeles flere brugere til at gennemgå (lytte til) opkaldet. Skyderen **Konfiguration** af afspilningsvarighed vises, når du vælger **Gennemse**. Skyderen bestemmer procentdelen af opkaldet (fra begyndelsen), som modtageren skal gennemgå for at fuldføre opgaven. Standardværdien er 100 %. Du kan vælge procentdelen i intervaller på 10 %.

5. Vælg de brugere, du tildeler opgaven til. Hvis du tildeler en kalibrering eller gennemsyn, skal du klikke på **Vælg alt** for at føje alle brugere i gruppen til opgaven.
6. Angiv en slutdato for opgaven, eller klik på kalenderikonet, og vælg en slutdato.
7. (Valgfrit) Markér afkrydsningsfeltet Giv besked ved fuldførelse **,** hvis du ønsker at modtage en meddelelse, når hver modtager fuldfører opgaven.

   BEMÆRK For at få besked skal du også være tildelt beskeden Kontaktmål fuldført.

8. (Valgfrit) Angiv eventuelle specifikke instruktioner til modtagerne.
9. Klik på **Opret opgave**.

Marker en kontakt til kalibrering

Når du markerer en kontakt til kalibrering, kan enhver bruger, hvis rolle omfatter tilladelsen Kalibrer kontakt, og som har omfang over kontakten, evaluere kontakten i kalibreringstilstand.

Resultaterne fra en evaluering, der er fuldført i kalibreringstilstand, medtages i rapporten Evalueringskalibrering, hvor du kan sammenligne og kontrastere de resultater, som alle evaluatorer gav kontakten. Dette giver dig mulighed for at se, om dine evaluatorer giver ensartede resultater.

Du kan finde flere oplysninger om kalibrering i Kalibrer evaluatorer.

Marker en kontakt til kalibrering

1. Vælg en kontakt i kontakttabellen på siden Interaktioner.
2. **Klik på ikonet Markér til kalibrering** .
3. Vælg den ønskede evalueringsformular.
4. Klik på **OK**.

Evaluer en kontakt

Evaluatorer bruger panelet Evaluering i medieafspilleren til at bedømme agenternes arbejde med at håndtere kontakter. Besvarelse af spørgsmål i en evalueringsformular genererer en bedømmelse for agentens arbejde på en enkelt kontakt. Kontakter af enhver type og med enhver type indhold (stemme, skærm, tekst osv.) kan evalueres. Effektivitetsstatistikken i rapporterne QM, Data Explorer og Insights er baseret på disse resultater.

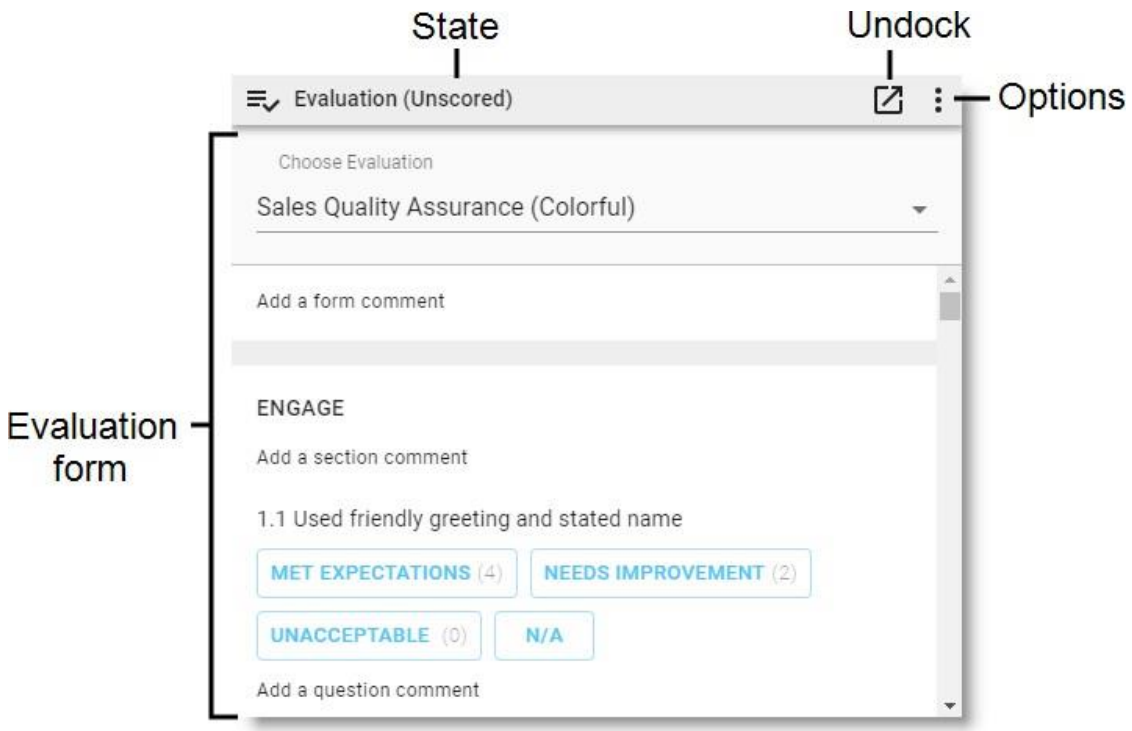
Forudsætninger

- Din organisation har QM- og Webex WFO Access-licenser.
- Din organisation har oprettet og udgivet evalueringsformularer (se Administrere evalueringsformularer).
- Din rolle og dit område giver dig mulighed for at se optagelser.
- Du har tilladelsen Vis evalueringer (giver skrivebeskyttet adgang til udfyldte evalueringsformularer).
- Du har tilladelsen Evaluer kontakter.
- Nogle handlinger kræver yderligere tilladelser. Se afsnittet Procedurer nedenfor for at få flere oplysninger.

Sideplacering

Du kan få adgang til panelet Evaluering på to måder:

- Interaktioner > Dobbeltklik på en kontakt > panelet Evaluering
- Kontaktkø > Dobbeltklik på en kontakt > panelet Evaluering



Procedurer

Få vist en evaluering i et større vindue

- Klik på frigørelsesikonet. Hvis du vil returnere formularen til dens oprindelige placering, skal du klikke på forankringsikonet eller lukke vinduet.

BEMÆRK: Du kan ikke frigøre formularer, hvis du bruger blokering af pop op-vinduer. Hvis du vil frigøre formularer, skal du deaktivere blokering af pop op-vinduer.

Evaluere en kontakt manuelt

1. **Under fanen Manuel evaluering** skal du vælge en evalueringsformular på **rullelisten Vælg evaluering** . Nogle gange er evalueringsformularen allerede valgt.

   BEMÆRK: Du kan ikke skifte evalueringsformular, hvis evalueringen blev startet af en anden person eller er i tilstanden Skal godkendes eller Resultat. Sådan ændres formularen for en evaluering i
   Tilstanden Skal godkendes eller Resultat, skal en person med tilladelsen Godkend kontaktevaluering afvise evalueringen for at returnere den til tilstanden Igangværende.

2. Klik på **Afspil** og **pause** efter behov for at gennemse kontakten.

3. Besvar spørgsmålene i evalueringsformularen. Det **aktuelle resultat** og **områderesultatet**opdateres, mens du arbejder.
   - Hvis du ikke kan bedømme kontakten, skal du klikke på indstillingsikonet ⋮ og vælge **Kan ikke score**. Status ændres til **Kan ikke score** eller **Behøver ikke bedømme godkendelse**.
   - Hvis du vil ændre alle ubesvarede spørgsmål til organisationens standardsvar, skal du klikke på indstillingsikonet ⋮ og vælge **Angiv ubesvarede spørgsmål til standard**.
4. (Valgfrit) Sådan tilføjer du en kommentar:
   - Om kontakten som helhed skal du klikke på **Tilføj en formularkommentar**, skrive kommentaren og klikke på **Tilføj kommentar**.
   - Om et område i evalueringsformularen, klik på **Tilføj en områdekommentar**, skriv kommentaren, og klik på **Tilføj kommentar**.
   - Om et spørgsmål i formularen skal du klikke på **Tilføj en spørgsmålskommentar**, skrive kommentaren og klikke på **Tilføj kommentar**.

BEMÆRK Hvis du vil føje en kommentar til et bestemt tidspunkt i en lydkontakt, skal du angive tidsstemplet i **Placeringsfelter** , før du klikker på **Tilføj kommentar**. Der vises et **C-ikon i lydpanelet** på den placering, du angiver.

BEMÆRK: Du skal have tilladelsen Opret evalueringskommentar for at kunne føje kommentarer til evalueringer.

5. For at afslutte evalueringen skal du klikke på indstillingsikonet ⋮ og vælge **Fuldfør**. Status ændres til **Resultat** eller **skal godkendes**, og det **aktuelle resultat** ændres til **det endelige resultat**.

BEMÆRK Hvis du lukker kontakten, før du fuldfører evalueringen, gemmer Webex WFO automatisk formularen og markerer den som Igangværende. Agenten ser ikke evalueringen, før den er fuldført.

Få vist en AI-evalueret kontakt

- **Under fanen Automatisk evaluering** kan du få vist de resultater, der blev genereret automatisk.

Rediger en AI-evalueret kontakt

1. Hvis du vil tilsidesætte et resultat, der er genereret af AI, på fanen **Automatisk evaluering** , skal du klikke på **Rediger resultat**.
2. Vælg **Ja 100 %, Nej 0 %** eller **I/T**.
3. Tilføj en kommentar.

4. Klik på **Gem resultat**. Dette opdaterer også den samlede score.

   BEMÆRK: Du kan kun bruge denne funktion, hvis du har redigeringstilladelser.

Redigere en fuldført evaluering

Du kan ændre svarene for de evalueringer, du har fuldført. Hvis du vil ændre en evaluering, der er fuldført af en anden, skal du have tilladelsen Rediger enhver evaluering.

1. Klik på indstillingsikonet ⋮, og vælg **Rediger**. Tilstanden ændres fra **Resultat til** Igangværende .
2. Rediger evalueringen efter behov.
3. Klik på indstillingsikonet, og vælg **Fuldført**. Tilstanden ændres fra **Igangværende** til **Scoret**.

Rediger en kommentar i en evaluering

Du skal have tilladelsen Rediger evalueringskommentar for at gøre dette.

1. Klik på kommentaren.
2. Klik på **Rediger**.
3. Rediger kommentaren efter behov.
4. Klik på **Opdater kommentar**.

Slet alle svar fra en evaluering

Du kan rydde svar fra enhver evaluering, du har gennemført. Hvis du vil rydde svar fra en evaluering, der er fuldført af en anden, skal du have tilladelsen Rediger enhver evaluering. Hvis evalueringens tilstand er Resultat, vil sletning af svarene også slette data, der er relateret til resultatet (f.eks. metrics i Data Explorer-rapporter).

- Klik på indstillingsikonet ⋮, og vælg **Nulstil formular**. Tilstanden ændres fra **Igangværende** eller **Resultat** til **Uden resultat**.

Evaluer en kontakt til en kalibreringsøvelse

I en kalibreringsøvelse scorer flere evaluatorer den samme kontakt og sammenligner derefter deres scorer. Kalibreringsøvelser er med til at sikre, at agenter får ensartede resultater, uanset hvem der evaluerer deres kontakter. Dette er kravene for at være en del af en kalibreringsøvelse:

- Du har tilladelsen Kalibrer kontakt.
  - Hvis du vil kalibrere en kontakt, du har håndteret, skal du have tilladelsen Selvkalibrer kontakt.
- Kontakten er markeret til kalibrering.
- Den agent, hvis kontakt du evaluerer, er inden for dit område (se Markere en kontakt til kalibrering).

1. Klik på indstillingsikonet ⋮, og vælg **Tilstand**.
2. Klik på **Vælg en tilstand,** og vælg **Kalibrering**. Evalueringstilstanden ændres til **Kalibrering (Uden resultat).**

   BEMÆRK Som standard er alle kontakter i evalueringstilstand, selvom de er markeret til kalibrering.

3. Evaluer kontakten som normal. Status ændres til **Kalibrering (Igangværende).**
4. Klik på indstillingsikonet, og vælg **Fuldført**. Status skifter til **Kalibrering (Resultat).**

Udskrive en evaluering

- Klik på indstillingsikonet ⋮, og vælg **Udskriv**. Browserens udskrivningsvindue åbnes. Herfra kan du også gemme evalueringen som en PDF.

Anerkend en evaluering af dit arbejde

(For agenter) Afhængigt af hvordan din organisation bruger Webex WFO, kan du blive bedt om at gennemgå og anerkende dine evalueringer. Denne indstilling er tilgængelig, hvis den person, der oprettede formularen, valgte indstillingen "Tillad agent at anerkende bedømte evalueringer" på formularen.

- Klik på indstillingsikonet ⋮, og vælg **Bekræft evaluering**. Der vises et banner med dit navn og dags dato under evalueringsformularens navn.

Anke en evaluering af dit arbejde

(For agenter) Hvis du er uenig i en evaluering, kan du muligvis anmode om, at dit arbejde bliver bedømt. Denne indstilling er tilgængelig, hvis den person, der oprettede formularen, valgte indstillingen "Tillad agent at anerkende og appellere bedømte evalueringer" på formularen.

1. Klik på indstillingsikonet ⋮, og vælg **Appelvurdering**.
2. Angiv problemet med evalueringen i feltet **Angiv årsag til appel** .
3. Klik på **Appeller**. Der vises et banner med dit navn og dags dato under evalueringsformularens navn. Hvis du får underretninger eller e-mails om nye evalueringer, modtager du en opdatering, når nogen gennemgår din appel.

Gennemgå et appelleret evalueringsresultat

Hvis du vil have besked, når en agent appellerer en evaluering, du har fuldført, skal du være tildelt beskeden Anmodning om vurdering (se Konfigurer beskeder). Når du får en appelmeddelelse, skal du gøre en af to ting:

- Revider evalueringen, og klik derefter på **Fuldfør**.
- Klik på **Fuldført** uden at ændre noget.

Godkend en fuldført evaluering

Denne indstilling er tilgængelig, hvis den person, der oprettede formularen, valgte indstillingen "Godkendelse påkrævet" på formularen. Du skal have tilladelsen Godkend kontaktevaluering for at godkende en evaluering, der er fuldført af en anden. Hvis du vil godkende en evaluering, som du har bedømt, skal du have tilladelsen Godkend selv kontaktevaluering. Hvis du vil have besked, når en evaluering skal godkendes, skal du være tildelt beskeden Evaluering skal godkendes (se Konfigurer beskeder).

- Klik på indstillingsikonet ⋮, og vælg **Godkend**. Tilstanden ændres fra **Skal godkendes** til **Resultat**.

Afslå en fuldført evaluering

Denne indstilling er tilgængelig, hvis den person, der oprettede formularen, valgte indstillingen "Godkendelse påkrævet" på formularen. Du skal have tilladelsen Godkend kontaktevaluering for at gøre dette. Hvis du vil have besked, når en evaluering skal godkendes, skal du være tildelt beskeden Evaluering skal godkendes (se Konfigurer beskeder).

- Klik på indstillingsikonet ⋮, og vælg **Afvis**. Tilstanden ændres fra **Skal godkendes** til **Igangværende**.

Relaterede emner

- Administrer evalueringsformularer – Opret, rediger, publicer og arkiver de formularer, der bruges til evalueringer.
- Markér en kontakt til kalibrering—Gør en kontakt til en del af en kalibreringsøvelse.
- Konfigurer beskeder – Abonner på beskeder, eller tildel beskeder til andre personer.
- Administrer roller og tilladelser – opret roller, og tildel tilladelser til dem.

Kalibrer evaluatorer

En kalibrering er en speciel type evaluering, der gør det muligt for flere brugere at evaluere en enkelt kontakt. Kalibrering hjælper med at sikre ensartethed blandt evaluatorer ved at give dig mulighed for at sammenligne, hvordan forskellige evaluatorer gennemførte den samme evaluering.

Hvis en kontakt er markeret til kalibrering, kan en evaluator udfylde evalueringsformularen som en kalibrering samt en standardkvalitetsevaluering. Sørg for at vælge den relevante tilstand, når du evaluerer en kontakt.

Det er kun rapporten Evalueringskalibrering, der indeholder kalibreringsresultatet. Hverken team- eller agentresultater i Dashboard eller Rapporter indeholder kalibreringsresultatet.

BEMÆRK Når en kontakt bedømmes som en standardkvalitetsevaluering, vises den som bedømt, når du søger efter Alle evalueringer eller Mine evalueringer. Når det bedømmes som en kalibrering, vises det som pointsat

, når du søger efter Mine ventende kalibreringer.

Find kontakter, der er markeret til kalibrering

1. Klik på **ikonet Filterliste** på siden Interaktioner. Panelet Filtre åbnes.
2. Konfigurer et filtersæt, der indeholder **filteret Søgeområde** med kriterierne Mine **ventende kalibreringer**.
3. Klik på **Anvend**. Filterresultaterne viser alle kontakter i dit område, der er markeret til kalibrering.

Evalueringskalibreringsrapport

Rapporten Evalueringskalibrering viser kalibrerede evalueringsresultater. Den rapporterer kun bedømte evalueringer, der er markeret til kalibrering. Den viser ikke standardevalueringsresultater. Brug denne rapport til at evaluere dine evaluatorer.

BEMÆRK: Du skal have tilladelsen Vis evaluatordetaljer aktiveret for at få adgang til denne rapport.

BEMÆRK: Det kan tage flere minutter at generere denne rapport.

Analysere evalueringsdata

Ud over standardevalueringsrapporter kan du også bruge Analytics til at forudsige nettopromotorresultater eller evalueringsresultater.

Se evalueringsrapporter 554
Konfigurer forudsigelser 555

Se evalueringsrapporter

I Webex WFO er det klokkeslæt, der er tilknyttet en kontakt, det klokkeslæt, hvor kontakten forekom på agentens placering. Hvis den tidszone, der er tilknyttet kontakten, er ukendt for Webex WFO, vises klokkeslættet i Greenwich-tid (GMT).

Resultaterne rundes op for de enkelte afsnit i evaluerings- og undersøgelsesformularer. Men i rapporter, der viser områdegennemsnitsværdier for agenter, teams og grupper, lægges områderesultaterne først sammen, og der udregnes gennemsnit, før de rundes op. Derfor varierer det gennemsnit, der vises i rapporter, en smule fra det tal, der beregnes ved at lægge de områderesultater, der vises i en evaluerings- eller undersøgelsesformular, sammen, og derefter udregne et gennemsnit.

Du kan finde oplysninger om de QM og WFM standardrapporter, der følger med Webex WFO, og instruktioner i, hvordan du kører en standardrapport, under QM standardrapporter og WFM standardrapporter.

Konfigurer forudsigelser

Med forudsigelser kan du konfigurere Webex WFO til at estimere en kontakts net promoter score eller evalueringsscore. Baseret på det forudsagte resultat kan du derefter oprette en automatiseret arbejdsgang, der sender kontakten til en evaluator. Forudsigelser hjælper dine evaluatorer med at fokusere på kontakter, der med størst sandsynlighed vil resultere i agentcoaching.

Forudsigelsesprogrammet kombinerer resultaterne fra kontakter i løbet af de seneste seks måneder med Analytics-data og opretter en ny model hver uge. Standarddagen for oprettelse af en ny model er søndag, men en systemadministrator kan vælge en anden dag.

Forudsætninger

- Din organisation har en Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licens.
- Du har tilladelsen Administrer forudsigende analyser.
- Du har et område over den agentgruppe, som forudsigelsen er for. Du skal have omfang over gruppen, ikke kun teams inden for gruppen.
- For forudsigende net promoter scores har du mindst 1.000 kontakter med tilknyttede net promoter scores.
- Ved forudsigende evalueringer skal du have mindst 1.000 kontakter, der evalueres med den samme formular.

Sideplacering

Varierer. Se procedurerne nedenfor for at få flere oplysninger.

Procedurer

Der er to trin til at konfigurere forudsigelsesfunktionerne i Webex WFO: oprettelse af en model og anvendelse af modellen. Hvis du vil oprette modellen, skal du først forsyne forudsigende program med resultater for eksisterende kontakter.

Forudsigelige Net Promoter Scores

Modellen Predictive Net Promoter Score bruger kundekontakter, agentpræstation, taleforekomster og andre faktorer til at bestemme en sandsynlig nettopromotorscore for kontakten. De resultater, som modellen opretter, vises i feltet Predictive Net Promoter Score på siden Interaktioner og i dashboardet Predictive Net Promoter Score i Data Explorer. Du kan også føje dem til dashboards i både Data Explorer og Cisco Data Management.

Webex WFO opretter kun forudsigende net promoter-scorer for lydkontakter. Andre typer kontakter understøtter ikke forudsigende net promoter scores.

Konfigurer Predictive Net Promoter Score-modellen

1. Opret et nyt metadatafelt på siden Administration af metadata (Programadministration > QM > QM Konfiguration > Metadatastyring). Se Administrer tilpassede metadatafelter for at få flere oplysninger.

   VIGTIGT Indtast "Net Promoter Score" i **feltet Metadataetiket** . På etiketten skelnes der ikke mellem store og små bogstaver.

2. Konfigurer metadatafeltet Net Promoter Score, som du lige har oprettet, med oplysninger om Net Promoter Score fra dine kunder.

   BEMÆRK Se Føj undersøgelser efter opkald til kontakter for at integrere net promoter-resultater, der er registreret i undersøgelser efter opkald.

   Den forudsigende motor trækker de nødvendige oplysninger og opretter en model den følgende søndag.

Anvend Predictive Net Promoter Score-modellen

- Opret en ny opgave på siden Jobliste (Programadministration > Analytics > Jobliste). Vælg **Predictive Net Promoter Score** på **rullelisten Type** . Se Opret Analytics-opgaver for at få flere oplysninger.

Foreløbige evalueringsresultater

Modellen Forudsigende evalueringsresultat bruger en række faktorer til at bestemme en sandsynlig evalueringsscore (på en bestemt evalueringsformular) for kontakten. Forudsagte resultater vises i feltet Forudsigende evalueringsresultat på siden Interaktioner og på dashboardet Forudsigelige evalueringer i Data Explorer. Du kan også føje dem til dashboards i både Data Explorer og Cisco Data Management.

Webex WFO opretter kun forudsigende evalueringsresultater for lydkontakter. Andre typer kontakter understøtter ikke forudsigende evalueringsresultater.

Hver evalueringsformular har brug for sin egen model. Hvis du vil oprette modeller til flere formularer, skal du følge trinnene nedenfor for hver formular.

Konfigurer modellen for forudsigende evalueringsresultater

1. Opret en aktiv evalueringsformular på siden Administration af evalueringsformular (Programadministration > QM > QM konfiguration > Evalueringsformularstyring). Se Administrere evalueringsformularer og

Råd til evalueringsformularer for mere information.

2. På siden Udtryksstyring (Programadministration > Analytics > Udtryksadministrator) skal du oprette udtryk og kategorier, der er tæt knyttet til de spørgsmål, som evalueringsformularen stiller. Se Oprette og administrere udtryk og udtrykskategorier eller for at få flere oplysninger.

   EKSEMPEL I evalueringsformularen spørges der: "Har agenten hilst korrekt på den, der ringer op?" Du har en Analytics-udtrykskategori, der hedder "Hilsen med sætninger som "tak, fordi du ringede", "min
   Navn er« og »hvordan kan jeg hjælpe dig i dag.«

3. Brug evalueringsformen til manuelt at evaluere mindst 1.000 kontakter.
4. På siden Administration af arbejdsproces (Programadministration > QM > QM kontaktflow) skal du oprette en arbejdsgang, der anvender formularen på indgående opkald.

   VIGTIGT : Arbejdsprocessen skal anvende evalueringsformularen enten før eller på samme tid, som kontaktlyden overføres til Webex WFO. Kontakter modtager ikke forudsigende Evalueringsresultater, hvis evalueringsformularen anvendes, efter at lyden er overført. Se Automatiser QM arbejdsprocesser for at få flere oplysninger.

Anvend den forudsigende evalueringsresultatmodel

- Opret en ny opgave på siden Jobliste (Programadministration > Analytics > Jobliste). Vælg **Forudsigende evalueringsresultat** på **rullelisten Type** . Markér afkrydsningsfeltet Igangværende . Se Opret Analytics-opgaver for at få flere oplysninger.

Bedste fremgangsmåder

Generelt

Forudsigende resultater er beregnet til at supplere (ikke erstatte) manuelt bedømte kontakter.

Selvom der ikke er noget ideelt antal scores, der kan skabe en perfekt model, er det nødvendigt at opretholde et stort antal scorede kontakter (mindst 1.000), hvis modellen skal blive mere nøjagtig med tiden. Den forudsigende model fortsætter med at lære, da den modtager flere data, men den bruger ikke data, der er ældre end seks måneder. Hvis du vil holde modellen nøjagtig, skal du fortsætte med at give den data, enten ved at hente flere nettopromotorscorer eller ved at fortsætte med at bruge evalueringsformularen til manuelle evalueringer. Hvis antallet af tilgængelige scores falder til under 50, holder modellen op med at fungere.

Du kan oprette en ad hoc Analytics-opgave ved hjælp af forudsigelsesfunktionerne. De prædiktive modeller bruger dog kun data fra det sidste halve år. Hvis du kører en ad hoc-opgave på kontakter, der er ældre end seks måneder, er der mindre sandsynlighed for, at du får nøjagtige data.

For at opnå de bedste resultater skal lagringstiden for Analytics (angivet på siden Analytics-konfiguration) være mindst seks måneder. Se Konfigurer analyse.

Indstil dine sætninger og kategorier med jævne mellemrum. Tuning hjælper med at sikre, at dine kategorier og sætninger er relevante og returnerer de opkald, du har brug for til analyse. Følg de bedste fremgangsmåder for justering.

Forudsigelige Net Promoter Scores

WFM data forbedrer nøjagtigheden af Predictive Net Promoter Score-modellen betydeligt.

Prædiktive evalueringer

Opret udtryk og kategorier ved hjælp af det sprog, som agenterne er opkaldere med størst sandsynlighed vil bruge.

Opret udtryk og kategorier, der dækker en række forskellige mulige sætninger, som agenter kan sige. Agenter gentager typisk ikke scripts ordret. Brug af flere udtryk hjælper med at øge sandsynligheden for, at Webex WFO returnerer en udtryksforekomst.

Ud over at oprette udtryk og kategorier, der er relateret til de spørgsmål, som evalueringsformularen stiller, kan du overveje at oprette sætninger og kategorier for de svar, som opkaldere sandsynligvis vil give. For eksempel som svar på spørgsmålet: "Har du haft nogen ulykker i de sidste fem år?" vil opkaldernes svar sandsynligvis være noget som: "Nej, jeg har ikke haft nogen ulykker" eller "ja, jeg har haft en ulykke." Hvis agenten afviger væsentligt fra scriptet, kan opkalderens svar måske hjælpe Webex WFO til at genkende en udtryksforekomst.

Hvis du har brug for at revidere den evalueringsformular, som Webex WFO bruger til at oprette en prædiktiv evalueringsresultatmodel, skal du oprette en ny formular i stedet for at redigere den eksisterende. Hvis evalueringsformularen ændres, og formularens id forbliver det samme, opdateres modellen ikke for at tage højde for ændringen. Som følge heraf vil de forudsagte scoringer være mindre nøjagtige. Se Administrere evalueringsformularer

Kalibrer dine evaluatorer ved hjælp af de evalueringsformularer, der bruges til forudsigelsesresultater. Prædiktiv evalueringsresultatmodellen bliver mere nøjagtig med tiden, hvis de data, den er baseret på, er nøjagtige og konsistente. Hvis der f.eks. er en forskel på 10 % til 15 % i dine manuelle evalueringsresultater, vil dine forudsigende evalueringsresultater have en endnu større forskel. Se Kalibrer evaluatorer.

I mange kontaktcentre er det almindeligt, at en kontakt opnår enten en meget høj eller en meget lav score. Mangel på mellemklasseresultater kan dog resultere i mindre nøjagtige forudsigelser, fordi modellen ikke har nok oplysninger til at lære, hvordan en mellemklassekontakt ser ud. Coach dine evaluatorer til at give mellemklassescorer, når de er passende, i stedet for at score en kontakt, enten meget høj eller meget lav.

Hvis en kontakt skal modtage et forudsigende evalueringsresultat, skal det behandles med et QM workflow, der tildeler en evalueringsformular enten før eller samtidig med, at lyden overføres. Hvis en kontakts lyd overføres til Webex WFO, før kontakten modtager en evalueringsformular, skal du bruge ad hoc-opgaver med forudsigende evalueringsresultater til at generere en forudsigende score for denne kontakt. Se Opret Analytics-opgaver.

Forskelle mellem forudsigende score og manuel score

Hvis du ser betydelige forskelle mellem prædiktive scorer og scorer givet af menneskelige evaluatorer, kan årsagen være et af to problemer.

Forskelle blandt menneskelige evaluatorer

Da modellen Forudsigende evalueringsresultat bruger resultater fra menneskelige evaluatorer til at lære over tid, kan uoverensstemmelser i resultater blandt evaluatorer forvirre modellen. For at rette op på denne inkonsekvens anbefaler vi følgende:

- Som organisation skal du beslutte, hvilken variation blandt menneskelige evaluatorer der er acceptabel. Husk, at modellen Prædiktiv evaluering varierer mere.
- Kalibrer dine evaluatorer regelmæssigt for at opretholde konsistens i bedømmelsen.
- Kontroller, at kategorier og udtryk stemmer overens med evalueringsspørgsmål. Se efter almindeligt forekommende falske positive eller negative og juster efter behov.

Forskelle i evaluerede opkald

Webex opretter WFO et forudsigende evalueringsresultat for alle opkald, der er knyttet til de evalueringsformularer, der bruges til at oprette modellerne. Hvis dine menneskelige evaluatorer manuelt evaluerer bestemte typer opkald i stedet for tilfældige opkald, kan du opleve forskelle i resultater, fordi de to grupper af opkald, der sammenlignes, er forskellige. Med andre ord sammenligner du æbler og appelsiner. Overvej disse eksempler:

- Du kan bruge arbejdsprocesser til at vælge opkald med lange eller korte håndteringstider og opkald, der håndteres af nye agenter til manuel evaluering. Disse er alle forskellige fra gennemsnitlige opkald og scores forskelligt.
- Dine evaluatorer evaluerer ikke meget lange eller meget korte opkald. Disse opkald vil have meget forskellige resultater i forhold til gennemsnitlige opkald.
- Når der er mange opkald i køen, håndterer teamledere eller supervisorer opkald for at reducere parkeringstiden. Evaluatorer evaluerer ikke opkald, der håndteres af teamledere eller supervisorer.
- Du har for nylig omskolet dine agenter eller dine evaluatorer. Manuelle resultater er forskellige med det samme som reaktion på træningen, men det kan tage lidt tid at indhente forudsigende scorer. Hvis du vil se effekten af genoptræningen, skal du justere datointervallet for de forudsigende resultater, så de matcher den dato, hvor omskolingen trådte i kraft.

Hvis du vil sammenligne manuelle og forudsigende resultater nøjagtigt, skal du sørge for at sammenligne resultater for lignende datoer og opkaldstyper.

Relaterede emner

- Administrer tilpassede metadatafelter
- Føj undersøgelser efter opkald til kontakter
- Konfigurer Analytics
- Opret Analytics-opgaver
- Administrere evalueringsformularer
- Råd til evalueringsformularer
- Oprette og administrere udtryk og udtrykskategorier
- Automatiser QM arbejdsgange
- Kalibrer evaluatorer

Overvåg agenter i realtid

På siden Agentovervågning kan du lytte med på et opkald og få vist en agents skærm i realtid. Brug live overvågning til at sikre kundeservicekvalitet og agenternes effektivitet i håndtering af kundekontakter og tilknyttede værktøjer.

Med live lydovervågning kan du høre (men ikke interagere med) enhver part i et opkald. Med live-skærmovervågning kan du få vist en agents skærmaktivitet, uanset om agenten er optaget af et opkald eller ej. Du kan kun overvåge én agent ad gangen.

> BEMÆRK: Med feltet Smart Desktop Client - Screen Recording Priority (Prioritet af skærmoptagelse) på siden QM Global Settings kan du indstille, hvor skærmoptagelsen skal finde sted (ved den tynde klient eller slutpunktet/pc'en), når en agent
> er logget på begge. (Se Konfigurer QM globale indstillinger.)

Forudsætninger

- Din organisation har en af disse licenskombinationer:
  - Quality Management (QM) – Leverer skærm- og lydovervågning
  - Overholdelsesoptagelse (CR) med den ekstra overvågningslicens – Leverer skærmovervågning
  - Workforce Management (WFM) med den ekstra overvågningslicens – Leverer skærmovervågning
- Du har tilladelsen Agentovervågning.
- Du bruger Chrome, Firefox eller Edge Chromium som din browser.
- (til live-skærmovervågning) Både du og agenten har tilladelsen Live-skærmovervågning.
- (til live-skærmovervågning) Smart Desktop er installeret på agent-pc'er.
- (til live lydovervågning) Både du og agenten har tilladelsen Live-lydovervågning.
- (til live lydovervågning) Agenten er i øjeblikket i gang med et opkald.
- (til live lydovervågning) Webex WFO optager agenters opkald via skrivebordsoptagelse (slutpunkt) eller serveroptagelse (Cisco BiB eller Avaya DMCC). Live-lydovervågning er ikke tilgængelig, hvis dit system bruger gatewayoptagelse eller CCaaS-optagelsesløsninger, hvor CCaaS-leverandøren optager lyden.
- (kun for NAT-miljøer) Webex WFO-miljøet omfatter en konfigureret STUN/TURN-server.
- Port TCP/UDP 49152–65535 er åbne i din firewall.

Sideplacering

Programadministration > global >overvågning > agentovervågning

Procedurer

Filtrere listen over agenter

- Som standard viser siden alle forbundne agenter i dit område sammen med deres aktuelle status. Du kan nemmere finde den agent, du vil overvåge, ved at bruge rullefiltrene **Gruppe**, **Team** og **Agent** til at begrænse listen over agenter.

- Indsnævre listen over agenter yderligere ved at vælge indstillingen **Vis kun tilsluttede brugere** eller **Desktopklient** Afkrydsningsfelterne.

Afkrydsningsfelt	Hvad den viser dig
Vis kun tilsluttede brugere	Agenter, der kan overvåges lige nu. De er enten: ▪ Logget på en computer, hvor Smart Desktop Capture er installeret, og som har forbindelse til Webex WFO-appserveren , *eller* ▪ Optaget via netværksoptagelse og tilknyttet en enhed via siden Enhedstilknytninger (se Tilknyt telefoner til agenter, optagelsesgrupper og optagelsestyper)
Desktop-klient	Agenter, der er logget på en computer med Smart Desktop Capture installeret.
Live-overvågning	Agenter, der har liveskærmovervågning og/eller livelyd Overvågningstilladelse.

- Du kan også begrænse resultaterne ved at vælge antallet af seneste dages data, der skal vises.
- Klik **på Nulstil** når som helst for at vende tilbage til standardfilterindstillingerne.

Overvåge en agents lyd

Du kan kun høre lyd, hvis agenten er optaget af et opkald.

FORUDSÆTNING Lydovervågning kræver en QM licens. Den er ikke tilgængelig med overvågningslicensen.

BEMÆRK Før du starter en live-lydovervågning, skal du altid kontrollere, at agenten er logget på.

BEMÆRK Hvis du bruger en Cisco-telefon uden hovedtelefoner, skal du muligvis løfte håndsættet, før du starter live-lydovervågning.

1. Klik på agentens ikon for lydovervågning. Ikonets farve angiver agentens overvågningsstatus.

Farve	Hvad betyder det?
Sort	Agenten kan overvåges. ▪ Agenten er konfigureret til skrivebordsoptagelse og har Smart Desktop Client kørende på sin pc med de korrekte tilladelser til live-lydovervågning. ▪ Agenten konfigureres til serveroptagelse og tildeles en overvåget enhed på siden Device Associations (Programadministration > QM > QM Konfiguration > Device Associations).
Grå	Agenten kan ikke overvåges. ▪ Agenten er konfigureret til skrivebordsoptagelse, men er ikke logget på, har ikke Smart Desktop Client kørende på sin pc eller har ikke de korrekte tilladelser til Live-overvågning. ▪ Agenten er konfigureret til serveroptagelse og er offline eller ikke tildelt til en overvåget enhed på siden Device Associations (Programadministration > QM > QM Konfiguration > Device Associations).
Grøn	Agenten overvåges.
Blinker gult	Agenten er tilgængelig, men kan af en eller anden grund ikke
overvåges. Rød	Der er opstået en forbindelsesfejl, og agenten kan ikke
overvåges.	

Webex WFO hverken sporer eller leverer opkaldskontrol for sessionen, men du kan omstille opkaldet til en anden enhed på samme måde som et normalt opkald.

2. Klik på lydovervågningsikonet igen for at afslutte overvågningssessionen.

Overvåge en agents skærm

1. Klik på agentens skærmovervågningsikon. Vinduet**Live-skærmovervågning**åbnes. Ikonets farve angiver agentens overvågningsstatus.

Farve	Hvad betyder det?
Sort	Agenten kan overvåges. De har Smart Desktop Client, der kører på deres pc med de korrekte tilladelser.
Grå	Agenten kan ikke overvåges. De er offline eller har ikke de korrekte tilladelser.

2. Klik på **Skærm** for at starte overvågningssessionen. Klik på **Lyd** for at overvåge agentens opkald.
   - Hvis agenten låser sin skærm, viser statuslinjen nederst i vinduet pauseikonet.
   - Hvis agentens pc skifter til dvaletilstand, holder vinduet op med at vise aktivitet.
   - Overvågningen genoptages ikke automatisk, når agenten logger på sin pc igen. Hvis du vil genoptage overvågningen, når agenten er logget på igen, skal du lukke det aktuelle vindue og oprette forbindelse igen.
3. Klik på **Afbryd** forbindelsen for at afslutte overvågningen.

Eksportere agentovervågningsdata

- Klik på Eksportér for at eksportere alle de agentovervågningsdata, der vises på siden, i CSV format. Eksportfilen hedder **agents.csv**.

Relaterede emner

- Tilknyt telefoner til agenter, optagelsesgrupper og optagelsestyper
- Konfigurer QM globale indstillinger

Opret en kontakt

Hvis dine agenter interagerer med kunder på andre måder end telefonisk, kan du stadig evaluere deres ikke-opkaldsaktiviteter ved manuelt at oprette en kontakt.

Eksempler på ikke-opkaldsaktiviteter omfatter:

- Overvågning af en agents skærm
- Udførelse af kundeservicearbejde
- Chatte

- E-mail
- Interaktion på sociale medier

En evaluator kan tildele en evalueringsformular, evaluere kontakten og indsætte kontaktmetadata.

Hvis du planlægger at evaluere en manuelt oprettet kontakt, skal du også bruge en evalueringsformular, der er specielt oprettet til ikke-opkaldsaktiviteter. Dette gør det muligt for Dashboard og Rapporter at rapportere ikke-opkaldsaktiviteter nøjagtigt. Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af evalueringer i Råd til evalueringsformularer.

Opret en kontakt

1. **Klik på ikonet Listeindstillinger** .
2. Klik på **Opret kontakt**.
3. Angiv eller vælg den dato og det klokkeslæt, hvor kontakten forekom. Standard er dags dato.

   BEMÆRK: Den samme bruger kan ikke tilknyttes flere manuelt oprettede kontakter, der forekommer samtidigt.

4. Vælg et team, en agent og en evalueringsformular.
5. Klik på **Opret**.

Planlæg personer

Oprette tidsplaner

En tidsplan viser de tidspunkter, hvor agenter er i tjeneste for en servicekø. For hver agent omfatter et skema start- og sluttiderne for arbejdsskift, pauser, frokost, undtagelser, overtid og projekter.

> BEMÆRK Der er to måder at køre en tidsplan på: standardmetoden (beskrevet i dette emne) og ad hoc-metoden. Se Føje en agent til en eksisterende tidsplan for at få flere oplysninger.

Tidsplaner er baseret på agenternes arbejdsskift. Når WFM genererer en tidsplan, tager det agenternes arbejdsskift og den prognose, der er tilknyttet agenternes servicekø, med i betragtning. WFM ser på kravene og agenternes tilgængeligheder for at oprette de mest optimale tidsplaner for kontaktcenteret og dets agenter.

> BEMÆRK: Tidsplaner genereres midnat-til-midnat for ugen i agenternes planlægningstidszoner.

WFM kan også bruge reduceringsmetrikker, når der oprettes tidsplaner. Reducering anvendes mod en fuld 24-timers periode, og øger antallet af faktiske FTE (fuldtidsækvivalenter), der er planlagt.

Når der oprettes en tidsplan, sorterer WFM servicekøerne (både dem, der er valgt individuelt, og dem, der er tildelt til de valgte multifærdighedsgrupper) efter servicekøprioriteten. Derefter sorteres agenterne efter færdighedstilknytningsprioritet og multifærdighedsgruppeprioritet efterfulgt af planlægningsrækkefølge for servicekø.

Agenter, der er tildelt til faste og dynamiske planlagte arbejdsskift, planlægges før agenter, der er tildelt til variable arbejdsskift. Agenter, der er tildelt til tildelingsarbejdsskift, planlægges til sidst. Efter sortering af agenter planlægger WFM den første agent baseret på agentens skiftpræferencer og optimerer agentens pauser, frokoster og projekter baseret på mindste og maksimale forsinkelser, der er angivet. Arbejdsskift, pauser, frokoster og projekter påvirkes af dækningskrav. Når du har planlagt den første agent, planlægger WFM den næste agent osv.

Lukkede datoer og faste arbejdsskift

Når WFM planlægger en agent med et fast eller dynamisk planlagt arbejdsskift, planlægger det agenten for dage, timer og ankomsttider nøjagtigt som angivet i arbejdsskiftkonfigurationen. Det tager ikke højde for en lukket dato for en servicekø. Som et resultat kan en agent med et fast arbejdsskift planlægges til at arbejde på en dag, hvor kontaktcenteret er lukket (f.eks. en ferie midt i en uge).

For at forhindre denne situation skal du oprette en undtagelse og tildele den til agenter med faste arbejdsskift, der normalt skulle arbejde på en lukket dag.

Planlægningsrækkefølge

WFM tillader, at kontaktcentre definerer planlægningsrækkefølgen for hver servicekø ud fra disse kriterier:

- Maksimalt antal tilgængelige timer
- Mindste antal tilgængelige timer
- Maksimalt antal timer pr. uge
- Mindste antal timer pr. uge
- Rang
- Firmaets startdato
- Afdelingens startdato

Dette giver dig mulighed for at administrere kundekontakthandlinger, mens du maksimerer de tilgængelige agenter for de vigtigste aktiviteter.

BEMÆRK Planlægningsrækkefølgen konfigureres på siden Servicekøer (se Administrer servicekøer).

Afhængigt af dit kontaktcenters politikker kan du planlægge agenter baseret på deres tilgængelighed for et arbejdsskift, deres anciennitet eller deres rangering i kontaktcenteret.

Prioritet for servicekø

Tildeling af et prioritetsnummer til en servicekø giver WFM mulighed for at løse planlægningskonflikter, når agenter er tildelt til flere servicekøer. Nul (0) er den højeste prioritet.

Hvis du vil generere en tidsplan for en servicekø, finder WFM de agenter, der er tildelt til en færdighedstilknytning, der er tilknyttet den ønskede servicekø. Hvis du vil generere en tidsplan for en multifærdighedsgruppe, finder WFM de agenter, der er tildelt til multifærdighedsgruppen. WFM bestemmer derefter, hvilke agenter, der har et arbejdsskift med tilgængelige timer på den angivne dag. Hvis agenten understøtter flere servicekøer, bruger WFM servicekøens prioritet til at bestemme, hvilken servicekø, der skal tildeles til agenten for denne tidsplan.

EKSEMPEL: Du udpeger nogle af dine agenter til at understøtte to servicekøer og tildeler en prioritet til hver servicekø. Hvis WFM genererer tidsplanerne for de to servicekøer og registrerer der: Ikke er nok agenter til at understøtte alle prognosticerede krav på tværs af begge servicekøer, sammenligner den prioritetsværdien for de to servicekøer og planlægger agenter for den servicekø, der har den højeste prioritet.

Om planlægningsprocessen

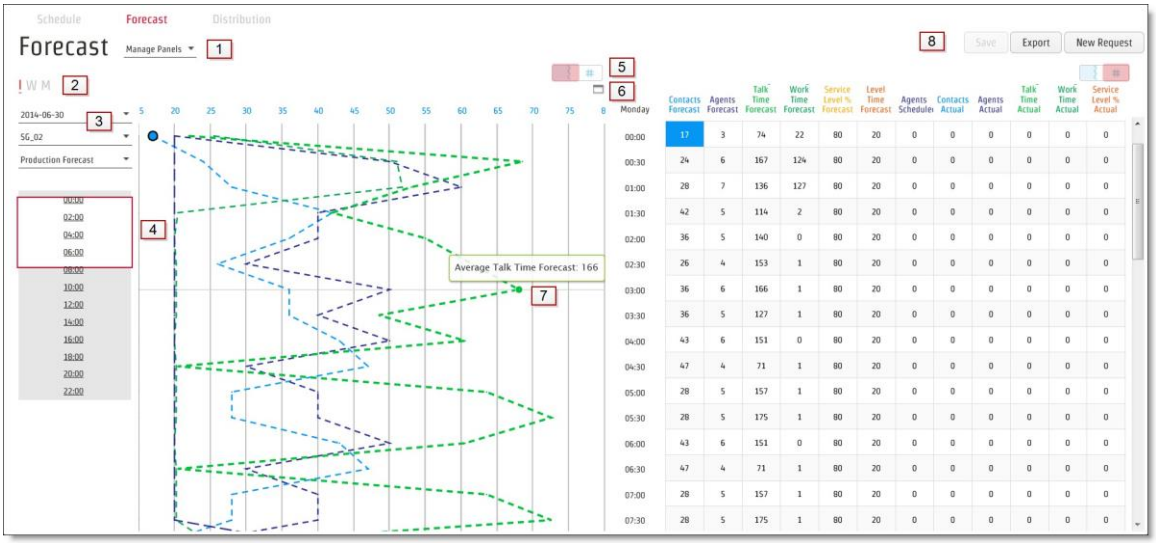
Afsnittet Planlægning bruges til at generere fordelinger, prognoser og tidsplaner.

Planlægningsprocessen følger disse trin:

- Historiske data bruges til at generere en fordeling (se Oprette en fordeling).
- Fordelingen og historiske data bruges til at generere en prognose (se Oprette en prognose).
- Prognosen bruges til at oprette en tidsplan (se Opret tidsplaner).

Om siden Planlægning

Siden Planlægning viser prognoser og fordelinger i både tabelformat og grafisk format.



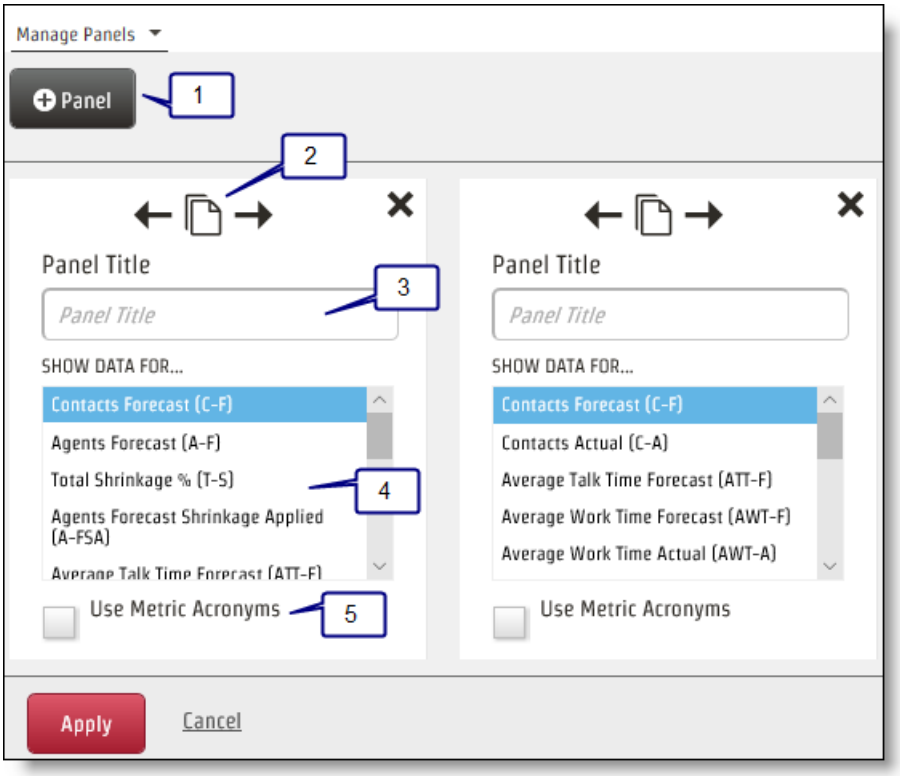
Følgende tabel beskriver hvert nummereret område på dette billede af siden Prognose.

Billede	Beskrivelse
1	Klik på Administrer paneler for at konfigurere de grafer og tabeller, der vises på siden (se Panel

Billede	Beskrivelse
	Manager).
2	Kontroller zoomniveauet her. Klik på D, W eller M for at se dine data efter: ▪ Dag (D) – data vises med halvtimesintervaller for en dag ▪ Uge (W) – data vises med tre timers intervaller i syv dage ▪ Måned (M) – data vises efter dag for hver dag i måneden Zoomniveaukontrollen findes kun i visningen Prognose.
3	Vælg typen af prognose, servicekøen, den specifikke prognose eller fordeling, datoen (prognosen) eller dagen (fordeling) og den tidszone, du ønsker at få vist fra disse rullelister.
4	Den lange visningsskyder viser det interval af data, du får vist. Skub den op og ned for at ændre de viste datoer (uge- eller månedsvisning) eller viste timer (intervalvisning).
5	Graf/tabelkontrol. Klik på den venstre knap (graf) eller højre knap (tabel) for at skifte mellem de to visninger af dataene i panelet.
6	Zoom-knap. Klik på denne knap for at få vist diagrammet i skærmens fulde bredde i vandret format i stedet for i det lodrette standardformat. Du kan vende tilbage til den almindelige visning ved at klikke på rektanglet øverst til højre på skærmen.
7	Datapunkter. Vælg et punkt på en linje i grafen, og den tilsvarende værdi i tabellen fremhæves (det omvendte gælder også: Vælg en værdi i tabellen, og det tilsvarende punkt på linjen fremhæves). Linjerne har også den samme farve som kolonneoverskriften for de data, der er knyttet til den i tabellen. Hvis du holder musen hen over tekst, vises der oplysninger om datapunktet. I intervalvisning kan du trække datapunkter til venstre og højre for at ændre deres værdier.
8	Handlingsknapper. ▪ Gem – Gem eventuelle ændringer, du foretager af den viste fordeling eller prognose. ▪ Gem som—Gem den viste fordeling under et nyt navn. ▪ Eksportér – Eksportér den viste fordeling eller prognose i CSV format. ▪ Ny anmodning – Opret en ny fordelings- eller prognoseanmodning.

Panelmanager

Brug panelmanageren til at konfigurere, hvad der vises på en prognose eller distributionsside.



Følgende tabel beskriver hvert nummereret område på dette billede af panelmanageren.

Billede	Beskrivelse
1	Klik på knappen for at tilføje et nyt panel.
2	Disse ikoner giver dig mulighed for at flytte og kopiere et panel. Fra venstre mod højre er de: ▪ Flyt dette panel til venstre ▪ Tilføj en kopi af dette panel ▪ Flyt dette panel til højre
3	Angiv et navn for at identificere panelet.
4	Dette er en liste over alle de målinger, der er tilgængelige til at blive vist på panelet. De vælges, når teksten fremhæves.

Billede	Beskrivelse
5	Markér dette afkrydsningsfelt for at bruge metrikakronymer i stedet for fulde navne som tabelkolonneoverskrifter. Bemærk, at valg af disse for en graf ikke har nogen effekt på grafen. Det gælder kun for tabeller.

Om skematyper

Når du planlægger agenter, har du mulighed for at bruge enkeltservicekøer, virtuelle servicekøer og multifærdighedsgrupper. Hver af dem har attributter, der gør dem egnede til forskellige situationer.

- Enkeltservicekøer er egnede i kontaktcentre, hvor agenter med enkelte færdigheder understøtter en servicekø. Der kunne f.eks. være en engelsk og en spansk stemmeservicekø. De agenter, der er tildelt til den engelske stemmeservicekø, behandler opkald fra engelsktalende kunder hele dagen, alle dage.
- Virtuelle servicekøer er egnede, når du ønsker at kombinere tilsvarende servicekøer af samme kontakttype (interaktive eller ikke-interaktive). Du kan f.eks. kombinere flere stemmeservicekøer med små mængder i en virtuel stemmeservicekø. Dette samler tilstrækkelige mængder, så der kan forekomme nøjagtig prognosticering og planlægning. Statistikker for de individuelle servicekøer med små mængder vil ikke være tilgængelige via WFM (men kan fås fra ACD). Bemærk, at denne utilgængelighed muligvis ikke har betydning i dit kontaktcenter.
- Multifærdighedsgrupper er egnede, når du ønsker at samle flere servicekøer og flere kontakttyper og planlægge agenter proportionalt for at understøtte dem. En multifærdighedsgruppe kan f.eks. inkludere servicekøer for engelske stemmekontakter og e-mailkontakter for produkt A samt spansktalende stemmekontakter og e-mailkontakter for produkt A. Da multifærdighedsgruppen er indstillet til at allokere specifikke procenter af en agents tid til hver specifik servicekø, vil dækningsprognoser og -tidsplaner være mere nøjagtige for hver servicekø. Agentstatistikkerne allokeres også efter procent til hver servicekø, som dermed er mere nøjagtige.

Begge typer planlægningsmetoder (Balanceret og Prioriteret) kan bruge blokplanlægning (tidligere kendt som MSAQ - multiskill agent queuing). I blokplanlægning udfører en agent flere aktiviteter, hver aktivitet i en bestemt tidsblok. I modsætning hertil udfører en agent i ikke-blokplanlægning kun en aktivitet for hele tidsplanen.

En agents tidsplan kan inkludere en kombination af enkeltservicekøer, virtuelle servicekøer og multifærdighedsgrupper. En agent kan f.eks. understøtte en enkelt servicekø fra 8:00 til 11:00 AM og en virtuel servicekø fra 1:00 til 16:00.

Behovene i dit kontaktcenter vil guide dig i at vælge, hvilke planlægningsindstillinger du skal bruge. Du vil måske opdage, at en virtuel servicekø er bedst egnet til formålet, eller at du ønsker at allokere agenter til flere kontakttyper og flere servicekøer i samme tidsblok og derfor vælger at bruge multifærdighedsgrupper.

VIGTIGT : De vægte, der tildeles servicekøerne, der udgør en multifærdighedsgruppe, skal være så nøjagtige som muligt. Hvis de ikke er nøjagtige, vil dækningen for specifikke servicekøer være
For høj eller for lav i den genererede tidsplan.

Konfigurer dynamisk planlægning

Funktionen Dynamisk planlægning gør det muligt for agenter, der er en del af en dynamisk planlægningshændelse, at vælge deres egne tidsplaner. Disse tidsplaner vises på siden Agenttidsplaner, når begivenheden er overstået, og der er sendt en planlægningsanmodning for perioden.

Før agenterne selv kan planlægge, skal du konfigurere WFM på følgende måde:

1. Opret en dynamisk planlægningsarbejdsregel. Arbejdsreglen angiver parametrene for det arbejdsskift, som agenten vil planlægge: timer, der er arbejdet pr. uge, starttider, dage, hvor der blev arbejdet osv.
2. Konfigurer dynamiske planlægningstilknytninger mellem en arbejdsregel, en specifik arbejdsuge og en agent. Denne tilknytning giver agenten mulighed for at oprette en tidsplan for den angivne arbejdsuge. Bemærk, at en dynamisk planlægningshændelse kan dække flere uger, end agenten har tilknytning til. Hvis f.eks. en agent har en tilknytning for uge 1 og uge 2, men den dynamiske planlægningshændelse dækker uge 1, uge 2 og uge 3, kan agenten kun oprette en tidsplan for uge 1 og uge 2.
3. Konfigurer den dynamiske planlægningshændelse. Vælg de uger, som agenterne selv kan planlægge, og konfigurer derefter undtagelsen for den dynamiske planlægningshændelse, der skal føjes til de valgte agenters tidsplaner, så de har et bestemt tidsrum til at oprette deres egne tidsplaner.

BEMÆRK Når du bruger dynamisk planlægning, skal planlægnings- og visningstidszonerne være de samme. Arbejdsreglerne for dynamisk planlægning fortolkes i tidszonerne for agentplanlægning, mens ikonet
De valg, der foretages af agenterne, foretages i deres viste tidszoner. Hvis disse tidszoner var forskellige, er det muligt, at skiftetiderne falder uden for planlægningsugen, hvilket kan forårsage problemer.
Derfor bør visning og planlægning af tidszoner være de samme.

Der føjes en undtagelse for planlægningshændelsen til hver agents tidsplan i henhold til agentens rangering eller anciennitet og tilgængelighed i kontaktcenteret. Den højest rangerede agent får den første mulighed for at planlægge sig selv, den anden højeste agent får den anden mulighed osv. ned gennem listen over valgte agenter.

Der er faktorer, der påvirker, hvornår undtagelsen for planlægningshændelsen passer ind i agentens tidsplan. Du kan konfigurere, hvilke aktiviteter der kan blive overskrevet af hændelsesundtagelsen, og om undtagelsen kan planlægges under en periode, hvor agenten ikke er til rådighed. Hvis en agents tidsplan er sådan, at der ikke kan føjes en undtagelse til den, planlægges agenten automatisk af WFM som normalt.

Du kan også angive, hvor lang en pause der kan være mellem sekventielle hændelsesundtagelser. Hvis agent B ikke er tilgængelig straks efter det tidspunkt, hvor agent A's undtagelse er planlagt, og der er en afvigelse på mere end det konfigurerede antal minutter, så springes der over agent B, og agent C planlægges i stedet herefter. Agent B's hændelsesundtagelse føjes til tidsplanen så hurtigt som muligt, men agent B vil ikke få chance for at oprette en tidsplan svarende til rækkefølgen for sin rangering.

Administrere arbejdsregler for dynamisk planlægning

En arbejdsregel for dynamisk planlægning bruges til at angive parametrene for arbejdsskift for dynamisk planlægning. Arbejdsregler tildeles til agenter for bestemte uger.

Beskrivelser af felter

Siden Arbejdsregler for dynamisk planlægning giver dig mulighed for at oprette, redigere og slette arbejdsregler, der gælder for dynamisk planlægning.

BEMÆRK: Dynamisk planlægning understøtter ikke delte skift (arbejdsvagter, der krydser midnat).

Felterne på siden, når du opretter, redigerer eller sletter en arbejdsregel beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbejdsregel	Et entydigt navn til arbejdsreglen.
Aktivér denne arbejdsregel	Markér dette afkrydsningsfelt for at aktivere arbejdsreglen. Du skal aktivere arbejdsreglen, for at den er tilgængelig til brug.
Type af arbejdsregel	Vælg den type arbejdsregel, dette er. ▪ Ensartet – agentens arbejdsskift starter på samme tidspunkt hver dag. Timer pr. dag og pr. uge er faste. ▪ Hybrid – agentens arbejdsskift kan starte på et nyt tidspunkt hver dag. Timer pr. dag og pr. uge er faste. ▪ Variabel – agenten vælger starttid, skiftlængde og ugentlige timer inden for de definerede parametre.

Felt	Beskrivelse
Arbejdsregelparametre	Arbejdsregelparametrene afhænger af den type arbejdsregel, du har
valgt. Skiftlængde	(Ensartet, Hybrid) Skiftets længde i timer.
Timer pr. uge	(Ensartet, Hybrid) Beregnet skrivebeskyttet felt: Skiftlængde × antal valgte arbejdsdage
Tidligste starttidspunkt	(Ensartet, Blandet, Variabel) Det tidligste tidspunkt, hvor skiftet kan være Planlagt til at starte.
Seneste starttidspunkt	(Ensartet, Blandet, Variabel) Det seneste tidspunkt, hvor skiftet kan være Planlagt til at starte.
Mindste antal timer pr. skift	(Variabel) Mindste antal timer, agenten kan arbejde i skiftet. Maksimalt
antal timer pr. skift	(Variabel) Det maksimale antal timer, agenten kan arbejde i skiftet.
Mindste antal timer pr. uge	(Variabel) Det mindste antal timer, agenten kan arbejde i en uge.
Maksimalt antal timer pr. uge	(Variabel) Det maksimale antal timer, agenten kan arbejde i en uge.
Mindste antal for på hinanden følgende planlagte dage	(Variabel) Det mindste antal dage i træk, som agenten skal arbejde i.
Mindste interval mellem arbejdsskift	(Ensartet, Blandet, Variabel) Mindste antal timer mellem slutningen af et arbejdsskift og starten på det næste arbejdsskift.
Fridage, der ikke kommer lige efter hinanden/På hinanden følgende fridage	(Variabel) Vælg, om fridage i løbet af ugen ikke behøver at komme lige efter hinanden eller skal komme lige efter hinanden.
Arbejdsdage	(Ensartet, Hybrid) De dage i ugen, hvor det skal planlægges, at agenter skal arbejde. Mandag til fredag er valgt som standard.
Arbejdsbetingelser	Vælg de arbejdsbetingelser, der skal anvendes på arbejdsskiftet. Hvis du ikke gør det Tildele eventuelle arbejdsbetingelser, og der gælder ingen generelle betingelser, vil agenter blive planlagt uden pauser eller frokost.

Administrere tilknytninger til dynamisk planlægning

Siden Tilknytninger til dynamisk planlægning giver dig mulighed for at opsætte og administrere en tilknytning mellem en bestemt arbejdsuge, en arbejdsregel og agenter. Når disse agenter får mulighed for at oprette deres egne tidsplaner for en bestemt arbejdsuge, bestemmer den arbejdsregel, der er tilknyttet den pågældende uge og disse agenter, hvilke muligheder disse agenter vil have, når de vælger deres tidsplaner. En agent kan kun tilknyttes én arbejdsregel pr. uge.

Tabellen Agenter viser de agenter, der er tildelt til en arbejdsregel for den valgte uge, den arbejdsregel, de selv skal bruge til at planlægge, samt deres rang og startdato for virksomheden (bruges til at bestemme den rækkefølge, de selv kan planlægge i). Du kan sortere tabellen i alle kolonner i stigende/faldende rækkefølge ved at klikke på kolonneoverskriften eller filtrere tabellen efter agentnavn.

> **EKSEMPEL** Vælg arbejdsregel A, og tilknyt agent 1, 2, 3 og 4 til den ved at flytte deres navne til ruden Tildelte. Vælg derefter arbejdsregel B, og tilknyt agent 5, 6, 7 og 8 til dette arbejde
> Regel ved at flytte deres navne til ruden Tildelte.

Når du har konfigureret og gemt tilknytningerne for dynamisk planlægning for en bestemt uge, kan du kopiere dem til andre uger ved hjælp af kopieringsfunktionen. Du kan oprette tilknytninger for så mange fremtidige uger, som du vælger.

Beskrivelser af felter

Felterne på siden er beskrevet nedenfor.

Arbejdsuge

Vælg startdatoen for den uge, hvor du ønsker, at agenter vælger deres egne tidsplaner. Hvis du vælger en dato, der ikke er den konfigurerede første ugedag, ændrer WFM automatisk dit valg til den første ugedag i den valgte uge.

Foreninger

Vælg den arbejdsregel, du vil bruge, på rullelisten Navn på arbejdsregel. Arbejdsreglerne på rullelisten er dem, der er konfigureret og aktive på siden Arbejdsregler for dynamisk planlægning.

I tabellen Agenter skal du vælge de agenter, der selv skal planlægge i henhold til den valgte arbejdsregel for den valgte uge, og flytte deres navne til ruden Tildelte.

Kopiér

Vælg startdatoen for en eller flere uger udover den, du konfigurerede i feltet Tidsplansdato, og klik derefter på Kopiér. Dette kopierer arbejdsreglen og de agenter, du konfigurerede, til disse uger. Kopieringsfunktionen er ikke aktiveret, før du har gemt de konfigurerede tilknytninger.

Administrer dynamiske planlægningshændelser

Brug siden Dynamisk planlægning af hændelser til at oprette, redigere, slette og gennemse en dynamisk planlægningshændelse. Du kan også bruge den til at generere en rapport over eventuelle planlægningsincitamenter, der tilbydes for et bestemt datointerval.

Hændelsesundtagelsen anvendes på den valgte agents tidsplan, så snart du gemmer hændelsen.

> BEMÆRK Hvis en tidsplan køres igen, overskrives undtagelserne for den dynamiske planlægning af hændelsen. Du kan genindsætte dem i agentens tidsplan ved at gemme hændelsen igen. (Foretag en lille ændring i tilfælde af at
> Aktivere knappen Gem, f.eks. føje et tegn til hændelsesnavnet.)

Oprettelse af en ny begivenhed

Oprette en dynamisk planlægningshændelse

1. Vælg indstillingen "Opret en ny dynamisk planlægningshændelse".
2. Udfyld afsnittene på siden. Se nedenfor for en forklaring af afsnittene.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Hændelsesnavn

Angiv et entydigt navn til den nye hændelse, eller vælg en eksisterende hændelse på rullelisten Vælg hændelse.

Tidsplanperiode

Vælg startdatoen for den periode, der skal planlægges, i feltet Tidsplanens startdato. Startdatoen er som standard den konfigurerede første dag i ugen, der indeholder den dato, du valgte. Angiv antallet af uger, du vil planlægge, i feltet Varighed.

Undtagelse

Vælg den undtagelse, du vil bruge til hændelsen. Dette er den undtagelse, der vises i agenttidsplaner.

Planlæg ineffektivitet

Angiv en procentdel, hvormed du vil øge prognosticerede behov for alle intervaller for at undgå underbemanding. Brug denne indstilling til at modellere effekten af tabt tid fra det ideelle FTE på grund af det normale forretningsforløb, f.eks. pauser, planlagte aktiviteter eller opgaveskift for agenter med flere færdigheder. Denne værdi er som standard 20 procent. Det maksimale, du kan indtaste, er 50 procent.

> **EKSEMPEL:** Standardindstillingen på 20 procent betyder, at WFM tager højde for 1,6 timers ikke-produktiv tid, når der vælges en otte-timers tidsplan.

Vis gennemsnitlige medarbejdere

Marker dette afkrydsningsfelt, hvis det dynamiske planlægningsgitter, som agenten ser, skal vise bemandingsbehovet både som tal og ikoner.

BEMÆRK: Analytikere vil altid se antallet af personalebehov, uanset hvilken indstilling du vælger her.

Tillad overbemanding

Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ønsker, at alle agenter skal præsenteres for mindst én skiftindstilling, selvom personalekravene er opfyldt. Agenter får vist det mindst overbemandede skift (eller skift, hvis der er stemmelighed).

Bemanding skal justeres

Du kan aktivere en blanding af traditionelle arbejdsskift, eksisterende tidsplaner eller tidsplaner, der er oprettet uden for den dynamiske planlægningshændelse, ved at afbalancere personalebehovet med en fast procentdel. Hvis f.eks. 40 % af dine FTE agenter deltager i den dynamiske planlægningshændelse, og 60 % planlægges uden for denne dynamiske planlægningshændelse, skal du angive 40 % i dette felt.

Planlægningsincitament

(Valgfrit) Angiv en beskrivelse af et incitament, du vil tilbyde, for at opmuntre agenter til at planlægge for sig selv i et mindre ønskeligt arbejdsskift. Maks. tegn = 60.

Agenter

Tabellen Agenter viser de agenter, der er tildelt en aktiv dynamisk planlægningsarbejdsregel for de uger, du vælger i felterne Tidsplanens startdato og Varighed, og som endnu ikke er blevet tildelt en dynamisk planlægningshændelse.

Knappen Beregn tilmeldingstider

Klik på denne knap for at få vist en pop op-dialogboks, hvor du kan konfigurere den tilmeldingshændelse, der føjes til en agents tidsplan. Tilmeldingshændelsen er den tidsperiode, hvor agenten kan vælge sin egen tidsplan. Der er tre faner i denne dialogboks. Når du har udfyldt felterne på alle tre faner, skal du klikke på **Anvend**.

Fanen Varighed

Felt	Beskrivelse
Hændelsesstartdato	Angiv hændelsens startdato. Dette er den første dato, hvor undtagelsen Kan vises i tidsplaner for agenter.
Hændelsesstarttid	Angiv hændelsens start. Dette er det tidligste tidspunkt, hvor Undtagelse kan vises i agenttidsplaner på startdatoen. **EKSEMPEL** : Hvis startdatoen er den 23. september, og starttidspunktet er

Fanen Varighed (fortsat)

Felt	Beskrivelse
	08:00, kan du vælge 07:00 den 24. september, så længe det er inden for slutdatoen og -tiden.
Hændelsesslutdato	Slutdatoen for hændelsen. Dette er den sidste dato, hvor undtagelsen kan Vises i tidsplaner for agenter.
Hændelsessluttid	Sluttidspunktet for hændelsen. Dette er det seneste tidspunkt, hvor undtagelsen kan Vises i Agenttidsplaner på slutdatoen.
Hændelsens længde (minutter)	Hændelsens længde i minutter. Dette er den tid, som Agenten skal oprette sin tidsplan.
Afvigelse (minutter)	Det maksimale antal minutter, der kan være mellem slutningen af en Undtagelse og starten på den næste undtagelse for sekventielt rangerede agenter. Hvis agent Bs tidsplan er sådan, at undtagelsen ikke kan føjes til vedkommendes tidsplan inden for den konfigurerede afvigelse efter Agent A's undtagelse, vil Agent Bs undtagelse blive planlagt i det første tilgængelige tidsinterval, og Agent Cs undtagelse vil blive planlagt i Agent Bs oprindeligt planlagte tidsinterval.

Fanen Aktiviteter

Felt	Beskrivelse
Aktiviteter, der kan overskrives	Vælg de tidsplansaktiviteter, der kan overskrives af hændelsesundtagelsen. Hvis du vælger "Ikke tilgængelig", skal du udfylde felterne Starttid og Sluttid.
Starttid	(Kun tilgængelig aktivitet) Starttiden for intervallet, hvor aktiviteten Ikke tilgængelig kan overskrives.
Sluttid	(Kun tilgængelig aktivitet) Sluttiden for det interval, hvor aktiviteten Ikke tilgængelig kan overskrives.

Planlæg agenter i fanen Grupper

Felt	Beskrivelse
Maksimal agentprocent for gruppeplanlægning	Den maksimale procentdel af agenter, der kan planlægges i grupper. Dette betyder, at disse agenter vil have en dynamisk planlægningshændelse føjet til deres tidsplaner i samme interval, og disse agenter vil alle oprette deres egne tidsplaner samtidigt. **EKSEMPEL:** Angiv 75 i feltet for at planlægge 75 % af dine agenter i grupper. Det betyder, at 25 % af dine agenter vil Planlægges som enkeltpersoner.
Maksimal gruppestørrelsesproce nt	Den maksimale størrelse af planlægningsgruppen som en procentdel af det samlede antal agenter, der skal planlægges. **EKSEMPEL** : Du vil planlægge 100 agenter i grupper, men hver gruppe må ikke indeholde mere end 20 agenter. For at få dette resultat, Du angiver 20 (procent) i dette felt.

Gennemgang af en hændelses status

Planlæggere og administratorer kan bruge indstillingen "Gennemse, redigere eller slette en eksisterende dynamisk planlægningshændelse" til at overvåge den aktuelle status for en dynamisk planlægningshændelse og gennemse og redigere sendte agenttidsplaner. Tabellen Agenter viser alle de agenter, der er tildelt hændelsen og hver agents hændelsesstatus.

Du kan ændre listen over tildelte agenter, hvis du vil, og derefter beregne undtagelsestiderne for agenter for nyligt tildelte agenter og agenter, der ikke har fundet hændelsen, eller alle tildelte agenter. Når du har valgt, hvilke agenter du vil medtage i den reviderede hændelse, skal du gennemgå fanerne i pop op-vinduet Beregn tilmeldingstider og revidere oplysningerne der efter behov. Når du klikker på Beregn tilmeldingstider i pop op-vinduet, genereres der nye tilmeldingshændelser for de valgte agenter.

Du kan også gennemse sendte agenttidsplaner og redigere dem. Redigering af tidsplaner skal udføres, før den faktiske tidsplan køres. Hvis du vil gennemse eller redigere en tidsplan, skal du klikke på agentens link Afventer eller Fuldført i kolonnen Status for at få vist deres Dynamisk planlægning for agent. Hvis du redigerer tidsplanen, skal du klikke på Send, når du er færdig.

Hvis en agent har overset en hændelse, kan du oprette en tidsplan for den pågældende agent og sende den ved at klikke på linket Mistet status.

Generering af en planlægningsincitamentrapport

Brug indstillingen "Generer en planlægningsincitamentrapport" for at få vist en liste over alle planlægningsincitamenter, der er blevet tilbudt og accepteret for et bestemt datointerval og for bestemte agenter.

Rapporten kan ses på siden Dynamisk planlægning af hændelser eller eksporteres som et regneark i CSV format.

Oprette en planlægningsincitamentrapport

1. På siden Dynamisk planlægning af hændelser skal du vælge **rapporten Generer en planlægningsincitament** valgmulighed.
2. Vælg et datoområde og de agenter, du vil rapportere om.
3. Klik på Vis rapport **på siden, eller** Eksportér **som CSV** for at generere en fil, der kan åbnes i Excel eller andre regnearksprogrammer.

Redigere en agents dynamiske planlægningsside

Hvis agenter er blevet konfigureret til at oprette deres egne tidsplaner ved brug af funktionen Dynamisk planlægning, kan administratorer og planlæggere gennemse og redigere de tidsplaner, som agenter anmoder om, før de kører den faktiske tidsplan.

Hvis du vil gennemse og redigere en agents dynamiske planlægningsside:

1. På værktøjslinjen skal du vælge **Tidsplaner og planlægning > Min tidsplan**.
2. Vælg den agent, hvis dynamiske planlægningsside du vil have vist, og naviger derefter til tidsplanen for den dag, hvor agenten modtog undtagelsen for den dynamiske planlægningshændelse.
3. Klik på linket i undtagelsen for at få vist siden.
4. Gennemse og rediger som ønsket, og klik derefter på **Send**.

Du kan finde flere oplysninger om dynamisk planlægning for agent i Dynamisk planlægning for agenter.

Konfigurer dynamisk tilgængelighed

Dynamisk tilgængelighed gør det muligt for agenter at konfigurere deres egen arbejdstilgængelighed for bestemte uger.

En dynamisk tilgængelighedsregel bruges til at angive parametrene for agenttilgængelighed. Dynamiske tilgængelighedsregler tildeles til agenter for bestemte uger eller startende ved en bestemt uge og forlænges på ubestemt tid.
Agenterne konfigurerer deres tilgængelighed for disse perioder i henhold til de parametre, der er angivet af reglen. Når de er godkendt, bruges disse tilgængeligheder som et arbejdsskift af variabel type til at planlægge agenter i forbindelse med deres tildelte min./maks. timebetingelser.

Administration af dynamiske tilgængelighedsregler

Siden Dynamiske tilgængelighedsregler giver dig mulighed for at oprette, redigere, slette, tildele og administrere arbejdsregler, der gælder for agenttilgængelighed.

Felterne på siden, når du opretter, redigerer eller sletter regler, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Regelnavn	Angiv et entydigt navn på reglen.
Anvend på	Vælg en eller flere ugedage, du konfigurerer. Brug Ctrl+klik til at vælge flere dage, der ikke følger hinanden.
Type	Konfigurer, om agenten skal arbejde, kan arbejde eller ikke kan arbejde på de valgte ugedage. I diagrammet vises dage, hvor en agent skal arbejde, mørkegrå, dage, hvor en agent kan arbejde, lysegrå, og dage, hvor en agent ikke kan arbejde, er tomme. Valgte dage er fremhævet med blåt i diagrammet.
Varighed	Konfigurer det tidligste starttidspunkt og seneste sluttidspunkt for arbejdsskiftet på den valgte dag. Angiv tiden i 24-timers format. Når du klikker uden for felterne Start- og Sluttid, vises der en søjle med skiftvarigheden i grafen. Vises, hvis typen er "Kan arbejde" eller "Skal arbejde". BEMÆRK: Når du konfigurerer varighed, skal du sørge for, at der er tilstrækkelig tid til vagtforlængelse på grund af ubetalte arbejdsvilkår Aktiviteter.
Mindste tilladte skiftlængde	Angiv den korteste skiftlængde, der er tilladt på en dag, i timer med intervaller på 15 minutter.
Maksimalt antal skift	Angiv antallet af arbejdsskift på en dag, som en agent kan arbejde (opdelt skift).
Mindste længde af tid mellem skift	Angiv den mængde tid, der skal forekomme mellem skift på samme dag. Vises, hvis det maksimale antal skift er større end én.

Tildeling af regler til agenter

Når en regel er blevet konfigureret, kan den tildeles til agenter.

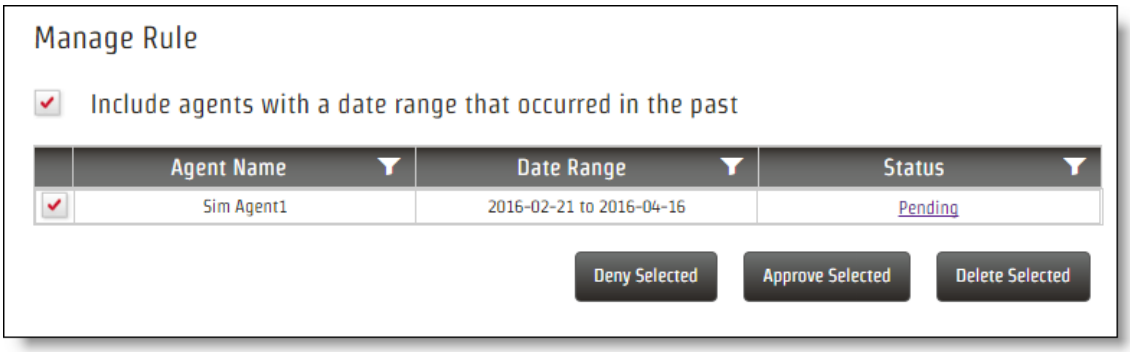
BEMÆRK: En agent kan kun have én dynamisk tilgængelighedsregel for en bestemt uge. Hvis en dynamisk tilgængelighedsregel tildeles til en uge, for hvem der allerede er tildelt en dynamisk tilgængelighedsregel, vil ikonet
Ny opgave vil blive brugt i de angivne uger.

Felterne på siden, når du vælger at tildele en regel til agenter, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Regelnavn	Vælg den regel, du vil tildele til agenter.
Agenter	Flyt de agenter, du vil tildele reglen til, fra ruden Tilgængelig til ruden Tildelt.
Startdato	Vælg en startdato for reglen. Hvis du vælger en dato, der ikke er starten på en arbejdsuge, indstilles datoen automatisk som standard til den første dag i den valgte uge.
Regel er løbende	Markér dette afkrydsningsfelt, hvis reglen ikke skal have en definitiv afslutning dato. Når denne vælges, forsvinder feltet Slutdato.
Slutdato	Vælg en slutdato for reglen. Hvis du vælger en dato, der ikke er slutningen på en arbejdsuge, indstilles datoen automatisk som standard til den sidste dag i ugen.
Godkend automatisk anmodning om dynamisk tilgængelighed for agent	Markér dette afkrydsningsfelt, hvis anmodninger, der overholder de parametre, der er angivet for reglen, skal godkendes automatisk. Hvis markeringen ikke markeres, skal alle dynamiske tilgængelighedsanmodninger godkendes af en administrator, planlægger eller supervisor.

Administration af tildelte regler

Brug indstillingen "Administrer tildelte regler" til at få vist en tabel over alle agenter, der er tildelt en valgt dynamisk tilgængelighedsregel for et datointerval i fremtiden. Du kan vælge også at få vist agenter, der tidligere har fået tildelt reglen for et datointerval.



Fra denne tabel kan du se hver agents dynamiske tilgængelighedsanmodningsstatus. Når du klikker på status, kommer du til agentens Min tilgængelighedsside, hvor du kan se alle detaljerne i anmodningen.

Når du vælger en agent i tabellen, vises der knapper under tabellen, som du kan bruge til at afvise, godkende eller slette den valgte agents tilgængelighedsanmodning. Den handling, du kan udføre, afhænger af status for den valgte agents anmodning. Hvis statussen f.eks. er Godkendt, kan du udføre følgende handlinger: Afvis valgte og Slet valgte. Hvis du vælger flere anmodninger med forskellige statusser, kan du udføre de handlinger, der er fælles for alle de valgte statusser. Hvis du f.eks. vælger anmodninger med statusserne Godkendt og Afslået, er den eneste handling, der er tilgængelig for dig, Slet valgte, fordi denne handling er tilgængelig for både godkendte og afviste anmodninger.

Du kan filtrere tabellen efter enhver kolonne ved at klikke på ikonet Anvend filter i kolonneoverskriften.

Om min tilgængelighed

Funktionen Min tilgængelighed (også kendt som "dynamisk tilgængelighed") giver agenter mulighed for at angive de ugedage og tidspunkter på dagen, hvor de er tilgængelige for arbejde. Disse oplysninger bruges som et variabelt arbejdsskift til at planlægge agenter inden for deres tilgængelighed for at imødekomme servicebehov.

> BEMÆRK: Denne funktion kan ikke bruges til at planlægge agenter, medmindre min./maks. timebetingelser konfigureres og tildeles agenterne. Selve siden er tilgængelig for agenter, så snart en dynamisk
> Tilgængelighedsregler tildeles til dem for et bestemt datointerval.

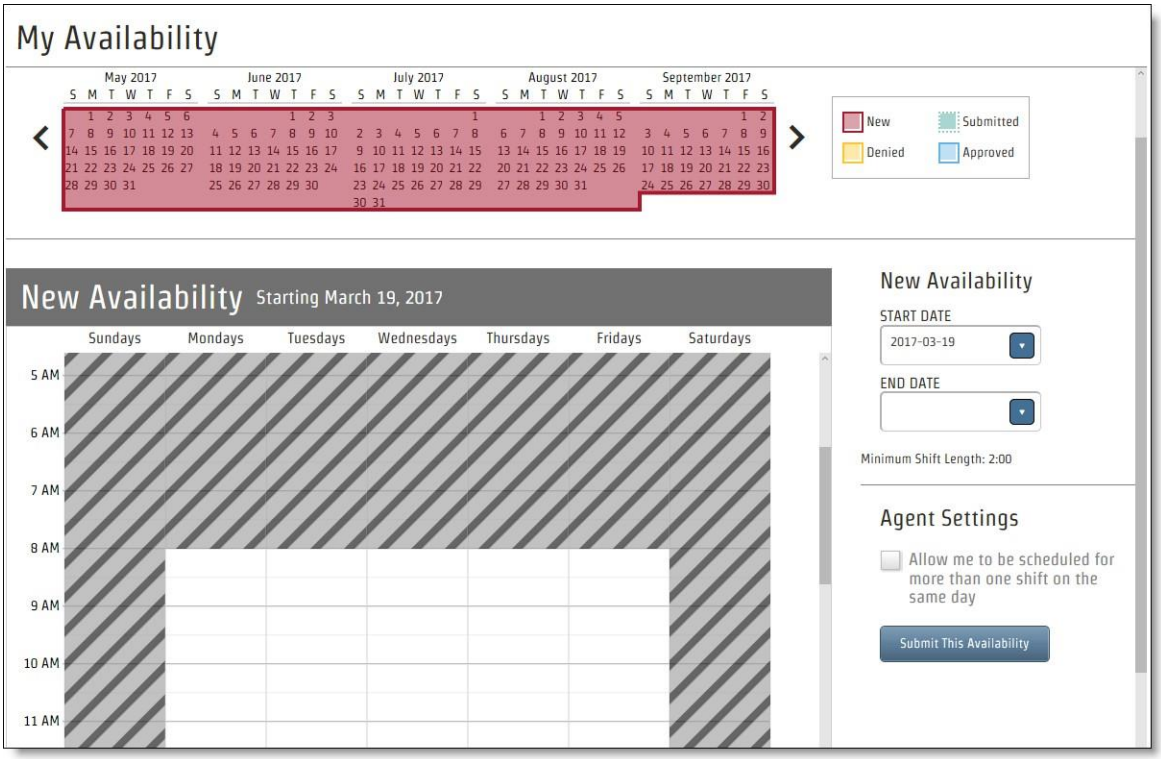
En administrator eller planlægger opretter en dynamisk tilgængelighedsregel (se Konfigurer dynamisk tilgængelighed), der angiver parametrene for de dage og timer, som agenten kan arbejde. Reglen tildeles derefter til agenter for et bestemt datointerval eller for en ubestemt periode. Funktionen Min tilgængelighed bliver derefter tilgængelig for agenten under ikonet Tidsplaner og planlægning.

Dynamiske tilgængelighedsregler kan konfigureres, så anmodninger om agenttilgængelighed godkendes automatisk, så længe anmodningen er i overensstemmelse med regelparametrene. Ellers skal tilgængelighedsanmodninger godkendes af en administrator, planlægger eller supervisor for at træde i kraft.

Min tilgængelighed for agenter

Når du får tildelt en dynamisk tilgængelighedsregel, bliver indstillingen Min tilgængelighed synlig under Tidsplaner og planlægning på værktøjslinjen.

På siden Min tilgængelighed er de uger, som du skal vælge din tilgængelighed for, skraveret med rødt (ny tilgængelighed) eller gult (nægtet tilgængelighed). Klik i det røde område for at få vist et diagram, der viser ugedagene og de timer, du kan vælge. Ikke-tilgængelige timer er nedtonede med gråt. Til højre for grafikken er der angivet begrænsninger for, hvordan du kan vælge dine dage og timer.

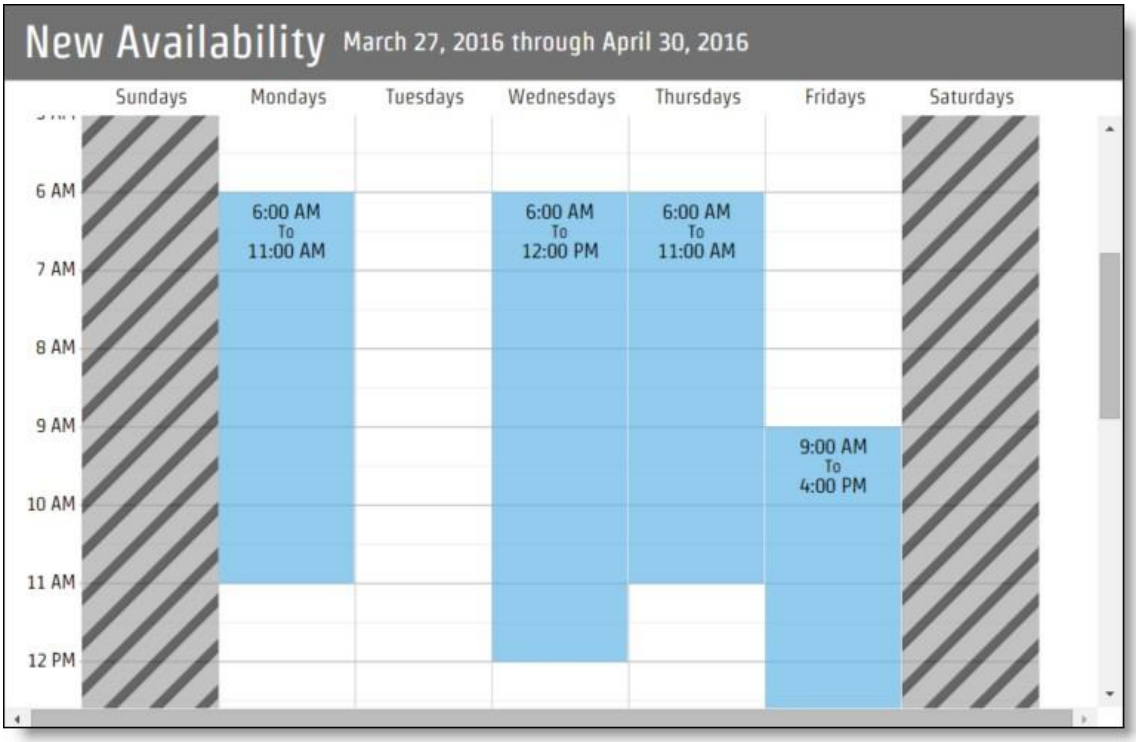


Du behøver ikke at konfigurere den samme tilgængelighed for hele perioden. Du kan konfigurere forskellige tilgængeligheder for delmængder af hele perioden ved at vælge start- og slutdatoer for de ønskede uger. Tilgængelighed starter altid den første dag i ugen og slutter den sidste dag i ugen. Du kan ikke starte eller afslutte et tilgængelighedsvalg midt i en uge.

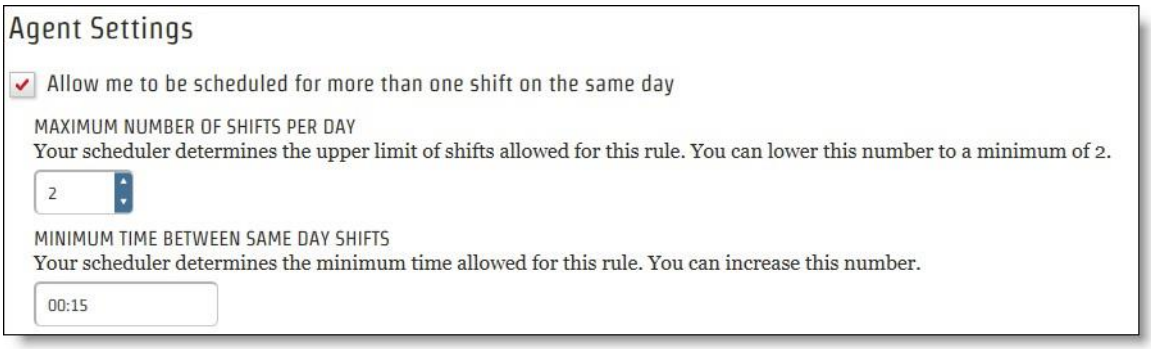
BEMÆRK: Du kan ikke vælge datoer uden for datointervallet i den oprindelige tildeling.

Konfigurer de dage og timer, hvor du er tilgængelig til at arbejde på diagrammet. Klik på en dagskolonne, og træk derefter enderne af den blå bjælke til de valgte start- og sluttidspunkter. Hvis der er en begrænsning, kan du ikke forkorte barren på en måde, der overtræder begrænsningen. Hvis der f.eks. er en begrænsning, der angiver den mindste skiftlængde til to timer, kan du ikke forkorte linjen til mindre end to timer.

Følgende grafik viser et diagram med fuldførte tilgængelighedsvalg. Denne agent har valgt ikke at arbejde om tirsdagen i de uger, der er dækket af denne tilgængelighedsregel.



Hvis den dynamiske tilgængelighedsregel, der er tildelt dig, tillader delte skift, vises afsnittet Agentindstillinger. Hvis du markerer afkrydsningsfeltet "Tillad mig at blive planlagt til mere end et skift på samme dag", kan du derefter vælge det maksimale antal skift pr. dag og minimumstiden mellem samme dagvagter. Det maksimale antal skift pr. dag skal være mindre end eller lig med det, der er konfigureret i reglen, og minimumstiden mellem sammedagsskift skal være større end eller lig med det, der er konfigureret i reglen.



Du har til enhver tid mulighed for at vedhæfte en kommentar til din anmodning om tilgængelighed. Skriv din kommentar i feltet Skriv en kommentar, og klik på Tilføj kommentar.

Når du er færdig med at vælge din tilgængelighed, skal du klikke på Send denne tilgængelighed. I kalenderområdet skifter de uger, der er omfattet af din tilgængelighedsanmodning, fra rød til grøn for at angive, at de er blevet indsendt. Hvis de godkendes, enten automatisk eller af en administrator, planlægger eller supervisor, bliver ugerne blå. Hvis de nægtes, bliver de gule.

I tilfælde af at din tilgængelighed nægtes, skal du indsende et nyt valg af tilgængelighed. Se de kommentarer, der er vedhæftet siden, for at få oplysninger om, hvorfor din oprindelige anmodning blev afvist. I de fleste tilfælde, hvis du ikke har din tilgængelighed godkendt, vil du ikke blive planlagt til at arbejde.

Du kan når som helst gå tilbage og redigere eller slette alle eller dele af din indsendte tilgængelighed, også selvom den er blevet godkendt. Hvis du redigerer din tilgængelighed, kan du ændre et undersæt af det, du indsendte tidligere, eller tilgængeligheden for hele perioden.

Dine indsendte, godkendte og afviste anmodninger om tilgængelighed (men ikke dine nye anmodninger) vises i din meddelelsesudbakke. Du kan spore deres status der eller se deres status på siden Min tilgængelighed.

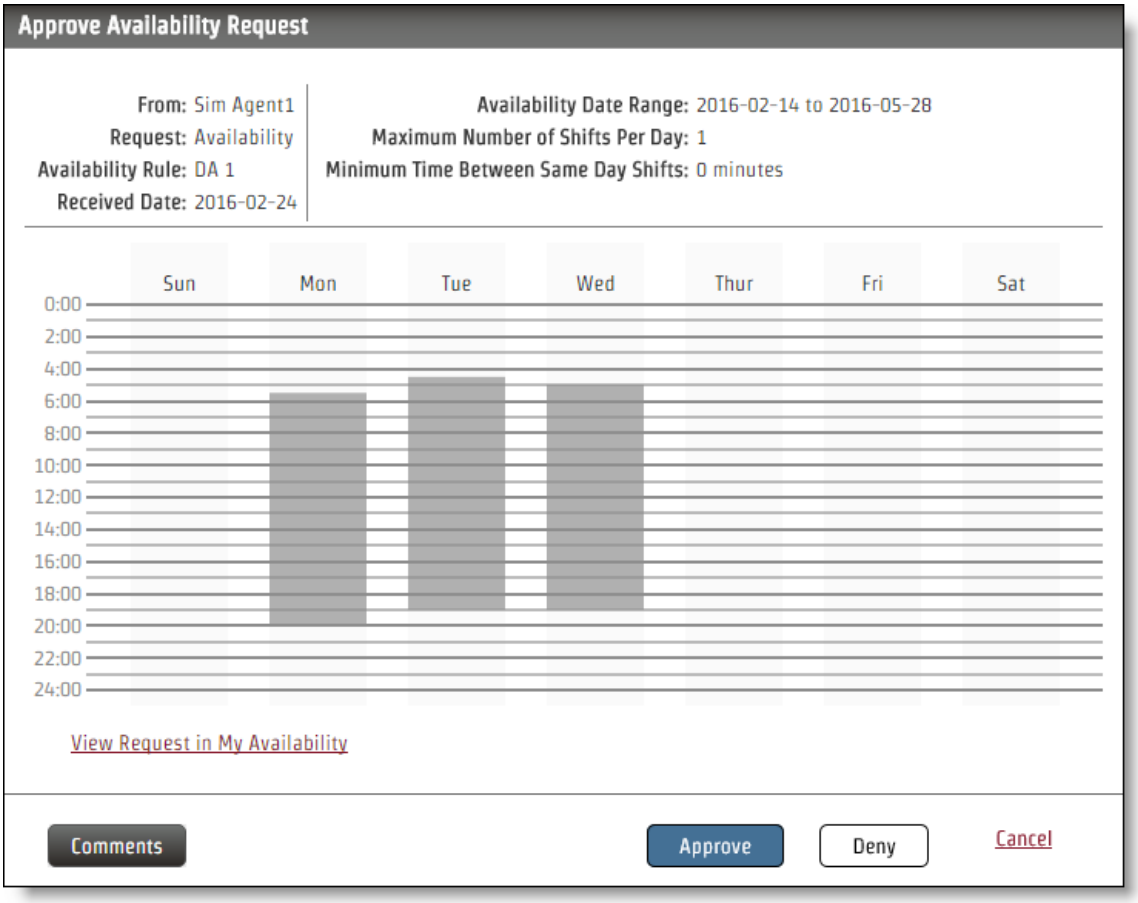
Min tilgængelighed for administratorer, planlæggere og supervisorer

Når agenter har fuldført deres tilgængelighedsvalg, skal den dynamiske tilgængelighedsanmodning godkendes, før den kan bruges i planlægning. Hvis reglen for dynamisk tilgængelighed er konfigureret til at tillade automatisk godkendelse, godkendes anmodningen, hvis den overholder parametrene i reglen. Da anmodninger ikke kan sendes, medmindre de overholder regelparametrene, godkendes de altid automatisk.

Hvis den dynamiske tilgængelighedsregel ikke er konfigureret til automatisk godkendelse, skal hver anmodning godkendes af en administrator, planlægger eller supervisor.

> BEMÆRK: Supervisorer kan kun godkende eller afvise anmodninger fra medlemmer i deres teams. Supervisorer, der også er agenter, kan ikke godkende deres egne anmodninger.

Du får besked om dynamiske tilgængelighedsanmodninger i din Jobliste for meddelelser, hvis meddelelsesbeskeder er aktiveret på siden Beskeder (se Konfigurer beskeder). Når du åbner en anmodning, vises en oversigt over anmodningen.



Du kan godkende eller afvise anmodningen fra denne dialogboks, eller du kan klikke på linket Vis anmodning i min tilgængelighed for at blive omdirigeret til siden Min tilgængelighed med agenten valgt og denne anmodning vist.

Du kan derefter godkende eller afvise anmodningen fra siden Min tilgængelighed. Du har også mulighed for at redigere valgene og derefter godkende den ændrede anmodning.

Du kan til enhver tid få vist en agents tilgængelighed ved at vælge Min tilgængelighed i menuen Tidsplaner og planlægning og derefter vælge agenten. Når den pågældende agents side Min tilgængelighed vises første gang, viser den kun kalenderlinjen med de skraverede områder, der angiver status for hver dynamisk tilgængelighedsregel, der er tildelt agenten.

Klik på et af de skraverede områder for at få vist oplysninger om tilgængelighedsanmodningen. Du har mulighed for at godkende, afvise eller redigere den valgte tilgængelighed, afhængigt af dens aktuelle status. Tabellen nedenfor beskriver de handlinger, du kan udføre for hver aktuel status.

Hvis den aktuelle status er:	Du kan:
Ny	Send
Forelagt	Godkend, nægt, rediger
Godkendt	Afvis, rediger
Nægtet	Rediger, godkend

Oprette arbejdsskift

WFM giver dig mulighed for at oprette arbejdsskift, der matcher agentens tilgængelighed, foretrukne fridage, starttid og længde på arbejdsdagen. Et arbejdsskift identificerer de timer og dage, som agenter kan arbejde. WFM planlægger derefter disse agenter, så de bedst matcher deres arbejdsskiftpræferencer og forretningskrav. Der er ingen grænse for antallet af arbejdsskift, du kan oprette, og WFM bevarer den tidligere tidsplanshistorik for hver agent i WFM-databasen.

Når et arbejdsskift konfigureres, skal du beslutte, hvilken type arbejdsskift det er. Der er tre typer arbejdsskift:

- Faste arbejdsskift
- Tildeling af arbejdsskift
- Variable arbejdsskift

Du kan tildele agenter og arbejdsbetingelser til et arbejdsskift for bestemte uger.

Du kan oprette flere arbejdsskift og derefter tildele dem til en agents rotation af arbejdsskift. Hvis du bruger rotation af arbejdsskift (en agent arbejder på forskellige skift over flere uger), skal du definere rækkefølgen af skift og rotation (se Administrer brugere og Eksempel på rotation af arbejdsskift).

Arbejdsskift og tidszoner

Arbejdsskift er tidszoneneutrale. Det betyder, at hvis du opretter et arbejdsskift, der starter kl. 8:00 AM og slutter kl. 17:00, og derefter tildeler dette arbejdsskift til agenter i to forskellige tidszoner, løber arbejdsskiftet fra 8:00 AM til 17:00 i hver agents lokale tidszone. Agenternes lokale tidszoner konfigureres som deres "planlægningstidszone" på siden Brugere (se Administrer brugere).

Arbejdsskift og dynamisk planlægning

Hvis en agent opretter en dynamisk tidsplan, der falder inden for en rotation af arbejdsskift, tilsidesætter den dynamiske tidsplan rotationen for den uge. Rotationen fortsætter efter den dynamiske tidsplan. WFM bruger disse prioriteter, når du indstiller arbejdsskift:

1. Dynamisk planlægning
2. Dynamisk tilgængelighed
3. Traditionelle arbejdsskift

EKSEMPEL

Hvis en agent har en rotation af arbejdsskift på tre arbejdsskift, men opretter en dynamisk tidsplan, der falder i anden uge af en rotation, tilsidesætter den dynamiske tidsplan rotationen af arbejdsskift for den anden uge. Rotationen fortsætter for den tredje uge, og den næste rotation fortsætter den sædvanlige tre-ugers rotation.

Rotation 1	Rotation 2 med dynamisk Tidsplan tilføjet	Rotation 3
Arbejdsskift 1	Arbejdsskift 1	Arbejdsskift 1
Arbejdsskift 2	Dynamisk tidsplan	Arbejdsskift 2
Arbejdsskift 3	Arbejdsskift 3	Arbejdsskift 3

BEMÆRK Hvis et arbejdsskift slettes, slettes agentens tildeling af arbejdsskift også. Efterfølgende tildelinger af agentarbejdsskift justeres ikke automatisk, så de støder op til tidligere tildelte arbejdsskift Datoer. Dette kan resultere i uger, hvor agenten ikke har tildelt nogen arbejdsskift.

Agenter kan bytte arbejdsskift. Disse byttehandler skal godkendes af supervisorer, planlæggere eller administratorer. Supervisorer, planlæggere og administratorer kan også foretage ad hoc-tidsplansbytte baseret på forretningskrav og kontaktcenterets behov.

Faste arbejdsskift

Et fast arbejdsskift er et arbejdsskift, der dækker krav til faste timer og dage og aldrig varierer. Brug denne type arbejdsskift til at planlægge agenter for at understøtte krav til hele dage eller uger.

Et fast arbejdsskift har følgende kendetegn:

- Arbejdsdage i løbet af ugen er faste
- Arbejdstimer hver dag er faste, men behøver ikke at være de samme hver dag

- Starttiderne for arbejdsskiftet hver dag er faste, men behøver ikke at være de samme hver dag
- Antallet af timer pr. uge, der er angivet for arbejdsskiftet (timer pr. uge), skal være lig med det samlede antal timer, der er planlagt for dagene i ugen i arbejdsskiftet (timer i alt)

Hvis du tildeler et fast arbejdsskift til en agent, ændres agentens tidsplan aldrig. Hvis du tildeler faste arbejdsskift til alle agenter, kan du ikke optimere tidsplaner for at sikre tilstrækkelig dækning til enhver tid.

Tildeling af arbejdsskift

En tildeling af arbejdsskift er en type fast arbejdsskift, der ikke dækker kravene. Brug en tildeling af arbejdsskift til at planlægge agenter til aktiviteter, der ikke er i brug, f.eks. projekter for hele dage eller uger.

Variable arbejdsskift

Et variabelt arbejdsskift er et arbejdsskift, der dækker krav til variable timer og dage. Brug denne type arbejdsskift til at planlægge agenter til at understøtte en servicekø for variable dage og uger.

I modsætning til et fast arbejdsskift giver et variabelt arbejdsskift fleksibilitet på mindst en af følgende måder:

- Du kan tildele en eller flere dage om ugen som en valgfri arbejdsdag.
- Du kan tildele det samlede antal arbejdstimer for en eller flere dage pr. uge som variabel.
- Du kan vælge ankomsttiden som variabel for en eller flere dage om ugen.

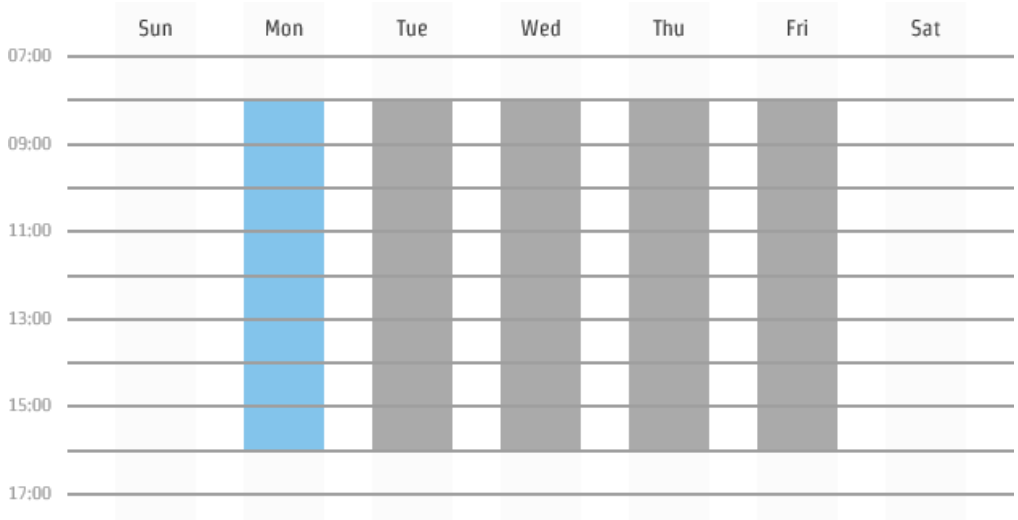
En eller flere af følgende egenskaber er forskellige i et variabelt arbejdsskift:

- Mindste og maksimale antal dage pr. uge og timer pr. uge – Med et variabelt arbejdsskift ønsker du måske at begrænse det maksimale antal dage og timer pr. uge for at begrænse overtid og garantere en rimeligt udhvilet medarbejder. Du kan også få brug for at forpligte dig til et minimum antal timer pr. dag og dage pr. uge for agenten. Du angiver det minimale og maksimale antal dage pr. uge og timer pr. uge for arbejdsskiftet. Derefter angiver det minimale og maksimale antal timer for hver dag i ugen, som agenten kan arbejde for dagen. Du kan også angive de dage om ugen, der er potentielle fridage for agenten.
- Tidligste og seneste starttidspunkter – Bestem det tidligste tidspunkt, hvor agenten måske skal begynde at arbejde, og hvornår agenten kan begynde at arbejde. Når du kender de tidligste og seneste mulige starttidspunkter, kan du konfigurere de tidligste og seneste starttider for en agent i WFM for hver dag i arbejdsskiftet.

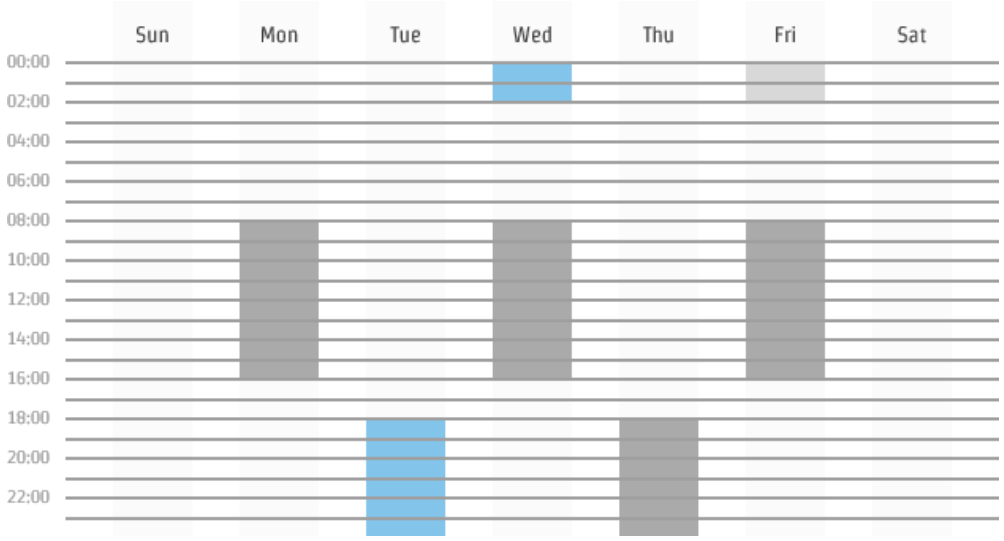
Forstå grafen for arbejdsskiftparametre

Arbejdsskiftparametergrafen er en visuel repræsentation af det arbejdsskift, du konfigurerer. Den viser en søjle for hver dag, du opsætter, så du viser starttider og varigheder. For faste og tildelte arbejdsskift viser grafen en grå søjle for hver planlagt dag i ugen. Den valgte dag vises med blå.

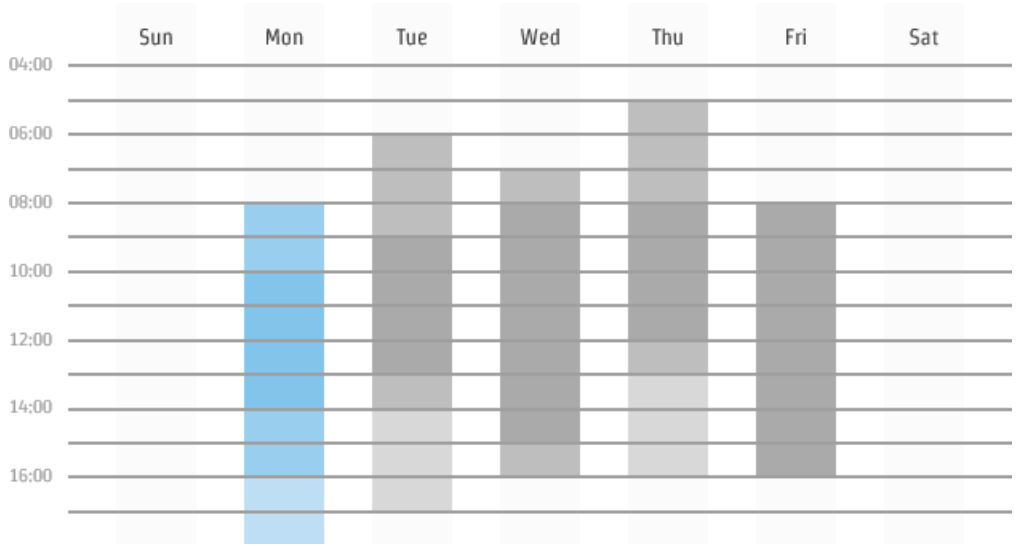
Følgende graf viser et fast skift, der starter kl. 08:00 mandag til fredag og har en varighed på otte timer dagligt.



Følgende graf viser også et fast arbejdsskift, men den inkluderer to dage, hvor det planlagte arbejdsskift krydser midnat. På tirsdage og torsdage starter arbejdsskiftet kl. 18:00 og slutter kl. 02:00 den næste morgen. Dette vises ved at få søjlen for tirsdag (dagen vælges i dagssøjlen, så den vises som blå i grafen) til at fortsætte til onsdag.



Følgende graf vises som et variabelt arbejdsskift. De kernetimer, som agenten arbejder hver dag, vises i mørkegrå eller blå. De variable starttidspunkter og skiftvarighed er angivet som lysere grå eller blå. På mandag kan agenten f.eks. begynde at arbejde fra 08:00 til 10:00, og den skiftvarigheden er mellem fire og otte timer lang. Mørk blå angiver, at uanset hvornår agenten begynder, eller hvor langt skiftet er, så er agenten i kontaktcentret fra 08:00 til 14:00.



Visning af tildelte arbejdsskift

Brug indstillingen "Vis tildelte arbejdsskift" for at se en liste over de tildelte arbejdsskift for den uge, der indeholder en valgt dato.

Få vist tildelte arbejdsskift

1. Vælg indstillingen **Vis tildelte arbejdsskift** .
2. Vælg en dato. Tabellen Tildelte arbejdsskift vises og viser alle arbejdsskift, der er planlagt for ugen, der indeholder den valgte dato, og antallet af agenter, der er tildelt hvert arbejdsskift.
3. Vælg et arbejdsskift, og klik på **Vis agenter** for at få vist navnene på de agenter, der er tildelt til dette arbejdsskift.

Beskrivelser af felter

Siden Arbejdsskift gør det muligt at oprette, redigere og slette arbejdsskift. Du kan også få vist tildelte arbejdsskift.

Felterne på siden, når du opretter, redigerer eller sletter et arbejdsskift, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbejdsskift	Det entydige navn på arbejdsskiftet.
Aktiver	Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere arbejdsskiftet. Det skal aktiveres for at være tilgængelig for brug. BEMÆRK Når du deaktiverer et arbejdsskift, vises det ikke længere på tidsplaner for agenter, og det bruges ikke i nye planlægningsanmodninger. Agenter, der er tildelt til dette arbejdsskift, skal flyttes til andre aktive arbejdsskift, ellers vil de ikke blive planlagt for ugen.
Type af arbejdsskift	Typen af arbejdsskift. Når du redigerer et eksisterende arbejdsskift, er der begrænsninger for at ændre arbejdsskiftet til en anden type arbejdsskift på følgende måde: ▪ Et fast arbejdsskift kan ændres til et tildelt arbejdsskift ▪ Et variabelt arbejdsskift kan ikke ændre typen af arbejdsskift ▪ En tildeling af arbejdsskift kan ændres til et fast arbejdsskift
Ugentlig forekomst	(Kun variable arbejdsskift) Mindste og maksimale antal timer og dage pr. uge en agent kan planlægges. Disse værdier skal være i overensstemmelse med skiftparametrene. Du kan f.eks. ikke angive et minimum af fem dage pr. uge, når der kun er en dag konfigureret i skiftparametrene.
Skiftparametre	Skiftparametrene afhænger af typen af skift, du har valgt. Som angiver parametre for hver dag i ugen, vises de grafisk i grafen for arbejdsskiftparametre (se Forstå grafen forarbejdsskiftparametre). Faste arbejdsskift og tildelingsarbejdsskift: ▪ Anvend på—Vælg en dag fra dagslinjen for at konfigurere parametrene for den pågældende dag. ▪ Skiftstart – Angiv det tidspunkt, hvor skiftet starter. ▪ Skiftlængde – Angiv længden på skiftet.

Felt	Beskrivelse
	▪ Dage pr. uge—(skrivebeskyttet) Denne værdi beregnes på basis af antallet af dage, du konfigurerer. ▪ Timer pr. uge—(skrivebeskyttet) Denne værdi beregnes på basis af antallet af dage, du konfigurerer, samt skiftlængden hver dag. Variable arbejdsskift: ▪ Anvend på—Vælg en dag fra dagslinjen for at konfigurere parametrene for den pågældende dag. ▪ Skiftstart – Angiv de tidligste og de seneste tidspunkter, som agentens skift kan starte den pågældende dag. ▪ Skiftlængde – Angiv den mindste og den længste skiftlængde for den pågældende dag. ▪ Mindste interval—Angiv den mindste mængde tid mellem arbejdsskift. ▪ Fridage tilladt—Marker dette afkrydsningsfelt, hvis agenten kan have fri denne dag. Hvis dette ikke markeres, skal agenten arbejde, hvis der er timer tilgængelige.
Tidsplansforøgelse	(Kun variable arbejdsskift) Den ønskede forøgelse af skiftlængde. Værktøjet Standardværdien er 30 minutter.
Optimering	(Kun variable arbejdsskift) Den ønskede optimeringstype: ▪ Optimalt – WFM planlægger agenter med faste arbejdsskift først. Derefter planlægger den de tilgængelige agenter med variable arbejdsskift, så de bedst opfylder kravene resten af dagen. ▪ Multilineær – WFM planlægger agenter med faste arbejdsskift først. Derefter undersøger den kravene fra begyndelsen af dagen for alle, der ikke er dækket af agenter med faste skift, og den planlægger agenter med variable skift uden at tage hensyn til behov senere på dagen.
Arbejdsbetingelser	De arbejdsbetingelser, der gælder for arbejdsskiftet (se Administrere arbejde

Felt	Beskrivelse
	betingelser).
Metadata for aktivitet	(Kun tildeling af arbejdsskift) Tildeler en standardmetadataværdi til eller Fjerner en standardmetadataværdi fra arbejdsskiftet. Denne værdi er valgfri. Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af metadataværdier i Administrere værdier for aktivitetsmetadata.

Eksempel på rotation af arbejdsskift

I følgende tabel vises det, hvad der sker, når du flytter arbejdsskift op og ned i ruden Tildelt på siden Agenter.

Handling	Effekt på rotation i skift	Kommentar
Vælg Skift 3	Uge A | Skift 1 Uge B | Skift 2 **Uge C | Skift 3** Uge D | Skift 4	—
Klik på Op	Uge A | Skift 1 Uge B | Skift 2 **Uge B | Skift 3** Uge C | Skift 4	Skift 2 og 3 er nu delte skift for uge B.
Klik på Op	Uge A | Skift 1 **Uge B | Skift 3** Uge C | Skift 3 Uge D | Skift 4	Uge B har ikke længere et delt skift.
Klik på Op	**Uge A | Skift 3** Uge A | Skift 1	Skift 3 og 1 er nu delte skift for uge A.

Handling	Effekt på rotation i skift	Kommentar
	Uge B | Skift 2 uge C | Skift 4	
Klik på Op	**Uge A | Skift 3** Uge B | Skift 1 uge C | Skift 2 uge D | Skift 4	Skift 3 er nu først i rotationen, og alle andre skift er flyttet en uge ned.

BEMÆRK: Et delt arbejdsskift er en situation, hvor en agent arbejder to forskellige skift i løbet af den samme dag. Før du deler et arbejdsskift, skal du oprette to arbejdsskift, der starter og slutter ved forskellige
Gange eller dage, og som ikke overlapper hinanden.

EKSEMPEL Hvis en agent arbejder fire timer om morgenen og fire timer om aftenen, skal du oprette et arbejdsskift, der dækker morgentimerne, og et andet arbejdsskift, der dækker aftenen
Timer.

Administrere arbejdsbetingelser

WFM skelner mellem rutinemæssige og ikke-rutinemæssige aktiviteter. Den kategoriserer aktiviteter, der forekommer under hvert arbejdsskift (f.eks. pauser og frokoster) som en rutine. Disse rutineaktiviteter kaldes arbejdsbetingelser. En arbejdsbetingelse er et sæt regler, der anvendes til at identificere rutineaktiviteter, som forhindrer agenten i at besvare kontakter.

Der findes to typer arbejdsbetingelser:

- Betalte timer – Skiftlængden forlænges på grund af ubetalte pauser og frokoster
- Skiftlængde – skiftlængden forlænges ikke på grund af ubetalte pauser og frokoster

  BEMÆRK: Tjenesten Tidsplan bruger kun arbejdsbetingelser for betalte timer. Dynamisk intradagplanlægning og delvise dagsbytte og tilbud bruger kun arbejdsbetingelser for skiftlængde.

En arbejdsbetingelse kan være linket til faste, tildelte eller variable arbejdsskift eller arbejdsbetingelsesprofiler, der er tildelt til agenter. Hvis agenten kan arbejde fire en halv til seks timer under et arbejdsskift, og planlægning er opdelt i intervaller på en halv time, kan du konfigurere arbejdsbetingelser for 4,5, 5, 5,5 og 6 timer og tildele dem til agentens arbejdsskift eller have dem som generelle betingelser. Du kan også konfigurere en områdebaseret arbejdsbetingelse, der dækker et interval fra 4,5 til 6 timer.

BEMÆRK WFM opretter agenttidsplaner uden pauser eller frokost, hvis du ikke tildeler arbejdsbetingelser og ikke har nogen generelle arbejdsbetingelser. Hvis du ikke vil tildele specifikt arbejde
Betingelser for specifikke arbejdsskift eller arbejdsbetingelsesprofiler, oprette generelle arbejdsbetingelser.

BEMÆRK: Kun generelle betingelser og arbejdsbetingelser, der er knyttet til arbejdsbetingelsesprofiler, der er tildelt til agenter, bruges i dynamisk tilgængelighed og delvise dagstilbud og byttehandler.

For hver arbejdsbetingelsesaktivitet skal du angive følgende oplysninger:

- Navn
- Varighed
- Minimumforsinkelsen mellem starten af arbejdsskiftet og starten af denne arbejdsbetingelsesaktivitet. Hvis f.eks. arbejdsskiftet starter kl. 08:00, og denne arbejdsbetingelsesaktivitet ikke kan starte tidligere end 09:00, skal den minimale forsinkelse være 1:00.

  BEMÆRK: Forsinkelsen skal passe ind i den mindre længde af en områdebaseret tilstand.
- Den maksimale forsinkelse mellem starten af arbejdsskiftet og starten af denne arbejdsbetingelsesaktivitet. Hvis f.eks. arbejdsskiftet starter kl. 08:00, og denne arbejdsbetingelsesaktivitet ikke kan starte senere end 09:20, skal den maksimale forsinkelse være 1:20.
- Det mindste interval mellem afslutningen af den tidligere arbejdsbetingelsesaktivitet og starten af denne arbejdsbetingelsesaktivitet. Hvis den tidligere arbejdsbetingelsesaktivitet f.eks. er en 15 minutters pause, og denne arbejdsbetingelsesaktivitet er en frokost på en time, og der skal være mindst halvanden time mellem morgenmaden og frokosten, skal det mindste interval være på 90 minutter.
- Stigningen i minutter, som WFM bruger til at planlægge arbejdsbetingelsesaktiviteten. Mulige værdier er 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 og 00:30.
- Den del, der betales. Du kan f.eks. angive, at 15-minutters pauser bliver betalt, og at frokoster på en time ikke betales.

Bemærk, at når der oprettes tidsplaner, så bekræfter Tidsplan-tjenesten, at alle arbejdsbetingelsesaktiviteterne kan anvendes som konfigureret. Hvis der ikke er noget gyldigt tidspunkt, hvor alle arbejdsbetingelsesaktiviteterne kan anvendes som konfigureret, ignorerer Tidsplan-tjenesten arbejdsbetingelsesaktiviteten med en advarsel i loggen og i fejlfindingsfilerne.

Tidsplan-tjenesten anvender arbejdsbetingelsesaktiviteterne for en arbejdsbetingelse i følgende rækkefølge. Alle værdier er i stigende rækkefølge, medmindre andet er angivet.

1. Mindste forsinkelse
2. Maksimal forsinkelse

3. Varighed
4. Betalt portion
5. Mindste intervaller
6. Tilvækst
7. Pausetype (frokost før pause)
8. Bryd navn
9. Farve-id

Den prioriterer at overholde konfigurationen af arbejdsbetingelser frem for behovene i servicekøen.

Den arbejdsbetingelse, der anvendes på en agents arbejdsskift på en bestemt dato, vælges på følgende grundlag:

- Listen over betalte arbejdsbetingelser, der er knyttet til betingelsesprofilen (hvis den er angivet for agenten), arbejdsskiftet (hvis tildelt) og listen over generelle arbejdsbetingelser for betalte timer, sorteres separat på følgende måde:
    1. Betalte minimumstimer (faldende rækkefølge)
    2. Maksimalt antal betalte timer (faldende rækkefølge)
    3. Starttidspunkt (stigende rækkefølge)
    4. Arbejdsbetingelses-id (stigende rækkefølge)
- Søg efter arbejdsbetingelser for betalte timer, der er knyttet til arbejdsbetingelsesprofilen (hvis det er angivet for agenten), før arbejdsbetingelser for betalte timer, der er knyttet til arbejdsskiftet (hvis tildelt), før du søger blandt generelle arbejdsbetingelser for betalte timer.

  Søgekriterier for arbejdsbetingelser er:

    - Er aktiveret på ugedagen
    - Har starttid tidligere eller er den samme som starttidspunktet for arbejdsskiftet
    - Har samme mindste og maksimale skiftlængde som længden på det planlagte arbejdsskift
    - Længden på planlagte arbejdsskift ligger inden for minimum- og maksimumlængden på skiftet

Efter ovenstående sortering og filtrering for gyldige matches vælges arbejdsbetingelser i henhold til følgende tabel. I denne tabel

- "Interval" henviser til en arbejdsbetingelse, hvor minimum og maksimum betalte timer ikke er de samme.
- "Ikke-interval" henviser til en arbejdsbetingelse, hvor de mindste og maksimale betalte timer er de samme.
- "Ingen" betyder, at der ikke er konfigureret nogen arbejdsbetingelse.

Kilde til arbejdsbetingelse			
Generelt	**arbejdstilstandsprofil**	**Arbejdsskift**	**Anvendt kilde**
Ikke-område, rækkevidde, ingen	Ikke-rækkevidde	Ikke-rækkevidde	Arbejdsbetingelsesprofil
	Ikke-rækkevidde, rækkevidde	Område	Arbejdsbetingelsesprofil
	Område	Ikke-rækkevidde	Arbejdsskift
	Område	Ingen	Arbejdsbetingelsesprofil
	Ingen	Ikke-rækkevidde, rækkevidde	Arbejdsskift
Ikke-rækkevidde, rækkevidde	Ingen	Ingen	Almindelige arbejdsvilkår

En måde, hvorpå du kan undgå planlægningskonflikter, er at bruge følgende parametertildelinger:

Den maksimale forsinkelse for morgenpause = mindste forsinkelse for frokost — mindste frokostinterval — varighed af morgenpause

mindste forsinkelse for frokost = maksimal forsinkelse for morgenpause + varighed af morgenpause + mindste frokostinterval

Eksempel 1: Arbejdsbetingelse uden ubetalte aktiviteter

Et kontaktcenter har oprettet tre arbejdsbetingelsesaktiviteter: morgenpause, frokost og eftermiddagspause. Arbejdsskift er otte timer lange. Start- og sluttidspunktet for arbejdsskift er variable: starttidspunktet kan være så tidligt som 07:30, og sluttidspunktet så sent som 17:30.

Arbejdsbetingelsesaktiviteterne konfigureres på følgende måde.

Aktivitet	**Min. forsinkelse**	**Maks. forsinkelse**	**Varighed**	**Min. interval**
Morgenpause	01:30	03:00	00:15	00:00
Frokost	03:00	05:00	00:30	01:30
Eftermiddagspause	05:30	06:45	00:15	01:30

Hvis en agents arbejdsskift starter kl. 8:00 AM, så kan denne agents morgenpause starte når som helst mellem 9:30 AM og 11:00 AM. Agentens frokost kan starte når som helst mellem kl. 23:00 AM og 13:00. Agentens eftermiddagspause kan starte når som helst mellem 13:30 og 14:45.

Antag f.eks., at WFM for at håndtere den forudsagte opkaldsvolumen skal planlægge, at en agent begynder at arbejde kl. 8:00 AM og skal tage en frokostpause fra 11:00 til 11:30 AM. WFM planlægger derefter agentens morgenpause fra 9:30–9:45 AM for at tilfredsstille den mindste forsinkelse på 01:30 for denne arbejdsbetingelsesaktivitet.

Men det tidligste, en frokost kan starte, er 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, det mindste interval mellem denne og den forrige aktivitet). WFM kan ikke oprette en tidsplan, der tilfredsstiller alle parametrene, som de er konfigureret. Denne situation kan afhjælpes ved at mindske den mindste forsinkelse af morgenpausen fra 01:30 til 01:15 eller ved at mindske mindste forsinkelse for frokost til 01:15.

Eksempel 2: Arbejdsbetingelse med ubetalte aktiviteter

Et kontaktcenter har oprettet tre arbejdsbetingelsesaktiviteter: morgenpause, frokost og eftermiddagspause. Frokostpausen er ubetalt tid. Arbejdsskift er otte timer lange, men da der er en times ubetalt frokost, varer arbejdsskiftet faktisk ni timer. Tidsplan-tjenesten planlægger ni timer for agenten.

Start- og sluttidspunktet for arbejdsskift er variable: starttidspunktet kan være så tidligt som 7:30 AM og sluttidspunktet så sent som 6:30.

Aktivitet	Min. forsinkelse	Maks. forsinkelse	Varighed	Min. interval
Morgenpause	01:15	03:00	00:15	00:00
Frokost	03:00	05:00	01:00 (ubetalt)	01:30
Eftermiddagspause	08:00	08:30	00:15	01:30

Hvis en agents arbejdsskift starter kl. 8:00 AM, så kan agentens morgenpause starte når som helst mellem 9:30 AM og 11:00 AM. Agentens frokost kan starte når som helst mellem kl. 23:00 AM og 13:00.

Agentens eftermiddagspause kan starte når som helst mellem 16:00 og 16:30. Dette giver mulighed for en times ubetalt frokost. Den tilføjer timen og giver dig mulighed for at indsætte en forsinkelse på 08:00, noget du ikke kunne gøre, hvis frokosten var en betalt aktivitet. Du kan ikke have en forsinkelse, der er af samme længde som arbejdsskiftet, medmindre der er ubetalt tid inkluderet. I dette tilfælde strækker agentens tidsplan sig over en periode på ni timer.

Planlægning og ubetalte aktiviteter

Arbejdsforholdene forlænger ikke altid skifteholdene for at imødekomme ulønnede aktiviteter.

For normal planlægning (standardarbejdsskift, dynamisk tilgængelighed og dynamisk planlægning) vil de arbejdsbetingelser, der anvendes, forlænge skiftet, så det overholder de betalte og ubetalte timer for skiftet. Hvis en agent f.eks. er planlagt til et otte-timers skift, og betingelsen om otte timers betalte timer, der anvendes, inkluderer en ubetalt frokostpause på en time, så planlægges skiftet til at dække en faktisk periode på ni timer for at imødekomme den ubetalte frokostpause på en time plus otte timers betalte aktiviteter.

For andre typer begivenheder, som arbejdsbetingelser gælder for, f.eks. dynamisk intradagplanlægning og delvise dagstilbud og byttehandler, forlænger arbejdsbetingelser ikke skift for ubetalte aktiviteter. Hvis en agent f.eks. henter to timers overtid i en intradagplanlægningshændelse fra kl. 15:00 til 17:00, kan der anvendes en arbejdsbetingelse på to timers skiftlængde, og hvis denne to-timers arbejdsbetingelse indeholder en ubetalt 30-minutters frokostpause, placeres den inden for to-timers segmentet og ikke forlænges. Overtidsskiftet vil fortsat være kl. 15.00-17.00 og ikke længere, og agenten vil blive betalt for halvanden time, ikke to timer.

Beskrivelser af felter

Brug siden Arbejdsbetingelser til at oprette, redigere og slette

arbejdsbetingelser. Felterne på siden Arbejdsbetingelser er beskrevet

Felt	Beskrivelse
nedenfor.	
Navn på arbejdsbetingelse	Navnet på arbejdsbetingelsen. Navnet skal gøre det nemt at Identificer arbejdsbetingelsen, når du tildeler den til agenter: f.eks. "Kundeservice - 4,5 timer". Du kan også bruge dette felt til at ændre navnet på en eksisterende arbejdsbetingelse.
Arbejdsbetingelsestype	Arbejdsbetingelsens type: ▪ Betalte timer – (standard) Når du vælger betalte timerbaserede arbejdsbetingelser, forlænger systemet skiftlængden på grund af ubetalte pauser og frokoster. ▪ Skiftlængde – Når du vælger arbejdsbetingelser baseret på skiftlængde, forlænger systemet ikke skiftlængden på grund af ubetalte pauser og frokoster.
Tillad betalte timer at være et interval	(Vises kun, hvis Betalte timer i arbejdsbetingelsestype er valgt) Marker dette afkrydsningsfelt for at angive et minimum og et maksimum antal betalte timer.
Betalte timer	(Vises kun, hvis afkrydsningsfeltet "Tillad betalte timer at være et interval" ikke er

Felt	Beskrivelse
	valgt) Det samlede antal betalte timer (i TT:MM) FOR ARBEJDSBETINGELSEN.
Mindste betalte timer	(Vises kun, hvis "Tillad, at betalte timer er et interval" er valgt) Den Mindste antal betalte timer (i TT:MM:SS) for arbejdsbetingelsen.
Maksimalt antal betalte timer	(Vises kun, hvis "Tillad, at betalte timer er et interval" er valgt) Den Maksimalt antal betalte timer (i TT:MM:SS) for arbejdsbetingelsen.
Tillad skift længde at være et interval	(Vises kun, når Skiftlængde i arbejdsbetingelsestype er valgt) Marker dette afkrydsningsfelt for at angive en minimum- og maksimumlængde på skift.
Skiftlængde	(Vises kun, hvis "Tillad, at skiftlængden er et interval" ikke er valgt) Den Samlet skiftlængde (i TT:MM:SS) for arbejdsbetingelsen.
Mindste skiftlængde	(Vises kun, hvis "Tillad, at skiftlængden er et interval" er valgt) Den Mindste skiftlængde (i TT:MM:SM) for arbejdsbetingelsen.
Maksimal skiftlængde	(Vises kun, hvis "Tillad, at skiftlængden er et interval" er valgt) Angiv feltet Maksimal skiftlængde (i TT:MM:MM) for arbejdsbetingelsen.
Dette er en generel betingelse	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis arbejdsbetingelsen gælder for alle arbejdsskift Med det samme antal timer eller interval af arbejdstimer pr. dag, og hvis der ikke er knyttet andre arbejdsbetingelser til disse arbejdsskift. Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet for en arbejdsbetingelse, og der ikke er nogen andre arbejdsbetingelser knyttet til et arbejdsskift eller en arbejdsbetingelsesprofil, der er tilknyttet agenten, planlægger WFM ikke pauser eller frokost for agenter, der er tildelt til dette arbejdsskift. BEMÆRK: Der kan kun være én generel betingelse pr. længde på planlagt skift eller betalte timer, som arbejdsskiftet gælder for. Kun Generelle betingelser og arbejdsbetingelser, der er knyttet til arbejdsbetingelsesprofiler, der er tildelt til agenter, bruges i Dynamisk tilgængelighed og delvise dagstilbud og byttehandler.
Anvend arbejdsbetingelser på arbejdsskift med enhver ankomsttid	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis arbejdsbetingelsen skal gælde for arbejdsskift med enhver ankomsttid. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret, skal du angive et tidspunkt, hvis du ønsker, at arbejdsbetingelsen skal gælde for arbejdsskift, der starter på eller senere

Felt	Beskrivelse
	end det angivne ankomsttidspunkt. Disse indstillinger udelukker hinanden: Du kan kun vælge en af dem.
Dage, der skal inkluderes	De dage, som denne arbejdsbetingelse gælder for. Som standard er hver dag Valgte. Der skal vælges mindst én dag.
Aktiviteter	Klik på Tilføj for at føje en række til tabellen Aktiviteter, og angiv derefter aktiviteternes detaljer. Det drejer sig bl.a. om: ▪ Navn – Angiv et navn for at beskrive pausen eller frokosten. Hvis du lader dette felt være tomt, fylder WFM det med Pause. ▪ Type – Pause eller Frokost. ▪ Min. forsinkelse—Den mindste mængde tid i formatet TT:MM:SS, der skal gå mellem skiftstarttiden og starten på denne aktivitet. Denne værdi skal være i multiplum af fem minutter. Hvis der angives andet, rundes værdien op/ned til de nærmeste fem minutter. ▪ Maks. forsinkelse—Den maksimale mængde tid i formatet TT:MM:SS, der kan gå mellem skiftstarttiden og starten på denne aktivitet. Denne værdi skal være i multiplum af fem minutter. Hvis der angives andet, rundes værdien op/ned til de nærmeste fem minutter. ▪ Varighed – længden af den tid, aktiviteten varer, i formatet TT:MM:SS. Denne værdi skal være i multiplum af fem minutter. Hvis der angives andet, rundes værdien op/ned til de nærmeste fem minutter. Aktiviteter med en værdi på nul (0) ignoreres. ▪ Forøgelse—Forøgelsen i løbet af en time, hvor aktiviteten kan begynde. Hvis f.eks. aktiviteten kan starte en time efter skiftets start kl. 08:00, og du vælger forøgelsen som 15 minutter, kan aktiviteten starte kl. 09:15, 09:30 eller 09:45. ▪ Min. interval—Den minimale tid mellem denne og den forrige aktivitet. Denne værdi skal være i multiplum af fem minutter. Hvis der angives andet, afrundes værdien til de nærmeste fem

Felt	Beskrivelse
	minutter. ▪ Betalt del – den del af aktiviteten i formatet TT:MM:SS, der er betalt. Aktiviteter, der ikke er betalt, udvider arbejdsskiftet med den ubetalte varighed for betalte arbejdstimer. Et otte-timers skift med en times ubetalt frokost vil f.eks. blive til et arbejdsskift, der strækker sig over ni timer. Der er en begrænsning på 48 timer i en arbejdsbetingelse. ▪ Farve/farve-id – Den farve, der repræsenterer denne aktivitet i tidsplanen. Farve-id'et er den hexadecimale kode for den valgte farve. ▪ Aktivitetsmetadata – (valgfrit) Tildeler en metadataværdi til eller fjerner en metadataværdi fra pauser eller frokoster. Hvis du tildeler eller fjerner en metadataværdi her, tilsidesættes eventuelle standardmetadataværdier, som du har tildelt på siden Aktivitetsmetadata. Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af metadataværdier og tildeling af dem til pauser og frokoster i Administrere værdier for aktivitetsmetadata.
Maksimal optimeringsjustering	Gør det muligt at styre den tid, som funktionen Optimer tidsplaner kan flytte en pause eller frokost frem eller tilbage inden for aktivitetsbegrænsningerne. Hvis værdien er tom, kan optimeringsværktøjet flytte aktiviteten så langt, som aktivitetsbegrænsningerne tillader. Hvis værdien er nul (0), kan aktiviteten ikke flyttes. BEMÆRK: Den maksimale værdi for dette felt er 23:59.
Tildele arbejdsbetingelsesprofiler	En eller flere arbejdsbetingelsesprofiler, der er tildelt til arbejdsbetingelsen.
Tildel arbejdsskift	(Vises kun, når arbejdsbetingelsestypen er Betalte timer) En eller flere Arbejdsskift, der bruger denne arbejdsbetingelse.

Definitioner af arbejdsbetingelsesknapper

Knap	Beskrivelse
Gem	Klik her for at gemme den nye eller ændrede arbejdsbetingelse. Denne knap er deaktiveret

Knap	Beskrivelse
	Indtil en arbejdsbetingelse er navngivet eller valgt, og alle udfyldte felter er gyldige.
Slet	Klik her for at slette arbejdsbetingelsen. Denne knap er deaktiveret, indtil en arbejdsbetingelse navngives eller markeres.
Annullér	Klik her for at annullere ændringer af arbejdsbetingelsen.

Administrere profiler for arbejdsbetingelser

Arbejdsbetingelsesprofiler giver dig mulighed for at knytte ikke-generelle arbejdsbetingelser til agenter i stedet for kun at knytte dem til arbejdsskift. Ved hjælp af arbejdsbetingelsesprofiler kan du optimere en agents intradag-frokoster og -pauser og automatisere flytning af en agents pauser og frokoster for at forbedre dækningen af servicekøen.

Det er kun administratorer og planlæggere, der kan oprette og administrere arbejdsbetingelsesprofiler.

Du bør oprette arbejdsbetingelsesprofiler, der omfatter betalte arbejdsbetingelser (skiftlængder forlænges pga. ubetalte pauser og frokoster) og arbejdsbetingelsesprofiler, der omfatter arbejdsbetingelser for skiftlængde (skiftlængder forlænges ikke pga. ubetalte pauser og frokost). Profiler med arbejdsbetingelser for skiftlængde er nyttige, hvis agenter muligvis foretager delvise dagshandler og tilbud eller intrady dynamisk planlægning. Se Administrere arbejdsbetingelser.

Hver arbejdsbetingelsesprofil indeholder et sæt agenter og arbejdsbetingelser. Det kræves ikke, at der inkluderes en agent eller en arbejdsbetingelse i en arbejdsbetingelsesprofil.

> BEMÆRK: En agent kan kun medtages i en enkelt arbejdsbetingelsesprofil. Der kan dog inkluderes flere arbejdsbetingelser i en arbejdsbetingelsesprofil, og en arbejdsbetingelse kan være medlem af Flere arbejdsbetingelsesprofiler.

Planlægning med arbejdsbetingelsesprofiler

Tidsplan-tjenesten kan bruge arbejdsbetingelser i agentens arbejdsbetingelsesprofil til at planlægge agentens frokoster og pauser. Arbejdsbetingelserne anvendes på agentens arbejdsskift på en bestemt dato.

Beskrivelser af felter

Brug siden Arbejdsbetingelsesprofiler til at oprette, redigere og slette

arbejdsbetingelsesprofiler. Felterne på siden Arbejdsbetingelsesprofil er beskrevet

nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Profilnavn for arbejdsbetingelse	Et entydigt navn til arbejdsbetingelsesprofilen.
Tildele arbejdsbetingelser	Vælg og tildel specifikke arbejdsbetingelser til arbejdsbetingelsesprofilen. Den samme arbejdsbetingelse kan inkluderes i flere arbejdsbetingelsesprofiler.
Tildel agenter	Vælg og tildel agenter til arbejdsbetingelsesprofilen. Både aktive og Inaktive agenter kan vælges. BEMÆRK: En agent kan kun tildeles til én arbejdsbetingelsesprofil.

Administrer min./maks. timebetingelser

På siden Min./maks. timebetingelser kan du begrænse den tid, dine agenter arbejder, ved at angive følgende parametre:

- Det mindste og maksimale antal dage, som dine agenter arbejder hver uge
- Det mindste og maksimale antal betalte timer, som dine agenter arbejder hver uge
- Det mindste og maksimale antal betalte timer, som dine agenter arbejder hver dag i ugen

Det er valgfrit at konfigurere min./maks. timebetingelser. Det er påkrævet, hvis du ønsker, at agenter skal planlægges ved brug af dynamisk tilgængelighed (se Om min tilgængelighed).

BEMÆRK: Betingelser for min./maks. time tildeles til agenter ved brug af min./maks. timeprofiler (se Tildel min./maks. timebetingelser til agenter).

Arbejdsskift og tidsplaner

Min./maks. time-betingelser indgår i følgende planlægningsmetoder:

- Faste, tildelte og variable arbejdsskift

  BEMÆRK: Du kan også begrænse det minimale og maksimale antal dage og betalte timer, som dine agenter arbejder hver uge gennem variable arbejdsskift. Hvis du tildeler en agent til både en
  Variabelt arbejdsskift og en min./maks. time-betingelse i samme uge (enten ved at bruge en min./maks. time-betingelse som standard eller ved at anvende en på et bestemt datointerval) bruger WFM konfigurationen fra betingelsen Min./maks. time i stedet for konfigurationen fra det variable arbejdsskift.

- Dynamisk planlægning

- Dynamisk tilgængelighed
- Dynamisk planlægning på intradag
- Manuelt redigerede tidsplaner
- Handler, tilbud, undtagelser, mentorordninger og fritid

Når du tildeler en min/maks-profil til en agent, gælder dens min/max-betingelser for hvert arbejdsskift, der er tildelt til agenten hver dag i ugen. Min./maks. betingelser begrænser kun betalte timer. Ubetalte aktiviteter tæller ikke med i de ugentlige eller daglige parametre, du konfigurerer på denne side.

Tidsdefinitioner

De grænser, du angiver på denne side, gælder for uger og dage, som de er defineret af WFM, ikke nødvendigvis som de vises i en kalender.

- "Uge" henviser til den planlagte uge i WFM, som den er defineret af feltet Første dag i ugen på siden Globale indstillinger (se Konfigurer WFM indstillinger for hele systemet). "Uge" omfatter alle timer i hvert arbejdsskift, der begynder i en tidsplanuge, selv i arbejdsskift, der krydser midnat til næste tidsplanuge. "Uge" omfatter ikke timer fra et arbejdsskift i en tidligere uge, der krydser midnat ind i det.
- "Dag" henviser til den dag, hvor et arbejdsskift starter, og det omfatter alle timer i arbejdsskiftet, selvom arbejdsskiftet krydser midnat til næste dag. "Dag" omfatter ikke timer fra et arbejdsskift i en tidligere dag, der krydser midnat ind i det.

> **EKSEMPEL**
> En agent har følgende arbejdsskift mandag og tirsdag:
>
> - Mandag kl. 20:00–tirsdag kl. 16:00 AM
> - Tirsdag kl. 14:00–22:00
>
> WFM deler ikke de otte timer i første skift mellem mandag og tirsdag. Da arbejdsskiftet begynder om mandagen, tæller WFM alle otte timer som en del af mandagens arbejdsskift.

Både "dag" og "uge" henviser til dage og uger, som de vises i en agents planlægningstidszone (se Om tidszoner).

Overvejelser i forbindelse med konfiguration af tidsplan

Visse tidsplanelementer, som du konfigurerer i andre dele af WFM, kan oprette tidsplaner, der overtræder de min./maks. betingelser, der er tildelt dine agenter. I nogle tilfælde kan dette medføre, at agenter ikke planlægges.

Disse elementer omfatter følgende.

Undtagelser

Hvis en agents tidsplan inkluderer en betalt eller ubetalt undtagelse for hele dagen, vil WFM forsøge at oprette en tidsplan, der opfylder enhver betingelse om min./maks. timer, der er tildelt agenten på siden Min./Maks. timeprofiler som standard eller for et bestemt datointerval.

Tildeling af betalte eller ubetalte undtagelser kan dog nogle gange stadig resultere i tidsplaner, der overtræder min./maks. timebetingelser. En agent vil stadig blive planlagt, hvis en betalt eller ubetalt undtagelse opretter en tidsplan, der overtræder agentens min/max time-betingelse.

Eksempel 1: Betalt undtagelse

En agent tildeles til en profil med min/max time med en min/max timebetingelse, der begrænser agenten til at arbejde maksimalt 10 timer om onsdagen, og den pågældende agent har også et arbejdsskift onsdag fra 8:00 AM til 16:00. En supervisor har dog også tildelt en betalt undtagelse til agenten onsdag fra kl. 16:00 til 20:00.

Det betyder, at agenten har, hvad der svarer til et 12-timers arbejdsskift om onsdagen fra 8:00 AM til 20:00. Agentens tidsplan overtræder derfor agentens betingelse for min/max time, men agenten er stadig planlagt.

Eksempel 2: Ubetalt undtagelse

En agent tildeles en profil med min/max time med en min/max timebetingelse, der begrænser agenten til at arbejde mindst seks timer om onsdagen, og denne agent har også et arbejdsskift onsdag fra 8:00 AM til 16:00. En supervisor har dog også tildelt en betalt undtagelse til agenten onsdag fra 8:00 AM til 13:00.

Det betyder, at agenten har, hvad der svarer til et tre-timers arbejdsskift om onsdagen fra 13:00 til 16:00. Agentens tidsplan overtræder derfor agentens betingelse om seks timer min/maks. time, men agenten er stadig planlagt.

Overlappende arbejdsskift

Arbejdsskift, der begynder en dag, kan nogle gange krydse midnat og overlappe arbejdsskift, der begynder den næste dag. Når dette sker, tæller WFM ikke den tidsperiode, hvor tidsplanerne overlapper hinanden to gange. I stedet beholder det hele arbejdsskiftet på den overlappende dag, og det forkorter arbejdsskiftet på den overlappende dag.

Dette kan medføre, at en agents tidsplan overtræder en tildelt betingelse om min./maks. time. En agent planlægges ikke, hvis overlappende arbejdsskift opretter en tidsplan, der overtræder agentens betingelse om min./maks. timer.

EKSEMPEL

En agent tildeles en profil med min/max time med en min/max timebetingelse, der begrænser agenten til at arbejde mindst otte timer mandag og tirsdag.

Agenten har følgende arbejdsskift på disse dage:

- Mandag kl. 22:00–tirsdag kl. 18:00 AM
- Tirsdag kl. 14.00 AM–10.00 AM

Denne agents vagter overlapper hinanden i fire timer tirsdage fra kl. 2.00 AM-6.00 AM. WFM tæller disse fire timer som en del af mandagens arbejdsskift, ikke tirsdagens.

Det betyder, at agenten nu har, hvad der svarer til et fire-timers arbejdsskift tirsdag fra 6:00 AM–10:00 AM. Agentens tidsplankonfiguration overtræder derfor agentens betingelse om otte timer min/maks. time, og agenten er ikke planlagt.

Beskrivelser af felter

Brug siden Min./maks. timebetingelser til at oprette, redigere og slette min./maks.

timebetingelser. Felterne på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på min./maks. timebetingelse	Et entydigt navn på tilstanden.
Min. betalte timer pr. uge	Det mindste antal betalte timer pr. uge, som en agent kan arbejde. Disse timer skal være lig med eller mindre end det maksimalt mulige antal timer, som dine agenters dynamiske planlægning, dynamiske tilgængelighed og arbejdsskiftkonfigurationer tillader dem at arbejde i en uge.
Maks. betalte timer pr. uge	Det maksimale antal betalte timer pr. uge, som en agent kan arbejde. Disse timer skal være større end eller lig med det mindst mulige antal timer, som dine agenters dynamiske planlægning, dynamiske tilgængelighed og arbejdsskiftkonfigurationer tillader dem at arbejde i en uge.
Min. dage pr. uge	Det mindste antal dage pr. uge, som en agent kan arbejde. Disse Dage skal være mindre end eller lig med det samlede antal dage, som dine agenters dynamiske planlægning, dynamiske tilgængelighed og arbejdsskiftkonfigurationer tillader dem at arbejde i en uge.

Felt	Beskrivelse
Maks. antal dage pr. uge	Det maksimale antal dage pr. uge, som en agent kan arbejde. Disse Dage skal være større end eller lig med det samlede antal dage, som dine agenters konfigurationer af dynamisk planlægning, dynamisk tilgængelighed og arbejdsskift kræver, at de arbejder i en uge. **EKSEMPEL:** En supervisor tildeler en agent til et femdages variabelt arbejdsskift. På to dage har supervisoren valgt Fridage Afkrydsningsfeltet Tilladt (to dage er valgfri). På tre dage har supervisoren ikke markeret afkrydsningsfeltet Fridage tilladt (der kræves tre dage). Hvis supervisoren også tildeler en min/max time-betingelse til denne agent, skal supervisoren angive et tal, der er lig med eller større end tre, i feltet Maks. antal dage pr. uge.
Anvend på	Den eller de ugedage, hvis parametre du vil konfigurere. Brug Skift+klik til at vælge flere sammenhængende dage eller Ctrl+klik til at vælge flere dage, der ikke står efter hinanden.
Betalte timer	Min—Det mindste betalte antal timer for den valgte dag i ugen. Disse timer skal være mindre end eller lig med det maksimalt mulige antal timer, som dine agenters dynamiske planlægning, dynamiske tilgængelighed og arbejdsskiftkonfigurationer tillader dem at arbejde på den valgte dag. Maks—Det maksimale antal betalte timer for den valgte dag i ugen. Disse timer skal være større end eller lig med det mindst mulige antal timer, som dine agenters dynamiske planlægning, dynamiske tilgængelighed og arbejdsskiftkonfigurationer tillader dem at arbejde på den valgte dag.
Mindste interval mellem skift	Den mindste mængde tid, der kan være mellem skift på forskellige dage. BEMÆRK Det mindste interval mellem skift anvendes og valideres på det tidspunkt, hvor du kører tidsplanen, og ikke for tidsplanen Redigeringer udført senere.

Tildel min./maks. timebetingelser til agenter

Min./maks. timeprofiler bruges til at knytte min./maks. timebetingelser til specifikke agenter for bestemte uger. Agenter skal være tilknyttet enten standardprofilen min/maks. time eller en bestemt min/maks. timeprofil, der skal planlægges ved brug af dynamiske tilgængelighedsarbejdsskift.

Felterne på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Min./maks. time-profilnavn	Angiv et entydigt navn på profilen.
Brug standardbetingelse	Markér dette afkrydsningsfelt for at angive en standardbetingelse for min./maks. time, og Vælg betingelsen på rullelisten. Standardbetingelser gælder, når der ikke er tildelt nogen betingelse til et bestemt datointerval for agenten. BEMÆRK Hvis du ikke konfigurerer en standardbetingelse, og der ikke er konfigureret nogen betingelser for et bestemt datoområde for en agent, Denne agent vil blive planlagt uden nogen minimum- eller maksimumtidsbegrænsninger.
Betingelser for datointerval	Klik på Tilføj for at konfigurere en startuge, en slutuge og min./maks. time betingelse, der gælder for dette datointerval. Marker afkrydsningsfeltet til venstre for en eksisterende linje for at slette den pågældende linje fra tabellen.
Tildel agenter	Flyt agenter fra ruderne Tilgængelig til Tildelt for at tildele dem til profilen.

Begræns antallet af agenter, der skal planlægges

Siden Maksimalt antal bemandingsgrupper giver dig mulighed for at angive et loft for, hvor mange af de agenter, der er tildelt gruppen, der kan planlægges til at arbejde på samme tid.

EKSEMPEL: Dit kontaktcenter har 200 agenter, der kan arbejde, men har kun plads til 100 agenter. Du kan ikke planlægge mere end 100 agenter ad gangen. Sådan sikrer du, at tidsplanerne passer til
Denne grænse kan du oprette en maksimal planlægningsgruppe, der omfatter dine 200 agenter, og som angiver grænsen for samtidig planlægning til 100 agenter.

BEMÆRK Hvis du bruger Maksimalt antal personalegrupper, skal du også bruge Balanceret planlægning. Når du kører en tidsplan for agenter, der er underlagt begrænsningen for en maksimal personalegruppe, og grænsen er nået, kan der ikke planlægges flere agenter. Der oprettes ikke en tidsplan for agenter uden for maksimumgrænsen, selvom den overtræder disse agenters personlige min./maks. timeprofil eller rotation af arbejdsskift. Tidsplanen kører normalt for andre agenter og afsluttes muligvis med statussen "Delvis gennemført". Siden med oplysninger om brugeranmodning (se Vis serveranmodninger fra WFM brugere) viser de agenter, der ikke kunne planlægges på grund af den maksimale personalebegrænsning.

Når der konfigureres en maksimal personalegruppe, tages der højde for den begrænsning, den angiver, i alle områder, der opretter eller redigerer tidsplaner. Disse områder omfatter følgende:

- Kørsel af en tidsplan
- Oprettelse af en dynamisk tidsplanhændelse
- Godkendelse af tidsplanbytte og tilbud
- Godkendelse af rådgivnings-, undtagelses- og fridagsanmodninger
- Kopiering af tidsplansaktiviteter
- Automatisk eller manuel godkendelse af dynamisk intradagplanlægning
- Redigering af agenttidsplaner på siden Agenttidsplan
- Ændringer foretaget via siden Administration af tidsplanredigering

Systemet afviser forsøg på at ændre tidsplaner, der overskrider begrænsningen af den maksimale personalegrænse. Hvis du stadig ønsker at ændre tidsplanen, kan du foretage andre ændringer af tidsplanen, der kan løse problemet (f.eks. flytning af andre agenters aktiviteter) og prøve at ændre den oprindelige tidsplan igen.

Agentskift, der er underlagt en maksimal begrænsning for personalegrupper, omfatter alle aktiviteter med undtagelse af Ingen tidsplan, Ikke tilgængelig og Tilgængelige aktiviteter.

Undtagelser, der medtages, når man overvejer en maksimal begrænsning af personalegruppen, er et særligt tilfælde. Nogle undtagelser, f.eks. ferier, kræver ikke, at en agent besætter en kontaktcenterplads. Denne agents tilstedeværelse tæller ikke med i den maksimale grænse for personalegrupper. For at skelne mellem undtagelser, der skal tælle med, og dem, der ikke skal, kan en undtagelse konfigureres til at kræve en arbejdsstation. Se Administrer undtagelser for at få flere oplysninger.

Beskrivelser af felter

Siden Maksimalt antal personalegrupper gør det muligt at oprette, redigere og slette maksimalt antal

personalegrupper. Felterne på siden, når du opretter, redigerer eller sletter en maksimal

Felt	Beskrivelse
personalegruppe, beskrives nedenfor.	
Maksimalt navn på personalegruppe	Det entydige navn for den maksimale personalegruppe.
Maksimal personalegrænse	Det maksimale antal agenter, der kan arbejde samtidigt på en hvilken som helst Tidspunkt.

Felt	Beskrivelse
Tildel agenter	Flyt agenter fra ruderne Tilgængelig til Tildelt for at tildele dem til Den maksimale personalegruppe.

Oprette en fordeling

En fordeling består af en uges kontaktdata for hvert 30-minutters interval af dagen. Dataene indeholder følgende:

Kolonne	Beskrivelse
Kontaktforhold	Procentdel af dagens samlede kontakter for intervallet. BEMÆRK Når kontaktforholdet eksporteres, udtrykkes det som et decimaltal, ikke en procentdel. F.eks. vises et kontaktforhold I tabellen som 2,03 % eksporteres til et regneark som 0,0203.
Kontaktfordeling	Antallet af kontakter, der blev modtaget i intervallet. Hvis aktiveret på den globale Siden Indstillinger (indstillingen Aktivér prognosticerede kontakter som decimaler), kan denne værdi have op til to decimaler.
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige tale- eller
bearbejdningstid. Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige
arbejdstid efter kontakt.	

Fordelingen bestemmer kontaktmængdesvingningerne inden for intervallerne på en dag.

Sådan genererer WFM en fordeling:

1. WFM beregner det gennemsnitlige antal kontakter, der er modtaget i referenceperioden for hvert skemainterval for hver dag i ugen, der er valgt i fordelingsanmodningen. Der ses bort fra dage med særlige begivenheder. Vælg seks til otte seneste uger for referenceperioden, og pas på ikke at bruge en uge med usædvanlig mængde, såsom en ferieuge.

   EKSEMPEL Hvis du vil beregne det gennemsnitlige kontaktantal for intervallet 8:30–9:00 AM om mandagen tager WFM summen af antallet for intervallet 8:30–9:00 AM for hver mandag
   I referenceperioden og dividerer summen med antallet af mandage i referenceperioden.

2. WFM dividerer derefter resultatet for hver halve time med gennemsnitsantallet af kontakter, der er modtaget hele dagen, for at bestemme den procentdel af dagens kontakter, der ankommer i dette interval.

3. WFM beregner den gennemsnitlige taletid (interaktive servicekøer) eller behandlingstiden (ikke-interaktive servicekøer) og værdier for arbejde efter kontakt pr. kontakt for hver halve time.

> **EKSEMPEL** : For at beregne den gennemsnitlige taletid/behandlingstid for 8:30–9:00 AM interval for mandag tager WFM summen af taletiden/håndteringstiden for hver kontakt mellem 8:30 AM og 9:00 AM for hver mandag i referenceperioden og dividerer totalen med antallet af kontakter. WFM bruger den samme metode til at beregne den gennemsnitlige arbejdstid.

Fremtiden gentager ikke altid fortiden. Fremtidige hændelser kan forårsage, at en kontaktfordeling ændres. Hvis du kender til kommende hændelser, der kan påvirke en fordeling, kan du redigere fordelingen for at tage højde for disse hændelser. For ethvert 30-minutters interval kan du ændre antallet af kontakter, der sandsynligvis ankommer, den gennemsnitlige tale- eller håndteringstid og den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (se Rediger fordelinger og prognoser).

Retningslinjer for generering af en fordeling

Valg af en relevant referenceperiode er vigtigt for at generere en fordeling, der er egnet til din prognoseperiode.

Du kan generere en fordeling én gang og genbruge den til hver prognose, eller du kan generere en ny fordeling, hver gang du genererer en prognose. En fordeling og en prognose linkes automatisk – en servicekø kan kun have én produktionsfordeling og én produktionsprognose ad gangen.

Den type fordeling, du genererer, afhænger af typen af servicekø, som du genererer den for. Brug følgende retningslinjer ved generering af en fordeling:

- Hvis dine daglige eller ugentlige kontaktdata svinger meget, skal du vælge en længere referenceperiode. Hvis dine kontaktdata er ret stabile, skal du vælge en længere referenceperiode.
- Hvis dine kontaktdata er ret stabile eller sæsonbetingede, skal du vælge en længere referenceperiode fra samme periode sidste år.
- Hvis du har mindst et års historiske data, og dine forretnings- og fordelingsmønstre ikke er ændret drastisk, kan du bruge en referenceperiode fra et år tidligere, som minder om prognoseperioden.
- Hvis du har mindre end et års historiske data, eller hvis forholdene for dit kontaktcenter er ændret drastisk, skal du finde en mere relevant periode, der har kontaktdata, der minder om prognoseperioden.
- Hvis kontaktdataene er rimeligt stabile året igennem, kan der gå måneder imellem, at du behøver at generere en ny fordeling.
- Hvis kontaktdataene hyppigt varierer eller viser sæsonbetinget variation, skal du måske generere fordelingen mindst en gang om måneden, eller hver gang du opretter en prognose.

> BEMÆRK: I fordelinger ignoreres datoer i din referenceperiode, som har specialhændelser tildelt, og datoer, der er mærket som lukkede datoer.

Administration af fordelinger

Brug siden Fordelingsanmodninger til at generere produktion og navngivne fordelinger.

Produktionsfordelingen bruges som standard til at generere en prognose. Der kan kun være én produktionsfordeling. Der kan derimod være mange navngivne fordelinger. Navngivne fordelinger bruges til at analysere, hvordan forskellige betingelser påvirker kontaktmængder og agenttidsplaner. En navngivet fordeling kan genereres med historiske data, som en produktionsfordeling er, men den kan også genereres uden historiske data og derefter udfyldes manuelt.

Du kan også bruge en navngivet fordeling i stedet for en produktionsfordeling til at generere en prognose.

> BEMÆRK Hvis du er sikker på, at kontaktmængden og fordelingen på dit kontaktcenter er stabil, behøver du kun at generere en fordeling og en prognose, og du behøver ikke bruge navngivne Distributioner.

Generering af en produktionsfordeling

Oprette en produktionsfordeling

1. Vælg Send en produktionsfordelingsanmodning på siden Fordelingsanmodning.
2. Vælg en eller flere servicekøer. De tilgængelige servicekøer, der vises, er dem, der ikke har afkrydsningsfeltet "Opret ikke prognoser eller tidsplaner for denne servicekø" markeret på siden Administrer servicekøer .
3. Angiv startdatoen og datoen for den ønskede referenceperiode i servicekøens tidszone. Referenceperioden skal have historiske data, der mest ligner de datoer, som du ønsker at generere en prognose for. Der skal være data for hver valgt dag i ugen i din referenceperiode. Hvis der ikke er nogen data, udfylder WFM disse perioder med nuller.
4. Vælg de ugedage, som du vil beregne en fordeling for. Som standard er alle ugens dage markeret.
5. Beslut, om du ønsker, at servicekøens standardtider (Gennemsnitlig taletid og Gennemsnitlig arbejdstid efter kontakt) skal opdateres baseret på denne fordeling.
6. Planlæg, hvornår anmodningen skal køres. Anmodningen køres som standard straks.
7. Klik på **Send**.

Når anmodningen er kørt, kan du se fordelingen og redigere den efter behov.

Generering af en navngivet fordeling

Brug siden Fordelingsanmodning til at sende en anmodning om en navngivet fordeling. Anmodningen kan generere en ny navngivet fordeling eller overskrive en eksisterende navngivet fordeling med nye data.

Generere en navngivet fordeling

1. Vælg den ønskede indstilling på siden Fordelingsanmodning: **Send en ny navngiven fordelingsanmodning** eller **Send en eksisterende navngiven fordelingsanmodning**.
2. Vælg en servicekø. Bemærk, at mens du kan vælge flere servicekøer til en produktionsfordeling, kan du kun vælge en servicekø til en navngivet fordeling.
3. Angiv et unikt navn til den navngivne fordeling, hvis dette er en ny anmodning, eller vælg navnet på den eksisterende navngivne fordeling, hvis du genbruger navnet på en eksisterende navngivet fordeling.
4. Angiv startdatoen og datoen for den ønskede referenceperiode i servicekøens tidszone. Referenceperioden skal have historiske data, der mest ligner de datoer, som du ønsker at generere en prognose for. Der skal være data for hver valgt dag i ugen i din referenceperiode. Hvis der ikke er nogen data, udfylder WFM disse perioder med nuller.
5. Vælg de ugedage, du vil beregne en fordeling for. Som standard er alle ugens dage markeret.
6. Beslut, om du ønsker, at servicekøens standardtider (Gennemsnitlig taletid og Gennemsnitlig arbejdstid efter kontakt) skal opdateres baseret på denne fordeling.
7. Planlæg, hvornår anmodningen skal køres. Anmodningen køres som standard straks.
8. Klik på **Kør**.

Når anmodningen er kørt, kan du se fordelingen og redigere den efter behov.

Visning af en fordeling

Se en fordeling

1. Vælg Fordeling på siden **Planlægning**.
2. Vælg den servicekø, som du kørte fordelingen for.
3. Vælg produktionen eller den navngivne fordeling. Fordelingen vises i både tabelformat og grafisk format.
4. Vælg den dag i ugen, du ønsker at se, på rullelisten. Du kan også rulle de viste data op eller ned og klikke på den sorte bjælke nederst for at se næste dags data eller på den sorte bjælke øverst for at se den foregående dags data.

> BEMÆRK: Tidszonen for denne servicekø vises også. Den er skrivebeskyttet og kan ikke ændres fra denne side. Hvis servicekøens tidszone ændres på Servicekøer
> Skal alle berørte fordelinger og prognoser køres igen eller redigeres manuelt, da tidszonen for ændring af servicekø ikke automatisk afspejles i dem.

Arbejde med fordelinger

Når du har kørt en distribution, er der en række handlinger, du kan udføre med den, udover at redigere den. Disse handlinger styres af knapperne i øverste højre hjørne af siden Fordeling. Knapfunktionerne er beskrevet i følgende tabel.

Det er ikke alle knapper, der er tilgængelige for både produktion og navngivne fordelinger.

Knap	Funktion
Gem	Gemmer en redigeret fordeling.
Gem som	Gemmer en fordeling med et andet navn. Dette bevarer den oprindelige fordeling og opretter en ny navngivet fordeling.
Omdøb	Omdøber en navngivet fordeling. Denne funktion kopierer ikke fordelingen, som funktionen Gem som gør, men ændrer navnet på denne fordeling. Når den er ændret, vises det gamle navn ikke på nogen lister over navngivne fordelinger for denne servicekø.
Slet	Sletter den navngivne fordeling.
Kopi til produktion	Kopierer den navngivne fordeling til produktion. Denne funktion overskriver Data i den eksisterende produktionsfordeling med dataene fra denne navngivne distribution. Hvis f.eks. den navngivne fordeling kun har data for mandag og tirsdag, men produktionsfordelingen har data for hver dag i ugen, vil produktionsfordelingen også kun indeholde data for mandag og tirsdag efter kopieringen.
Eksportér	Eksporterer dataene i fordelingen som en CSV fil med navnet export.csv. Eksportfilen indeholder distributionsdata for hver dag i ugen. Disse data kan manipuleres i et regnearksprogram og derefter kopieres tilbage til distributionen.

Opret en prognose

En prognose er en forudsigelse af antallet af kontakter for hvert 30-minutters interval på dagen, som et kontaktcenter modtager over en bestemt tidsperiode. Der findes tre typer prognoser:

- Produktionsprognosen bruges til at generere produktionstidsplanen. Der kan kun være en produktionsprognose.
- **Navngivne prognoser** er "hvad nu hvis"-prognoser, der bruges til at tage højde for volumendrivere, f.eks. marketingkampagner, der genererer ændringer i kontaktmængde, gennemsnitlig håndteringstid eller ændringer i driftstimer. Der kan være mange navngivne prognoser.
- Den **strategiske prognose** er en femårsprognose, der viser antallet af agenter, der kræves pr. måned for at opfylde de prognosticerede krav til en servicekø. Der kan kun være én strategisk prognose. Denne prognose bruges til at generere forskellige strategiske planlægningsrapporter.

WFM bruger historiske kontaktdata og en fordeling til at generere en prognose. Prognosen bruges derefter til at oprette en tidsplan.

Om prognoseprocessen

Hvis du vil oprette en prognose, skal du udføre hver af følgende opgaver.

Generer en fordeling

Oprette en fordeling (se Oprette en fordeling), eller brug en eksisterende fordeling til den servicekø og referenceperiode, du vælger. Vælg seks til otte seneste uger for referenceperioden, og pas på ikke at bruge en uge med usædvanlig mængde, såsom en ferieuge.

Fordelinger er ansvarlige for at bestemme den forventede procentdel af den daglige kontaktmængde, der forekommer i hvert interval af dagen. Vælg en referenceperiode, der bedst repræsenterer den forventede kontaktfordeling over en dag.

Rediger fordelingen

Rediger fordelingen, hvis det er nødvendigt (se Rediger fordelinger og prognoser). Hvis du f.eks. forventer, at kontaktmængden skal være lavere på en bestemt dag i ugen i din prognoseperiode, kan du reducere kontaktmængden på den pågældende dag i fordelingen.

> BEMÆRK Hvis der er knyttet en specialhændelse til denne dag (se Konto for dage med unormale kontaktmængder), normaliserer WFM kontaktmængden, så fordelingen er mere nøjagtig. I så fald er det ikke nødvendigt at justere fordelingen manuelt.

Vælg en prognosemetode

Der findes to prognosemetoder, Standard og Avanceret. Standardmetoden er den ældre metode, der bruges af WFM. Denne metode behandler alle uger ens: Det er ikke muligt at repræsentere forskelle i kontaktmængder eller håndteringstider uge for uge inden for en enkelt måned. Derfor afspejler den ikke sæsonudsving i kontaktmængden på forskellige tidspunkter i løbet af ugen og måneden. Denne metode anbefales, hvis du har et års historiske data eller mindre, du kan bruge som referencedata.

Den avancerede prognosemetode er i stand til mere nøjagtigt at afspejle sæsonmæssige variationer i kontaktmængde og håndteringstid. Denne metode anbefales til kontaktcentre, der oplever sæsonudsving i kontaktmængden, og som har mere end et års historiske data tilgængelige. Jo længere referenceperioden er, desto mere nøjagtigt kan denne prognosemetode afspejle ugentlige, månedlige og årlige variationer.

Vælg en referencereriod

WFM bruger historiske data til at projicere fremtidige krav. Den referenceperiode, du vælger, afhænger af, hvilken prognosemetode du vælger.

- **Standard prognose metode**. Identificer referenceperioden med de historiske data, der mest ligner den periode, som du ønsker at generere en prognose for. Den referenceperiode, du vælger, skal afspejle eventuelle ugemønstre, der sandsynligvis forekommer i prognoseperioden. Valg af en referenceperiode fra et år inden prognoseperioden giver ofte den bedste afspejling af ugemønstre.
- **Avanceret prognosemetode**. Denne prognosemetode fungerer bedre med en længere referenceperiode. Identificer referenceperioden for et år eller længere med de historiske data, der bedst afspejler de ugentlige, månedlige og årlige sæsonmønstre, der sandsynligvis forekommer i prognoseperioden.

Hvis du vil se de historiske data, der er tilgængelige for dig for servicekøen og den referenceperiode, du overvejer, skal du bruge siden Vis og rediger historiske data (se Vis og rediger historiske data).

Generer prognosen

Når du starter prognoseanmodningen, udfører WFM disse trin:

1. Anvender eventuelle justeringer af specialbegivenheder, du har knyttet til servicekøen i den historiske referenceperiode.
2. Genererer den gennemsnitlige kontaktmængde for hver dag i ugen ved hjælp af data fra referenceperioden (standardprognosemetoden) eller genererer den gennemsnitlige daglige kontaktmængde ved hjælp af data fra referenceperioden (metoden Avanceret prognose).

> BEMÆRK Ved beregning af kontaktvolumener WFM runder nær (op eller ned til nærmeste hele tal), undtagen når værdien ville blive afrundet til nul. I så fald er værdien
> Rundet op til 1.

3. Hvis du valgte at bruge en historisk tendens, bestemmer WFM den årlige vækstrate baseret på de to valgte referenceperioder. Den årlige vækstrate kommer fra ændringen i kontaktmængden i forhold til ændringen i tid mellem de to referenceperioder. Tidsændringen måles ved afstanden mellem midtvejsdatoen for hver referenceperiode. Hvis du valgte at bruge en forventet tendens, justerer WFM mængdefremskrivningerne i henhold til den procentvise årlige vækstrate, du angiver. Historisk tendens og Forventet tendens anvendes forskelligt på fortilfældeperioden. Se Brug tendenser i prognosticering for at få flere oplysninger.
4. Justerer mængdeprognoserne for hver dag med kontaktjusteringsfaktoren.
5. Anvender kontaktforholdet fra fordelingen for hvert interval på dagen. Kontakter gendistribueres for ikke-interaktive servicekøer, der bruger lige eller proportionel gendistribution, mens der er lukket. Ellers tages antallet af kontakter fra de kontakter, der ankommer, mens servicekøen er åben. Hvis servicekøen er lukket under et interval, er antallet af kontakter lig nul.
6. For ikke-interaktive servicekøer ganges de projekterede kontakter for hvert interval med den gennemsnitlige håndteringstid for at estimere den mængde agenthåndteringstid, der kræves.
7. Bruger en algoritme til at bestemme antallet af agenter, der kræves pr. interval for at opfylde målene for serviceniveauet.

> BEMÆRK Hvis en servicekø er lukket en dag i ugen, skal du redigere servicekøen på siden Servicekøer for at fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Aktiv for den pågældende ugedag. Hvis dette ikke er tilfældet:
> Udført, mislykkes prognoseanmodningen.

> BEMÆRK Hvis der er en dato med en fast datotilknytning i prognoseperioden, bruger WFM mængden fra den faste datotilknytnings referencedato, men fordelingen af den pågældende kontakt
> Volumen efter interval for dagen kommer fra distributionen.

Gennemgå prognosen

Hvis du ikke mener, at prognoseværdierne er nøjagtige, kan du redigere prognosen (se Rediger fordelinger og prognoser).

Generer en prognose

Brug siden Prognoseanmodninger til at generere produktionsprognoser, navngivne prognoser og strategiske prognoser.

> **FORUDSÆTNING** Før du genererer en prognose, skal du have en fordeling for hver servicekø, du vælger.

Generer en prognose

1. Klik på **Ny anmodning** på siden Prognose.
2. På siden Prognoseanmodning skal du vælge den type prognose, du vil generere. Du kan:
    - Oprette en ny produktionsprognose
    - Generer en ny navngivet prognose
    - Oprette en eksisterende navngivet prognose
    - Generer en ny strategisk prognose
3. Udfyld afsnittene på siden Prognoseanmodning som beskrevet nedenfor.
4. Klik på **Send**.

Beskrivelser af afsnit

BEMÆRK: Der kræves ikke alle afsnit til alle typer prognoser.

Prognose metode

Vælg den prognosemetode, du vil bruge, Avanceret eller Standard. Den avancerede metode tager højde for ugentlige, månedlige og årlige mønstre i dine referenceperiodedata. Standardmetoden er ikke følsom over for sådanne sæsonudsving og er mere hensigtsmæssig, hvis du har mindre end et års historiske data i din referenceperiode.

BEMÆRK: Strategiske prognoser bruger kun standardprognosemetoden.

Prognoseperiode

Vælg start- og slutdatoer for den periode, som prognosen dækker.

Servicekøtype

Vælg den interaktive eller ikke-interaktive servicekøtype for denne prognose.

BEMÆRK: Strategiske prognoser kan kun køres for interaktive servicekøer.

Servicekø/servicekøer

Vælg den servicekø, som prognosen er for. Hver af de tilgængelige servicekøer er af den servicekøtype, du valgte, og har ikke afkrydsningsfeltet "Opret ikke prognoser eller tidsplaner for denne servicekø" markeret på siden Servicekøer (se Administrer servicekøer). Du kan vælge mere end én servicekø til en produktion eller en strategisk prognose. For navngivne prognoser kan du kun vælge én servicekø.

BEMÆRK: Strategiske prognoser kan kun køres for interaktive servicekøer.

Når du vælger servicekøer til en produktionsprognose, viser hver servicekø det standardreduceringsscenarie, der er tildelt den. Du kan vælge et andet reduceringsscenarie, hvis du ønsker det, eller gøre feltet Reduceringsscenarie tomt, så der ikke anvendes reducering på den pågældende servicekø.

Scenarie for reducering

Vælg det reduceringsscenarie, du vil anvende på den navngivne prognose. Et reduceringsscenarie består af op til 12 reduceringsuger i en angivet rækkefølge (fra den aktuelle uge til tolv uger ud), der anvendes på servicekøen, når prognosen køres.

Standardreduceringsscenariet vises for den servicekø, du har valgt. Du kan vælge et andet reduceringsscenarie fra listen over scenarier, der er tildelt til den servicekø, du valgte, eller gøre feltet tomt, så der ikke anvendes reducering.

Forskydning af reduceringsuge

Angiv forskydningen for reduceringsugen, der skal bruges. Standardforskydningen er 0, hvilket betyder, at der køres en tidsplan samme uge, som prognosen køres. Hvis du vil køre tidsplanen to uger efter, at prognosen er kørt, så er forskydningen i reduceringsugen 2. Dette fortæller WFM, at du skal begynde at tælle for uge 0's reducering om to uger fra nu, når du rent faktisk kører tidsplanen. Der vil være flere undtagelser i tidsplanen på det tidspunkt, så dit prognosticerede reducering vil være en lavere værdi, end hvis du kører tidsplanen nu for perioden to uger ud i fremtiden.

Prognosenavn

Hvis du genererer en ny navngivet prognose, skal du angive et entydigt navn på prognosen. Hvis du genererer en eksisterende navngivet prognose, skal du vælge den navngivne prognose på rullelisten.

Distribution

Vælg den fordeling, der skal bruges. Hvis du valgte flere servicekøer, skal dette være en produktionsfordeling. Hvis du valgte en servicekø, kan dette enten være produktionsfordelingen eller en navngivet fordeling. Uanset hvilken fordeling, du vælger, skal den være kørt for de servicekøer, du valgte.

Indstillinger for tendens

Vælg den tendensindstilling, der skal bruges (se Brug tendenser i prognosticering).

- Ingen tendens – brug denne indstilling, hvis din kontaktmængde forbliver konstant over tid.
- Historisk tendens – brug denne indstilling til at bestemme tendensen ud fra historiske data i to referenceperioder.

- Forventet tendens – brug denne indstilling, hvis du vil prognosticere kontaktvolumen ved hjælp af en årlig vækstrate, der anvendes på dataene i din referenceperiode.

Referenceperioden

Angiv den referenceperiode, der skal bruges i prognosen. Referenceperioden afhænger af, hvilken tendensindstilling du vælger.

Hvis du vælger...	Derpå...
Ingen tendens	Angiv start- og slutdatoer for referenceperioden. For metoden Avancerede prognoser skal du vælge så lang en referenceperiode som muligt, der repræsenterer dine aktuelle forretningsbetingelser.
Historisk tendens	Angiv to referenceområder, der skal bruges til at beregne tendensen. Rækkevidde 1 bør være en uge eller længere. Dette er det startpunkt, der bruges til at beregne ændringen i kontaktvolumen over tid. For område 2 skal du vælge den længst mulige referenceperiode, der afspejler de aktuelle forhold i din virksomhed. Dette repræsenterer sæsonudsving eller den normale varians mellem måneder for din virksomhed. Den historiske trendmodel fungerer optimalt, når begge områder har samme længde.
Forventet udvikling	Angiv et enkelt referenceområde og en årlig vækstrate i procent. Få Den avancerede prognosemetode skal du vælge så lang en referenceperiode som muligt, der repræsenterer dine aktuelle forretningsbetingelser.

Tid til håndtering af kontakter

Vælg den kilde, du vil bruge til den gennemsnitlige taletid (ATT) og gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (AWT), der bruges til at generere prognosen. Du kan vælge at beregne disse værdier ud fra den fordeling, du valgte, eller bruge den ATT og AWT, der er konfigureret for servicekøen på siden Servicekøer.

Justeringsfaktor for kontakter

(Valgfrit) Angiv en kontaktjusteringsfaktor for at justere den prognosticerede kontaktmængde op eller ned. Standardværdien er 1,0, hvilket betyder ingen ændring.

Mål for serviceniveau

Angiv serviceniveaumålet, hvis du vil.

- Hvis prognosen er for interaktive servicekøer, skal du markere afkrydsningsfeltet "Konfigurer serviceniveaumålsætning". Når dette markeres, vises en tabel, der indeholder standardmålet for serviceniveau

Konfigureret på den pågældende servicekøs Servicekøer-side. Du kan derefter ændre serviceniveauprocenten efter interval efter ønske.

- Hvis prognosen er for ikke-interaktive servicekøer, vises feltet Håndteringstærskel. Angiv antallet af minutter (fra 0 til 4320), hvor kontakter skal håndteres for at opfylde serviceniveaumålet.

Planlæg anmodningen

Planlæg det klokkeslæt og den dato, hvor du vil køre denne prognoseanmodning. Anmodningen køres som standard straks. Når anmodningen er kørt, kan du se prognosen og redigere den efter behov.

Visning af en prognose

Se en prognose

1. Vælg **Prognose på siden Planlægning**.
2. Vælg følgende i venstre side af siden:
    - Prognosetypen – standard eller strategisk
    - Servicekøen
    - Produktionen eller den navngivne prognose
    - Datoen for prognosen
    - Den tidszone, hvor prognosedata skal vises. Som standard vises den i servicekøens tidszone.
3. Prognosen vises i både tabelformat og grafisk format. Du kan vælge at se det på forskellige zoomniveauer.
    - Dagsvisning (D): Viser data med 30-minutters intervaller for den valgte dag
    - Ugevisning (W): Viser daglige data for hver dag i den valgte 7-dages uge
    - Månedsvisning (M): Viser daglige data for hver dag i den valgte måned

Arbejde med prognoser

Når du kører en prognose, er der en række handlinger, du kan udføre med den, udover at redigere den. Disse handlinger styres af knapperne i øverste højre hjørne af siden Prognose. Knapfunktionerne er beskrevet i følgende tabel.

Det er ikke alle knapper, der er tilgængelige for produktion, navngivne og strategiske prognoser.

Knap	Funktion
Gem	Gemmer en redigeret prognose.
Gem som	Gemmer en produktion eller en navngivet prognose med et andet navn. Dette bevarer den oprindelige prognose og opretter en ny navngivet prognose, der inkluderer eventuelle redigeringer, du har foretaget af prognosen.
Omdøb	Omdøber en navngivet prognose. Denne funktion kopierer ikke prognosen, som funktionen Gem som, men ændrer snarere navnet på denne prognose. Når den er ændret, kan du ikke se det gamle navn på nogen liste over navngivne prognoser for denne servicekø.
Slet	Sletter den navngivne prognose.
Kopi til produktion	Kopierer den navngivne prognose til produktion. Denne funktion overskriver Data i den eksisterende produktionsprognose med dataene fra denne navngivne prognose. Hvis f.eks. den navngivne prognose kun har data for mandag og tirsdag, men produktionsprognosen har data for hver dag i ugen, vil produktionsprognosen også kun indeholde data for mandag og tirsdag efter kopieringen.
Eksportér	Eksporterer dataene i prognosen som en CSV fil med navnet export.csv. For produktionsprognoser og navngivne prognoser kan du vælge en start- og slutdato for de data, der skal eksporteres for op til et års data, samt zoomniveauet (interval, uge eller måned). Standardeksporten er det datointerval, det zoomniveau og den tidszone, du får vist, når du klikker på knappen Eksporter. For strategiske prognoser vælger du en start- og slutdato for de data, der skal eksporteres fra 1 til 60 måneders data. Standardtiden er 60 måneder. Standardzoomniveauet er efter måned uden mulighed for at skifte til et andet zoomniveau. Disse data kan manipuleres i et regnearksprogram og derefter kopieres tilbage til prognosen.

Importere en prognose

Der er nogle situationer, hvor du måske ønsker at importere prognosedata. Hvis der f.eks. ikke er nogen tilgængelige historiske data, kan der ikke beregnes en prognose for dig. Eller måske håndterer en bestemt servicekø problembilletter, og antallet af agenter, der kræves for at gøre det, er allerede kendt, og du vil bare generere en

Tidsplan for disse agenter. Import af dataene gør dette muligt.

De importerede data bruges til at udfylde den prognosetabel, der vises på siden Prognose. Det er mere effektivt end manuelt at udfylde tabellen en celle ad gangen. Den importerede prognose kan være en produktionsprognose eller en navngivet prognose.

BEMÆRK Der skal være en række for hvert interval (i alt 48 rækker pr. dag), undtagen på den dag, hvor din tidszone skifter til eller fra sommertid. På dagen hvor sommertid går
I kraft vil der være 46 rækker, og den dag, hvor sommertid slutter, vil der være 50 rækker.

BEMÆRK Hvis du importerer en prognose for en dag, der allerede har en prognose, overskrives den eksisterende prognose.

Prognoser importeres som CSV filer.

- Prognosen kan være for en eller flere dage.
- Prognosen skal være for én interaktiv eller ikke-interaktiv servicekø ad gangen.
- Prognosedataene antages at være i servicekøens tidszone.
- Filen CSV skal indeholde en række for hvert 30-minutters interval hver dag (i alt 48 rækker) pr. dag, og dataene i hver række skal være i formatet TT:MM:SS.

  BEMÆRK Hvis du forsøger at genimportere en prognose, som du eksporterede på uge- eller månedszoomniveau, vises der en fejlmeddelelse om, at du mangler et periodeinterval. Dette skyldes, at en
  Prognose på ugeniveau viser data med tre timers intervaller, og en prognose på månedsniveau viser data efter dag.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Hvis du planlægger at importere en prognose, der indeholder felter uden værdier, skal du angive et 0 (nul) i disse felter, før du importerer filen.

Importere en prognose

1. Vælg indstillingen Importér en prognose **på** siden Prognoseanmodning.
2. Vælg den type prognose, du vil importere:
   - Hvis du importerer en produktionsprognose, skal du vælge den servicekø, den er til.
   - Hvis du importerer en eksisterende navngivet prognose, skal du vælge den servicekø, den er til, og den navngivne prognose.
   - Hvis du importerer en ny navngivet prognose, skal du vælge servicekøen og angive et navn til den nye navngivne prognose.
3. Vælg den fil, der skal importeres, og klik derefter på **Overfør** for at importere prognosen.

Når prognosen er uploadet, kan den ses og redigeres som enhver anden prognose.

Import af en prognose, når du allerede kender antallet af prognosticerede agenter

Filen CSV indeholder følgende felter, når du allerede kender antallet af prognosticerede agenter.

Felt	Beskrivelse
Dato	Prognosedatoen i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. BEMÆRK: Datoformatet i de CSV filer kan blive ændret af et regnearksprogram som Microsoft Excel til det format, der indstilles i programmet som standard. Vær opmærksom på denne mulighed, og sørg for, at datokolonnerne er konfigureret, så datoformatet er korrekt.
Interval	30-minutters intervallet i formatet TT:MM:SS. BEMÆRK: Der skal være en række for hvert interval (i alt 48 rækker pr. dag).
Prognose for agenter	Antallet af agenter, der er prognosticeret for intervallet. Angiv 0 (nul) i ethvert interval, hvor servicekøen er lukket.

I denne eksempelimportfil angives værdien AgentsForecast. I så fald bruger WFM de angivne værdier og beregner ikke sine egne.

```
Dato,Interval,Prognose for agenter
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Import af en prognose, når du vil beregne antallet af prognosticerede agenter

Filen CSV indeholder følgende felter i vilkårlig rækkefølge, når du ønsker, at WFM skal beregne antallet af prognosticerede agenter baseret på de metrikker, du angiver.

Felt	Beskrivelse
Dato	Prognosedatoen i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. BEMÆRK: Datoformatet i de CSV filer kan blive ændret med en

Felt	Beskrivelse
	regnearksprogram såsom Microsoft Excel til det format, der er indstillet i applikationen som standard. Vær opmærksom på denne mulighed, og sørg for, at datokolonnerne er konfigureret, så datoformatet er korrekt.
Interval	30-minutters intervallet i formatet TT:MM:SS. BEMÆRK: Der skal være en række for hvert interval (i alt 48 rækker pr. dag).
Prognose for kontakter	Antallet af kontakter, der er prognosticeret for intervallet. Angiv et 0 (nul) i et hvilket som helst interval, hvor servicekøen er lukket. Hvis dette tal er aktiveret på siden WFM globale indstillinger (Aktivér prognosticerede kontakter som decimaler), kan det have op til to decimaler (se Konfigurer WFM indstillinger for hele systemet). Hvis der angives mere end to decimaler, afrundes tallet til nærmeste to decimaler, medmindre dette ville resultere i et tal på 0,00, i hvilket tilfælde det viste tal er 1.
Prognose for gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige taletid pr. kontakt i sekunder, der er prognosticeret for intervallet.
Prognose for gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt i sekunder, der er prognosticeret for interval.
ServiceniveauProcentPrognose	Den prognosticerede serviceniveauprocent for intervallet.
ServiceniveauTidsprognose	Den prognosticerede tid i sekunder til at besvare en kontakt.

I dette eksempel beregnes værdien AgentsForecast af WFM, fordi der ikke angives nogen værdier i filen.

```
Dato,Interval,KontakterPrognose,GennemsnitTaletidPrognose,GennemsnitArbejdstidPrognose'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
    ...
```

Brug tendenser i prognoser

Når du vælger at generere en prognose med tendenser, beregner WFM en årlig vækstrate i kontaktmængde.

Valget af referenceperioder er en kunst, der bør tage højde for eventuelle sæsonmæssige svingninger i de historiske data. Hvis historiske data er sæsonbetonede, er det bedst at bruge de samme dele af to forskellige år for at bestemme tendensen.:

Webex WFO bruger lineære tendenser til prognoser. Du kan bruge to forskellige tendensindstillinger til at generere en prognose:

- Historisk tendens – WFM bruger historiske data fra din valgte referenceperiode til at beregne ændringen i kontaktmængde i procent for hver dag i ugen, som derefter anvendes på hver dato i prognoseperioden.
- Forventet tendens – WFM bruger den årlige vækstrate, du angiver, til at beregne ændringen i kontaktmængden for hver dato i prognoseperioden.

Historiske tendenser

Standard prognosemetode

Denne tendensindstilling bruger to referenceperioder. For hver af de to tendensreferenceperioder beregnes den gennemsnitlige kontaktmængde for hver dag i ugen samt mediandatoen for hver dag i ugen. Hvis der f.eks. er fem forekomster af onsdag i referenceperioden, vil median-onsdagen være den tredje forekomst af denne dag.

Endvidere beregnes der en overordnet gennemsnitlig kontaktmængde og en middeldato for hver referenceperiode. Derefter kombineres resultaterne fra de to referenceperioder for at fremstille en vækstrate og vækstvarighed. Herfra beregnes den årlige vækstrate.

I en prognose, der anvender en historisk tendens, beregnes prognosens startpunkt ved at forlænge tendenslinjen fra midten af den anden referenceperiode til starten af prognosen. I grafen nedenfor er der et års mellemrum mellem de to referenceperioder, og der har været en vækst på 100 procent i løbet af året (gælder for alle ugens dage). Denne vækst forlænges indtil januar det følgende år, hvor prognosen begynder.

Avanceret prognosemetode

Denne tendensindstilling bruger to referenceperioder. For hver af de to tendensreferenceperioder beregnes den gennemsnitlige kontaktmængde for hver dag i ugen samt mediandatoen for referenceperioden. Hvis der f.eks. er fem forekomster af onsdag i referenceperioden, vil median-onsdagen være den tredje forekomst af denne dag.

Når den samlede gennemsnitlige kontaktmængde og middeldato er beregnet for hver referenceperiode, bruges disse værdier til at skabe en forskel i kontaktmængde og tidsforskel. Den årlige vækstrate beregnes ud fra dette.

I en prognose, der anvender en historisk tendens, beregnes prognosens startpunkt ved at forlænge tendenslinjen fra midtpunktet i den anden referenceperiode til starten af prognosen. I grafen nedenfor er de to referenceperioder et år fra hinanden, og der har været en vækst på 100 procent i løbet af året. Denne vækst forlænges indtil januar det følgende år, hvor prognosen begynder.

Forventede tendenser

Standard prognosemetode

I en prognose, der bruger en forventet tendens, som brugeren leverer, angiver du en enkelt referenceperiode og en årlig vækstrate i procent. Et simpelt eksempel er en årlig vækstrate på 100 procent. Efter et helt år er opkaldsmængden fordoblet (øget med 100 procent). Vækstraten er den samme for alle ugens dage, men hældningen af den lineære tendens, der er knyttet til hver ugedag, kan være forskellig (se effekten af ugedagen).

Den gennemsnitlige opkaldsmængde beregnes pr. dag i ugen og overføres til prognosens første dag. Det er ligegyldigt, hvor lang tid der går mellem referenceperioden og prognosens begyndelse (se nedenstående diagram). Hvis prognosen starter på samme dag i ugen, vil startværdierne være identiske mellem prognoserne. Hvis den begynder på en anden dag i ugen, vil der være en lille fejlmargin, da tendensen anvendes på hver prognosedato.

Avanceret prognosemetode

I en prognose, der bruger en forventet tendens, som brugeren leverer, angiver du en enkelt referenceperiode og en årlig vækstrate i procent. Et simpelt eksempel er en årlig vækstrate på 100 procent. Efter et helt år vil den gennemsnitlige daglige opkaldsvolumen være fordoblet (øget med 100 procent).

Den gennemsnitlige daglige opkaldsmængde beregnes fra hele referenceperioden og overføres til prognosens første dag. Det er ligegyldigt, hvor lang tid der går mellem referenceperioden og prognosens begyndelse (se nedenstående diagram). Da der er sæsonfaktorer involveret, vil startprognoseværdien kun være meget tæt på startreferenceperiodens værdi, hvis prognosen starter på samme ugedag, måned i året og dag i måneden.

Effekten af ugedage

Da forskellige ugedage normalt har forskellige opkaldsmængder, varierer effekten af en ensartet årlig vækstrate fra ugedag til ugedag. I eksemplet nedenfor er den årlige vækstrate 100 procent. Start- og slutgennemsnitsopkaldsvolumen for hver dag i ugen vises i følgende tabel:

Ugedage	Indledende opkaldsvolumen	Opkaldsvolumen efter 1 år
Søndag	50	100
Mandag	50	100
Tirsdag	50	100
Onsdag	100	200
Torsdag	100	200
Fredag	200	400
Lørdag	100	200

De røde stiplede linjer viser den tendenslinje, der er resultatet af vækstraten.

Eksempler: Etårig prognose ved hjælp af standardprognosemetoden

Dette afsnit indeholder eksempler på den forventede udvikling af årelange prognoser lavet med specifikke vækstrater. Den årlige vækstrate er mængden af forventet vækst set et helt år efter prognosens begyndelse.

> BEMÆRK: Formlen bruger 365 dage i almindelige år og 366 dage i skudår som årslængde. I et normalt år er mængden af vækst på den 365. dag i prognosen, der påvirker det gennemsnitlige opkald Den mængde, der bruges til at forudsige, vil svare til gennemsnittet plus den forventede vækst.

Eksempel 1: Positiv vækstrate

I dette eksempel er den årlige vækstrate 50 procent. Ved udgangen af et år skal opkaldsvolumen for hver ugedag stige til 1,5 gange dens oprindelige værdi.

Ugedage	Indledende opkaldsvolumen	Opkaldsvolumen efter 1 år
Søndag	50	75
Mandag	50	75
Tirsdag	50	75
Onsdag	100	150
Torsdag	100	150

Ugedage	Indledende opkaldsvolumen	Opkaldsvolumen efter 1 år
Fredag	200	300
Lørdag	100	150

Eksempel 2: Nulvækst

I dette eksempel er der ingen ændring i opkaldsmængderne efter ugedag (en årlig vækstrate på nul procent). Prognosen for hver dag i ugen er helt flad.

Ugedage	Indledende opkaldsvolumen	Opkaldsvolumen efter 1 år
Søndag	50	50
Mandag	50	50
Tirsdag	50	50
Onsdag	100	100
Torsdag	100	100
Fredag	200	200
Lørdag	100	100

Eksempel 3: Negativ vækstrate

I dette eksempel er opkaldsvolumen faldende. I det første diagram indebærer en årlig vækstrate på -50 procent, at opkaldsmængderne for hver ugedag er halvdelen af deres startværdi efter et år.

Ugedage	Indledende opkaldsvolumen	Opkaldsvolumen efter 1 år
Søndag	50	25
Mandag	50	25
Tirsdag	50	25
Onsdag	100	50
Torsdag	100	50
Fredag	200	100
Lørdag	100	50

I det andet diagram er den årlige vækstrate -200 procent. I dette tilfælde når opkaldsmængderne nul halvvejs gennem året. Når en negativ vækstrate tvinger prognosen til at konvergere til nul, når den bunden ud og kan aldrig være mindre end det. På grund af ugedagseffekten (se Ugedagseffekt) konvergerer alle ugens dage til nul på nogenlunde samme tidspunkt.

Eksempler: Etårig prognose ved hjælp af den avancerede prognosemetode

Dette afsnit indeholder eksempler på den forventede udvikling af årelange prognoser lavet med specifikke vækstrater. Den årlige vækstrate er mængden af forventet vækst set et helt år efter prognosens begyndelse.

> BEMÆRK: Formlen bruger 365 dage i almindelige år og 366 i skudår som årslængde. Mængden af vækst på den 365. dag i prognosen vil ikke være nøjagtigt lig med den årlige vækstrate,
> Men det skal være meget tæt på og inden for en acceptabel fejlmargen.

Eksempel 1: Positiv vækstrate

I dette eksempel er den årlige vækstrate 50 procent. Den gennemsnitlige opkaldsvolumen øges, så den gennemsnitlige opkaldsvolumen ved udgangen af et år vil være steget til 1,5 gange den oprindelige værdi. I tabellen og grafen nedenfor begynder den gennemsnitlige opkaldsvolumen ved 497,7 og stiger til 745,7 efter et år. Den gennemsnitlige opkaldsvolumen for den sidste dag i hver måned vises i tabellen.

Måned	Referenceperiode Gennemsnit Dagligt Opkaldsvolumen	Gennemsnitlig opkaldsvolumen ved slutningen af måneden
Januar	497.7	518.1
Februar	497.7	537.2
Marts	497.7	558.3
April	497.7	578.8
Maj	497.7	599.9
Juni	497.7	620.3
Juli	497.7	641.5
August	497.7	662.6
September	497.7	683.0
Oktober	497.7	704.1

Måned	Referenceperiode Gennemsnit Dagligt Opkaldsvolumen	Gennemsnitlig opkaldsvolumen ved slutningen af måneden
November	497.7	724.6
December	497.7	745.7

Eksempel 2: Negativ vækstrate

I dette eksempel er opkaldsvolumen faldende. I den første tabel og graf anvendes en årlig vækstrate på -50 procent, så den gennemsnitlige daglige opkaldsvolumen efter et år er halvdelen af, hvad den er i begyndelsen af prognoseperioden. I tabellen nedenfor vises det gennemsnitlige daglige opkald for hver måned.

Måned	Referenceperiode Gennemsnit Dagligt Opkaldsvolumen	Gennemsnitligt opkald i slutningen af måneden
Januar	497.7	477.3
Februar	497.7	458.2
Marts	497.7	437.1
April	497.7	416.6
Maj	497.7	395.5
Juni	497.7	375.1
Juli	497.7	353.9
August	497.7	332.8
September	497.7	312.4
Oktober	497.7	291.3
November	497.7	270.8
December	497.7	249.7

I det andet diagram er den årlige vækstrate -200 procent. I dette tilfælde når opkaldsmængderne nul halvvejs gennem året. Når en negativ vækstrate tvinger prognosen til at konvergere til nul, når den bunden ud og kan aldrig være mindre end det. På grund af ankomstmønstre for ugedage er det ikke sikkert, at alle dage når nul på samme tidspunkt, som det ses i grafen.

Strategiske prognoser

Strategiske prognoser er 5 år lange. Den årlige vækstrate bruges til at beregne den forventede vækst på etårstidspunktet og til at beregne hældningen på den linje, der beskriver opkaldsvolumenets fortsatte vækst. Dette er vist i grafen nedenfor som en årlig vækstrate som en lineær tendens. Vækstraten anvendes ikke uafhængigt hvert år i den strategiske prognose. Den stiplede røde linje illustrerer, hvad der sker, når vækstraten anvendes på hvert efterfølgende år i en prognose.

Eksempler på strategiske prognoser

Nedenfor er nogle eksempler på en årlig vækstrate som en lineær tendens (forventet tendens) i en strategisk prognose. De viste årlige vækstrater er 100 procent, nul procent og -50 procent. I alle eksempler er udgangspunktet det samme. Bemærk, at en vækstrate på -50 procent i løbet af det første år når nul ved udgangen af år 2 og derefter forbliver der i resten af prognosen. Også værd at bemærke er nul procent vækstrate (der er ingen ændring i opkaldsvolumen for prognosen).

Administrer faste datotilknytninger

En fast datotilknytning er et link mellem to datoer, der falder på forskellige ugedage fra år til år. Faste datotilknytninger er nyttige, fordi når WFM genererer en prognose, bruger den historiske data fra samme dag i ugen.

Hvis du vil sikre, at WFM bruger en dato med lignende data til prognosen, skal du oprette faste datotilknytninger.

> **EKSEMPEL** Hvis du vil generere en prognose for onsdag den 1. januar 2014, bruger WFM data fra onsdag den 2. januar 2013. Men datoen i 2014 er nytårsdag, og 2013-datoen er
> Dagen efter nytårsdag. Kontaktdataene for de to datoer vil sandsynligvis være meget forskellige på grund af helligdagen. Oprettelse af en fast datotilknytning mellem 1. januar 2014 og 1. januar 2013 korrigerer dette, når der genereres en prognose.

Hvis du ikke har tilstrækkelige historiske data i WFM databasen til at bruge faste datotilknytninger, kan du generere en prognose og derefter redigere dataene for den specifikke dato, så de afspejler korrekte oplysninger (se Rediger fordelinger og prognoser).

Kopiering af faste datotilknytninger

Når du har gemt faste datotilknytninger for en servicekø, kan du kopiere dem til en anden servicekø.

Kopiere faste datotilknytninger fra én servicekø til en anden

1. Vælg den servicekø, hvis faste datotilknytninger du vil kopiere.
2. Vælg målservicekøen **i feltet Kopier til servicekø** .
3. Klik på **Kopiér**.

> BEMÆRK: Handlingen Kopier overskriver eventuelle faste datotilknytninger, der er oprettet for målservicekøen.

Beskrivelser af felter

Brug siden Faste datotilknytninger til at oprette, redigere og slette faste datotilknytninger for individuelle servicekøer.

Du kan ikke redigere tilknyttede datoer, når du har opsat dem, men du kan redigere deres beskrivelser. Hvis du har gjort en fejl i valget af de to datoer, skal du slette datotilknytningen og starte forfra.

Felterne på siden Faste datotilknytninger er beskrevet herunder.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Den servicekø, du ønsker at oprette faste datotilknytninger for.
Tilknyt denne fremtidige måldato	Den dato i fremtiden, som du ønsker at linke til en tidligere referencedato. Dette er den dato, du vil oprette prognoser for.
Med denne historiske referencedato	Den dato i fortiden, der har historiske data, der svarer til, hvad du forventer på den fremtidige dato.
Beskrivelse	En beskrivelse af de tilknyttede datoer for at identificere dem, f.eks. "Nytårsdag" eller "Årlig salgsbegivenhed". Dette er det eneste felt, du kan redigere, når du har gemt en fast datotilknytning.
Knappen Tilføj	Klik på Tilføj for at føje de tilknyttede datoer til tabellen.
Knappen Slet	Hvis du ønsker at slette en datotilknytning, skal du markere afkrydsningsfeltet ud for den i Tabellen, og klik på Slet.
Kopier til servicekøen	Den målservicekø, som du vil kopiere den viste tjeneste til Køens faste datotilknytninger.

Redegør for dage med unormale kontaktmængder

Brug siden Specialhændelser til at oprette og administrere specialhændelser og tildele dem til servicekøer. En specialhændelse er en type hændelse, der får kontaktmængden til at afvige fra det normale. Specialhændelsen kan få mængden til enten at forøges eller reduceres. Når du tildeler en specialhændelse til en servicekø, foretager WFM justeringer for effekten af specialhændelsen ved at fjerne den fra fordelinger og normalisere den i prognoser.

Når du undersøger en historisk specialhændelse, skal du overveje følgende:

- Hvilken servicekø påvirker specialhændelsen? En specialhændelse er altid relateret til en servicekø.
- Hvilken type begivenhed er denne specialhændelse? Du kan konfigurere generiske typer af specialhændelser med standardværdier. Når du har oprettet en generisk specialhændelse, kan du vælge den fra en liste over tilgængelige specialhændelsestyper, når du har brug for det.
- Hvornår forekommer specialhændelsen?
- Hvor mange dage efter specialhændelsen vises påvirkningen af kontaktmængden? Påvirkningen af en strømafbrydelse er øjeblikkelig. Påvirkningen af en regningsformatændring sker, når posten leverer regningerne, og kunden åbner posten.
- Hvor lang tid varer påvirkningen af kontaktmængden i dage? Påvirkningen af en strømafbrydelse varer måske kun en dag, hvis servicen gendannes i løbet af dette tidsrum. Påvirkningen af regningsformatændringen vil sandsynligvis vare nogle dage, da kunder behandler regninger på forskellige tidspunkter.
- Hvad var effektforholdet? Dette bestemmes ved at dividere den kontaktmængde, der forekom med specialhændelsen med den kontaktmængde, der sandsynligvis ville forekomme i fraværet af specialhændelsen.

Indvirkning på distributionsanmodninger

Hvis den referenceperiode, du angiver i en fordelingsanmodning, inkluderer en specialhændelse, udelukkes specialhændelsesdatoen fra referenceperioden. Dette sikrer, at de unormale kontaktmønstre (inklusive kontakthåndteringstider) på specialhændelsesdagen ikke påvirker kontaktfordelingsmønstrene.

EKSEMPEL Overvej en strømafbrydelse, der får den daglige kontaktmængde til at blive halveret: det er normalt om morgenen, men går til nul om eftermiddagen. En specialhændelse med et effektforhold på 0,5 er
Lavet. Datoen for denne særlige begivenhed, hvis den er en del af referenceperioden, udelukkes fra denne referenceperiode.

Påvirkning på prognoseanmodninger

Hvis den referenceperiode, du angiver i en prognoseanmodning, inkluderer en specialhændelse, beregnes den normaliserede kontaktmængde ved at dividere den faktiske kontaktmængde på specialhændelsesdagen med påvirkningsfaktoren. Det er:

Normaliseret kontaktmængde = Faktisk kontaktmængde på specialhændelsesdatoen ÷ påvirkningsfaktor

Lad os sige, at i strømafbrydelseseksemplet var den faktiske kontaktmængde på den dag, hvor strømafbrydelsen opstod, på 5.000 kontakter. Strømafbrydelsesspecialhændelsen har en påvirkningsfaktor på 0,5. Ved hjælp af ovenstående ligning:

Normaliseret kontaktmængde = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

Kontaktmængden i den refererede periode er blevet normaliseret til 10.000 kontakter for at kompensere for effekten af specialhændelsen, som gør prognosen mere nøjagtig.

Begrænsninger i specialhændelser

Specialhændelser bruges til at ophæve påvirkningen af en pludselig og ikke-tilbagevendende ændring i kontaktmængden i fortiden for at sikre, at prognoserne ikke inkluderes i disse uregelmæssigheder.

Specialhændelser kan bruges til at forudsige ændringer i kontaktmængder på grund af fremtidige hændelser, f.eks. en forestående marketingkampagne. Disse typer hændelser kan tilpasses enten automatisk eller manuelt under prognosticeringsprocessen.

Beskrivelser af felter

Felterne på siden, når du opretter, redigerer eller sletter en specialhændelse, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på specialhændelse	Et navn til specialhændelsen. Maksimalt antal tegn = 50.
Effektforsinkelse	Forsinkelsen i hele dage mellem specialhændelsens indtræden og hvornår Det påvirker faktisk kontaktcenteret. Standardværdi = 0.
Effektvarighed	Antallet af hele dage, du forventer, at effekterne af specialhændelsen vil sidst. Standardværdi = 1.
Effektforhold	Specialhændelsens indvirkning på normal kontaktmængde. Standardværdi = 1.

Felterne på siden, når du tildeler en specialhændelse til en servicekø, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Vælg den servicekø, som du vil tildele specialhændelsen til. Særlig
hændelse	Vælg den specialhændelse, du vil tildele til servicekøen. Dato for
begivenhed	Vælg datoen for specialhændelsen.
Effektforsinkelse	Dette felt udfyldes automatisk med værdien, der er konfigureret for specialhændelsen. Du kan ændre den, hvis du vil.
Effektvarighed	Dette felt udfyldes automatisk med værdien, der er konfigureret for specialhændelsen.

Felt	Beskrivelse
	Du kan ændre den, hvis du vil.
Effektforhold	Dette felt udfyldes automatisk med værdien, der er konfigureret for specialhændelsen. Du kan ændre den, hvis du vil.
Kommentar	(Valgfrit) Kommenter om specialhændelsen.
Knappen Tildel	Klik på denne knap for at tildele hændelsen til servicekøen. Det føjes til Tabellen Tildelte hændelser.
Knappen Slet	Klik på denne knap for at slette den valgte specialhændelse fra den tildelte Tabel Begivenheder.

Data i prognoseoversigten

Data i rækken Prognoseoversigt beregnes som beskrevet i følgende tabel.

> BEMÆRK: Totalerne og gennemsnittene i rækken Prognoseoversigt beregnes over en periode på fireogtyve timer. Disse beregninger er ikke begrænset til åbnings- og lukketiderne for den servicekø, du Har valgt.

Kolonne	Oversigtsberegning
Faktiske agenter	Vægtet gennemsnit af værdier i kolonnen: SUM(faktiske agenter × periodevarighed) ÷ SUM(periodevarighed)
Prognose for agenter	Vægtet gennemsnit af værdier i kolonnen, rundet op til næste heltal: SUM(prognose for agenter × periodevarighed) ÷ SUM(periodevarighed)
Agenters prognosereducering anvendt	Vægtet gennemsnit for periodevarighed, rundet op til det nederste heltal. Prognose for agenter ÷ ([1 – reduceringsprocent] ÷ 100) BEMÆRK I servicekøer med små mængder med en lille smule reducering kan det se ud, som om der ikke blev anvendt reducering, fordi begge dele Kolonnen Prognose for agenter, og denne kolonne viser den samme værdi. På grund af afrunding opad til næste heltal vil f.eks.

Kolonne	Oversigtsberegning
	faktisk agentprognose på 0,2 vises som 1. Hvis der anvendes krympning på 5 %, er resultatet stadig mindre end 1. Derfor viser begge kolonner værdien 1.
Agenter er blevet planlagt	Vægtet gennemsnit af værdier i kolonnen: SUM(Planlagte agenter × periodevarighed) ÷ SUM(periodevarighed)
Faktisk gennemsnitlig taletid	Vægtet gennemsnit af værdier i kolonnen: SUM (faktisk gennemsnitlig taletid × faktiske kontakter) ÷ SUM (faktiske kontakter)
Prognose for gennemsnitlig taletid	Vægtet gennemsnit af værdier uden nul i kolonnen: SUM (Prognose for gennemsnitlig taletid × Prognose for kontakter) ÷ SUM (Prognose for kontakter).
Faktisk gennemsnitlig arbejdstid	Vægtet gennemsnit af værdier i kolonnen: SUM (faktisk gennemsnitlig arbejdstid × faktiske kontakter) ÷ SUM (faktiske kontakter)
Prognose for gennemsnitlig arbejdstid	Vægtet gennemsnit af værdier, der ikke er nul i kolonnen: SUM(prognose for gennemsnitlig arbejdstid × prognose for kontakter) ÷ SUM (prognose for kontakter)
Faktiske kontakter	Summen af værdier i kolonnen.
Prognose for kontakter	Summen af kolonneværdier. Hvis aktiveret på siden Globale indstillinger (Aktivér Prognosticerede kontakter som decimaler), kan denne værdi have op til to decimaler. Hvis cellerne i hver række i kolonnen redigeres, ændres de: (ny oversigtsværdi ÷ gammel oversigtsværdi) × gammel celleværdi Hvis den gamle sumværdi var nul, indstilles hver celle til: Oversigtsværdi ÷ antal celler

Kolonne	Oversigtsberegning
Netagenter	Planlagte agenter – Prognose for agenter
Netagenter med svind	Planlagte agenter – Agenter prognosticeret med
reduceringsserviceniveau, % faktisk	Vægtet gennemsnit af værdier i kolonnen: SUM (interval serviceniveau % × kontakter tilbudt) ÷ SUM (tilbudte intervalkontakter)
% serviceniveau, prognose	Vægtet gennemsnit af værdier i kolonnen: SUM(% serviceniveauprognose × prognose for kontakter) ÷ SUM(prognose for kontakter) Som standard er dette den værdi, der er konfigureret som et serviceniveaumål på siden Servicekø, men den kan ændres til en anden værdi, hvis det ønskes. Det er kun interaktive servicekødata, der kan redigeres.
Tidsprognose for serviceniveau	Vægtet gennemsnit af værdier i kolonnen: SUM (Tidsprognose for serviceniveau × Prognose for kontakter) ÷ SUM (Prognose for kontakter) Som standard er dette den værdi, der er konfigureret som et serviceniveaumål på siden Servicekø, men den kan ændres til en anden værdi, hvis det ønskes.
Samlet reducering i %	Gennemsnit af alle reduceringsprocenter. BEMÆRK Hvis summeringsværdien er 0 %, og du redigerer den til en anden værdi, der er større end 0 %, anvendes denne værdi på hvert interval Jævnt over alle intervaller. Hvis du f.eks. ændrer oversigtsværdien fra 0 % til 10 %, anvendes der 10 % på hvert interval. Hvis summeringsværdien derimod er større eller mindre end 0 %, og du redigerer den til en anden værdi, der er større end eller mindre end 0 %, opdateres intervalværdierne proportionalt over alle intervaller, så summeringsværdien er lig med eller tæt på den værdi, du har angivet.

Redigere fordelinger og prognoser

Fordelinger og prognoser kan redigeres på en række måder, som beskrevet nedenfor.

Trække datapunkter i et diagram

Du kan trække datapunkterne på linjerne i prognose- og fordelingsgraferne for at øge eller reducere den værdi, som disse datapunkter repræsenterer.

BEMÆRK Du kan ikke trække linjer i et diagram, der vises vandret.

Der er nogle data, der ikke kan redigeres ved at trække datapunkter.

- I en prognose kan du ikke redigere faktiske data (f.eks. faktiske kontakter) eller antallet af planlagte agenter (Planlagte agenter).
- I en fordeling kan du ikke redigere kontaktforholdsdata (kontaktforhold), men du kan redigere andre værdier i fordelingen.

Redigering af data i tabellen

Du kan redigere felter i tabellen. Ændringer, du foretager, afspejles straks i diagrammet.

- Dobbeltklik på en tabelcelle for at redigere den. Tabuler ud af cellen, eller tryk på Enter for at få den nye værdi til at "låses fast".
- Tryk på Tab for at flytte fra celle til celle mod højre.
- Tryk på Skift + Tab for at flytte fra celle til celle mod venstre.
- Tryk på Enter for at flytte en celle ned ad gangen.
- Tryk på Skift + Enter for at flytte en celle op ad gangen.

Udfylde en tom tabel

Hvis der ikke er nogen prognose- eller fordelingsdata tilgængelige for en bestemt dag, kan du bruge importfunktionen eller manuelt udfylde prognosen eller fordelingstabellen for den pågældende dag ved hjælp af knappen Initialiser. Denne knap vises kun øverst til højre på siden, når der ikke er nogen prognose eller distributionsdata for den valgte servicekø og dato.

BEMÆRK: Knappen Initialiser vises på siden Prognose kun på zoomniveauet Dag. Den vises aldrig for strategiske prognoser.

Når du klikker på knappen, fyldes tabellen med nuller i hvert interval af dagen, du får vist. Du kan derefter kopiere og indsætte data i tabellen eller indtaste dem manuelt.

Redigering af totaler på fordelingssiden

Følgende tabel viser de felter på siden Fordeling, hvis summeringsværdi du kan redigere, og hvordan denne redigering påvirker dataene i tabellen.

Felt	Indvirkning på data
Gennemsnitlig taletid	Den nye oversigtsværdi anvendes, som den er i hele tidsperioden. Denne redigering medfører, at værdien for Prognose for agenter genberegnes ved hvert interval.
Gennemsnitlig arbejdstid	Den nye oversigtsværdi anvendes, som den er i hele tidsperioden. Denne redigering medfører, at værdien for Prognose for agenter genberegnes ved hvert interval.

Redigering af totaler på siden Prognose

I følgende tabel vises de felter på siden Prognose, hvis summeringsværdi du kan redigere, og hvordan denne redigering påvirker dataene i tabellen. Når en hovedværdi redigeres, genfordeles prognoseværdierne til hvert interval. Dette udløser igen en genberegning af den faktiske oversigtsværdi, som muligvis ikke er identisk med den værdi, du angav.

Felt	Indvirkning på data
Prognose for agenter	Den nye sumværdi fordeles proportionalt over tid Periode baseret på værdierne før redigering. Hvis værdierne før redigering alle er nul, fordeles den nye værdi jævnt over alle intervaller i perioden. Denne redigering medfører ikke, at andre metrics genberegnes. Denne redigering er kun tilladt på intervalzoomniveauet.
Agenters prognosereducering anvendt	Værdierne i denne kolonne ændres, hvis reduceringsprocenten ændres.
Prognose for gennemsnitlig taletid	Den nye oversigtsværdi anvendes, som den er i hele tidsperioden. Denne redigering medfører, at værdien for Prognose for agenter genberegnes ved hvert interval.
Prognose for gennemsnitlig arbejdstid	Den nye oversigtsværdi anvendes, som den er i hele tidsperioden. Denne redigering medfører, at værdien for Prognose for agenter genberegnes ved hvert interval.
Prognose for kontakter	Den nye sumværdi fordeles proportionalt over tid

Felt	Indvirkning på data
	Periode baseret på værdierne før redigering. Hvis værdierne før redigering alle er nul, fordeles den nye værdi jævnt over alle intervaller i perioden. Denne redigering medfører, at værdien for Prognose for agenter genberegnes ved hvert interval.
% serviceniveau, prognose	Den nye sumværdi anvendes på alle intervaller i løbet af tiden periode. Denne redigering medfører, at værdien for Prognose for agenter genberegnes ved hvert interval.
Tidsprognose for serviceniveau	Den nye oversigtsværdi anvendes, som den er i hele tidsperioden. Denne redigering medfører, at værdien for Prognose for agenter genberegnes ved hvert interval.
Samlet reducering i %	Den nye sumværdi anvendes på alle intervaller i løbet af tiden periode. Hvis alle værdier i intervallerne er ens, vil ændring af summeringsværdien resultere i, at den samme værdi vises i hvert interval.

BEMÆRK: De tal, du ser, når du har foretaget redigeringer på zoomniveauerne Uge og Måned, men før du gemmer, kan (og vil sandsynligvis) ændre sig en smule, når ændringerne er gemt og overført til Underliggende intervaldata.

Redigering af totaler i en strategisk prognose

Du kan redigere alle kolonner med strategisk prognose på zoomniveauet År med undtagelse af Prognose for agenter, som beregnes ud fra værdierne i andre kolonner.

BEMÆRK: Værdien Oversigt over kontaktprognose repræsenterer det samlede antal kontakter for året. Hvis denne værdi ændres til en værdi, der i gennemsnit er færre end 0,5 opkald pr. dag, rundes den ned
Til nul. Derfor er det muligt at se et nul for den månedlige værdi for Kontakter prognose.

Kopiering og indsættelse af data i tabellen

Du kan kopiere og indsætte data i tabellen ved brug af Windows-genvejstasterne.

- Klik og træk med musen for at vælge specifikke rækker og kolonner i tabellen eller et regneark, eller tryk på Ctrl+A for at markere hele tabellen eller regnearket.

- Brug Ctrl+C til at kopiere de markerede celler til Udklipsholder i formatet tabulatorsepareret værdi (TSV) eller kommasepareret værdi (CSV). Denne handling kopierer både redigerbare og skrivebeskyttede kolonner, hvis du kopierer data fra tabellen.
- Brug Ctrl + V til at indsætte indholdet af udklipsholderen i tabelceller. Du kan indsætte i en specifikt valgt gruppe af celler eller blot vælge den celle, der bliver øverste venstre hjørne af dine indsatte data. Datene indsættes i de valgte celler, medmindre den valgte kolonne er skrivebeskyttet. Du kan ikke indsætte kopierede data i skrivebeskyttede kolonner. Hvis de kopierede data er for store til at passe i det valgte indsættelsesområde, udvides markeringen til størrelsen af dataene i udklipsholderen. Hvis du f.eks. vælger et 2 × 2-område, men dataene på udklipsholderen er 3 × 3, så indsætter 3 × 3. De indsatte data fremhæves i tabellen.

Anvendelse af en justeringsfaktor på en kolonne

Du kan anvende en justeringsfaktor for at redigere hver værdi i en fordelings- eller prognosetabelkolonne med den samme procentsats. Hvis du f.eks. vil øge værdierne i en kolonne med 20 procent, kan du anvende en justeringsfaktor på 1,2.

Hvis du vil anvende justeringsfaktoren, skal du dobbeltklikke på kolonneoverskriften og angive den ønskede værdi i den resulterende dialogboks. Dialogboksen er kun tilgængelig for kolonner, du kan redigere på denne måde.

Du kan justere følgende kolonner i en prognose:

- Prognose for kontakter
- Gennemsnitlig taletid
- Prognose for gennemsnitlig arbejdstid
- Samlet reducering i %
- Agenters prognosereducering anvendt
- Prognose for agenter
- % serviceniveau, prognose
- Tidsprognose for serviceniveau

Du kan justere følgende kolonner i en fordeling:

- Gennemsnitlig taletid
- Gennemsnitlig arbejdstid

Administrer tidsplansaktiviteter

Siderne i afsnittet Aktiviteter i Programadministration gør det muligt at opsætte og administrere undtagelser og projekter.

Administrer undtagelser

Siden Undtagelser gør det muligt at oprette, redigere, slette og tildele undtagelser. Undtagelser er aktiviteter, der fjerner agenter fra at være i tjeneste. Eksempler på undtagelser er møder, uddannelse og fritid.

Undtagelser kan placeres i en agents tidsplan på en række måder:

- Anmodet af agenter via en undtagelsesanmodning for enten tidligere og fremtidige datoer (se Anmod om en undtagelse). Denne type undtagelse skal godkendes af agentens supervisor, før den anvendes på tidsplanen.
- Tildelt til agenter, før en tidsplan køres af en supervisor eller planlægger (se Tildeling af en undtagelse). Når der genereres en tidsplan, anvender WFM undtagelsen på agentens tidsplan og flytter pauser for at tilpasse den. WFM forsøger også at planlægge en anden agent til at arbejde på denne dato for at sikre, at kravene er dækket for servicekøen.
- Tildelt til agenter, efter en tidsplan er kørt af en supervisor eller planlægger ved brug af siden Agenttidsplaner (se Indsætte en aktivitet). Tildeling af undtagelser, når en tidsplan er kørt, sikrer, at tidsplanen nøjagtigt afspejler de aktuelle betingelser, og at en undtagelseshistorik gemmes.
- Tildelt til agenter som en dynamisk planlægningshændelse.
- Tildelt til agenter som en undtagelse for dynamisk planlægning af intradag ferie eller fritid.

En liste over agenter, der er tildelt en bestemt undtagelse, kan ses i rapporten Tildelte undtagelser (se).

I de fleste tilfælde er undtagelsesplaceringen indlysende og svarer nøjagtigt til det, der blev anmodet om. I nogle få tilfælde er undtagelsesplaceringen dog mindre indlysende, fordi placeringen skal følge visse regler, der er baseret på undtagelsesanmodningen eller den tildelte undtagelse og agentens eksisterende tidsplan, som beskrevet nedenfor.

For tidsplaner, der køres med tildelte undtagelser

Når der køres en tidsplan, ser planlæggeren på de tildelte undtagelser for hver agent og forsøger at placere tilsvarende planlagte undtagelser i tidsplanen for den pågældende agent. De planlagte undtagelser svarer måske eller måske ikke nøjagtigt til start-/stoptiderne for den tildelte undtagelse.

> BEMÆRK Det er muligt, at når der tildeles heldagsundtagelser og deldagsundtagelser med variable arbejdsskift, kan undtagelserne placeres på valgfrie dage, når agenter ikke har skift.

For tildelte undtagelser for hele dage:

- Den tildelte undtagelse for hele dagen anvendes på hele skiftet, hvis der oprettes et for den pågældende dag. Hvis der ikke oprettes et skift for den pågældende dag, placeres undtagelsen ikke i tidsplanen.
- For metoden Balanceret planlægning gælder det, at hvis der er en heldagsundtagelse på en variabel arbejdsskiftdag, bruger planlæggeren generelt ikke denne dag, hvis der er andre dage, hvor der er brug for agenten. Planlæggeren foretrækker imidlertid at planlægge for den dag, hvis der ikke er andre dage, hvor der er brug for agenten.

For tildelte undtagelser for deldage:

- Tildelte undtagelser for deldage placeres kun på den del af tidsplanen, hvor et skift kan placeres (dvs. agenten er tilgængelig til at arbejde).
- Hvis ingen del af den tildelte undtagelse overlapper, hvor et skift kan placeres, placeres undtagelsen ikke i tidsplanen.

For godkendte undtagelses-, rådgivnings- og fridagsanmodninger

Undtagelses-, rådgivnings- og fridagsanmodninger opretter alle tildelte undtagelser på godkendelsestidspunktet for både manuelt og automatisk godkendte anmodninger. Undtagelsen er muligvis ikke placeret på tidsplanen på godkendelsestidspunktet, som beskrevet nedenfor.

Når der ikke findes nogen tidsplan:

- Hvis der ikke findes nogen tidsplan for agenten, placeres undtagelsen ikke i tidsplanen på godkendelsestidspunktet. Den tildelte undtagelse oprettes stadig, så hvis eller når der køres en scehdule, forsøger planlæggeren at placere undtagelsen på tidsplanen for agenten baseret på reglerne for kørsel af en tidsplan med tildelte undtagelser.

Når der findes en tidsplan:

- For heldagsanmodninger placeres der en undtagelse i tidsplanen frem for alle betalte aktiviteter i skift, der starter den pågældende dag. Alle ubetalte aktiviteter i disse skift erstattes med en Ikke tilgængelig-aktivitet. Hvis agenten ikke har et skift den dag, føjes undtagelsen ikke til agentens tidsplan.
- For anmodninger om deldage placeres der en undtagelse i tidsplanen for den anmodede tidsperiode over eventuelle eksisterende betalte aktiviteter i denne tidsperiode. Alle overlappende ubetalte aktiviteter i disse skift erstattes med en Ikke tilgængelig-aktivitet. Hvis agenten ikke har nogen eksisterende betalte aktiviteter i denne periode, føjes undtagelsen ikke til agentens tidsplan.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Slet ikke undtagelser, der ikke længere bruges, hvis de tidligere var tildelt til agenter. Hvis de slettes, vil de historiske data, der er knyttet til dem, gå tabt. Deaktiver Undtagelser i stedet.

Oprettelse, redigering og sletning af undtagelser

Felterne på siden, når du redigerer eller sletter en eksisterende undtagelse, eller når du opretter en ny undtagelse, beskrives nedenfor.

> BEMÆRK: Undtagelser, der tidligere blev brugt i en tidsplan, men som stadig er i tidsplanhistorikken, kan ikke slettes.

Felt	Beskrivelse
Oplysninger om undtagelse	Det entydige navn på undtagelsen. Maks. tegn = 50.
Aktiver undtagelsen	Markér afkrydsningsfeltet for at aktivere undtagelsen og gøre den tilgængelig for brug. Hvis du fjerner markeringen i afkrydsningsfeltet, vil undtagelsen ikke længere være tilgængelig (den er deaktiveret).
Denne undtagelse er en betalt aktivitet	Marker afkrydsningsfeltet, hvis undtagelsesaktiviteten er en betalt aktivitet. Denne indstilling kan tilsidesættes, når undtagelsen er tildelt en agent.
Denne aktivitet kræver en arbejdsstation	Marker afkrydsningsfeltet, hvis undtagelsesaktiviteten kræver, at den agent, den er tildelt til, optager en arbejdsstation. Når den er valgt, tælles undtagelsen med ved beregning af det samlede antal agenter, der er planlagt på samme tid (den maksimale personalegrænse). Se Begræns antallet af agenter, der skal planlægges for at få flere oplysninger.
URL-adresse til hyperlink	URL-adressen på den webside, som en agent skal besøge for at udføre undtagelsen aktivitet, hvis det er nødvendigt. Du skal bruge den fulde webadresse (herunder "http", "https" og "www" efter behov). URL'en vises i undtagelsen i Min tidsplan.
Tekst, der skal vises	Den valgfrie tekst, der vises som et hyperlink i undtagelsen i stedet for URL-adressen.
Metadata for aktivitet	(Valgfrit) Tildeler en standardmetadataværdi til eller fjerner en standard metadataværdi fra, undtagelsen. Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af metadataværdier i Administrere værdier for aktivitetsmetadata.
Farve	Den farve, der repræsenterer denne undtagelse i tidsplanen.

Tildeling af en undtagelse

Felterne på siden, når du tildeler en undtagelse til en eller flere agenter, beskrives herunder.

BEMÆRK Du kan ikke redigere en tildelt undtagelse. Du kan overlejre en tildelt undtagelse med en ny tildelt undtagelse for de samme agenter og dato/klokkeslæt. Den første tildelte undtagelse erstattes derefter

Med den nye tildelte undtagelse, næste gang tidsplanen for disse agenter køres.

Felt	Beskrivelse
Undtagelse	Den undtagelse, du vil tildele til agenter.
Denne undtagelse er en betalt aktivitet	Som standard viser dette afkrydsningsfelt den betalte status, der er knyttet til undtagelsen. Når du tildeler undtagelsen til en eller flere agenter på denne side, kan du markere eller rydde afkrydsningsfeltet for at tilsidesætte denne indstilling.
Agenter	De agenter, du kan tildele til undtagelsen. Du kan tildele en, flere eller alle agenter til undtagelsen.
Datoer	Startdatoen og datoen for undtagelsesaktiviteten. Du kan også angive en startdato og derefter angive et antal forekomster for en tilbagevendende aktivitet. Hvis du angiver et antal forekomster, deaktiveres feltet Slutdato.
Varighed	Starttidspunktet og sluttidspunktet for undtagelsesaktiviteten. Hvis du vælger Hele dagen, deaktiveres felterne Starttid og Sluttid. Feltet skrivebeskyttede timer beregner længden af aktivitetens tid baseret på start- og sluttidspunkter. ▪ Hvis den tildelte undtagelse er en heldagsundtagelse, er denne dag i hver agents viste tidszone. ▪ Hvis den tildelte undtagelse er en undtagelse for en del af dagen, er tiderne i felterne start- og sluttid i kundens tidszone. Agenter ser dog undtagelsen i deres egen viste tidszone.
Hele dagen	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis aktiviteten varer hele arbejdsdagen. Når det markeres, er felterne Starttidspunkt og Sluttid deaktiveret.
Frekvens	Aktivitetens frekvens – dag, uge, måned eller år.
Forekomst	Afhængigt af dit valg af frekvens viser dette afsnit de indstillinger, du kan vælge at indstille til daglig, ugentlig, månedlig eller årlig forekomst.
Note	(Valgfrit) Tilføj yderligere oplysninger om undtagelsen, der er specifik for de tildelte agenter. De oplysninger, du indtaster, er synlige for dem

Felt	Beskrivelse
	Agenter i Min tidsplan, når undtagelsen er planlagt. Du kan få vist, redigere eller slette noten i Agenttidsplaner. Du kan ikke redigere en eksisterende note her, men du kan overlejre den tildelte undtagelse med en ny undtagelse for de samme tildelte agenter og det samme tidspunkt og den samme dato, der indeholder en anden note. Den nye undtagelse erstatter derefter den oprindelige undtagelse, næste gang der køres en tidsplan for disse agenter.

Eksempler på konfiguration af hyppighed og forekomst

Følgende eksempler viser, hvordan du kan indstille frekvensen og forekomsten af daglige, ugentlige, månedlige og årlige undtagelser.

Kun én gang

Hvis du vil tildele en undtagelse, der kun forekommer én gang, skal du bruge disse indstillinger.

Felt	Indstilling
Startdato, Slutdato	Samme dato
Frekvens	Dag
Daglig forekomst	Hver 1. dag

En gang om ugen

Hvis du vil tildele en undtagelse, der forekommer en gang hver uge på mandage i 10 uger, skal du bruge disse indstillinger.

Felt	Indstilling
Startdato	Dato for den første mandag i serien
Antal forekomster	10
Frekvens	Uge
Ugentlig forekomst	Hver 1. uge
På disse dage	Mandag BEMÆRK Valgte dage er blå, ikke-valgte dage er hvide.

En gang om måneden

Hvis du vil tildele en undtagelse, der forekommer en gang hver måned på den anden mandag i 12 måneder, skal du bruge disse indstillinger.

Felt	Indstilling
Startdato	Dato for den første mandag i serien
Antal forekomster	12
Frekvens	Måned
Månedlig forekomst	Vælg indstillingen, og udfyld erklæringen som følger: "Den anden Mandag hver 1. måned."

En gang om året

Hvis du vil tildele en undtagelse, der forekommer en gang om året den 15. januar i fem år, skal du bruge disse indstillinger:

Felt	Indstilling
Startdato	Den første 15. januar i serien
Antal forekomster	5
Frekvens	År
Årlig forekomst	Vælg den første mulighed, og udfyld erklæringen som følger: "Hver Januar på denne dato: 15."

Administrer undtagelsestyper

Brug siden Undtagelsestyper til at oprette, redigere og slette undtagelsestyper. En undtagelsestype er en generisk undtagelse eller en undtagelse på højt niveau, som agenten vælger, når de anmoder om en undtagelse.

Hvis du mener, at dine agenter vil vælge en passende undtagelsestype, når de beder om fri, kan du oprette undtagelsestyper, der er mindre generiske. Hvis du mener, at dine agenter vil vælge en mindre passende undtagelsestype, kan du oprette en række meget brede undtagelsestyper og bede agenterne om at angive en beskrivende kommentar, når de anmoder om en fridag.

> **EKSEMPEL** En agent har en aftale hos lægen og beder derfor om fri, så når hun beder om fri, vælger hun undtagelsestypen Sygeorlov og skriver derefter en kommentar om, at anmodningen vedrører en læges
> aftale. Denne undtagelsestype fungerer som en pladsholder, indtil agentens supervisor godkender anmodningen. Når supervisoren godkender anmodningen, angiver vedkommende "Lægebesøg".

BEMÆRK: De undtagelsestyper, du opretter, tildeles automatisk virksomhedsvisningen og den visning, der er tildelt dig.

Beskrivelser af felter

BEMÆRK Du kan ikke redigere eller slette undtagelsestyper, der ikke er i din visning. Hvis en undtagelsestype i din visning har undtagelser knyttet til den, som ikke er i din visning, kan du ikke redigere det
undtagelsestype. Dette sikrer, at du ikke utilsigtet kan fjerne undtagelser, du ikke kan få vist.

Felterne på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på undtagelsestype	Det entydige navn på undtagelsestypen. Maks. tegn = 50.
Standardundtagelse	Standardundtagelsen for arbejdsgangen, der bruges til denne undtagelsestype (se Automatiser håndtering af agentanmodninger).

Administrer projekter

Brug siden Projekter til at oprette, redigere og slette projekter. Et projekt er en aktivitet, der forhindrer agenter i at reagere på kontakter. Projekter tildeles generelt for at optimere brugen af agentens ledige tid, når kontaktmængden er lav. Disse aktiviteter forekommer i hvert arbejdsskift og kan tildeles for en eller flere dage pr. uge.

WFM undersøger dækningen for hvert interval og planlægger et projekt til et tidspunkt, hvor det har mindst indflydelse på dækningen.

BEMÆRK Projekter planlægges sidst, efter at arbejdsbetingelser og undtagelser er taget i betragtning. De er ikke planlagt over frokoster, pauser eller undtagelser. Projekter bør ikke være Konfigureret til at være lige så lang som et helt skift, men bør snarere konfigureres i kortere tidslængder, så de kan tage højde for frokoster, pauser og undtagelser.

Der er to typer projekter: påkrævede projekter og ikke-påkrævede projekter (standard). Påkrævede projekter er projekter, der skal udføres, og derfor skal planlægges på det bedste tidspunkt, selvom der ikke er et interval, hvor dækningen normalt tillader det. Ikke-påkrævede projekter planlægges, når det er muligt, under hensyntagen til dækningskrav, og planlægges ud fra deres tildelte prioritet.

Projekter planlægges i denne rækkefølge:

- Påkrævet projekt
- Ikke-påkrævet projekt, prioritet 0

- Ikke-påkrævet projekt, prioritet 1
- Ikke-påkrævet projekt, prioritet 2
- Og så videre.

BEMÆRK Du kan ændre et projekts status fra påkrævet til ikke-påkrævet eller ikke-påkrævet til påkrævet. Denne ændring træder først i kraft, når tidsplanen køres igen. Det påvirker ikke allerede planlagte
projekter.

Beskrivelser af felter

BEDSTE PRAKSIS Slet ikke projekter. Hvis du sletter et projekt, går alle historiske data, der er knyttet til det, tabt.

BEMÆRK: Du kan ikke slette et projekt, hvis det aktuelt er planlagt.

Felterne på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Projektnavn	Det entydige navn på projektet.
Dette er et påkrævet projekt	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis projektet er påkrævet. Hvis du gør det, vil projektet planlægges før ikke-påkrævede projekter på det bedst mulige sted for dækning. Dette kan medføre underbemanding.
Prioritet	(Kun valgfrie projekter) Et tal fra nul til ni, der beskriver projektets prioritet, hvor nul er den højeste prioritet. Hvis et projekt er udpeget som et påkrævet projekt, viser dette felt et skrivebeskyttet "–1".
URL-adresse til hyperlink	URL-adressen på den webside, som en agent skal besøge for at udføre projektet aktivitet, hvis det er nødvendigt. Du skal bruge den fulde webadresse (herunder "http", "https" og "www" efter behov). URL'en vises i projektaktiviteten i Min tidsplan.
Tekst, der skal vises	Angiv valgfri tekst, der skal vises som et link i projektaktiviteten I stedet for URL-adressen.
Dette projekt er en betalt aktivitet	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis dette projekt er en betalt aktivitet.
Aktiver dette projekt	Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere projektet. Et projekt kan ikke være

Felt	Beskrivelse
	Planlagt, indtil den er aktiveret.
Startdato/Slutdato	Start- og slutdatoerne for den periode, agenter kan planlægges til at arbejde på projektet. BEMÆRK Planlæggeren behandler projektets start- og slutdatoer som kalenderdatoer, ikke skiftdatoer.
Starttid/Sluttid	Start- og sluttiderne for den periode, som agenter kan planlægges til at arbejde på projektet. BEMÆRK: Planlæggeren baserer projektets start- og sluttider på agentens planlægningstidszone.
Tidsplansforøgelse	Den tidsplanforøgelse, der bestemmer de intervaller, som projektet ligger i kan starte. Hvis du f.eks. vælger en stigning på 15 minutter og starttiden er 08:00, så kan agenter starte arbejde på projektet kl. 08:00, 08:15, 08:30 osv.
Dage, agenter kan arbejde på projektet	De dage, der angiver, hvilke dage i ugen agenter kan planlægges til at arbejde på projektet. Valgte dage er blå. Som standard er alle ugens dage markeret.
Mindste varighed	(Kun valgfrie projekter) Den mindste tid, som agenter kan være planlagt til at arbejde på projektet. Denne værdi kan ikke være mindre end Varighedsenhed og skal være et multiplum af Varighedsenhed.
Maks. varighed	(Kun valgfrie projekter) Den maksimale varighed, som agenter kan være planlagt til at arbejde på projektet. Denne værdi skal være et multiplum af Varighedsenhed og skal være mindst det samme som Mindste varighed.
Varighedsenhed	(Kun valgfrie projekter) Den basisblok af tid, som agenter planlægges at arbejde på projektet. Hvis f.eks. varighedsenheden er 30 minutter, og en agent er planlagt til at arbejde på projektet i 60 minutter under arbejdsskiftet, kan denne tid være to på hinanden følgende varighedsenheder, der tilsammen er 60 minutter, eller en 30-minutters varighedsenhed om formiddagen og en anden 30-minutters varighedsenhed om eftermiddagen.

Felt	Beskrivelse
Varighed	(Kun påkrævede projekter) Den varighed, agenter er planlagt til at arbejde på det påkrævede projekt. Standard = 30 minutter.
Begræns det samlede antal timer, der bruges på dette projekt pr. uge	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil begrænse antallet at timer, der anvendes på projektet pr. uge. Når afkrydsningsfeltet er markeret, vises indstillingen Maksimalt antal timer pr. uge.
Maksimalt antal timer pr. uge	Det maksimale antal timer pr. uge, en agent kan arbejde på dette projekt. Vælg en af to indstillinger for at angive, om agenten kan arbejde flere dage pr. uge eller kun en dag pr. uge på projektet.
Agenter	De agenter, der er valgt til at arbejde på projektet.
Note	(Valgfrit) Tilføj yderligere oplysninger om projektet. De oplysninger, du angiver, er synlige for agenter i Min tidsplan, når projektet planlægges, og for analytikere på siden Agenttidsplaner. Du kan redigere eller slette noten her eller i Agenttidsplaner. Hvis du redigerer noten her, opdateres noten, næste gang tidsplanen køres.
Metadata for aktivitet	(Valgfrit) Tildeler en standardmetadataværdi til eller fjerner en standard metadataværdi fra projektet. Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af metadataværdier i Administrere værdier for aktivitetsmetadata.
Farve	Den farve, der repræsenterer dette projekt i tidsplanen.

Opret en tidsplan

Generer en tidsplan

1. Åbn siden Planlægningsanmodning.
2. Vælg den planlægningsmetode, du vil bruge. Som standard er indstillingen Balanceret valgt.
    - Indstillingen Balanceret fordeler personalet bedst muligt på tværs af dagens intervaller baseret på brugerkonfigurationer og arbejdsskift, hvilket resulterer i tidsplaner, der er mere ligeligt fordelt på tilgængelige agenter.

      BEMÆRK Når maksimumgrænser for personale er aktiveret, tager denne indstilling højde for grænsen, når der genereres en tidsplan.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Brug indstillinger for servicekøprioritet til at finjustere planlægningsfunktionsmåden. Hvis resultaterne af planlægning af flere servicekøer ikke er tilfredsstillende (for
f.eks. skal du minimere underbemandingen af en vigtig servicekø), skal du sørge for, at den prioritet, der er tildelt til den pågældende servicekø, er langt fra de prioriteter, der er tildelt til de andre servicekøer. F.eks. tildeles den vigtige servicekø en prioritet på 4, mens andre servicekøer tildeles prioriteterne 90 og 100 (se Servicekøprioritet).

- Indstillingen Prioriteret (tidligere kaldet standardindstillingen) koncentrerer tilgængeligt personale tidligere på ugen og i de tidligste intervaller, de kan planlægges. Hvis du er underbemandet, resulterer dette i tidsplaner, der har tendens til at opfylde personalekravene tidligere på ugen og dagen i stedet for dem senere på ugen og dagen.

BEMÆRK Selv når maksimale personalegrænser er aktiveret, tager denne indstilling ikke højde for grænsen, når der genereres en tidsplan.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Hvis der ikke er nok agenter til fuldt ud at bemande alle servicekøer, resulterer brugen af indstillingen Prioriteret i, at servicekøer med højere prioritet bliver mere fuldstændige
Bemandet end servicekøer med lavere prioritet. Overvej at bruge indstillingen Balanceret til at fordele personalet mere jævnt på tværs af ugedagene, inden for en dag og mellem servicekøer.

3. Marker afkrydsningsfeltet **Ad hoc-planlægning** , hvis du vil planlægge valgte agenter uden at ændre tidsplanerne for agenter, der allerede er planlagt for servicekøen. Se Føje en agent til en eksisterende tidsplan for at få flere oplysninger om, hvordan du genererer en ad hoc-tidsplan.
4. Vælg en eller flere multifærdighedsgrupper og/eller servicekøer, der skal planlægges.

BEMÆRK Hvis de servicekøer, du vælger, har en mindste varighed af planlægningsblokken konfigureret på siden Servicekøer (se Administrer servicekøer), forlænges
Tid, det tager at køre dine tidsplaner, især hvis dine tidsplaner er komplekse (de omfatter f.eks. mange agenter, servicekøer og arbejdsbetingelser og bruger variable arbejdsskift).

5. Angiv startdatoen og antallet af uger for den periode, du vil planlægge. Startdatoen, der bruges, er den konfigurerede første dag i ugen, der indeholder den dato, du angiver.
6. Marker afkrydsningsfeltet **Roter arbejdsskift,** hvis du ønsker, at WFM automatisk skal rotere arbejdsskift i henhold til de arbejdsskiftrotationer, der er konfigureret for hver planlagt agent. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret, skal du konfigurere et arbejdsskift for den specifikke uge på agentens side Brugere eller på

Agenter skal have fuldført deres valg af dynamisk planlægning af arbejdsskift for disse uger.

> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Marker altid afkrydsningsfeltet "Roter arbejdsskift", også selvom du ikke roterer arbejdsskift. Hvis datoen på et arbejdsskift, der er konfigureret for en agent, ikke stemmer overens med
> Datoer for denne tidsplan, mislykkes skemakørslen. Når afkrydsningsfeltet er markeret, og du ikke roterer arbejdsskift, ignorerer WFM den dato, der er angivet på det arbejdsskift, der er konfigureret for agenten, og roterer faktisk det enkelte arbejdsskift fra uge til uge.

7. Planlæg, hvornår anmodningen skal køres. Anmodningen køres som standard straks.

> BEMÆRK: Planlægningsanmodninger lykkes, selvom der ikke er nogen prognosedata for nogen af de dage, du kører tidsplanen for. WFM antager, at prognosen er nul på datoer uden prognosedata. Dette kan påvirke, hvordan agenter planlægges.

8. Klik på **Send**.

> BEMÆRK: En tidsplansanmodning mislykkes, hvis der ikke er nogen prognosticerede data for nogen af de dage, du kører tidsplanen for. Og hvis nogen af multifærdighedsgrupperne eller servicekøerne er tilknyttet
> Med agenter, hvis arbejdsskift omfatter den sidste dag i ugen, bør der være prognosticerede data for de første to dage af den næste uge. Hvis der ikke er nogen data for de ekstra to dage, antages det, at prognosen er nul (0), og dette kan påvirke, hvordan agenterne planlægges. De ekstra dage kan være nødvendige i tilfælde af ubetalte arbejdsbetingelsesaktiviteter, der skubber arbejdsskiftet fra den sidste dag i ugen hen over midnat til de første to dage af den næste uge (det udvidede arbejdsskift efter at have anvendt arbejdsbetingelsen kan være på maksimalt 48 timer, når varigheden af ubetalte perioder medtages).

Føje en agent til en eksisterende tidsplan

Ad hoc-planlægning giver dig mulighed for at integrere bestemte agenter i en servicekøs eksisterende tidsplan uden at køre tidsplanen igen. På den måde undgår du at forstyrre de eksisterende agenters tidsplaner.

Nogle af grundene til, at du vil bruge ad hoc-planlægning, omfatter tilføjelse af nyansatte agenter til en eksisterende tidsplan eller en agent, der vender tilbage fra orlov.

Vigtigt at bemærke

- Ad hoc-planlægning bruger kun planlægningsmetoden Balanceret.
- Ad hoc-tidsplaner starter på den første standarddag i ugen.
- Ad hoc-planlægning kan bruges med faste, variable og dynamiske rådighedsarbejdsskift.

- Ad hoc-planlægning gælder for agenter, der har flere færdigheder, enten som medlem af flere servicekøer eller af en multifærdighedsgruppe.

Generering af en ad hoc-tidsplan

Oprette en ad hoc-tidsplan

1. Åbn siden Planlægningsanmodning.
2. Som standard er indstillingen Balanceret valgt. Dette er den eneste planlægningsmetode, der er tilladt med ad hoc-planlægning.
3. Marker afkrydsningsfeltet **Ad hoc-planlægning** .
4. I ruden Tilgængelig skal du vælge den eller flere agenter, du vil planlægge, og flytte dem til ruden Tildelt.
5. Konfigurer de datoer, du ønsker, at de valgte agenter skal planlægges for. Angiv startdatoen og antallet af uger for den periode, du vil planlægge. Startdatoen, der bruges, er den konfigurerede første dag i ugen, der indeholder den dato, du angiver.

   BEMÆRK Hvis en agent skal starte midt i ugen, kan du indsætte ubetalte undtagelser for de dage, de ikke er der, og derefter køre ad hoc-tidsplanen for ugen.

6. Marker afkrydsningsfeltet **Roter arbejdsskift,** hvis du ønsker, at WFM automatisk skal rotere arbejdsskift i henhold til de arbejdsskiftrotationer, der er konfigureret for hver planlagt agent. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret, skal du konfigurere et arbejdsskift for den specifikke uge på agentens side Brugere, eller agenterne skal have foretaget deres valg for dynamisk planlægning af arbejdsskift for disse uger.

   BEDSTE FREMGANGSMÅDE Marker altid afkrydsningsfeltet "Roter arbejdsskift", også selvom du ikke roterer arbejdsskift. Hvis datoen på et arbejdsskift, der er konfigureret for en agent, ikke stemmer overens med
   Datoer for denne tidsplan, mislykkes skemakørslen. Når afkrydsningsfeltet er markeret, og du ikke roterer arbejdsskift, ignorerer WFM den dato, der er angivet på det arbejdsskift, der er konfigureret for agenten, og roterer faktisk det enkelte arbejdsskift fra uge til uge.

7. Planlæg, hvornår anmodningen skal køres. Anmodningen køres som standard straks.

   BEMÆRK: Tidsplansanmodninger kan køre samtidigt, så længe de ikke indeholder de samme agenter eller servicekøer.

8. Klik på **Send**.

Se serveranmodninger fra WFM brugere

Brug siden Brugeranmodninger til at se og/eller slette serveranmodninger (f.eks. planlægnings-, planlægnings- og dataanmodninger) foretaget af brugere.

Når der foretages en brugeranmodning, føjes den til køen. Anmodninger behandles en ad gangen. Listen viser anmodningstypen, den tid og dato hvor anmodningen blev sendt, navnet på den bruger, der foretog anmodningen, og anmodningens aktuelle status.

Anmodningerne kan filtreres og sorteres efter enhver kolonne. Anmodninger forbliver på listen, indtil de slettes.

Beskrivelser af felter

Felt	Beskrivelse
Udvælgelseskriterier	
Vis brugeranmodninger	Viser de matchende brugeranmodningsresultater.
Vælg anmodningstype	Typen af brugeranmodning, der skal vises. Resultaterne omfatter som standard alle anmodninger Typer.
Vælg anmoderen	Navnet på den bruger, der sendte anmodningen. Resultaterne er som standard Medtag alle anmodningstyper.
Vælg Status	Status for brugeranmodninger om at blive vist. Resultaterne omfatter som standard anmodninger Af alle statusser.
Startdato/Slutdato	(Valgfrit) Det datointerval, som resultaterne vises for. Hvis du gør Hvis der ikke angives en start-/slutdato, vises alle matchende resultater.
Liste over brugeranmodninger	
Slet	Sletter de valgte brugeranmodninger. Vælg en anmodning ved at markere det relevante afkrydsningsfelt på listen. Marker afkrydsningsfeltet øverst i tabellen for at vælge alle brugeranmodningsresultater. BEMÆRK: Du kan ikke slette anmodninger, der er mærket som Igangværende. Anmodninger, der er mærket som Succes, Fejl og Afventende, kan være Slettet.
oplysninger	Viser yderligere oplysninger om eventuelle anmodninger. Hvis du vil se flere oplysninger om en

Felt	Beskrivelse
	anmode om at klikke på Vis detaljer. Detaljerne vises under tabellen Liste over brugeranmodninger.
Dato/klokkeslæt for anmodning	Den dato og det klokkeslæt, hvor brugeranmodningen blev sendt.
Anmodningstype	Typen af brugeranmodning.
Anmoderen	Navnet på den bruger, der sendte anmodningen.
Status	Anmodningens fuldførelses-/kørselsstatus. Anmodninger, der er planlagt til at køre på en fremtidig dato/tid, vises som "Afventer". BEMÆRK Hvis en registrering venter i længere tid, end det forekommer rimeligt, skal du se i logfilen for at finde mulige årsager til, at anmodningen ikke er Behandles.

Administrer væk tid

Beskeder giver dig mulighed for at administrere anmodninger.

- Agenter kan anmode om fridage, undtagelser, rådgivning og tidsplanstilbud og bytte med de andre agenter i teamet i deres visning. De kan også acceptere eller afvise tidsplansbytte og -tilbud og mentoranmodninger og redigere deres egne anmodninger.
- Supervisorer bruger Meddelelser til at godkende eller afvise agentanmodninger.

Anmodningsrækker kan sorteres i stigende eller faldende rækkefølge ved at klikke på kolonneoverskriften.

Meddelelser til agenter

Meddelelser til agenter består af en menu til oprettelse af nye anmodninger og tre postkasser:

- Indbakke – indeholder alle de anmodninger, du modtager
- Udbakke—Indeholder alle de anmodninger, du foretager
- Offentlig boks – indeholder offentlige tidsplansombytninger og mentoranmodninger

Standardvisningen er Udbakke. Anmodninger kan bevares op til den maksimale opbevaringstid, der er konfigureret af systemadministratoren for WFM prognose, tidsplan, anmodning og historiske data (se Definere WFM

opbevaringsperiode). Du kan slette anmodninger, indtil en anden bruger ændrer anmodningsstatus. Du kan ikke selv slette anmodninger fra nogen postkasser, når de er blevet accepteret, godkendt eller afvist. Anmodninger slettes af systemet, når de når den konfigurerede opbevaringsperiode.

Anmodningsstatusser ændres, efterhånden som anmodningen flytter gennem systemet. Det er vigtigt regelmæssigt at opdatere postkassen, så du kan se de seneste statusser. Brug browserens standardmetoder til opdatering, f.eks. ved at klikke på F5 eller ved at klikke på knappen Opdater på browserens værktøjslinje. (Udbakken vises efter opdateringen, selv når du får vist indbakken eller den offentlige postkasse).

Få adgang til dine postkasser ved at klikke på postkasseikonet på værktøjslinjen Meddelelser. Fra venstre mod højre er ikonerne Udbakke, Indbakke, Offentlig boks og Nye anmodninger.

Søg efter anmodninger

Du kan søge efter anmodninger i ethvert felt. Når du kører en søgning, anvendes filtrene på anmodninger på alle sider i den boks, du søger i.

Søg efter anmodninger

1. Klik på **Filter** for at åbne filterpanelet.
2. Vælg de kriterier, der skal søges efter.
3. Klik på **Søg**. Filterpanelet lukkes, når du kører søgningen.

Søgekriterierne bevares, indtil du forlader siden. Hvis du vil ændre søgekriterierne, skal du klikke på **Filter** for at åbne filterpanelet og ændre kriterierne.

Sådan filtreres datofelter

Du kan filtrere anmodninger efter dato på to måder: Datointerval og Bestemte datoer. Datofelter indstilles som standard til Datointerval. Indstillingen Datointerval filtrerer anmodninger efter en rulleliste med angivne intervaller i forhold til dags dato. Indstillingen Specifikke datoer indeholder to datofelter, hvor du kan filtrere anmodninger i forhold til bestemte datoer. Brug felterne Specifikke datoer til at angive startdatoen, slutdatoen eller begge datoer for at angive parametre for datointerval.

Hvis du vil filtrere efter datointerval, skal du vælge en områdeindstilling på rullelisten.

Hvis du vil filtrere efter bestemte datoer, skal du angive en dato i et af eller begge følgende felter:

- Angiv en dato i det venstre felt for at filtrere efter startdatoen, som filtrerer anmodninger efter datoer på eller efter den indtastede dato
- Angiv en dato i det højre felt for at filtrere efter slutdatoen, som filtrerer anmodninger efter datoer på eller før den indtastede dato
- Angiv datoer i begge felter for at returnere anmodninger på eller mellem de indtastede datoer

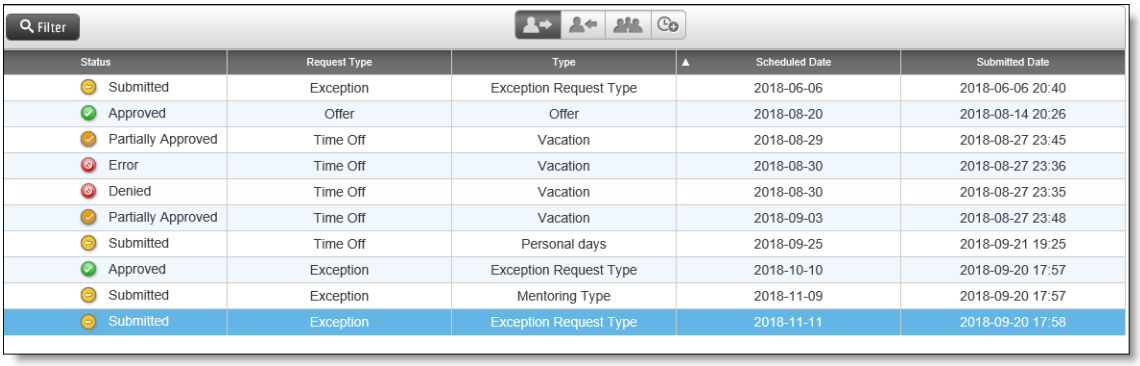
Søgekriterier

Følgende tabel beskriver alle de søgekriterier, der er tilgængelige for søgninger.

Felt	Beskrivelse
Anmodningstype	Den type anmodning, som agenten valgte på rullelisten Ny anmodning Liste, når du opretter anmodningen.
Undertype	For undtagelsestype eller fridagstype. Den indstilling, agenten valgte på rullelisten Type, da anmodningen blev oprettet.
Agent	Den agent, der sendte anmodningen i din indbakke, eller den agent, der modtog anmodningen i din udbakke.
Status	Den aktuelle status for anmodningen.
Dato for indsendelse	Den dato, agenten sendte anmodningen.
Dato i tidsplan	Den dato, agenten valgte, at den anmodede handling skulle finde sted.

Udbakke

Udbakken indeholder alle anmodninger, du har foretaget, i stigende planlagt datorækkefølge. Du kan få vist detaljerne for en anmodning og redigere eller slette anmodningen, hvis den endnu ikke er godkendt eller afvist.



Filter

Status	Request Type	Type	Scheduled Date	Submitted Date
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-06-06	2018-06-06 20:40
Approved	Offer	Offer	2018-08-20	2018-08-14 20:26
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-08-29	2018-08-27 23:45
Error	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:36
Denied	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:35
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-09-03	2018-08-27 23:48
Submitted	Time Off	Personal days	2018-09-25	2018-09-21 19:25
Approved	Exception	Exception Request Type	2018-10-10	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Mentoring Type	2018-11-09	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-11-11	2018-09-20 17:58

Følgende tabel beskriver felterne i udbakken.

Felt	Beskrivelse
Status	Status for anmodningen. Mulige statusser er: ▪ Godkendt – Din anmodning blev godkendt af din supervisor. Delvist godkendt – En del af din anmodning om fridage blev godkendt af din supervisor. ▪ Afventer – Din anmodning om tidsplanbytte eller tidsplantilbud venter på et svar fra en anden agent. Kan redigeres eller slettes. ▪ Venter – En anmodning om et tidsplantilbud eller tidsplanbytte venter på dit svar. Kan accepteres eller afvises. ▪ Sendt – din anmodning venter på et svar fra din supervisor. Kan redigeres eller slettes. ▪ Afvist – din anmodning blev afvist af din supervisor. ▪ Fejl – din anmodning indeholder en fejl. ▪ Afvist – En anden agent har afvist din anmodning om tidsplanbytte. ▪ Afvist – du afviste en anden agents anmodning om bytte af tidsplan.
Anmodningstype	Den generelle type anmodning.
Type	Den specifikke anmodningstype. Hvis anmodningstypen f.eks. er Fridage, kan typen være Ferie.

Felt	Beskrivelse
Planlagt dato	Datoen, hvor det anmodede arrangement finder sted. Udbakken er som standard sorteret på denne dato i stigende rækkefølge. Du kan klikke på kolonneoverskriften for at skifte mellem stigende og faldende sortering.
Dato for indsendelse	Dato og tidspunkt, hvor anmodningen blev sendt. Bemærk, at offentlig handel Tilbud viser ikke en sendt-dato, før nogen accepterer dem.

Arbejde med din udbakke

Dobbeltklik på en anmodning i udbakken for at få vist detaljerne.

Redigere en anmodning, der endnu ikke er godkendt eller accepteret

1. Dobbeltklik på anmodningen.
2. Rediger som ønsket.
3. Klik på **Send**.

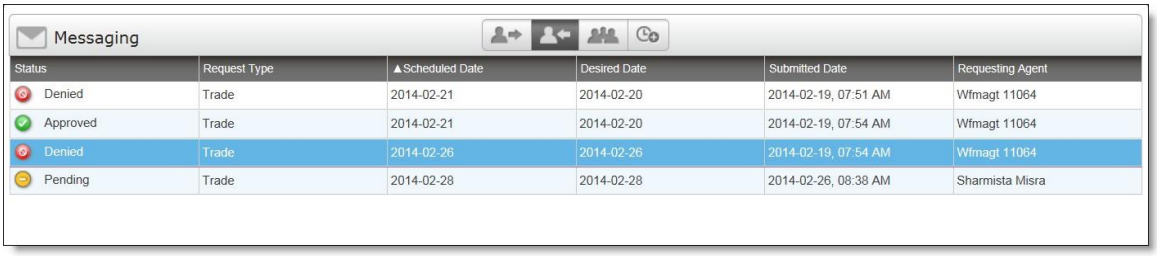
Slet en anmodning, der endnu ikke er godkendt eller accepteret

1. Dobbeltklik på anmodningen.
2. Klik på **Slet**.

Indbakke

Indbakken indeholder alle forespørgsler, du har modtaget i planlagt datorækkefølge. Du kan få vist detaljerne for en anmodning og redigere eller slette anmodningen, hvis den endnu ikke er godkendt eller afvist.

BEMÆRK: Supervisorer har den endelige autoritet over byttehandler og rådgivningsanmodninger, så en bytteanmodning eller en rådgivningsanmodning, som du accepterer, kan blive afvist af den pågældende bruger.



Følgende tabel beskriver felterne i indbakken.

Felt	Beskrivelse
Status	Status for anmodningen. Mulige statusser er følgende: ▪ Godkendt – Din anmodning blev godkendt, og din tidsplan blev opdateret i henhold hertil. ▪ Afventer – En accepteret anmodning venter på et svar fra en anden agent. Kan redigeres eller slettes. ▪ Sendt – anmodningen venter på et svar fra din supervisor. Kan redigeres eller slettes. ▪ Jobliste – anmodningen venter på et svar fra dig. Kan accepteres eller afvises. ▪ Afvist – din anmodning blev afvist af din supervisor. ▪ Fejl – der er en fejl i anmodningen. ▪ Afvist – du afviste en anden agents anmodning om tidsplanbytte. ▪ Afvist – en anden agent afviste din anmodning om at bytte tidsplan.
Anmodningstype	Den generelle type anmodning.
Planlagt dato	Datoen, hvor det anmodede arrangement finder sted. Indbakken er som standard sorteret på denne dato i stigende rækkefølge. Du kan klikke på kolonneoverskriften for at skifte mellem stigende og faldende sortering.
Ønsket dato	Den dato, som den anmodende agent ønsker at modtage (den planlagte dato i en Anmodning om tidsplantilbud og byttehandel).
Afsendelsesdato	Dato og tidspunkt, hvor anmodningen blev sendt. Bemærk, at offentlig handel Tilbud viser ikke en sendt-dato, før nogen accepterer dem.
Anmodende agent	Navnet på den agent, der anmoder om bytte eller tilbud eller vejledning bøn.

Arbejde med din indbakke

Acceptere eller afvise en anmodning om bytte af tidsplan

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Klik på **Analysér** for at sammenligne din tidsplan med den anmodende agents tidsplan på de to dage. Dette fortæller dig, om du er tilgængelig til at acceptere byttet.
3. Klik på **Accepter** eller **Afvis**.

Bekræfte eller afvise en accepteret anmodning om tidsplantilbud

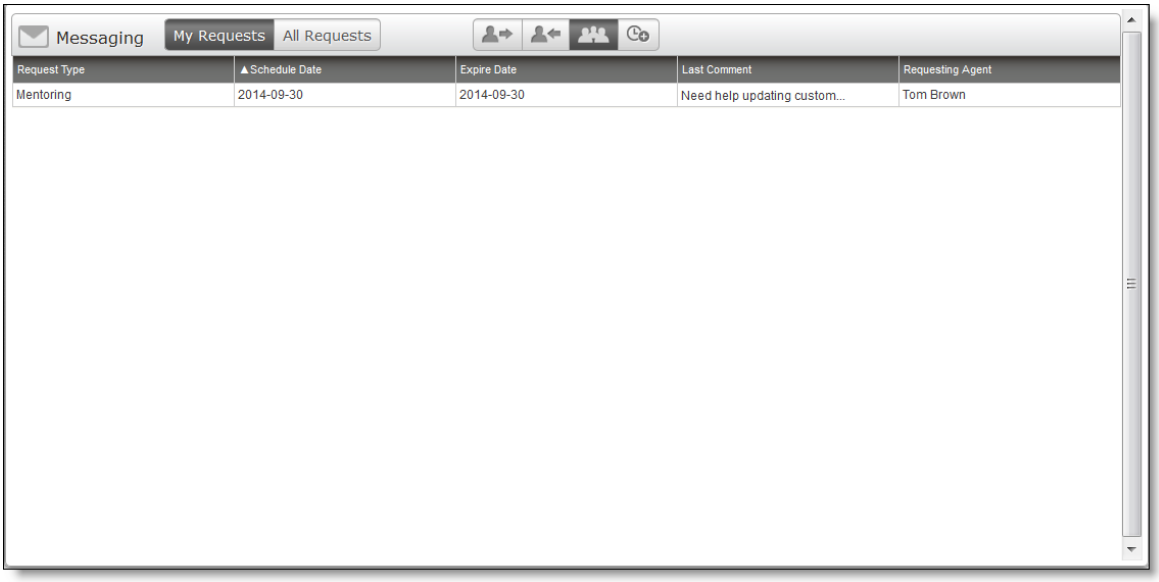
1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Klik på **Analysér** for at sammenligne din tidsplan for den angivne dag med den tilbudte tidsplan.
3. Klik på **Bekræft** for at acceptere tilbudsanmodningen eller **på Afvis** for at afvise tilbudsanmodningen.

Bekræfte eller afvise en accepteret rådgivningsanmodning

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Gennemse den accepterede anmodning.
3. Klik på Bekræft **for at acceptere rådgiveren eller** på **Afvis** for at afvise rådgiveren.

Boksen Offentlig

Boksen Offentlig indeholder alle tilgængelige tidsplantilbud, tidsplanbytte og rådgivningstilbud fra agenterne i din visning, som er tilgængelige for alle agenter. Du kan få vist detaljerne i en anmodning, evaluere anmodningen og acceptere anmodningen (hvis du vil).



BEMÆRK Brugere med tilladelse til at administrere meddelelser har den endelige autoritet over alle tidsplanbyttehandler, tidsplantilbud og rådgivningsanmodninger, så en anmodning, som du accepterer, kan blive afvist af det

bruger.

Følgende tabel beskriver felterne i boksen Offentlig.

Felt	Beskrivelse
Anmodningstype	Den generelle type anmodning.
Dato i tidsplan	Den dato, hvor anmoderen ønsker at opgive eller planlægge mentorordningen session. Boksen Offentlig er som standard sorteret efter dato i stigende rækkefølge.
Udløbsdato	Den dato, hvor anmodningen udløber. Anmodningen udløber kl. 23:59 på denne dato. Når anmodningen udløber, kan du ikke længere acceptere eller annullere den.
Sidste kommentar	Den seneste kommentar, der er angivet om anmodningen.
Anmodende agent	Navnet på den agent, der anmoder om bytte af tidsplan, planlægningstilbud eller Anmodning om mentoring.

Arbejde med den offentlige boks

Acceptere en anmodning om bytte af tidsplan

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Vælg en dato, du ønsker at bytte for datoen i anmodningen.
3. Klik på **Analysér** for at sammenligne to tidsplaner og sikre, at din foreslåede dato fungerer.
4. Klik på **Acceptér**.

Acceptere en anmodning om tidsplantilbud

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Klik på **Analysér** for at sammenligne din tidsplan for den angivne dag med den tilbudte tidsplan.
3. Klik på Acceptér **, hvis du vil acceptere tilbuddet, eller** Annuller for at lukke anmodningen uden at acceptere den.

Acceptere en rådgivningsanmodning

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Gennemse detaljerne for rådgivningsanmodningen, og sammenlign din tidsplan med anmoderens for at sikre, at tidspunkterne passer jer begge.
3. Klik på Acceptér **, hvis du vil acceptere tilbuddet, eller** Annuller for at lukke anmodningen uden at acceptere den.

Anmodninger

Menuen Ny anmodning giver dig mulighed for at oprette en anmodning om undtagelser, fridage, tidsplantilbud, tidsplanbytte og rådgivning.

- Anmode om en undtagelse
- Anmod om fri tid
- Anmod om et tidsplantilbud
- Anmod om et tidsplanbytte
- Anmod om vejledning

Redigering eller sletning af en anmodning

Anmodninger kan redigeres eller slettes i bestemte situationer. Følgende tabel beskriver, hvordan du kan redigere eller slette en anmodning.

Anmodningstype	Status	Tilladt handling
Tidsplantilbud (offentligt)	Ventende	Rediger, Slet
Planlæg bytte (privat)	Ventende	Rediger
Planlæg bytte (offentligt)	Ventende	Rediger, Slet
Vejledning	Ventende	Rediger, Slet
Undtagelse	Forelagt	Rediger, Slet
Ferie	Forelagt	Rediger, Slet

Rediger en anmodning

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Rediger anmodningen som ønsket.
3. Klik på **Send**.

Slet en anmodning

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Klik på **Slet**.

Anmode om en undtagelse

Brug en undtagelsesanmodning til at anmode om en ændring af din tidsplan for ikke-planlagte aktiviteter som f.eks. møder, træningssessioner, ikke-planlagte pauser og fravær. Din anmodning sendes til din supervisor til godkendelse.

Der kan anmodes om undtagelser for både fremtidige og tidligere datoer. Undtagelser for tidligere datoer bruges til at rette din overholdelsesprocent. For eksempel, hvis du skulle gå syg hjem i går, ville dine statistikker vise dig ude af overholdelse, fordi du ikke fulgte din tidsplan. Anmodning om en undtagelse for fridage for den tid, du ikke er på kontoret, korrigerer tidsplanen og din overholdelsesprocent for den pågældende dag.

> BEMÆRK For heldagsanmodninger placeres der en undtagelse i tidsplanen over alle betalte aktiviteter i skift, der starter på den pågældende dag (uanset om undtagelsen er betalt eller ikke betalt). Ubetalt
> Aktiviteter i disse skift erstattes med en Ikke tilgængelig-aktivitet i tidsplanen. Hvis du ikke har et skift den dag, føjes undtagelsen ikke til din tidsplan.
> For anmodninger om deldage placeres en undtagelse i tidsplanen for den anmodede tidsperiode over eventuelle eksisterende betalte aktiviteter i denne tidsperiode (uanset om undtagelsen er betalt eller ikke betalt). Alle overlappende ubetalte aktiviteter i disse skift erstattes med en Ikke tilgængelig-aktivitet i

tidsplanen. Hvis en undtagelse f.eks. delvist dækker en ubetalt frokost, forbliver den del, der ikke overlapper hinanden, en frokost. Den del, der overlapper med undtagelsen, erstattes med Ikke tilgængelig. Hvis du ikke har nogen eksisterende betalte aktiviteter i denne periode, føjes undtagelsen ikke til din tidsplan.
Undtagelsesanmodninger håndteres på denne måde for at sikre, at den betalte tid for dagen forbliver den samme før og efter undtagelsen anvendes.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Undtagelsesanmodning.

Felt	Beskrivelse
Undtagelsesdato	Den dato, hvor du ønsker, at undtagelsen skal forekomme. Den aktuelle dato vises af standard.
Undtagelsestype	En rulleliste over tilgængelige undtagelsestyper.
Hele dagen	Marker afkrydsningsfeltet for at angive, at undtagelsen gælder hele dagen. Når det markeres, er felterne Starttid og Sluttid skjult.
Starttid	Det tidspunkt, hvor undtagelsen starter.
Sluttid	Det tidspunkt, hvor undtagelsen slutter.
Skriv kommentar	(Valgfrit) Klik her for at angive en kommentar vedrørende undtagelsesanmodningen. Maks. Tegn = 140.

Oprette en ny undtagelsesanmodning

1. Klik på **Ny anmodning** , og vælg **Undtagelsesanmodning** i menuen.
2. Udfyld felterne.
3. Klik på **Send**.

En undtagelsesanmodning flyder gennem systemet som skitseret i følgende tabel.

Bruger	Handling	Vises her	Status
Agent A	Opretter ny anmodning	Agent A's udbakke	Ventende
Supervisor	Modtager anmodning	Supervisorens jobliste	Opgave
Supervisor	Godkender/afviser undtagelse	Agent A's udbakke	Godkendt/afvist

Bruger	Handling	Vises her	Status
		Supervisorens Alle-boks	Godkendt/afvist

Du kan finde flere oplysninger om afsendelse af undtagelsesanmodninger i Om automatiske ændringer af anmodninger.

Anmod om et tidsplanbytte

Brug anmodningen om bytte af tidsplan til at bytte en hel eller delvis planlagt arbejdsdag med en andens hele eller dele af den planlagte arbejdsdag. Disse bytteanmodninger kan være med en angivet agent (et privat bytte) eller med en agent i din visning (et offentligt bytte). Du kan bede om at bytte skift den samme dag (f.eks. vil du måske bytte din 7:00-AM-15:00-vagt med en andens 10:00-AM-18:00-vagt), eller du vil måske bytte din fridag mandag mod en fridag fredag.

Hvis du ønsker at bytte flere segmenter i din tidsplan (f.eks. hvis du ønsker at bytte et delt skift), skal du sende separate anmodninger for hvert segment af skiftet.

BEMÆRK: Hovedservicekøen skal konfigureres, så agenter kan udføre en tidsplanbytte eller et tilbud.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Anmodning om bytte af tidsplan hele dagen.

Felt	Beskrivelse
Offentlig byttehandel	Markér dette afkrydsningsfelt for at sende din byttehandel til Offentlig-boksen af alle agenter i din visning. Fjern markeringen i dette afkrydsningsfelt for at bytte med en bestemt agent i et privat bytte.
Bekræft	(Kun offentlige byttehandler) En påmindelse om, at du vil blive bedt om at bekræfte eller afvise et foreslået bytte fra den svarende agent. Dette afkrydsningsfelt er skrivebeskyttet, og det kan ikke ryddes.
Anmodende agent	(Skrivebeskyttet) Dit navn.
Planlagt dato	Den dato, du vil bytte. Som standard vises datoen for i morgen.
Hele dagen	Markér dette afkrydsningsfelt for at bytte en hel dag.
Svarende agent	(Kun privat bytte) Den agent, du vil bytte skift med. Planlagt dato
	(Kun privat bytte) Den dato, du vil bytte med.
Udløbsdato	(Kun offentlige byttehandler) Den dato, hvor anmodningen udløber.

Felt	Beskrivelse
Skriv kommentar	(Valgfrit) Klik her for at angive en kommentar vedrørende undtagelsesanmodningen. Alle Den kommentar, du tilføjer, gemmes ikke, før selve undtagelsesanmodningen er gemt. Maks. tegn = 250.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Anmodning om bytte af tidsplan for en delvis dag.

Felt	Beskrivelse
Offentlig byttehandel	Markér dette afkrydsningsfelt for at sende din byttehandel til Offentlig-boksen af alle agenter i din visning. Fjern markeringen i dette afkrydsningsfelt for at bytte med en bestemt agent i et privat bytte.
Bekræft	(Kun offentlige byttehandler) En påmindelse om, at du vil blive bedt om at bekræfte eller afvise et foreslået bytte fra den svarende agent. Dette afkrydsningsfelt er skrivebeskyttet, og det kan ikke ryddes.
Anmodende agent	(Skrivebeskyttet) Dit navn.
Planlagt dato	Den dato, du vil bytte. Som standard vises datoen for i morgen.
Hele dagen dagen.	Fjern markeringen i dette afkrydsningsfelt for at bytte en del af
Tid	Angiv start- og sluttidspunkterne for de timer, du vil bytte.
Svarende agent	(Kun privat bytte) Den agent, du vil bytte skift med. Planlagt dato
	(Kun privat bytte) Den dato, du vil bytte med.
Tid	(Kun privat bytte) Angiv start- og sluttidspunkterne for de timer, du vil bytte med.
Udløbsdato	(Kun offentlige byttehandler) Den dato, hvor anmodningen udløber.
Skriv kommentar	(Valgfrit) Klik for at indtaste en kommentar vedrørende bytteanmodningen. Alle Den kommentar, du tilføjer, gemmes ikke, før selve bytteanmodningen er gemt. Maks. tegn = 250.

Oprette en ny anmodning om bytte af tidsplan

1. Klik på **Ny anmodning**, og vælg **derefter Anmodning om** fridage i menuen.
2. Udfyld felterne.

3. Hvis dette er et privat bytte, skal du klikke på **Analysér** for at sammenligne din tidsplan på den foreslåede byttedato med tidsplanen for den person, som du vil bytte med for at sikre, at byttehandlen er mulig.
4. Hvis det ønskes, skal du klikke på **Skriv kommentar** og indtaste en kommentar.
5. Klik på **Send**.

En privat anmodning om tidsplanbytte flyder gennem systemet som skitseret i følgende tabel.

Bruger	Handling	Vises her	Status
Agent A	Opretter ny anmodning	Agent A's udbakke	Ventende
Agent B	Modtager bytteanmodning	Agent B's indbakke	Opgave
Agent B	Accepterer/afviser bytteanmodning	Agent B's udbakke	Indsendt/afvist
Agent A	Modtager Agent B's svar	Agent A's indbakke	Indsendt/afvist
Supervisor	Modtager accepteret bytteanmodning til godkendelse	Supervisorens jobliste	Opgave
Supervisor	Godkender/nægter handel	Agent A's udbakke	Godkendt/afvist
		Agent B's indbakke	Godkendt/afvist
		Supervisorens Alle-boks	Godkendt/afvist

En offentlig anmodning om tidsplanbytte flyder gennem systemet som skitseret i følgende tabel.

Bruger	Handling	Vises her	Status
Agent A	Opretter ny anmodning	Agent A's udbakke	Ventende
ALLE agenter	Se byttehandel i Offentlig boks	Agenternes Offentlig-boks	Ikke gældende
Agent B	Accepterer bytteanmodning	Agent B's indbakke	Ventende
Agent A	Modtager Agent B's svar	Agent A's udbakke	Opgave
Agent A	Bekræfter eller afviser	Agent A's udbakke	Indsendt/nægtet

Bru	Handl	Vises her	Status
	Agent B's accept		(Hvis du afviser anmodningen, oprettes der en kopi af anmodningen, hvor der vises Nægtet på den, og den oprindelige anmodning vender tilbage til statussen Ventende)
	Agent B modtager Agent A's bekræftelse/afvisning	Agent B's indbakke	Indsendt/nægtet
Supervisor	Modtager accepterede og bekræftede bytteanmodninger til godkendelse	Supervisorens jobliste	Opgave
Supervisor	Godkender/nægter handel	Agent A's udbakke	Godkendt/afvist
		Agent B's indbakke	Godkendt/nægtet
		Supervisorens alle-boks	Godkendt/afvist

Anmod om fri tid

Brug en fridagsanmodning til at planlægge forskellige typer frihed fra arbejde. Du kan anmode om flere dage og typer fri i én anmodning. Hvis du f.eks. ønsker en uge fri, men ikke har nok ferie til fem dage, kan du også bruge fritid fra en af de andre kategorier til at udligne forskellen.

BEMÆRK: Du kan ikke sende anmodninger om fridage for datoer i fortiden.

Du kan sende flere valg for fridage med hensyn til præferencer (første, andet og tredje valg). Du ønsker f.eks. at tage en uge fri i juni som dit første ferievalg, men du angiver også, at en uge i juli er dit andet valg, og at en uge i august er dit tredje valg. Din vejleder vil godkende et af dine tre valg.

Når anmodningen er indsendt, kan du redigere eller slette den, hvis den endnu ikke er godkendt.

Din supervisor kan vælge kun at godkende nogle dage af en anmodning om flere dages fridage. Det kan f.eks. være, at du vil have fri mandag, tirsdag og onsdag. Din vejleder har dog brug for dig på arbejde om mandagen og godkender derfor kun din anmodning for tirsdag og onsdag.

BEMÆRK: Din supervisor kan ikke ændre det antal timer, der anmodes om fri på en enkelt dag.

Du har også mulighed for at trække en anmodning om fridage tilbage, efter at din anmodning er blevet godkendt. En begivenhed, som du skulle deltage i, og som du har anmodet om fri til, annulleres f.eks. Ved at trække din anmodning om fri tid tilbage, sættes du tilbage på tidsplanen, og din ferietidssaldo opdateres for at give dig disse timer tilbage.

Dialogboksen Fridagsanmodninger indeholder en tabel, der viser, hvor mange fridage, du har til rådighed, hvor mange du har brugt, og hvor meget der er tilbage i hver af fridagskategorierne. Disse oplysninger indsamles fra de anmodninger om fridage, du har sendt.

BEMÆRK Når du anmoder om fridage, vises de timer, du anmoder om, i kolonnen Ventende timer. Når de er godkendt, flyttes de til kolonnen Godkendte timer. Dagen efter har du faktisk
Brugte fridage, flyttes timerne til kolonnen Brugte timer og vises ikke længere i kolonnen Godkendte timer.

BEMÆRK Hvis du anmoder om hele fridagen, er antallet af timer, der føjes til kolonnerne Ventende timer og Godkendte timer, baseret på mængden af betalte skiftaktiviteter på den pågældende dag. Hvis du kun har
Ikke tilgængelige eller Tilgængelige aktiviteter den pågældende dag, er værditilvæksten for Ventende timer og Godkendte timer nul. Hvis du ikke har nogen aktiviteter (hvilket ikke er det samme som aktiviteten Ikke tilgængelig), er værditilvæksten de daglige FTE timer.

Knapperne Vis antal dage og Fridage kan hjælpe dig, når du anmoder om fridage.

- Knappen Vis dage – Viser en oversigt over dine anmodninger om fridage
- Knappen Fridagstildeling – Giver dig mulighed for at kontrollere, om der er fritimer tilgængelige på den dag, du vil have fri

En anmodning om fridage flyder gennem systemet som skitseret i følgende tabel.

Bruger	Handling	Vises her	Status
Agent A	Opretter ny anmodning	Agent A's udbakke	Ventende
Supervisor	Modtager anmodning	Supervisorens jobliste	Opgave
Supervisor	Godkender/godkender delvist/nægter fridage	Agent A's indbakke	Godkendt/delvist godkendt/nægtet
		Supervisors udbakke	Godkendt/delvist godkendt/afvist
Agent A	Fortryder tidligere	Agent A' udbakke	Anmodning om tilbagetrækning

Bru	Handl	Vises her	Status
	Godkendt anmodning		
Supervisor	Modtager anmodning om udbetaling	Supervisorens jobliste	Anmodning om tilbagetrækning
Supervisor	Anerkender tilbagetræknin g	Agent A's indbakke	Tilbagetru
		kket supervisors udbakke	Trukket
		tilbage	

Oprette en ny anmodning om fridage

1. Klik på **Ny anmodning** , og vælg **Anmodning om** fridage i menuen.
2. Vælg den ønskede type fridag på rullelisten Type.
3. Vælg indstillinger for fridage (første, andet og tredje valg) på rullelisten Valgmulighed.
4. Klik på kalenderikonet for at vælge en dag i **feltet Dato** . Datoer med en grå baggrund i kalenderen er ikke tilgængelige for fridage. Du kan ikke tilføje den samme dag to gange i den samme anmodning (f.eks. i både første og andet valg).
5. Klik på **Tilføj**.
6. Gentag tilføjelse af datoer til anmodningen. Brug førstevalg, andet valg og 3. valg efter ønske.
7. (Valgfrit) Tilføj en kommentar ved at klikke på **Skriv kommentar** . En kommentar kan hjælpe din supervisor med at træffe godkendelsesbeslutningen.
8. Klik på **Send**.

> BEMÆRK Hvis du ikke har nok tilgængelige timer til den type fridage, du anmoder om, mislykkes anmodningen.

Du kan finde flere oplysninger om afsendelse af fridagsanmodninger i Om automatiske ændringer af anmodninger.

Redigere en sendt, men endnu ikke godkendt anmodning om fridage

1. I din Udbakke skal du dobbeltklikke på den anmodning om fridage, du vil redigere. De anmodninger, du kan redigere, har statussen Sendt.
2. Klik på **Rediger** i dialogboksen Fridagsanmodninger. Dialogboksen udvides, så du kan tilføje en ny dag, og tilføjer knappen Slet (et X) ud for de eksisterende fridage, du har anmodet om. Du kan også tilføje en kommentar for at forklare, hvorfor du har ændret din anmodning om fridage. En kommentar kan hjælpe din supervisor med at træffe godkendelsesbeslutningen.

3. Rediger din anmodning som ønsket ved at tilføje nye fridage eller slette eksisterende fridage.

   BEMÆRK Hvis du vil ændre tiderne på en anmodet dag, skal du slette den oprindelige dag og tilføje den igen med de nye tidspunkter. Hvis du f.eks. oprindeligt anmodede om 8:00–11:00, AM
   Fra mandag, men har brug for at ændre det til kl. 13.00-15.00, slette posten for mandag og tilføje den igen, denne gang med de nye start- og sluttidspunkter.

4. Når du er færdig med at redigere anmodningen, skal du klikke på **Opdater**.

Slet en sendt, men endnu ikke godkendt anmodning om fridage

1. I din Udbakke skal du dobbeltklikke på den anmodning om fridage, du vil redigere. De anmodninger, du kan redigere, har statussen Sendt.
2. i dialogboksen Fridagsanmodninger skal du klikke på **Slet**.

Trække en godkendt anmodning om fridage tilbage

1. I din udbakke skal du dobbeltklikke på den anmodning om fridage, du vil trække tilbage. Anmodningen får statussen Godkendt eller Delvist godkendt.
2. I dialogboksen Fridagsanmodning skal du angive en kommentar for at forklare årsagen til tilbagetrækningen, hvis du ønsker det.
3. Klik på **Træk anmodning tilbage**.

   Den tilbagetrukne anmodning forbliver i din udbakke med statussen Godkendt eller Delvist godkendt, indtil din supervisor anerkender tilbagetrækningen. På det tidspunkt ændres anmodningens status til Tilbagetrukket.

   BEMÆRK Hvis din supervisor ikke anerkender din anmodning om tilbagetrækning, vil du stadig have fri og vil ikke være på tidsplanen.

Beskrivelser af felter

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Fridagsanmodninger.

Felt	Beskrivelse
Vis tilgængelige timer for	Datointervallerne for de ferieplaner, du er tildelt til.
Type	Typen af fridage: flydende helligdage, fridage, personlige fridage og ferie.

Felt	Beskrivelse
	BEMÆRK: Nogle typer fridage er muligvis ikke tilgængelige. Oplysninger om din administrator og ferieplan bestemmer tidstyperne Fra, der er tilgængelige. Hvordan hver af disse fridagstyper er defineret, bestemmes af dit kontaktcenter.
Timer i alt	Det samlede antal timer, der er tilgængeligt for dig for fridagstypen.
Brugte timer	Antal timer, du har brugt til fridagstypen.
Godkendte timer	Antal timer, der er godkendt for fridagstypen, men Endnu ikke taget.
Afventende timer	Det antal timer, du har anmodet om for fridagstypen, som Endnu ikke er godkendt af din vejleder. BEMÆRK Mens du kan anmode om flere valgmuligheder for fridage, er det kun førstevalget, der tages med i beregningen af ventende timer.
Resterende timer	Antallet af timer for fridagstypen, du har tilbage. Denne værdi Beregnes på følgende måde: Resterende timer = Timer i alt – (brugte timer + godkendte timer + ventende timer)
Fanerne Første, Anden og Tredje	Faner, der viser dine præferencer for fridage i denne anmodning.
Type	Vælg den type fridag, du anmoder om.
Valgmuligheder	Vælg præferencerne for fridage fra rullelisten.
Dato	Vælg den dag, du ønsker fri i kalenderen. Du skal vælge hver dag for sig. Klik på Tilføj for at tilføje datoen på fanen Førstevalg, Andet eller Tredje valg.
Hele dagen	Marker dette afkrydsningsfelt for at angive, om du ønsker fri hele dagen. Når det markeres, er felterne Starttidspunkt og Sluttid
	deaktiveret.
Starttid	Hvis du tager en dag delvist fri, skal du angive starttiden.

Felt	Beskrivelse
Sluttid	Hvis du tager en dag delvist fri, skal du angive sluttiden.
Knappen Fridagsallokeringer	Viser de tilgængelige fridagsallokeringer for en valgt servicekø og Kalendermåned. Dette giver dig mulighed for at kontrollere, om der er fritimer tilgængelige på den dag, du vil tage fri. Du kan finde flere oplysninger i Få vist fridagsallokeringer.
Knappen Vis dage	Viser din oversigt over fridage. Dette pop op-vindue viser alle dine godkendte og ventende fridagsanmodninger i datorækkefølge.

Visning af fridagsallokeringer

> BEMÆRK Denne funktion er kun tilgængelig, hvis administratoren har konfigureret WFM til at vise knappen Fridagsallokeringer (se Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet).

Pop op'en Fridagsallokeringer vises, når du klikker på knappen Fridagsallokeringer i en fridagsanmodning. Den viser den aktuelle tilgængelige fritid, der er tildelt til en servicekø på en bestemt dato.

> BEMÆRK: En dag, der viser både tilgængelige tildelinger og en positiv prognoseafvigelse, er generelt et bedre valg til at holde fri.

Felt	Beskrivelse
Dato	Datoen for tildelingen.
Tilgængelig tildeling	Det aktuelle antal fridagstildelinger, der er tilgængelige på denne dag i FTÆ'er Eller timer, afhængigt af hvordan administratoren har konfigureret systemet.
Prognoseafvigelse pågældende dag.	Den gennemsnitlige afvigelse mellem de planlagte og prognosticerede FTÆ'er for den Denne værdi vises altid i FTÆ'er. Et negativt tal angiver, at der er for lidt personale.

Anmod om et tidsplantilbud

Brug en anmodning om tidsplantilbud til at gøre hele eller en del af en dag, hvor du er planlagt til at arbejde, tilgængelig for en anden agent. Hvis du f.eks. har en forpligtelse uden for arbejde på onsdag, tilbyder du din vagt til enhver anden, der kan arbejde den dag. Tidsplantilbuddet sendes til boksen Offentlig for alle agenter i din visning.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Anmodning om tidsplantilbud.

Felt	Beskrivelse
Anmodende agent	(Skrivebeskyttet) Dit navn.
Planlagt dato	Den dato, hvor du vil tilbyde andre agenter at arbejde. Som standard vises Dato i morgen. Du kan ikke vælge en dato i fortiden.
Hele dagen	Markér dette afkrydsningsfelt for at tilbyde en hel dag.
Udløbsdato	Den dato, hvor din anmodning udløber. På det tidspunkt vises den ikke længere i din Udbakke eller i boksen Offentlig. Udløbsdatoen skal være før den planlagte dato.
Bekræft	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil bekræfte en agents accept af tilbuddet, før det sendes til din supervisor til godkendelse.
Skriv kommentar	(Valgfrit) Klik her for at skrive en kommentar vedrørende anmodningen om tidsplantilbud. Enhver kommentar, du tilføjer, gemmes ikke, før selve anmodningen om tidsplantilbud er gemt. Maks. tegn = 250.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Anmodning om tidsplantilbud for en delvis dag.

Felt	Beskrivelse
Anmodende agent	(Skrivebeskyttet) Dit navn.
Planlagt dato	Den dato, hvor du vil tilbyde andre agenter at arbejde. Som standard vises Dato i morgen. Du kan ikke vælge en dato i fortiden.
Hele dagen	Fjern markeringen i dette afkrydsningsfelt for at tilbyde en delvis dag.
Tid	Angiv start- og sluttidspunkterne for de timer, du vil tilbyde en anden agent.
Udløbsdato	Den dato, hvor din anmodning udløber. På det tidspunkt vises den ikke længere i din Udbakke eller i boksen Offentlig. Udløbsdatoen skal være før den planlagte dato.
Bekræft	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil bekræfte en agents accept af tilbuddet, før det sendes til din supervisor til godkendelse.
Skriv kommentar	(Valgfrit) Klik her for at skrive en kommentar vedrørende anmodningen om tidsplantilbud.

Felt	Beskrivelse
	Enhver kommentar, du tilføjer, gemmes ikke, før selve anmodningen om tidsplantilbud er gemt. Maks. tegn = 250.

Oprette en ny anmodning om tidsplantilbud

1. Klik på **Ny anmodning**, og vælg **derefter Tilbudsanmodning** i menuen.
2. Udfyld felterne.
3. Klik på **Send**.

Et tidsplantilbud uden bekræftelse flyder gennem systemet som skitseret i følgende tabel.

Bruger	Handling	Vises her	Status
Agent A	Opretter ny anmodning	Agent A's udbakke	Ventende
Alle agenter	Modtager tilbud	Agenternes Offentlig-boks	Ikke gældende
Agent B	Accepterer tilbud	Agent B's indbakke	Forelagt
		Agent A's udbakke	Forelagt
Supervisor	Modtager accepteret tilbud	Supervisorens jobliste	Opgave
Supervisor	Godkender/afslår tilbud	Supervisorens Alle-boks	Godkendt/afvist
		Agent A's udbakke	Godkendt/afvist
		Agent B's indbakke	Godkendt/afvist

Et tidsplantilbud med bekræftelse flyder gennem systemet som skitseret i følgende tabel.

Bruger	Handling	Vises her	Status
Agent A	Opretter ny anmodning	Agent A's udbakke	Ventende
Alle agenter	Modtager tilbud	Agenternes Offentlig-boks	Ikke gældende
Agent B	Accepterer tilbud	Agent B's indbakke	Ventende

Bruger	Handling	Vises her	Status
Agent A	Modtager accepteret tilbud	Agent A's udbakke	Opgave
		Agent B's indbakke	Ventende
Agent A	Bekræfter/afviser tilbud	Agent A's udbakke	Sendt/afvist (afvisning af anmodningen opretter en kopi af anmodningen, hvor der vises Nægtet på den, og den oprindelige anmodning vender tilbage til statussen Ventende)
		Agent B's indbakke	Indsendt/afvist
Supervisor	Modtager accepteret tilbud	Supervisorens jobliste	Opgave
		Supervisorens Alle-boks	Godkendt/afvist
		Agent A's udbakke	Godkendt/afvist
		Agent B's indbakke	Godkendt/afvist

Anmod om vejledning

Brug en rådgivningsanmodning til at bede om en-til-en-coaching fra en anden agent. Alle rådgivningsanmodninger sendes til Offentlig-boksen, og enhver agent kan svare. En supervisor eller administrator skal godkende rådgivningsanmodningen. Når anmodningen er godkendt, føjes undtagelsen til din tidsplan og til din rådgivers tidsplan.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Rådgivningsanmodning.

Felt	Beskrivelse
Rådgivningsdato	Den dato, hvor du ønsker at planlægge rådgivningssessionen.
Undtagelsestype	Vælg den rette undtagelse fra rullelisten.
Starttid	Starttidspunktet for rådgivningssessionen.
Sluttid	Sluttidspunktet for rådgivningssessionen.
Beskrivelse	En beskrivelse af formålet med rådgivningssessionen. Maks. tegn =

Felt	Beskrivelse
	251.

Opret en ny rådgivningsanmodning

1. Klik på **Ny anmodning**, og vælg **derefter Rådgivningsanmodning** i menuen.
2. Udfyld felterne.
3. Klik på **Send**.

En rådgivningsanmodning flyder gennem systemet som skitseret i følgende tabel.

Bruger	Handling	Vises her	Status
Agent A	Opretter ny anmodning	Agent A's udbakke	Ventende
Alle agenter	Se anmodning offentligt Box	Agenternes Offentlig-boks	Ikke gældende
Agent B	Accepterer mentorordninger bøn	Agent B's indbakke	Ventende
Agent A	Modtager agent B'er svare	Agent A's udbakke	Opgave
Agent A	Bekræfter/afviser agent B's accept	Agent A's udbakke	Indsendt/afvist (Afvisning af anmodningen opretter en kopi af Anmodning, der viser Nægtet på det, og Den oprindelige anmodning går i gang tilbage til Afventende)
	Agent B modtager Agent A's bekræftelse eller Afvisning	Agent B's indbakke	Indsendt/afvist
Supervisor	Modtager accepteret og Bekræftet vejledning Anmodning om godkendelse	Supervisorens jobliste	Opgave

Bruger	Handling	Vises her	Status
Supervisor	Godkender/afviser rådgivningsanmodning	Agent A's udbakke	Godkendt/afvist
		Agent B's indbakke	Godkendt/nægtet
		Supervisorens alle-boks	Godkendt/afvist

Du kan finde flere oplysninger om at sende rådgivningsanmodninger i Om automatiske ændringer af anmodninger.

Om automatiske ændringer af anmodninger

I de fleste tilfælde, hvis en anmodning godkendes, opdaterer Webex WFO agentens tidsplan nøjagtigt som ønsket. I nogle tilfælde, hvor der sendes en betalt anmodning, kan Webex WFO dog ændre anmodningen for at sikre, at agenten ikke er planlagt til mere betalt tid, end agenten burde arbejde. Følgende er eksempler på sådanne tilfælde.

Eksempel 1: Agenten sender en betalt anmodning, der overlapper en ubetalt aktivitet

Agenten sender en betalt del- eller heldagsanmodning om mentorordning, fritid eller en undtagelse. Anmodningen overlapper en ubetalt aktivitet i en eksisterende tidsplan. Anmodningen godkendes. I dette tilfælde erstatter Webex WFO en ubetalt aktivitet (f.eks. en ubetalt frokost) i agentens tidsplan med en Ikke tilgængelig-aktivitet.

EKSEMPEL

Du anmoder om betalt fri kl. 19.00 AM–15.00. Den eksisterende tidsplan er:

- I tjeneste, 7:00–11:00 AM
- Ubetalt frokost, 11:00–11:30 AM
- I tjeneste, 11:30 AM–15:00

Når anmodningen er godkendt, er tidsplanen:

- Betalt fritid, 7:00–11:00 AM
- Ikke tilgængelig, 11:00–11:30 AM
- Betalt fritid, 11:30 AM–15:00

Tilfælde 2: Agenten er planlagt til at arbejde på det ønskede tidspunkt

Agenten sender en betalt del- eller heldagsanmodning om mentorordning, fritid eller en undtagelse. Anmodningen vedrører tidspunkter, hvor agenten ikke er planlagt til at arbejde. Anmodningen godkendes. I dette tilfælde indsætter Webex WFO ikke den godkendte anmodning i agentens tidsplan.

EKSEMPEL

Agenten anmoder om betalt fri, kl. 17.00-19.00. Den eksisterende tidsplan er:

- I tjeneste, kl. 21.00 AM–17.00

Når anmodningen er godkendt, forbliver agentens tidsplan den samme.

Tilfælde 3: Agenten er kun planlagt til at arbejde under en del af anmodningen

Agenten sender en betalt del- eller heldagsanmodning om mentorordning, fritid eller en undtagelse. Anmodningen er for en eksisterende tidsplan, og agenten er planlagt til at arbejde under en del af anmodningen. Anmodningen godkendes. I dette tilfælde indsætter Webex WFO en del af den godkendte anmodning i agentens tidsplan.

EKSEMPEL

Agenten anmoder om betalt fri kl. 16.00-18.00. Den eksisterende tidsplan er:

- I tjeneste, kl. 21.00 AM–17.00

Når anmodningen er godkendt, er agentens tidsplan:

- I tjeneste, 9:00 AM–16:00
- Betalt fritid, 16:00–17:00

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Hvis agenter ønsker at sende en betalt anmodning for et tidspunkt i deres eksisterende tidsplan, hvor de ikke arbejder, skal de kontakte deres supervisor.

SEDDEL

(Kun manuel håndtering) Hvis supervisorer ønsker at godkende en betalt anmodning for et tidspunkt, hvor agenten, der sendte anmodningen, ikke er planlagt til at arbejde i en eksisterende tidsplan, skal de gøre følgende:

1. I Agenttidsplaner skal du navigere til den dato, som agenten anmodede om.
2. Indsæt en betalt aktivitet (I tjeneste eller Overtid) for den tid, som agenten anmodede om.
3. Godkend anmodningen.

Godkendere af meddelelser til anmodning

Meddelelser til brugere med tilladelse til at administrere meddelelser består af to postkasser:

- Jobliste – Viser alle anmodninger, der kræver handling fra dig (standardvisningen)
- Boksen Alle – indeholder alle anmodninger, der er sendt til dig

Anmodninger kan bevares op til den maksimale opbevaringstid, der er konfigureret af systemadministratoren for WFM prognose, tidsplan, anmodning og historiske data (se Definere den WFM opbevaringsperiode).

Få adgang til dine postkasser ved at klikke på postkasseikonet på værktøjslinjen Meddelelser. Fra venstre mod højre er ikonerne Jobliste og Alle-boksen.

BEMÆRK Supervisorer, der også er agenter, har en dobbelt postkasse, en med agentens visning og en med supervisorens visning. Du kan skifte mellem de to visninger ved hjælp af Mine anmodninger og Alle
Knapper til anmodning. Klik på Mine anmodninger for at se agentpostkassen og på Alle anmodninger for at se supervisorpostkassen.

Søg efter anmodninger

Brugere med tilladelsen Administrer meddelelser kan køre to typer søgninger. Ligesom andre brugere kan du køre en grundlæggende søgning med standardsøgekriterier. Hvis du har tilladelsen Administrer meddelelser, kan du ud over basissøgningen køre en brugerdefineret søgning, hvor du vælger, hvilke kriterier du vil medtage i søgningen. Du kan køre en søgning efter anmodninger i enhver postkasse. Når du kører en søgning, anvendes filtrene på anmodninger på alle sider i den postkasse, du søger i.

Kør en grundlæggende søgning

1. Klik på **Filter** for at åbne filterpanelet.
2. Vælg de kriterier, der skal søges efter.
3. Klik på **Søg**. Filterpanelet lukkes, når søgningen køres.

Kør en brugerdefineret søgning

1. Klik på **Filter** for at åbne filterpanelet.
2. Klik på **Tilpasset søgning**.
3. Brug rullelisten Vælg et filter til at vælge et filter.
4. Klik på **Tilføj** for at føje filteret til den tilpassede søgning.
5. Angiv de relevante søgekriterier for hvert filter.
6. Klik på **Søg**. Filterpanelet lukkes, når du kører søgningen.

Søgekriterierne bevares, indtil du forlader siden. Hvis du vil ændre søgekriterierne, skal du klikke på **Filter** for at åbne filterpanelet og ændre kriterierne.

Sådan konfigureres datofelter

Du kan filtrere anmodninger efter dato på to måder: Datointerval og Bestemte datoer. Datofelter indstilles som standard til Datointerval. Indstillingen Datointerval filtrerer anmodninger efter en rulleliste med angivne intervaller i forhold til dags dato. Indstillingen Specifikke datoer indeholder to datofelter, hvor du kan filtrere anmodninger i forhold til bestemte datoer. Brug felterne Specifikke datoer til at angive startdatoen, slutdatoen eller begge datoer for at angive parametre for datointerval.

Hvis du vil filtrere efter datointerval, skal du vælge en områdeindstilling på rullelisten.

Hvis du vil filtrere efter bestemte datoer, skal du angive en dato i et af eller begge følgende felter:

- Angiv en dato i det venstre felt for at filtrere efter startdatoen, som filtrerer anmodninger efter datoer på eller efter den indtastede dato
- Angiv en dato i det højre felt for at filtrere efter slutdatoen, som filtrerer anmodninger efter datoer på eller før den indtastede dato
- Angiv datoer i begge felter for at returnere anmodninger på eller mellem de indtastede datoer

Søgekriterier

Følgende tabel beskriver alle de søgekriterier, der er tilgængelige for grundlæggende og avancerede søgninger.

Felt	Beskrivelse
Anmodningstype	Den type anmodning, som agenten valgte på rullelisten Ny anmodning Liste, når du opretter anmodningen.
Undertype	For undtagelsestype eller fridagstype. Den indstilling, agenten valgte på rullelisten Type, da anmodningen blev oprettet.
Team	Det team, som den agent, der oprettede anmodningen, tilhører.
Servicekø	Den servicekø, som agenten, der oprettede anmodningen, tilhører.
Tilknytning af færdigheder	Den færdighedstilknytning, som den agent, der oprettede anmodningen, tilhører.
Agent	Den agent, der sendte anmodningen i din indbakke, eller den agent, der modtog anmodningen i din udbakke.
Agentrang	Rangeringen af den agent, der oprettede anmodningen.
Agentens startdato	Den dato, agenten startede.

Felt	Beskrivelse
Status	Den aktuelle status for anmodningen.
Dato for indsendelse	Den dato, agenten sendte anmodningen.
Dato i tidsplan	Den dato, agenten valgte, at den anmodede handling skulle finde sted.

Godkend eller afvis anmodninger

Anmodninger, der kræver din godkendelse, vises i din joblisteboks. Når du har godkendt eller afvist en anmodning, fjernes den fra din joblisteboks. Alle anmodninger, du har modtaget, arkiveres i boksen Alle.

Du kan finde flere oplysninger om godkendelse af anmodninger i Om automatiske ændringer af anmodninger.

Anmodninger om undtagelse

Dialogboksen Godkend undtagelsesanmodning sætter dig i stand til at godkende eller afvise en agents undtagelsesanmodning.

Godkende eller afvise en undtagelsesanmodning

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Hvis du godkender anmodningen, skal du vælge den rette tidsplanundtagelse fra rullelisten. Dette er, hvad der vises i tidsplanen. Klik på **Læs kommentar** for at få vist eventuelle kommentarer, der er vedhæftet undtagelsesanmodningen. Du kan også indtaste en kommentar, hvis du ønsker det.

   BEMÆRK: Ikonet Læs kommentar er rødt, hvis der er mindst én kommentar knyttet til anmodningen.

3. Klik på **Godkend** eller **Nægt**.

BEMÆRK For heldagsanmodninger placeres der en undtagelse i tidsplanen over alle betalte aktiviteter i skift, der starter på den pågældende dag (uanset om undtagelsen er betalt eller ikke betalt). Ubetalt
Aktiviteter i disse skift erstattes med en Ikke tilgængelig-aktivitet i tidsplanen. Hvis agenten ikke har et skift den dag, føjes undtagelsen ikke til agentens tidsplan.
For anmodninger om deldage placeres en undtagelse i tidsplanen for den anmodede tidsperiode over eventuelle eksisterende betalte aktiviteter i denne tidsperiode (uanset om undtagelsen er betalt eller ikke betalt). Alle overlappende ubetalte aktiviteter i disse skift erstattes med en Ikke tilgængelig-aktivitet i tidsplanen. Hvis en undtagelse f.eks. delvist dækker en ubetalt frokost, forbliver den del, der ikke overlapper hinanden, en frokost. Den del, der overlapper med undtagelsen, erstattes med Ikke tilgængelig. Hvis agenten ikke har nogen eksisterende betalte aktiviteter i denne periode, vises ikonet

Der føjes ikke en undtagelse til agentens tidsplan.
Undtagelsesanmodninger håndteres på denne måde for at sikre, at den betalte tid for dagen forbliver den samme før og efter undtagelsen anvendes.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Godkend undtagelsesanmodning.

Felt	Beskrivelse
Fra	Navnet på den agent, der anmoder om undtagelsen.
Anmodning	Anmodningstypen.
Modtagelsesdato	Tid og dato, du modtog anmodningen.
Type	Typen af undtagelse som valgt af agenten.
Dato i tidsplan	Datoen for undtagelsen.
Varighed	Varighed af undtagelsen.
Planlæg undtagelse	Vælg undtagelsesbeskrivelsen, der vises i tidsplanen, hvis ikonet Undtagelsen godkendes.

Anmodninger om fridage

Dialogboksen Godkend anmodning om fridage giver dig mulighed for at godkende, delvist godkende eller afvise en agents anmodning om fridage. Du kan også bekræfte en agents tilbagetrækning af en tidligere godkendt anmodning om fridage.

BEMÆRK Hvis en anmodning om fridage overlapper en tidligere godkendt anmodning om fridage, kan anmodningen ikke godkendes.

Godkende, delvist godkende eller afvise en anmodning om fridage

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Vælg den rette servicekø på rullelisten.
3. Klik på fanerne Første, Anden eller Tredje for at se agentens rangerede fridagsanmodninger. Du kan kun godkende den ønskede fritid på én af disse faner. Denne fane skal vælges, når du godkender eller delvist godkender anmodningen.
4. Hvis det ønskes, kan du klikke på **Timer** for at få vist en oversigt over agentens samlede, brugte, godkendte, afventende og resterende fridagstimer. Klik på **Læs kommentar** for at få vist eventuelle kommentarer, der er tilknyttet anmodningen. Klik på **Skriv kommentar** for at tilføje en kommentar.

5. Som standard vælges hver dag i en anmodning i kolonnen Godkend. Hvis du vil afvise en del af en flerdages anmodning, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet ud for de dage, der skal afvises.
6. Vælg den relevante tidsplanundtagelse fra rullelisten. Dette er, hvad der vises i tidsplanen.
7. Klik på **Godkend valgte** for at godkende eller delvist godkende anmodningen, eller klik på **Afvis** for at afvise anmodningen.

Bekræfte en agents tilbagetrækning af en godkendt anmodning om fridage

1. Dobbeltklik på anmodningen med statussen Udbetalingsanmodning.
2. Klik på **Bekræft tilbagetrækning**.

> BEMÆRK Hvis du ikke anerkender udbetalingsanmodningen, vil agenten stadig have den godkendte fridag og vil ikke være på tidsplanen for det pågældende tidspunkt. Når du anerkender
> Tilbagetrækning, opdateres agentens feriesaldo (men det gør fritildelinger i servicekø ikke), og agenten sættes tilbage i tidsplanen, men uden nogen aktiviteter tildelt til ham eller hende.
> Du skal enten køre en ad hoc-tidsplan eller manuelt føje aktiviteter til agentens tidsplan på siden Agenttidsplaner.

> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Brug Tidsplanshistorik og Gendan til at få vist, hvad agentens tidsplan var, før anmodningen om fridage blev godkendt (se Fortryde en ændring af tidsplan). Du kan bruge dette som
> En reference til manuelt at føje aktiviteter til agentens tidsplan eller gendanne tidsplanen, hvis det er relevant, fra en tidligere version.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Godkend anmodning om fridage.

Felt	Beskrivelse
Fra	Navnet på den agent, der anmoder om fridage.
Anmodning	Anmodningstypen.
Dato for indsendelse	Tid og dato, hvor agenten sendte anmodningen. Dette er samme tid Og den dato, du modtog anmodningen.
Servicekø	Vælg den rette servicekø på rullelisten. Denne service Kø bruges til at bestemme prognoseafvigelsen.
Fanerne Første, Anden Tredje	Faner, der viser første, andet og tredje valg for anmodet fridag Af agenten.

Felt	Beskrivelse
Type	Typen af anmodning om fridage.
Dato	Datoen for den ønskede fridag.
Dag	Den dag i ugen, hvor der anmodes om fridage.
Starttid	Starttidspunktet for den ønskede fridag.
Sluttid	Sluttidspunktet for den ønskede fridag.
Prognoseafvigelse (FTE)	Forskellen i FTÆ'er mellem antallet af planlagte agenter og Antallet af prognosticerede agenter i den aktuelle produktionsprognose for den valgte servicekø. Du kan bruge dette tal som en vejledning til at bestemme, om der er tilstrækkelig dækning den pågældende dag til at acceptere anmodningen om fridag. BEMÆRK Der er kun en værdi i dette felt, hvis der er genereret en produktionsprognose.
Tildelingsgab (FTÆ'er eller timer)	De tilgængelige fridagstildelinger for den anmodede dag, vist i enten FTÆ'er (fuldtidsækvivalenter) eller timer. Det format, du ser, afhænger af, om administratoren har konfigureret WFM til at vise FTÆ'er eller Timer (se Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet).
Godkende	Som standard er alle afkrydsningsfelter markeret. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet ud for en hvilken som helst dag i en flerdages anmodning om at nægte fri for den pågældende dag.
Planlæg undtagelse	Vælg undtagelsesbeskrivelsen, der vises i tidsplanen, hvis ikonet Undtagelsen godkendes.

Godkend bytte- eller tilbudsanmodning

I dialogboksen Godkend bytteanmodning kan du analysere og derefter godkende eller afvise en bytteanmodning eller en tilbudsanmodning. Den samme dialogboks bruges til både bytte og tilbud.

BEMÆRK: De eksisterende pauser og frokoster i hvert skema, der er involveret i en deldagshandel, erstattes inden for servicetiden til agentens hovedservicekø. Tidsplanen sammenlignes med områdebaseret,
Generelle arbejdsbetingelser, der er oprettet for at bestemme, om en frokost eller pause er tildelt. Hvis en byttehandel opdeler en tidsplan, sammenlignes hvert segment af den opdelte tidsplan individuelt med eksisterende arbejdsbetingelser. Det er vigtigt, at agenter, der afgiver tilbud om deltidsplaner eller byttehandler, tildeles en arbejdsbetingelsesprofil, der indeholder en betingelse for en eventuel skiftlængde, de måtte have efter

tilbuddet eller handlen accepteres. Hvis ingen intervalbaseret arbejdsbetingelse matcher længden af et byttet skema, tildeles der ingen pause eller frokost.
Eventuelle undtagelser tildeles igen til den modtagende agent, og disse undtagelser flyttes ikke for at imødekomme en pause eller frokost.
Projekter tildeles igen til den modtagende agent, selv om dette overskrider det minimale eller maksimale antal minutter, en agent kan bruge på projektet på en dag. Projekttiden kan være opdelt eller afkortet, men ikke flyttet for at give plads til en frokost eller pause.

Godkende eller afvise et tidsplanbytte eller en tilbudsanmodning

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Brug afsnittet Agenttidsplaner til at analysere de to tidsplaner, så du sikrer, at de kan byttes. Klik **Læs kommentar** , hvis der er nogen kommentarer knyttet til handlen eller tilbudsanmodningen.
3. Klik på **Godkend** eller **Nægt**.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Godkend bytteanmodning.

Felt	Beskrivelse
Fra	Navnet på den agent, der anmodede om byttehandlen.
Anmodning	Højniveauanmodningstype.
Type	Typen af bytteanmodning.
Dato for indsendelse	Tid og dato, hvor agenten sendte anmodningen. Dette er samme tid Og den dato, du modtog anmodningen.
Til	Navnet på den anden agent, der er involveret i byttehandlen.
Fra dato	Den første dato i tidsplanen, der er involveret i byttehandlen.
Til dato	Den anden dato i tidsplanen, der er involveret i byttehandlen. Dette felt vises kun, når der er forskellige dage involveret i bytteanmodningen.
Tidsplan for Fra-agent	Tidsplanen for den agent, der anmoder om byttehandlen. Brug rullepanelet til at få vist Hele agentens tidsplan.
Navn	Navnet på agenten.
Dato	Den dato, der er angivet i bytteanmodningen.

Felt	Beskrivelse
Tidsplan for Til-agent	Tidsplanen for den agent, der accepterer byttehandlen.
Tilgængelighed:	Angiver, om Fra-agentens skema passer til Til-agentens tidsplan.
Servicekø	Indikerer, om de to agenter understøtter de samme eller forskellige
servicekøer. Teams	Indikerer, om de to agenter hører til samme eller forskellige teams.
Overlappende skift	Angiver, om de to agenter har overlappende skift.
Tidszone	Indikerer, om de to agenter er i samme eller forskellige tidszoner.
Tilknytning af færdigheder	Angiver, om de to agenter tilhører samme eller forskellige
færdighedstilknytninger. Undtagelse	Angiver, om nogen af agenternes tidsplan indeholder en
undtagelse.	

Godkend rådgivningsanmodning

Dialogboksen Godkend rådgivningsanmodning giver dig mulighed for at analysere og derefter godkende eller afvise en rådgivningsanmodning.

Godkend eller afvis en rådgivningsanmodning

1. Dobbeltklik på anmodningen for at åbne den.
2. Gennemse detaljerne for rådgivningsanmodningen. Klik på **Læs kommentarer** , hvis der er nogen kommentarerer knyttet til rådgivningsanmodningen.
3. Klik på **Godkend** eller **Nægt**.

   Hvis du godkender anmodningen, opdateres begge agenters tidsplaner med det samme og viser rådgivningssessionen.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Godkend rådgivningsanmodning.

Felt	Beskrivelse
Fra	Navnet på den agent, der anmodede om rådgivningen.
Undtagelsestype	Den udtagelsestype, der blev valgt af den agent, der foretog
anmodningen. Til	Navnet på den agent, der accepterede
rådgivningsanmodningen.	

Felt	Beskrivelse
Rådgivningsdato	Datoen for rådgivningssessionen.
Anmodning	Anmodningstypen.
Starttid	Starttidspunktet for rådgivningssessionen.
Dato for indsendelse	Tid og dato, hvor agenten sendte anmodningen. Dette er samme tid Og den dato, du modtog anmodningen.
Sluttid	Sluttidspunktet for rådgivningssessionen.
Planlæg undtagelse	Den undtagelse, der vises i agenternes tidsplaner.
Begge agenter i tjeneste	Ja eller nej. Angiver, om både den anmodende og den godkendende agent er i Service i det foreslåede tidsinterval.

Automatiser håndtering af agentanmodninger

Arbejdsprocesser gør det muligt at automatisere håndteringen af agentanmodninger. Du kan konfigurere arbejdsprocesser til automatisk at godkende eller afvise anmodninger eller til at gennemtvinge manuel håndtering af ændringer af tidsplaner. Arbejdsprocesser udløses af forskellige typer agentanmodninger (kaldet "hændelser"). Du kan oprette separate arbejdsgange for hver type hændelse.

Arbejdsprocesser oprettes ud fra en standardregel og regler, som du angiver. Hver arbejdsproces har et sæt regler, og hver regel har en liste over betingelser. Når en regels betingelser er opfyldt, udføres den handling, der er konfigureret for den pågældende regel, og efterfølgende regler evalueres ikke. Regler evalueres i den rækkefølge, de vises i tabellen Regler. Hvis hændelsen ikke overholder nogen af de konfigurerede regler, træder standardreglen i kraft.

Arbejdsprocesser anvendes som standard globalt. Du kan dog tilføje betingelser, der forhindrer en regel i at blive anvendt globalt.

> **EKSEMPEL:** En regel for automatisk godkendelse af en rådgivningsanmodning har en betingelse, der begrænser den til en enkelt servicekø i stedet for hele kontaktcenteret.

Du skal have tilladelsen Administrer WFM arbejdsgange for at få adgang til denne side. Da arbejdsprocesser er globale, giver tilladelsen Administrer WFM arbejdsprocesser dig virksomhedsvisningen kun for denne side.

Hvis du ikke allerede har tildelt visningen Virksomhed, giver tilladelsen Administrer WFM arbejdsprocesser dig kun virksomhedsvisningen for denne side.

Oprette en arbejdsproces

1. Vælg den type anmodning, du vil automatisere, i rullemenuen Begivenhed .
2. (Kun anmodninger om planlæg redigering) Tildel brugere, som arbejdsprocessen gælder for, ved at vælge deres navne i kolonnen Tilgængelig og flytte dem til kolonnen Tildelt.
3. Klik på **Tilføj** under tabellen Regler.
4. Angiv et navn til reglen i feltet Regelnavn.
5. (Valgfrit) Hvis reglen ikke skal være aktiv med det samme, skal du fjerne markeringen i feltet **Aktivér** . Ellers skal du lade feltet være markeret.
6. Angiv betingelserne for reglen i sektionen Betingelser. Du kan finde flere oplysninger om betingelser i Betingelser for bygningsregler.
7. Vælg den handling, der skal udføres, når alle betingelserne er opfyldt, på rullelisten **Handling** .
8. Klik på **Save (Gem)**.

Eksempel på arbejdsproces

Du vil konfigurere et workflow for undtagelsesanmodninger. Du ønsker, at der skal være to regler: en for godkendelse af anmodningen og en for afvisning af anmodningen.

Godkend regel

I dette eksempel skal en anmodning om undtagelse opfylde to betingelser, for at den kan godkendes automatisk: Anmoderen skal understøtte e-mail-servicekøen og skal have arbejdet for firmaet i mindst 90 dage.

Betingelserne for godkendelsesreglen ser ud som i følgende tabel. Match alle betingelserne.

Variabel	Operatør	Værdi
Servicekø	Lig med	E-mail
Dage siden agentfirmaets startdato	Større end eller lig med	90

Vælg **Godkend** på rullelisten Handling for denne regel.

Afvis regel

For at en undtagelsesanmodning automatisk kan afvises, skal anmoderen opfylde en af to betingelser: agenten er ikke planlagt og kvalificeret til aktiviteter, eller agenten har været ansat i virksomheden i mindre end 90 dage.

Betingelserne for Afvis-reglen ser ud som i følgende tabel. Match en af betingelserne.

Variabel	Operatør	Værdi
Agenten er planlagt og kvalificeret til aktiviteter	Lig med	Falsk
Dage siden agentfirmaets startdato	Mindre end	90

Vælg **Afvis** i rullemenuen Handling for denne regel.

Standardregel

Standardreglen udføres, hvis alle andre regler ikke overholdes. Som følge heraf er der ingen betingelser forbundet med det. Standardreglen findes i alle arbejdsproceshændelser og er altid den sidste i tabellen Regler. I dette eksempel er **den handling, der udføres, hvis ingen af de andre regler overholdes, manuel håndtering**.

Automatisk afvisning og manuel håndtering

Automatisk afvisning og manuel håndtering forekommer, hvis følgende udløserbetingelser er opfyldt, uanset om der er konfigureret arbejdsprocesregler.

Automatisk afvisning

Følgende betingelser udløser automatisk afvisning af en anmodning.

Anmodningstype	Udløsningsbetingelser
Undtagelse	▪ Agenten er ikke aktiv. ▪ Agenten er ikke ansat på datoerne for anmodningen.
Vejledning	▪ Ingen af agenterne er aktive. ▪ Ingen af agenterne er ansat. ▪ Anmodningen vedrører en planlagt dato i fortiden eller den aktuelle dato.
Rediger tidsplan	▪ Agenten er ikke aktiv.

Anmodningstype	Udløsningsbetingelser
	▪ Agenten er ikke ansat på de datoer, der blev redigeret.
Tidsplantilbud	▪ Ingen af agenterne er aktive. ▪ Ingen af agenterne er ansat på datoerne for anmodningen. ▪ Anmodningen vedrører en planlagt dato i fortiden eller den aktuelle dato. ▪ Anmodningens udløbsdato er i fortiden eller den aktuelle dato. ▪ Den ønskede dato for anmodningen er i fortiden eller den aktuelle dato. ▪ Den modtagende agent har allerede andre planlagte aktiviteter end tilgængelige/ikke tilgængelige i det tidsrum, hvor de kopierede planlagte aktiviteter placeres. ▪ Den tilbudende agent har ingen planlagte aktiviteter på den planlagte dato.
Planlæg bytte	▪ Ingen af agenterne er aktive. ▪ Ingen af agenterne er ansat på datoerne for anmodningen. ▪ Anmodningen vedrører en planlagt dato i fortiden eller den aktuelle dato. ▪ Anmodningens udløbsdato er i fortiden eller den aktuelle dato. ▪ Den ønskede dato for anmodningen er i fortiden eller den aktuelle dato. ▪ Agenten har andre planlagte aktiviteter end Tilgængelige/Ikke tilgængelige i det tidsrum, hvor de kopierede planlagte aktiviteter placeres, hvis det ikke byttes væk. ▪ Den tilbudende agent har ingen planlagte aktiviteter på den planlagte dato, eller den modtagende agent har ingen planlagte aktiviteter på den ønskede dato.
Ferie	▪ Agenten er ikke aktiv. ▪ Agenten er ikke ansat på datoerne for anmodningen. ▪ Agenten har ikke en tildelt hovedservicekø. ▪ De resterende fridagsallokeringer til agentens hovedservicekø er ikke nok til den ønskede fridag.

Anmodningstype	Udløsningsbetingelser
	▪ Standard FTE pr. dag, der er konfigureret i Globale indstillinger, er ikke positiv. ▪ Agenten har ikke fået tildelt en FTE profil. ▪ Anmodningsdatoen er i fortiden, herunder hvis anmodningsdatoen er den aktuelle dato, men klokkeslættet er i fortiden. ▪ Anmodningen har et overlappende dato- og klokkeslætsinterval. ▪ Anmodningen har identiske start- og sluttidspunkter.

Automatisk manuel håndtering

Følgende betingelser udløser automatisk manuel håndtering af en anmodning.

Anmodningstype	Udløsningsbetingelser
Undtagelse	▪ Anmodningen ville være blevet godkendt, men arbejdsgangsundtagelsen for undtagelsestypen anmodningen er inaktiv. ▪ Anmodningen ville være blevet godkendt, men der blev ikke angivet nogen arbejdsgangsundtagelse for anmodningens undtagelsestype. ▪ Anmodningen ville være blevet godkendt, men agenten har ikke tilgængelige arbejdsskiftperioder inden for anmodningens dato-/tidsinterval.
Vejledning	▪ Anmodningen ville være blevet godkendt, men arbejdsgangsundtagelsen for undtagelsestypen anmodningen er inaktiv. ▪ Anmodningen ville være blevet godkendt, men der blev ikke angivet nogen arbejdsgangsundtagelse for anmodningens undtagelsestype. ▪ Anmodningen ville være blevet godkendt, men der er ingen perioder inden for anmodningens dato-/klokkeslætsinterval, hvor begge agenter har tilgængelige arbejdsskiftperioder.
Rediger tidsplan	Anmodningen ville være blevet godkendt, men agenten har ikke Tilgængelige arbejdsskiftperioder på datoen for redigering af tidsplanen.
Tidsplantilbud	Ingen

Anmodningstype	Udløsningsbetingelser
Planlæg bytte	Ingen
Ferie	▪ Anmodningen ville være blevet godkendt, men arbejdsgangsundtagelsen for den angivne ferietype er inaktiv, er ikke længere tilknyttet den angivne ferietype, eller ingen undtagelse, der er knyttet til den angivne ferietype, er en arbejdsgangsundtagelse. ▪ Anmodningen ville være blevet godkendt, men agenten har ikke tilgængelige arbejdsskiftperioder inden for anmodningens dato-/tidsinterval.

Beskrivelser af felter

Felterne på siden Arbejdsprocesser er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Hændelse	Den hændelse, hvis arbejdsgang du vil redigere.
Tildel brugere (kun anmodninger om planredigering)	De brugere, som arbejdsprocessen til redigering af tidsplan gælder for. Arbejdsprocesser til redigering af tidsplan giver WFM administratorer eller analytikere mulighed for at forhindre supervisorer eller yngre planlæggere i at redigere agenttidsplaner.
Tabellen Regler	Tabellen Regler viser alle regler, der er konfigureret for den valgte hændelse. Brug pil op og pil ned til at ændre rækkefølgen af reglerne på listen. Standardreglen er altid den sidste på listen og kan ikke flyttes eller slettes. Du kan tilføje, kopiere eller slette regler ved hjælp af knapperne under tabellen.
Regelnavn	Reglens entydige navn. Dette navn føjes til kommentarsektionen for en anmodning, når anmodningen er behandlet korrekt af workflowet.
Aktiver denne regel	Dette afkrydsningsfelt aktiverer reglen. Som standard er en regel aktiveret. Det vil Evalueres ikke, hvis markeringen i dette afkrydsningsfelt ikke er markeret.
Kår	Dette afsnit opbygger listen over betingelser for reglen. Betingelserne kan indlejres op til fem niveauer dybt. Klik på **Tilføj betingelse** for at tilføje endnu en række. Klik på knappen x (x) for at slette rækken med den aktuelle betingelse. Klik på **Tilføj afhængigt sæt** for at tilføje en underbetingelsesgruppe.

Felt	Beskrivelse
	Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du bygger betingelser, i Bygningsregelbetingelser .
Handling	Den handling, der skal udføres, når betingelserne i reglen er opfyldt. ▪ Godkend – anmodningen er godkendt. ▪ Afvis – anmodningen afvises. ▪ Manuel håndtering – anmodningen skal godkendes eller afvises af en supervisor. ▪ Venteliste – anmodningen er hverken godkendt eller afvist, men er i et holdmønstre. WFM fortsætter med at evaluere anmodningen dagligt, indtil en anden regel påvirker anmodningen, eller anmodningen håndteres manuelt.

Betingelser for byggeregler

I sektionen Betingelser kan du oprette regelbetingelser, som en hændelse skal opfylde, for at en regel kan evalueres som sand. Betingelser er sæt af OG-sætninger og ELLER-sætninger.

> BEMÆRK: Det er muligt at oprette regler og betingelser, der ikke kan fungere, eller hvor senere regler aldrig vil blive evalueret. Webex WFO validerer ikke de regler og betingelser, du opretter. Gennemgå omhyggeligt
> Logik i dine regler og betingelser for at sikre, at de gør, hvad du vil have dem til at gøre.

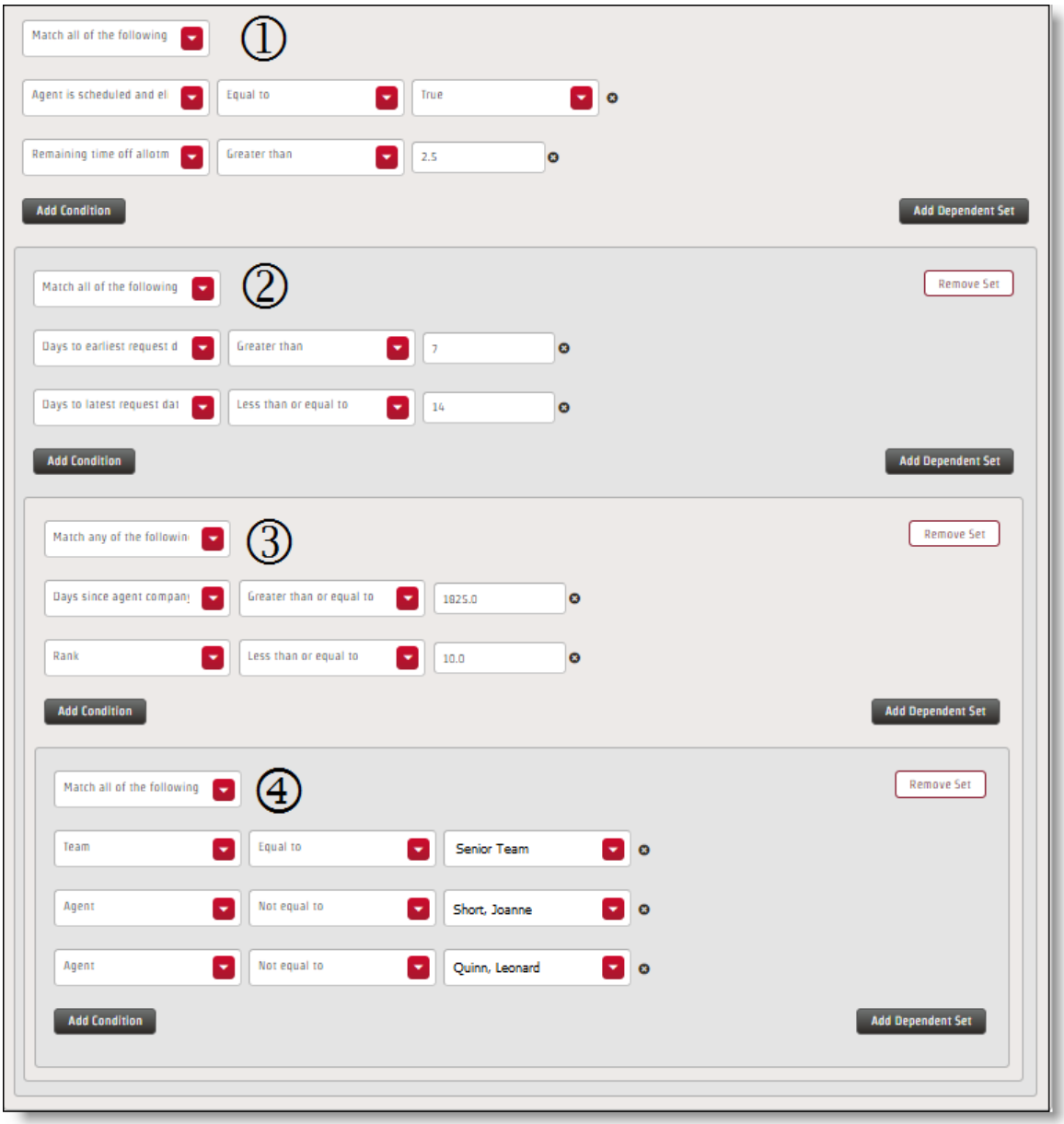
Hvert niveau i et betingelsessæt er en OG-sætning ("matcher **alle** følgende betingelser") eller en ELLER-erklæring ("matcher **en** af følgende betingelser"). Generelt skifter du OG- og ELLER-sætninger, når du indlejrer betingelser. Hvis den primære sætning for betingelsessættet er en OG-sætning, gør det ingen forskel at indlejre en anden OG-sætning umiddelbart under den, selvom du måske vil gøre det for visuelt at gruppere nogle betingelsessætninger, der relaterer til hinanden på en eller anden måde.

Hver betingelsesrække har tre komponenter: variablen, operatoren og værdien (nogle få variabler har en fjerde komponent: procent). Operatorerne og værdityperne afhænger af den variabel, du vælger. Betingelser for brug af disse kontrolelementer:

- Ny betingelse – tilføjer en ny betingelsesrække på samme niveau som den aktuelle række
- X – sletter rækken
- Tilføj afhængigt sæt – tilføjer en ny OG- eller ELLER-sætning
- Fjern sæt – fjerner det afhængige sæt fra betingelsen

> BEMÆRK: Den første betingelsesrække kan ikke slettes. En regel skal have mindst én betingelsesrække.

Følgende er et eksempel på et betingelsessæt. Billedforklaringsnumrene forklares nedenfor.



Billede	Beskrivelse
1	Denne OG-betingelsesgruppe er den overordnede betingelsesgruppe. Hver betingelsessætning på dette niveau skal være opfyldt, for at reglen er sand.

Billede	Beskrivelse
2	Denne OG-betingelsesgruppe definerer den tidsperiode, inden for hvilken de ønskede datoer forekommer. Anmodningen skal være for en periode på mellem 7 og 14 dage fra den aktuelle dato. Betingelserne i denne OG-erklæring kunne have været placeret på første niveau. De grupperes sammen for at give et visuelt signal om, at de er relaterede.
3	Denne ELLER-betingelsesgruppe definerer de agenter, hvis anmodning skal behandles. ▪ Agenten skal have været ansat i mindst 1.825 dage. ▪ Agenten skal have en rang mindre end eller lig med 10. ▪ Betingelsesgruppen i billedforklaring fire skal evalueres som sand.
4	Denne OG-betingelsesgruppe er en underbetingelse for gruppen i billedforklaring tre. Den definerer de agenter, hvis anmodning automatisk godkendes. Agenten skal tilhøre seniorholdet, men Joanne Short og Leonard Quinn er udelukket af administrative årsager.

Variabler

Følgende tabel definerer de variabler, der er tilgængelige til brug i en betingelsessætning. Det er ikke alle variabler, der er tilgængelige for alle hændelser.

Variabel	Beskrivelse
Agent	Agentens id (agentnavnet vises). Hvis to agenter er involveret i anmodningen, kontrolleres anmodningen i forhold til begge agenter. Hvis operatoren er Lig med, evalueres betingelsen til sand, hvis et af agent-id'erne er lig med værdien. Hvis operatoren er Ikke lig med, evalueres betingelsen til sand, hvis begge agent-id'er ikke er lig med værdien.
Agenten er planlagt og kvalificeret til aktiviteter	Om agenten har planlagte aktiviteter for dato- og tidsintervallerne i anmodningen. En agent anses for at have planlagte aktiviteter for en dato (og et tidsinterval, hvis relevant), hvis agenten er planlagt til andet end Ikke tilgængelig for datoen (og inden for tidsintervallet, hvis relevant). Hvis agenten kun har noget af anmodningens tidsinterval planlagt, betragtes det stadig som sandt.

Variabel	Beskrivelse
	Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, kontrolleres variablen for begge agenter. Variablen er sand, hvis begge agenter har tidsplaner for alle datoerne i anmodningen. For følgende specifikke typer anmodninger gælder variablen, hvis de angivne kriterier er opfyldt. ▪ Fridagsanmodninger – Agenten er planlagt til alle datoer eller klokkeslætsintervaller i fridagsvalget. ▪ Anmodninger om tidsplantilbud/skemabytte – Begge agenter er planlagt til alle aktiviteter undtagen Tilgængelig/Ikke tilgængelig. ▪ Anmodninger om tidsplantilbud – Kontrollerne for den anmodende agent er for tidsplandatoen. Denne kontrol udføres ikke for den besvarende agent. ▪ Bytteanmodninger – Kontrollerne for den anmodende agent er for tidsplandatoen, og kontrollen for den besvarende agent er for den ønskede dato. ▪ Rådgivningsanmodninger – Begge agenter skal have planlagte aktiviteter for de samme perioder i tidsintervallet.
Under minimum antal dage om ugen	Agentens arbejdsskift er under det minimum antal dage pr. uge, der er angivet af betingelsen min./maks. timer.
Under minimumstimer pr. dag	Agentens arbejdsskift er under det mindste antal timer pr. dag, der er angivet af betingelsen min./maks. timer.
Under minimumstimer pr. uge	Agentens arbejdsskift ligger under det minimum antal timer pr. uge, der er angivet af betingelsen min/maks. timer.
Dage siden agentfirmaets startdato	Antallet af dage mellem agentens virksomheds startdato og anmodningens evalueringsdato. Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, kontrolleres den i forhold til begge agenter. Begge agenter skal evaluere som sande, for at betingelsen kan evalueres som sand. Format: tal op til fem cifre (må ikke være negativt).
Dage siden agentafdeling	Antallet af dage mellem agentens afdelings startdato og

Variabel	Beskrivelse
startdato	Anmod om evalueringsdato. Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, kontrolleres den i forhold til begge agenter. Begge agenter skal evaluere som sande, for at betingelsen kan evalueres som sand. Format: tal op til fem cifre (må ikke være negativt).
Dage til den tidligste anmodningsdato	Antallet af dage fra dags dato til den tidligste dato i bøn. Dags dato er den dato, hvor anmodningen evalueres af workflowet. Format: tal op til fem cifre, positivt eller negativt.
Dage til seneste anmodningsdato	Antallet af dage fra dags dato til sidste dato i anmodningen. Dags dato er den dato, hvor anmodningen evalueres af workflowet. Format: tal op til fem cifre, positivt eller negativt.
Dage til anmodning om dato	Antallet af dage fra dags dato til anmodningsdato. Den nuværende Dato er den dato, hvor anmodningen evalueres af arbejdsgangen. Format: tal op til fem cifre, positivt eller negativt.
Overstiger det maksimale antal dage pr. uge	Agentens arbejdsskift overstiger det maksimale antal dage pr. uge, der er angivet af betingelsen min./maks. timer.
Overstiger det maksimale antal timer pr. dag	Agentens arbejdsskift overstiger det maksimale antal timer pr. dag, der er angivet af betingelsen Min./maks. timer.
Overstiger det maksimale antal timer pr. uge	Agentens arbejdsskift overstiger det maksimale antal timer pr. uge, der er angivet af betingelsen Min./Maks. timer.
Undtagelse (planlagt)	Den valgte undtagelse er i agentens tidsplan. Dette kriterium gælder for Både planlagte og tildelte undtagelser, der overlapper den ønskede fridag eller -tid (hvis deldag). BEMÆRK: En arbejdsproces for fridage, der bruger en undtagelse, da kriterierne ikke fungerer for et arbejdsskift på tværs af midnat og tildelt Undtagelser (ingen tidsplan endnu). I situationer som disse skal du bruge manuel

Variabel	Beskrivelse
	håndtering.
Undtagelsestype	Den valgte undtagelsestype i agentanmodningen.
Afvigelse mellem tilgængelige timer og anmodede timer	Tilgængelige timer er baseret på feltet Resterende timer i anmodningen om fridage. Værdien kan være et decimaltal. Hvis HRMS-integration ikke er aktiveret, beregnes antallet af tilgængelige timer på det tidspunkt, hvor anmodningen behandles, af arbejdsgangen for det ferieår, hvor anmodningsdatoen falder. Hvis HRMS-integration er aktiveret, er antallet af tilgængelige timer baseret på de sidst importerede data fra HRMS og er ikke bundet til noget ferieår. Denne værdi justeres ikke for andre anmodninger om fridage, der er angivet siden sidste HRMS-import/-eksport. BEMÆRK Hvis hele dagen er angivet for fridagsdatoen, er fridage pr. brugt dag lig med minimumstimerne pr. uge for FTE profil, der er knyttet til agenten, divideret med fem. Hvis agenten ikke har fået tildelt en FTE profil, er betingelsen (og arbejdsgangsreglen) ikke gældende. Bemærk, at hvis minimumtimerne pr. uge i FTE profilen er nul, er fridagstimerne for hele fridagsdatoen også nul. Format: tal op til 10 cifre med en decimal, positiv eller negativ.
Forskel mellem planlagte agenter og prognosticerede agenter	Antallet af planlagte agenter minus antallet af prognosticerede agenter (worst case for alle servicekøer, der er knyttet til agenterne) for alle dato- og klokkeslætsintervaller i anmodningen. For hver servicekø, der er tilknyttet agenten via færdighedstilknytning, og hver medlemsservicekø for multifærdighedsgrupper, der er knyttet til agenten, kontrollerer arbejdsgangen hver femminutters periode i anmodningsdato- og tidsintervallet for at få forskellen mellem planlagte agenter og prognoseagenter. Hvis hele dagen er tjekket ind i anmodningen, kontrolleres alle agentens tilgængelige perioder på datoen. Det justerer ikke de planlagte agenter for reducering. Hvis mindst den angivne procentdel af perioder opfylder betingelsen, evalueres betingelsen til sand.

Variabel	Beskrivelse
	Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, skal begge agenter evaluere til sand, for at betingelsen kan evalueres til sand. I forbindelse med anmodninger om fridage skal alle datoerne i den angivne valgmulighed evalueres til sand. Alle agenters servicekøer skal have en prognose for datoerne, og agenterne skal have planlagte aktiviteter for alle dato- og klokkeslætsintervallerne i anmodningen. Denne variabel har to værdifelter, et, der accepterer et decimaltal, og et, der accepterer en procentdel. Decimalfeltet indeholder afvigelsesværdien. Feltet Procent indeholder procentdelen af femminutters intervaller i dato- og klokkeslætsintervallerne i anmodningen, der skal opfylde betingelsen. Format: tal op til 10 cifre med en decimal, positiv eller negativ.
Forskel mellem planlagte agenter med reducering og prognoseagenter	Antallet af planlagte agenter minus antallet af prognosticerede agenter (værst tænkeligt for alle servicekøer, der er tilknyttet agenterne), justeret for reducering for alle dato- og klokkeslætsintervaller i anmodningen. Den reducering, der anvendes på det prognosticerede antal agenter, beregnes på basis af de reduceringskategorier og scenarier, der er valgt i prognoseanmodningen for servicekøen. For hver servicekø, der er tilknyttet agenten via færdighedstilknytning, og hver medlemsservicekø for multifærdighedsgrupper, der er knyttet til agenten, kontrollerer arbejdsgangen hver femminutters periode i anmodningsdato- og tidsintervallet for at få forskellen mellem planlagte agenter og prognoseagenter. Hvis hele dagen er tjekket ind i anmodningen, kontrolleres alle agentens tilgængelige perioder på datoen. Det justerer ikke de planlagte agenter for reducering. Hvis mindst den angivne procentdel af perioder opfylder betingelsen, evalueres betingelsen til sand. Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, skal begge agenter evaluere til sand, for at betingelsen kan evalueres til sand. I forbindelse med anmodninger om fridage skal alle datoer i den angivne valgmulighed evalueres

Variabel	Beskrivelse
	Til sandt. Alle agenters servicekøer skal have en prognose for datoerne, og agenterne skal have planlagte aktiviteter for alle dato- og klokkeslætsintervallerne i anmodningen. Denne variabel har to værdifelter, et, der accepterer et decimaltal, og et, der accepterer en procentdel. Decimalfeltet indeholder afvigelsesværdien. Feltet Procent indeholder procentdelen af femminutters intervaller i dato- og klokkeslætsintervallerne i anmodningen, der skal opfylde betingelsen. Format: tal op til 10 cifre med en decimal, positiv eller negativ.
Betalte timer pr. dag	Antallet af betalte timer pr. dag for begge agenter efter skemabyttehandlen eller tidsplantilbuddet for de berørte dage. Denne betingelse valideres kun, når den gælder for begge agenter. Format: tal op til to cifre med en decimal.
Betalte timer pr. uge	Antallet af betalte timer pr. uge for begge agenter efter tidsplanen bytte- eller tidsplantilbud for de berørte skemauger. BEMÆRK: Denne betingelse omfatter kun arbejdsskift, der begynder i den aktuelle tidsplanuge. Tid, der tilhører et skift fra Den forrige tidsplanuge overføres ikke til den aktuelle uge. Enhver tid, der strækker sig ind i den aktuelle uge som en del af et skift fra den forrige uge, betragtes som en del af den forrige tidsplanuge. Denne betingelse valideres kun, når den gælder for begge agenter. Format: tal op til to cifre med en decimal (tilladte værdier: — 168 til 168).
Anmodning om delvis dag	Angiver, at det er en anmodning om en del af dagen.
Projekt	Et eller flere valgte projekter er i agentens tidsplan. Projektet overlapper den ønskede fridag eller tid (hvis delvis).

Variabel	Beskrivelse
Rang	Agentens rang. Hvis agentklassificeringen ikke er angivet, behandles den som 99999. Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, skal begge agenter evaluere til sand, for at betingelsen kan evalueres til sand. Tilladte værdier: 0 til 99999.
Resterende fridagsallokeringer	De resterende fridagsallokeringer for agentens hovedservicekø, som Er knyttet til agenten via en færdighedstilknytning eller multifærdighedsgruppe. Fridagsallokeringerne konfigureres i standardtidszonen. Agenten skal være knyttet til en gyldig FTE profil. Hvis anmodningen gælder hele dagen: ▪ Tildelingen tages fra datoen for starten på midnat af anmodningsdatoen i agentens viste tidszone, der er konverteret til standardtidszonen. ▪ Fridagstildeling = (FTE profilens ugentlige timer ÷ 5) ÷ (standard FTE pr. dag) Hvis anmodningen gælder en del af dagen: ▪ Anmodningstidsintervallet er agentens viste tidszone, der konverteres til standardtidszonen. ▪ Det konverterede tidsrum opdeles ved midnat. Hvert undertidsrum divideres med standard FTE pr . dags resterende tid for at nå frem til den værdi, der er taget af for hver dato. Hvis der på nogen af disse datoer ikke er konfigureret tildeling af fridage, ignoreres betingelsen og arbejdsgangsreglen.
Samme tidsplan uge	Angiver, om begge datoer er for den samme tidsplanuge.
Samme servicekøer	Agenterne understøtter det samme sæt servicekøer. For eksempel kan en agent der understøtter SQ1 og SQ2 via færdighedstilknytning, anses for at understøtte det samme sæt servicekøer som en anden agent, der tilhører en multifærdighedsgruppe, der består af SQ1 og SQ2. Hvis multifærdighedsgruppen indeholder flere servicekøer, tæller den ikke som den samme.

Variabel	Beskrivelse
	En agent, der understøtter SQ1 via færdighedstilknytning, anses for at have et andet sæt servicekøer end en anden agent, der understøtter SQ1 og SQ2 via færdighedstilknytning. Hvis en agent i anmodningen ikke har en tilknyttet servicekø, anses agenterne kun for at understøtte de samme servicekøer, hvis den anden agent heller ikke har nogen tilknyttet servicekø.
Samme hold	Agenterne har et team til fælles.
Servicekø	De servicekøer, der er knyttet til agenten gennem en færdighedstilknytning eller en multifærdighedsgruppe. Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, kontrolleres denne betingelse for begge agenter. Hvis operatoren er Lig med, evalueres betingelsen til sand, hvis en af agenterne har en servicekø, hvis id er lig med værdien. Hvis operatoren er Ikke lig med, evalueres betingelsen til sand, hvis begge agenter ikke har nogen servicekøer, hvis id er lig med værdien. Hvis der ikke er nogen servicekøer knyttet til de agenter, der er involveret i anmodningen, anses betingelsen (og arbejdsgangsreglen) for ikke at gælde og ignoreres.
Servicekøer har prognose	Hvis der er en prognose for alle datoerne i anmodningen for hver servicekø Knyttet til agenten via færdighedstilknytning og hver medlemsservicekø i en multifærdighedsgruppe, der er knyttet til agenten. Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, kontrolleres denne betingelse i forhold til alle begge agenters servicekøer. For en anmodning om fridage kontrolleres denne betingelse i forhold til alle datoer i det angivne valg. Hvis der ikke er nogen servicekøer knyttet til de agenter, der er involveret i anmodningen, anses betingelsen (og reglen) for ikke at gælde og ignoreres.

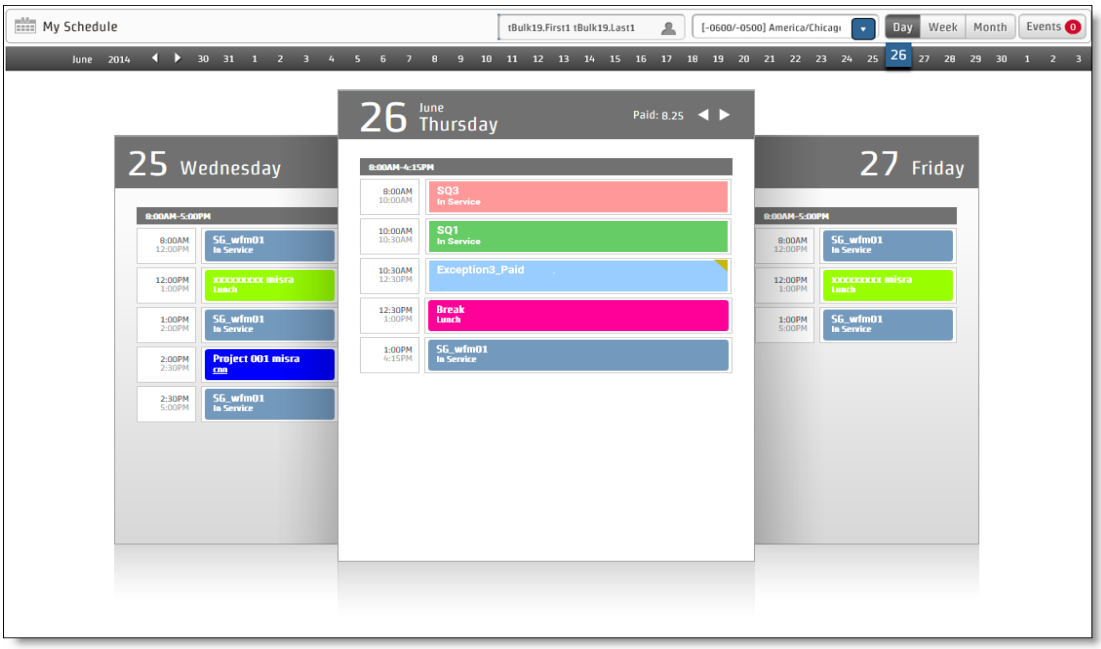
Variabel	Beskrivelse
Team	Navnet på det team, som agenten tilhører. Hvis der er to agenter involveret i anmodningen, kontrolleres denne betingelse for begge agenter. Hvis operatoren er Lig med, evalueres betingelsen til sand, hvis en af agenterne har et team, hvis id er lig med værdien. Hvis operatoren er Ikke lig med, evalueres betingelsen til sand, hvis begge agenter ikke har et team, hvis id er lig med værdien.

Få vist og redigere tidsplaner

Du kan få vist din tidsplan eller administrere agenters tidsplaner.

Se dit skema

Applikationen Min tidsplan giver dig mulighed for at se din tidsplan efter dag, uge eller måned.



Som standard viser applikationen Min tidsplan dagens tidsplan i visningen Dag i den tidszone, der er konfigureret for dig af administratoren. Du kan også få vist din tidsplan i visningen Uge og Måned for alle data, som der er oprettet en tidsplan for.

> BEMÆRK Hvis et projekt eller en undtagelsesaktivitet har tilknyttet en note, vises der en nedtonet trekant i øverste højre hjørne. Hold markøren over aktiviteten for at få vist noten.

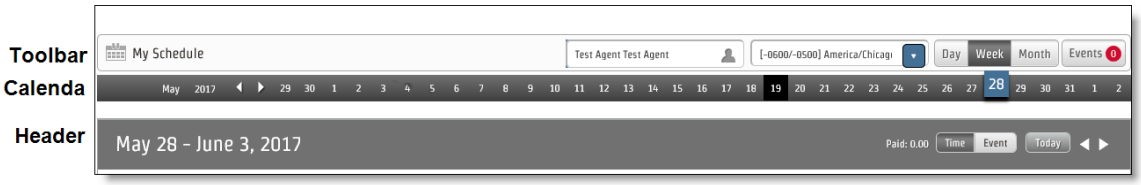
Hvis du har tilladelse til at redigere tidsplaner, kan du få vist din egen tidsplan og tidsplanerne for agenter i dine teams, og du kan ændre den tidszone, som en tidsplan vises i.

Aktiviteter er farvekodede i henhold til deres typer. Farverne konfigureres af administratoren. F.eks. kan pauser blive vist i lilla og møder i blåt. Farvekodningen er synlig i enhver tidsplanvisning, du vælger, enten som baggrund for aktivitetslisten eller som en stribe eller en firkant ud for aktiviteten.

Tilpasse din tidsplansvisning

Værktøjslinjen Min tidsplan giver dig mulighed for at få vist din tidsplan efter dag, uge eller måned.

Billedet nedenfor viser værktøjslinjen, kalenderlinjen og sidehovedet, som det ses af brugere, der har tilladelse til at redigere tidsplaner. Agentvisningen er identisk, bortset fra at felterne Vælg en agent og Vælg tidszone ikke findes på værktøjslinjen.



Følgende tabeller beskriver den funktionalitet, der er tilgængelig på værktøjslinjen Min tidsplan, kalenderlinjen og sidehovedet.

Funktioner på værktøjslinjen

Felt	Beskrivelse
Mobil kalender	(Kun SAML godkendelse) Klik for at få adgang til eller nulstille den URL-adresse, du bruger for at synkronisere din Webex WFO-arbejdsplan med et kalenderprogram fra en tredjepart, f.eks. Microsoft Outlook eller Apple Kalender. Se Se dit skema i en anden kalenderapp.
Vælg agent	(Kun brugere med tilladelsen Rediger tidsplan) Vælg agenten fra Rulleliste, hvis skema du vil se.
Vælg tidszone	(Kun brugere med tilladelsen Rediger tidsplan) Vælg en tidszone i , som skal vises for at få vist en agents tidsplan. Som standard vises tidsplanen

Værktøjslinjefunktioner (fortsat)

Felt	Beskrivelse
	I din display-tidszone. Se Om tidszoner for at få en detaljeret forklaring på tidszoner, samt hvordan de er relateret til tidsplaner.
Dag/uge/måned	Klik for at vælge den ønskede tidsplansvisning. Standardvisningen er visningen Dag For dags dato. Klik på venstre og højre pil for at få vist tidsplaner i fortiden eller fremtiden, eller vælg en bestemt dag eller måned fra kalenderlinjen.

Funktioner i kalenderlinjen

Felt	Beskrivelse
Måned og år	Den viste måned og det viste år vises i venstre side af kalenderlinjen. Du kan hurtigt navigere til en anden dato ved at klikke på måneden og året og vælge den ønskede periode i rullemenuen.
Visningen Dag eller Uge	Klik på en bestemt dato fra de fem uger med datoer, der vises i Kalenderlinje for at få vist tidsplanen for den pågældende dato eller den uge, der inkluderer denne dato. Hver dato har et værktøjstip, der navngiver ugedagen. Klik på venstre og højre pil for at ændre den viste måned. Den viste dato er fremhævet med rødt. Dags dato er fremhævet med sort. I visningen Uge vises detaljer for hver aktivitet i et værktøjstip, når du holder markøren hen over aktiviteten. Visningerne Dag og Uge kan også omfatte et hyperlink, der er relateret til den planlagte aktivitet. Hvis du f.eks. har planlagt e-learning, skal du klikke på hyperlinket i tidsplanen for at få vist webstedet for e-learning-træningen.
Visningen Måned	Klik på en måned fra de viste tolv måneder for at få vist tidsplanen For den pågældende måned. Der vises seks uger i visningen Måned startende med ugen, den første dag i den valgte måned er i. Klik på venstre og højre pil for at ændre det viste år. Den viste måned er fremhævet med rød. Den aktuelle måned fremhæves med sort. Aktiviteterne for hver dags tidsplan er begrænset til fire angivne hændelser. Der vises "Mere" nederst på datofirkanten, hvis der er mere end fire aktiviteter på den pågældende dag. Hele tidsplanen er opsummeret i et værktøjstip, når du holder markøren hen over linjen øverst i hver kalenderfirkant.

Overskriftsfunktioner

Felt	Beskrivelse
Betalt	De samlede betalte timer, der er planlagt på den viste dag, uge eller måned.
Tid	(Kun ugevisning) Viser de enkelte dages tidsplan for at vise længden af hver aktivitet i et timegitter. Hvis en tidsplan krydser midnat, vises alle aktiviteter efter midnat den næste dag.
Hændelse	(Kun ugevisning) Viser de enkelte dages tidsplan som en liste over aktiviteter. Alle aktiviteter for skiftet vises på den dag, hvor skiftet starter, selvom skiftet krydser midnat til den følgende dag. Denne visning anbefales til udskrivning af en tidsplan.
I dag	(Kun uge- og månedsvisning) Klik for at få vist den uge eller måned, der indeholder dags datos tidsplan.
Venstre/højre pile	Klik for at flytte en dag, en uge eller en måned frem og tilbage i Tidsplan, afhængigt af hvilken visning du bruger.

Udskriv dit skema

Brug din browsers udskrivningsfunktionalitet til at udskrive din tidsplan. Den anbefalede visning at udskrive er visningen Uge, der er indstillet til at vise de daglige tidsplaner efter hændelse, ikke efter tid.

Du skal muligvis ændre standardindstillingerne for udskrivning for at opnå et optimalt resultat (justering af sideretning, margener osv.). Se, hvordan du arbejder med printerindstillingerne i dokumentationen til din browser.

Om tidszoner

Alle WFM brugere tildeles en visningstidszone af administratoren. Standardindstillingen er den tidszone, der er angivet for din organisation (standardtidszonen). For et kontaktcenter med alle placeringer i den samme tidszone bruges standardtidszonen sandsynligvis til alle WFM brugere. Men hvis kontaktcenteret har placeringer i flere tidszoner, kan brugere, der er placeret i andre tidszoner end standardtidszonen, tildeles en brugerspecifik visningstidszone, så de ser deres tidsplaner i lokal tid.

EKSEMPEL Din organisations standardtidszone er angivet som den centrale tidszone, hvilket omfatter Chicago. Agent A er i Chicago, så hans viste tidszone er standardtidszonen. However, Agent B Er i Los Angeles, så hendes viste tidszone er angivet til Pacific-tidszonen, og agent C er i New York, så hans viste tidszone er indstillet til den østlige tidszone. Alle tre agenter ser deres tidsplaner i deres lokale tidszone.

Det er muligt for brugere at se deres tidsplaner i en anden tidszone end den, hvor de rent faktisk befinder sig. Hvad der vises, afhænger af, hvordan administratoren har konfigureret deres viste tidszoner? Derfor svarer de tider, der vises i programmet Min tidsplan og widgetten Min tidsplan, ikke nødvendigvis til den lokale tid, der vises på deres computere.

Brugere med tilladelse til at redigere tidsplaner kan også se deres tidsplaner og tidsplanerne for agenterne i deres teams i den viste tidszone, der er knyttet til deres brugerkonto. Hvis f.eks. en supervisor, der befinder sig i Central Time-tidszonen, får vist tidszonen for en agent, der befinder sig i Pacific-tidszonen, vises denne agents tidsplan i Central Time, fordi det er supervisorens viste tidszone.

Brugere med tilladelse til at redigere tidsplaner kan kontrollere, hvilken tidszone der vises i Min tidsplan ved at ændre den i tidszonerullelisten. F.eks. ønsker en supervisor måske at se en agents tidsplan, som agenten ser den, især hvis denne agent er placeret langt væk fra supervisoren, og tidsforskellen er mere end et par timer. I denne situation vælger supervisoren agentens lokale tidszone fra tidszonerullelisten.

> Bemærk: Den tidszone, der vises i rullelisten Vælg tidszone, er ikke den viste tidszone, der er tildelt den bruger, hvis tidsplan der vises i Min tidsplan. Den afspejler kun tidszonen
> Vælges af brugere med tilladelse til at redigere tidsplaner for at få vist en agents tidsplan. Den eneste måde, du kan vide, hvad der er en brugers visningstidszone er ved at slå den visningstidszone op, der er angivet på brugerens brugerpost.

Se dit skema i en anden kalenderapp

Agenter kan se deres tidsplaner uden for arbejdet gennem et kalenderprogram fra tredjepart på en mobil enhed eller pc ved at abonnere på iCal-feedet fra Webex WFO. Webex WFO understøtter alle enheder, der har et kalenderprogram, der kan behandle ICS-filer, herunder dem, der er angivet i nedenstående tabel.

Enhed	Program
iPhone/iPad	Kalender-app, Microsoft Outlook
Personlig computer	Microsoft Outlook
Android-telefoner/-tablets	Microsoft Outlook, Google Kalender, tredjepartsapplikationer, der kan Læse iCal-arkiver

Når agenter abonnerer på iCal-feedet, opdateres deres kalenderprogram med det antal planlagte uger, der er konfigureret i feltet "Antal skemauger synlige for agenter" på siden WFM Globale indstillinger (se Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet).

Nogle kalenderprogrammer giver brugerne mulighed for at konfigurere, hvor ofte deres kalenderabonnementer anmoder om opdateringer. WFO Webex begrænser dog kalenderapplikationer til at foretage 5 anmodninger hvert 10. minut. Anmodninger, der overskrider denne grænse, returnerer en HTTP 403-statuskode ("Forbudt").

Det er kun agenter (ikke supervisorer, planlæggere eller administratorer), der kan abonnere på iCal-feedet fra Webex WFO. Agenter kan kun få vist deres egen tidsplan. Den farvekodning, der vises i WFM grænsefladen, vises ikke, når du får vist den WFM tidsplan på din mobilenhed eller personlige computer.

> BEMÆRK: Din tidsplan vises i din konfigurerede viste tidszone. Hvis du ser på din tidsplan på en enhed, når du er i en anden tidszone, konverteres tidsplanen, så den vises i den pågældende tid zone. Etiketterne for aktivitetstiden svarer dog ikke til denne tid, men afspejler snarere din konfigurerede viste tidszone.

Abonnere på iCal-feedet

Du kan finde instruktioner om, hvordan du abonnerer på iCal-feedet, i dokumentationen til kalenderprogrammet på de enheder, som dine agenter bruger. Generelt abonnerer dine agenter ved at kopiere URL-adressen til iCal-feedet fra Webex WFO og indsætte den i et abonnementsfelt i deres kalenderprogram.

Hvilken URL-adresse dine agenter kopierer og indsætter, afhænger af den godkendelsesmetode, som din lejer har implementeret.

Active Directory (AD) eller Webex WFO-godkendelse

Abonner på iCal-feedet i et AD- eller Webex WFO-godkendelsesmiljø

1. Find ud af, hvordan du abonnerer på iCal-feedet fra Webex WFO, ved at læse dokumentationen til kalenderprogrammet på enheden.
2. Kopier og indsæt følgende URL i abonnementsfeltet i dit kalenderprogram:
3. Når du bliver bedt om det, skal du logge ind på Webex WFO.

SAML godkendelse

Hvis lejeren bruger SAML godkendelse, skal afkrydsningsfeltet "iCal-synkronisering med SSO" på siden WFM globale indstillinger vælges, før brugere kan abonnere på iCal-feedet. (Se Konfigurer WFM indstillinger) for hele systemet. Når dette afkrydsningsfelt er markeret, gør Webex WFO knappen Mobil kalender tilgængelig for agenter på værktøjslinjen Min tidsplan, som giver dem en URL, som de kan bruge til at abonnere på deres arbejdsskema.

Denne URL-adresse er unik og genereres tilfældigt for hver agent. Det er dog ikke beskyttet med adgangskode. Hvis en agents URL-adresse kompromitteres, skal agenten nulstille URL-adressen. Når en agent nulstiller URL'en, genererer Webex WFO en ny URL og deaktiverer den gamle. Hvis agenten fortsat vil modtage tidsplanopdateringer fra Webex WFO, skal agenten omkonfigurere eksisterende kalenderabonnementer til at bruge den nye URL.

Abonnere på iCal-feedet i et SAML godkendelsesmiljø

1. Find ud af, hvordan du abonnerer på iCal-feedet fra Webex WFO, ved at læse dokumentationen til kalenderprogrammet på enheden.
2. I Webex WFO skal du navigere til Min tidsplan.
3. I værktøjslinjen Min tidsplan skal du klikke på Mobilkalender.
4. Kopier og indsæt en unik URL fra mobilkalenderen i abonnementsfeltet i din kalenderapplikation.

Nulstille URL-adressen i et SAML godkendelsesmiljø

1. I Webex WFO skal du navigere til Min tidsplan.
2. I værktøjslinjen Min tidsplan skal du klikke på Mobilkalender.
3. Klik på Nulstil webadresse. Webex WFO genererer en ny URL.
4. I dit kalenderprogram skal du omkonfigurere dit abonnement på iCal-feedet fra Webex WFO.

Dynamisk planlægning for agenter

Funktionen Dynamisk planlægning gør det muligt for dig at oprette din egen tidsplan for bestemte uger, hvis din administrator eller planlægger har konfigureret den til det.

Hvis du er del af en dynamisk planlægningshændelse, vil du se en hændelsesundtagelse blive vist i din daglige tidsplan. Undtagelsen indeholder et link, der fører dig til siden Dynamisk planlægning for agent.

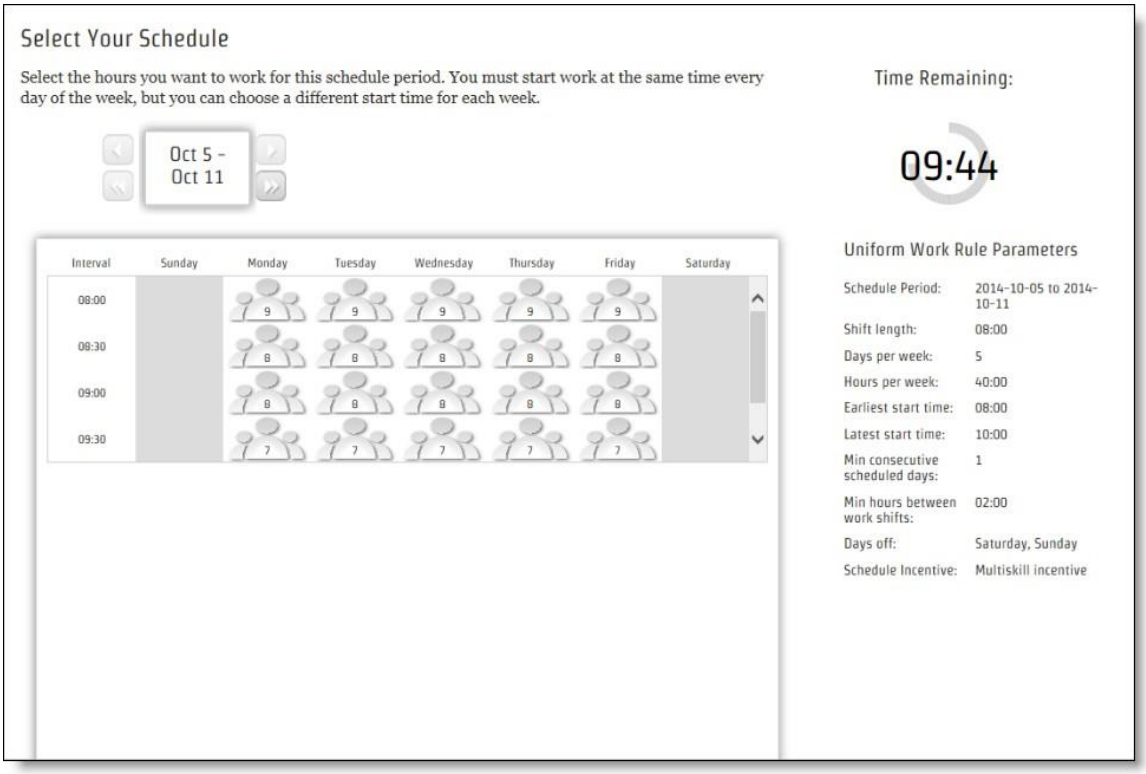
> BEMÆRK: Det eneste tidspunkt, hvor du kan oprette din tidsplan, er i løbet af undtagelsen. Når den tid er gået, kan du kun få vist, ikke redigere, siden Dynamisk planlægning for agent.

Første gang du åbner siden, vises følgende:

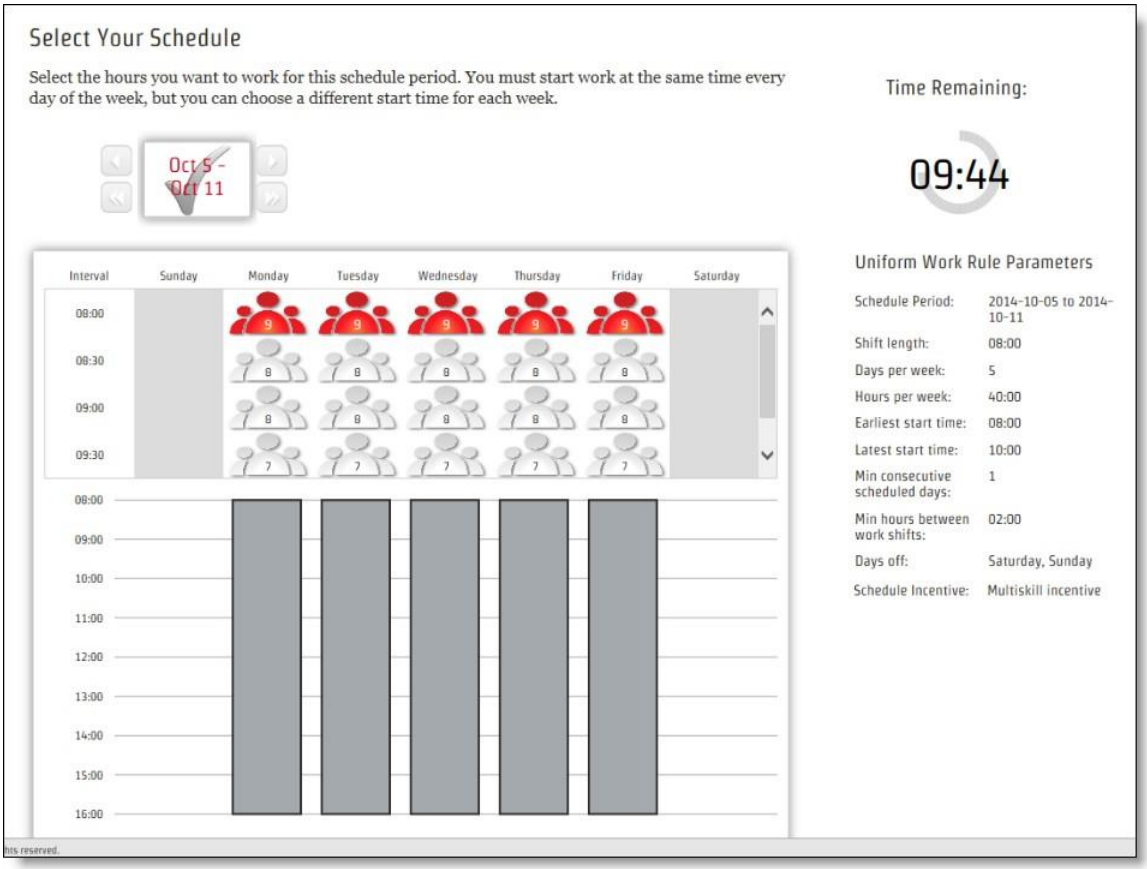
- Arbejdsregelparametre for den tidsplan, du vil oprette. Der er tre typer arbejdsregler: ensartet, blandet og variabel.
- Personaleikoner, der giver dig et indtryk af personalebehov for de intervaller, der dækker de tider, hvor du kan starte dit skift. I denne graf viser parametrene, at du kan begynde at arbejde, når du vil mellem 08:00 og 10:00, så personaleikonerne vises for hver halve time mellem disse tidspunkter.

> BEMÆRK: Alle tider, der vises på denne side, er i din (brugerens) viste tidszone.

- En nedtælling, der fortæller dig, hvor meget tid der er tilbage til at oprette og sende din tidsplan. Når nedtælleren når nul, kan du ikke længere redigere eller sende din tidsplan.



Når du vælger din tidsplan, afbildes den med grå bjælker under personaleikonafsnittet.



Personaleikoner

Personaleikonerne viser det relative behov for personale for et skift, der starter i det pågældende interval.

Hvis administratoren konfigurerer dynamisk planlægning til at inkludere personaleantal, vises der et tal på et personaleikon. Tallet er et udtryk for de samme oplysninger som personaleikonet. Det er bare en alternativ måde at vise det på.

Personaleikonet og antallet bestemmes af den type arbejdsregel, der er konfigureret for arbejdsskiftet.

Arbejdsregel	Beregning
Uniform	Det gennemsnitlige personalebehov for alle arbejdsdage for skift, der begynder i intervallet.
Hybrid	Det gennemsnitlige personalebehov for den pågældende dags skiftlængde startende i intervallet.
Variabel	Det gennemsnitlige personalebehov for den valgte skiftlængde for den dag, der begynder i intervallet. Første gang du ser siden, er det ikon, der vises, baseret på den konfigurerede mindste skiftlængde. Når du angiver en skiftlængde, ændres ikonet og tallet tilsvarende.

Oprettelse af din egen tidsplan

VIGTIGT: Du har begrænset tid til at oprette din tidsplan. Hold øje med nedtællingen, så tiden ikke løber fra dig. Når timeren når nul, kan du ikke længere redigere eller sende
Din tidsplan.

Opret din egen tidsplan

1. Klik på linket i den dynamiske planlægningsundtagelse i din tidsplan for at få adgang til siden Dynamisk planlægning for agent.
2. Baseret på arbejdsregelparametrene, der er angivet til højre for tidsplansgitteret, skal du vælge starttiden for hver dag, du vil arbejde. Brug personaleikonerne til at hjælpe med at beslutte, hvilke skift der har flest krav til personalet, og vælg derefter.

   Dage, der er sat til side som fridage, vises i en grå kolonne i stedet for personaleikoner.

Hvis du planlægger i henhold til en variabel arbejdsregel, og du må vælge en fridag, skal du ikke vælge et personaleikon for den dag.

3. Når hver dag i en uge er blevet konfigureret med et arbejdsskift, vises der et flueben i datoboksen for at fortælle dig, at arbejdsugen er udfyldt:

4. Hvis du skal planlægge mere end en uge, skal du klikke på pilen til højre ud for datoboksen for at gå til næste uge og derefter oprette en tidsplan for den uge.

   BEMÆRK Der kan gælde en forskellig type arbejdsregel for hver uge, du planlægger.

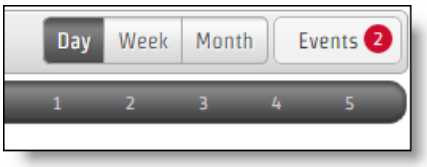
5. Når du har planlagt hver uge, skal du klikke på **Send**.

Dynamisk intradagplanlægning for agenter

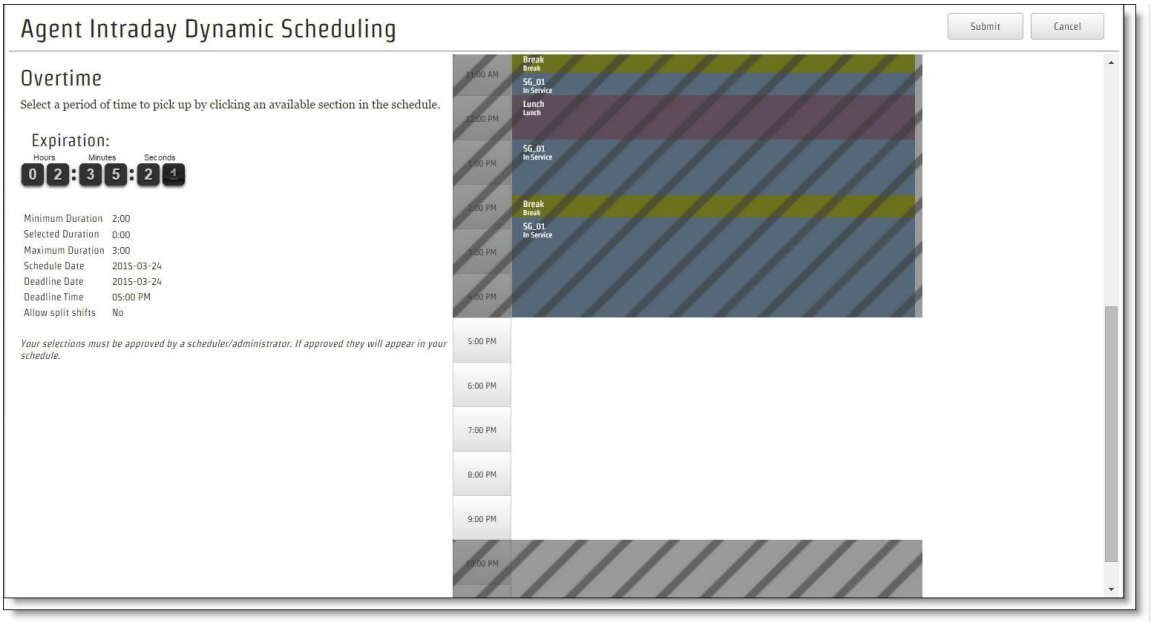
Funktionen Dynamisk intradagplanlægning giver dig mulighed for at føje frivillig overtid, fritid eller både frivillig overtid og fritid til din egen tidsplan, hvis administratoren eller planlæggeren opfordrer dig til det. Disse ændringer er normalt for den aktuelle dag eller for et par dage i fremtiden. Hvis din administrator eller planlægger ser, at kontaktmængden er lavere eller højere end forventet, kan de beslutte at opfylde de faktiske dækningskrav ved at tilbyde nogle agenter, der understøtter den berørte servicekø, muligheden for at tage fri eller tilføje overtid.

BEMÆRK: Du kan planlægge frivilligt overarbejde for en dag, hvor du ikke har en tidsplan i øjeblikket.

Hvis du er en af de agenter, der er inviteret til at deltage i en dynamisk intradag-planlægningshændelse, vises der et tal på knappen Hændelser på siden Min tidsplan. På dette billede er agenten blevet inviteret til at deltage i to begivenheder.



Siden Dynamisk planlægning for agent på intradag vises, når du klikker på linket i arrangementsinvitationen. Den første visning viser din tidsplan for dagen for begivenheden. Din eksisterende tidsplan er gråtonet. Hændelsesperioden vises som et tomt område.

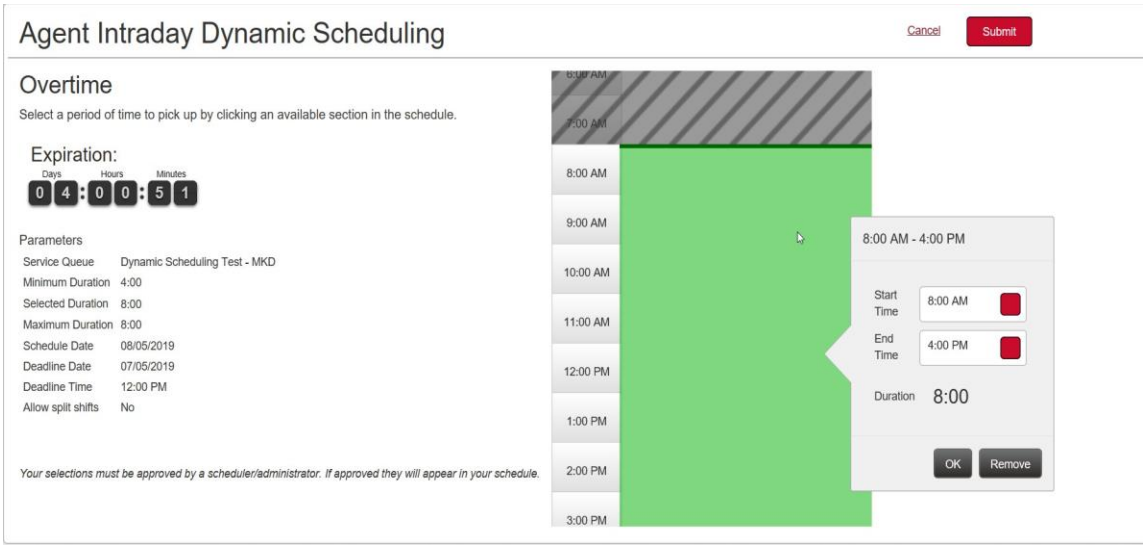


Teksten til venstre på siden opsummerer detaljerne for de ændringer, du kan foretage i din tidsplan, og fortæller dig, om din tidsplanændring skal godkendes, før den træder i kraft.

Når min/maks. time-betingelser er blevet konfigureret for dig, vises betingelsesoplysningerne for min./maks. time også til venstre på siden. Dine tidsplanændringer skal være inden for begrænsningerne for min./maks. time, for at anmodningen kan sendes.

Skift din tidsplan

1. **Klik på knappen Begivenheder** for at få vist navnene på begivenhederne som links.
2. Klik på linket for at få vist siden Dynamisk planlægning for agent for den pågældende hændelse.
3. Klik i det tomme område for at få vist et pop op-panel. Du kan enten klikke på intervaller i det tomme område for at vælge dem eller konfigurere starttidspunktet og længden af det tidspunkt, du vil vælge. Markerede områder er skraveret med grønt (overtid) eller rødt (fridage). Du kan også trække de markerede områder for at ændre det tidspunkt, du vil vælge. Som standard trækkes snaps til intervaller på fem minutter. Hvis du vil trække markeringen med et minuts intervaller, skal du trykke på Skiftetasten, mens du trækker. Slip museknappen før Skift-tasten, ellers fastgøres den tilbage til fem minutters intervaller.



4. Siden viser én slags ændring af tidsplan ad gangen. Hvis du er blevet inviteret til at ændre din tidsplan med både frivillig fritid og overarbejde, er der knapper øverst på siden mærket OT og VTO. Brug disse knapper til at skifte mellem de to typer ændringer af tidsplaner.
5. Hvis du får mulighed for at planlægge overtid eller fritid i flere segmenter – overtid eller fritid behøver ikke at være ét sammenhængende segment – føjes knappen Tilføj og knappen Fjern til vinduet. Med disse knapper kan du tilføje et segment eller fjerne et segment efter behov.
6. Når du er færdig, skal du klikke på **Gem**. Der vises et pop op-vindue med den reviderede tidsplan. Klik på Send **for at bekræfte og sende dine ændringer, eller** klik på **Annuller** for at vende tilbage til Dynamisk planlægning for agent på intradag, hvor du kan foretage ændringer, gemme dem og derefter sende dem.

   Hvis begivenheden er konfigureret, så dine ændringer automatisk godkendes, opdateres din tidsplan med det samme. Hvis hændelsen er konfigureret til at kræve godkendelse fra din administrator eller planlægger, opdateres din tidsplan ikke, før ændringerne er godkendt. Hvis dine ændringer ikke godkendes, ved du det, fordi din tidsplan ikke er opdateret.

I følgende situation erstatter Webex WFO en ubetalt aktivitet i dit skema med en Ikke tilgængelig-aktivitet.

Konfiguration af dynamiske intradaghændelser	Dine handlinger
Omfatter frivillig fritid, der bruger en betalt undtagelse.	▪ Du tilføjer frivillig fritid, og denne frivillige fritid overlapper en ulønnet aktivitet i din eksisterende tidsplan.

Konfiguration af dynamiske intradaghændelser	Dine handlinger
	▪ Dine ændringer godkendes manuelt eller automatisk.

Administrer agenttidsplaner

Supervisorer, planlæggere og administratorer kan udføre mange forskellige opgaver på siden Agenttidsplaner:

- Få vist agenttidsplaner
- Sortere og filtrere agenttidsplaner
- Rediger agenttidsplaner:
  - Tilføj en aktivitet
  - Find det bedste tidspunkt at planlægge en aktivitet på
  - Flyt en aktivitet
  - Slet en aktivitet
  - Optimer pauser og frokoster
  - Fortryde en ændring af en tidsplan
  - Bytte tidsplaner mellem to agenter
  - Fjerne en agent fra en tidsplan
- Få vist agentoverholdelse og overensstemmelse
- Tjek forventet dækning

Forudsætninger

Du er supervisor, planlægger eller administrator med agenter, der er tildelt til din WFM visning. Der er kørt en tidsplan for de agenter, du får vist. Hvis du vil redigere tidsplaner, skal du have tilladelsen Rediger planer.

Sideplacering

Tidsplaner og planlægning > agenttidsplaner

Procedurer

Få vist agenttidsplaner

1. Vælg agenternes servicekøgruppe, servicekø, færdighedstilknytning eller team på **rullelisten Søgekriterier** . Dags tidsplan for gruppen vises med agenter sorteret efter starttidspunkt. Aktiviteterne er farvekodede.
2. Hold markøren over en aktivitet for at få flere oplysninger.

> BEMÆRK Nogle gange ser vinduet med aktivitetsoplysninger ud til at vise et forkert start- eller sluttidspunkt for aktiviteten. Dette kan ske, fordi aktiviteterne er i to lag. Det nederste lag i Tidsplanen er for i tjeneste, overtid, tildeling og lukkede serviceaktiviteter. Det øverste lag er til pauser, frokoster, projekter og undtagelser. Hvis du fører musen hen over en aktivitet i nederste lag, viser informationsvinduet den fulde længde af tid for den pågældende aktivitet, uden at tage hensyn til nogen aktiviteter på øverste lag, som kan være placeret ovenpå dem. Feltet Arbejdsskift vises ikke i vinduet med aktivitetsoplysninger, hvis agenten er planlagt ved brug af dynamisk tilgængelighed.

Sortere og filtrere agenttidsplaner

Du kan anvende flere filtre på agenttidsplaner, så du kun ser de oplysninger, der er relevante for dig.

- Hvis du vil sortere tidsplanen efter agentnavn, rang eller startdato, skal du klikke på **rullelisten Agenter** øverst til venstre på skærmen.
- Hvis du vil se en tidsplan for en bestemt agent, skal du angive agentens navn i feltet Filtrer agenter øverst på siden.
- Hvis du vil se en tidsplan for en anden dato, skal du klikke på måneden, året og/eller dagen øverst på siden.
- Hvis du vil se en bredere visning af tidsplanen, skal du klikke på **Uge** eller **Dag** i øverste højre hjørne.
- Hvis du vil se, hvordan tidsplaner ser ud for agenter i forskellige tidszoner, skal du vælge en tidszone på **rullelisten Tidszone** .
- Hvis du vil fastgøre en agent øverst på listen, skal du holde markøren over agentens navn og klikke på pileikonet. Hvis du vil frigøre en agent, skal du klikke på pileikonet igen.
- Hvis du vil oprette en tilpasset liste over servicekøer, servicekøgrupper, teams og/eller færdighedstilknytninger, skal du vælge **Vælg nederst på** rullelisten Søgekriterier **(under** Brugerdefineret).

Tilføj en aktivitet

1. Vælg **Indsæt aktivitet** på **rullelisten Handlinger** . Dialogboksen Indsæt aktivitet åbnes.
2. Klik på **Valg** af agent (personikonet). Der vises en liste over tilgængelige agenter.
3. Vælg agenterne på listen. Agentnavne vises i boksen Agenter. (Hvis du vil fjerne en agent, skal du klikke på vedkommendes navn i boksen Agenter og klikke på **Fjern**.)
4. Klik på **Luk**.
5. Angiv aktivitetens starttidspunkt og sluttidspunkt, eller vælg **Starttid med varighed** for at angive en varighed i stedet for et sluttidspunkt.
6. Vælg aktivitetstypen på rullelisten **Aktivitet** . Hvis der vises flere rullelister, skal du indsnævre aktivitetstypen efter behov.
7. Hvis aktiviteten er betalt, skal du markere afkrydsningsfeltet **Betalt** . Hvis aktiviteten er ubetalt, skal du fjerne markeringen i dette felt. Dette felt markeres automatisk, eller det fjernes, afhængigt af hvilken type aktivitet du vælger.
8. Klik på **Indsæt**. Vinduet Indsæt aktivitet lukkes, og aktiviteten vises på agenternes tidsplaner.
9. Klik på **Gem** (øverst til højre på siden). Dialogboksen Gem ændringer i tidsplan åbnes.
10. Klik på **Gem**. Dialogboksen Gem ændringer af tidsplan lukkes.

Find det bedste tidspunkt at planlægge en aktivitet på

Følg disse trin for at planlægge en aktivitet, så den har mindst mulig indflydelse på serviceniveauet.

1. Vælg **Find optimal tid** på rullelisten **Handlinger** . Dialogboksen Find optimal tid åbnes.
2. Vælg den første dag, hvor aktiviteten kunne finde sted, i kalenderen Startdato. Du kan vælge en dato i den aktuelle uge.
3. Vælg den sidste dag, hvor aktiviteten kunne finde sted, i kalenderen Slutdato. Du kan vælge en dato i den aktuelle uge.
4. Angiv det tidligste tidspunkt, hvor aktiviteten kunne starte, i feltet Starttid.
5. Angiv det seneste tidspunkt, hvor aktiviteten kunne starte, i feltet Sluttid.
6. Angiv, hvor lang tid aktiviteten skal tage, i felterne Varighed.
7. Angiv antallet af agenter, der skal udføre aktiviteten i "Nej. af agenter".
8. Klik på **Analyser**. Mulige tider vises i afsnittet Analyseresultater.

> BEMÆRK: Kolonnen Mellemrum viser forskellen mellem antallet af prognosticerede agenter og antallet af agenter, der faktisk er planlagt. Et positivt tal indikerer overbemanding. Negativ Tal indikerer underbemanding.

9. Når du har valgt et tidspunkt, skal du klikke på tallet i kolonnen I tjeneste-agenter eller Planlagte agenter. Dialogboksen Indsæt aktivitet åbnes.
10. Flyt de agenter, der skal udføre aktiviteten, fra kolonnen Tilgængelig til kolonnen Tildelt.
11. Vælg aktiviteten på rullelisten **Vælg aktivitet** . Hvis der vises flere rullelister, skal du indsnævre aktivitetstypen efter behov.
12. Hvis aktiviteten er betalt, skal du markere afkrydsningsfeltet **Betalt** . Hvis aktiviteten er ubetalt, skal du fjerne markeringen i dette felt. Dette felt markeres automatisk, eller det fjernes, afhængigt af hvilken type aktivitet du vælger.
13. Klik på **Indsæt**. Dialogboksen Indsæt aktivitet lukkes.
14. Klik på **Gem** (øverst til højre på siden). Dialogboksen Gem ændringer i tidsplan åbnes.
15. Klik på **Gem**. Dialogboksen Gem ændringer af tidsplan lukkes.

Flyt en aktivitet

1. Dobbeltklik på agentens tidsplan. Tidsplanen opdeles i to rækker med pauser, frokost og specialprojekter over tid i brug.
2. Træk en aktivitet til et andet tidspunkt. Starttidspunktet og Sluttiden ændres. Hvis skuffen Dækning er åben, justeres den forudsagte dækning, når du frigiver aktiviteten.
3. Dobbeltklik på den nederste (udfyldte) række for at skjule agenttidsplanen tilbage i én række.
4. Klik på **Gem** (øverst til højre på siden). Dialogboksen Gem ændringer i tidsplan åbnes.
5. Klik på **Gem**. Dialogboksen Gem ændringer af tidsplan lukkes.

Slet en aktivitet

Hvis du vil slette en aktivitet fra en agents tidsplan, skal du indsætte en anden aktivitet oven på den.

1. Højreklik på aktiviteten, og vælg **Indsæt** på rullelisten. Dialogboksen Indsæt aktivitet åbnes med aktivitetens starttid og sluttid udfyldt.
2. Vælg en ny aktivitet på rullelisten **Aktivitet** . Hvis der vises flere rullelister, skal du indsnævre aktivitetstypen efter behov.

> BEMÆRK Hvis du vil sætte agenten tilbage i servicekøen, skal du vælge **I tjeneste**. Vælg servicekøen på rullelisten **Søgekriterier** .

3. Klik på **Indsæt**. Der vises en advarselsmeddelelse.

4. Klik på **Tilsidesæt konflikt**. Advarselsmeddelelsen lukkes, og aktiviteten fjernes fra agentens tidsplan.
5. Klik på **Gem** (øverst til højre på siden). Dialogboksen Gem ændringer i tidsplan åbnes.
6. Klik på **Gem**. Dialogboksen Gem ændringer af tidsplan lukkes.

Optimer pauser og frokoster

Optimering af pauser og frokoster hjælper dig med at maksimere dækningen uden at køre en ny tidsplan.

VIGTIGT : Du kan optimere pauser og frokoster, der starter mindst en time ud i fremtiden. Hvis du vil flytte en aktivitet, der begynder hurtigere end det, skal du gå til Flyt en aktivitet.

1. Vælg **Optimer tidsplaner** på **rullelisten Handling** (øverst til højre på siden). Dialogboksen Optimer tidsplaner åbnes.
2. Vælg den startdato og den slutdato, der skal optimeres. Dags dato er standard.
3. (Valgfrit) Hvis du vil udelukke nogle agenter fra optimeringen, skal du flytte dem fra Tildelt til Tilgængelig.

   BEMÆRK Når du har kørt optimeringsværktøjet, kan du ikke vælge specifikke ændringer, der skal bevares eller kasseres. Hvis du har brug for at bevare nogle agenters tidsplaner uændrede, skal du udelade dem nu.

4. (Valgfrit) Hvis du vil udelade pauser eller frokoster fra optimeringen, skal du fjerne markeringen i **afkrydsningsfeltet Pauser** eller **Frokost.** Ellers skal du lade disse felter være markeret.
5. Klik på **Optimer**. Dialogboksen Agenttidsplaner fortæller dig, hvor mange agenters tidsplaner der er blevet ændret.
6. Klik på **Luk**. Dialogboksen Agenttidsplaner lukkes. Tidsplaner, der er ændret, er opdelt i to rækker.

7. Klik på **Gem** (øverst til højre på siden). Dialogboksen Gem ændringer i tidsplan åbnes.
8. Klik på **Gem**. Dialogboksen Gem ændringer af tidsplan lukkes, og ændringerne anvendes på agenternes tidsplaner.

Bytte tidsplaner mellem to agenter

Du kan bytte to agenters tidsplaner for den samme dag, forskellige dage eller flere dage.

VIGTIGT Hvis du vil bytte tidsplaner, skal begge agenter være inkluderet i en tidsplan, der er kørt for byttets tidsramme.

BEMÆRK Når en tidsplan krydser midnat, planlægges agenten til at starte arbejdet på den dag, tidsplanen starter.

1. Vælg **Bytte tidsplan** på **rullelisten Handlinger** . Dialogboksen Bytte tidsplan åbnes.
2. Vælg alternativknappen tidsramme i afsnittet Byttetype. Hvis du vælger **En anden dag** eller **Flere dage**, Fra dato og Til dato vises i sektionen Datoer.
3. Vælg de agenter, hvis tidsplaner du bytter, på listerne Fra agent og Til agent.

   BEMÆRK: Det er kun agenter, der er tildelt til teamet i hovedvisningen, der vises på disse lister.
4. Vælg datoerne for byttehandlen i afsnittet Datoer. Agenternes tidsplaner vises, så du kan sammenligne dem for at se, om byttehandlen er mulig.
5. Klik på **Anvend**. Dialogboksen Anvend handel åbnes.
6. Klik på **Ja**. Dialogboksene Anvend bytte og byttetidsplan lukkes.

Fortryde en ændring af en tidsplan

1. Højreklik på agentens tidsplan, og vælg **Tidsplanshistorik** på rullelisten. Siden Planlægningshistorik og gendannelse vises.
2. Klik på et vilkårligt tal i kolonnen Revisionsoplysnings-id i afsnittet Resultater. De forskellige versioner af agentens tidsplan vises.
3. Klik på **Gendan** ud for den tidsplan, du vil give tilbage til agenten. Dialogboksen Bekræft vises.
4. Klik på **Ja**. Der vises en bekræftelsesmeddelelse, og ændringen vises på listen over tidsplansændringer på siden Tidsplanshistorik og gendannelse.

BEMÆRK Hvis du gendanner en tidsplan, der omfatter en byttehandel, er det kun den agent, hvis tidsplan du gendanner, der får en tidsplanændring. Den anden agent, der byttede vagter, får ikke en ændring af tidsplanen, før du
Gendan deres tidsplan manuelt.

Fjerne en agent fra en tidsplan

Hvis du vil fjerne en agent fra en tidsplan, skal du tilføje en ubetalt aktivitet over hele vedkommendes arbejdsskift (på samme måde som du

Slet en aktivitet).

1. (Valgfrit) Hvis du vil fjerne agenten fra en anden dato end i dag, skal du klikke på datoen.
2. Højreklik på agentens I tjeneste-tid, og vælg **Indsæt** på rullelisten. Dialogboksen Indsæt aktivitet åbnes.

3. (Valgfrit) Hvis starttiden og sluttiden ikke dækker hele agentens arbejdsskift, skal du vælge de korrekte tidspunkter.
4. Vælg en aktivitet på rullelisten **Aktivitet** , der vil fjerne agenten fra køen. Hvis der vises flere rullelister, skal du indsnævre aktivitetstypen efter behov.

   BEMÆRK: Den aktivitet, du skal vælge, varierer, afhængigt af hvordan din virksomhed har konfigureret Webex WFO. Almindelige aktiviteter til fjernelse af en agent er **Undtagelse** og **Ikke tilgængelig**.

5. Fjern eventuelt markeringen i afkrydsningsfeltet **Betalt** .
6. Klik på **Indsæt**. Der vises en advarselsmeddelelse.
7. Klik på **Tilsidesæt konflikt**. Ændringen vises på agentens tidsplan.
8. Klik på **Gem** (øverst til højre på siden). Dialogboksen Gem ændringer i tidsplan åbnes.
9. Klik på **Gem**. Hvis ændringen overtræder nogen planlægningsregler for agenten, vises der en advarselsmeddelelse. Ellers lukkes dialogboksen Gem ændringer af tidsplan.
10. (Valgfrit) Klik på **Ignorer og gem**. Advarselsmeddelelsen lukkes.

Få vist agentoverholdelse og overensstemmelse

1. Klik på skuffen Overholdelse (den lille røde trekant) til højre for agentens navne.

   Skuffen åbnes for at vise agenternes overholdelse i realtid. En grøn cirkel betyder, at agenten i øjeblikket overholder sin tidsplan. En rød cirkel betyder, at de ikke er i overholdelse. Denne skuffe viser også agenternes planlagte aktivitet, aktuelle tilstand, varighed (hvor længe de har været i deres aktuelle tilstand), årsagskode (RC) og overholdelses- og overensstemmelsesprocenter for dagen. Disse oplysninger opdateres automatisk hvert 30. sekund.

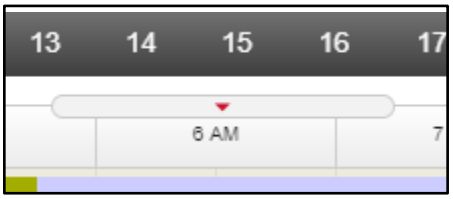
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Klik på en agents navn for at se flere oplysninger om den pågældende agent. Klik på agentens navn igen for at lukke skuffen.

> BEMÆRK: Tallene i skuffen Agent kan være lidt anderledes end tallene i den overordnede skuffe Overholdelse, da disse to skuffer opdateres med forskellige hastigheder, og fordi Tal i skuffen Overholdelse er afrundede.

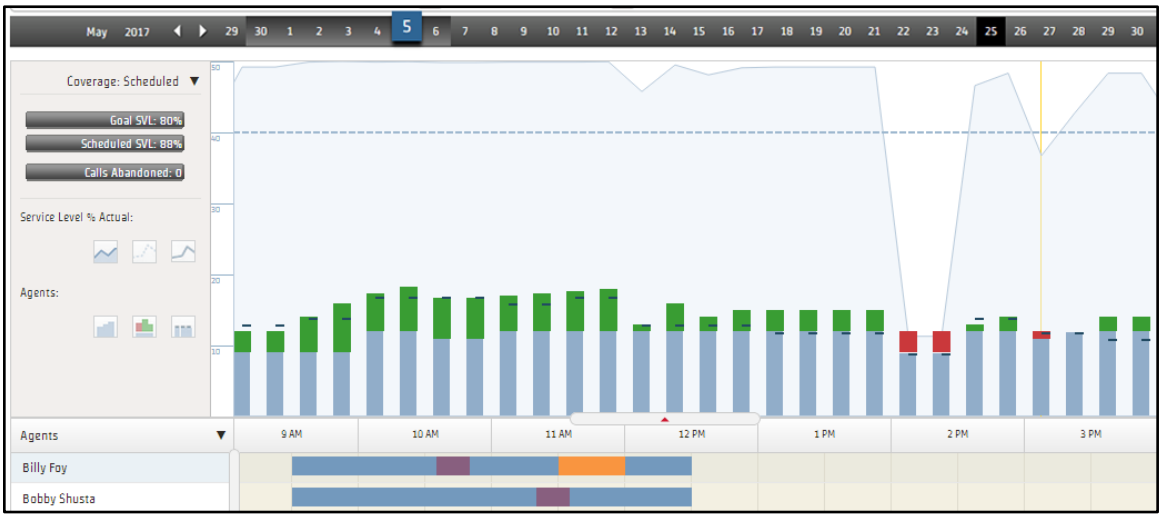
Tjek forventet dækning

1. Klik på skuffen Dækning (lille rød trekant) øverst midt på skærmen.



Skuffen Dækning åbnes og viser det forventede dækningsniveau for dagen. Hver lodret søjle repræsenterer 15 minutter og sammenligner dit planlagte antal agenter med det antal, du har brug for til din forventede kontaktmængde.

En grøn top på linjen betyder, at du har mere end nok agenter planlagt. En rød top betyder, at du ikke har nok agenter planlagt. En almindelig blå bjælke betyder, at du har nøjagtigt det antal agenter, du skal bruge. For tidsperioder, der er gået, repræsenterer en sort streg det faktiske dækningsniveau.



2. Klik på en lodret linje for at få flere oplysninger om perioden på 15 minutter.

Relaterede emner

- Tilpasse siden Agenttidsplaner
- Om tidszoner
- Sortere listen over agenter
- Om skuffer
- Rediger planer
- Om tidsplanshistorik og gendannelse
- Bytte to agenters tidsplaner

- Find det bedste tidspunkt for en aktivitet
- Optimer pauser og frokoster
- Redigere en agents dynamiske planlægningsside

Tilpasse siden Agenttidsplaner

Værktøjslinjen Agenttidsplaner styrer, hvilke agenter du ser på siden Agenttidsplaner. Dens felter og knapper er beskrevet i tabellen nedenfor.

> BEMÆRK Indtil du vælger en eller flere servicekøgrupper, servicekøer, færdighedstilknytninger eller teams, er siden Agenttidsplaner tom. Dit valg bevares og vises som standard i dit næste session.

Felt/knap	Beskrivelse
Vælg tidszone	Vælg din foretrukne tidszone på rullelisten. Tidszonen For den bruger, der aktuelt er logget på (angivet på siden Administrer brugere), vises i dette felt som standard. Når du ændrer denne værdi, vises den valgte tidszone i rækken Tidszone. BEMÆRK: Tidszonen nulstilles, når du navigerer væk fra siden Agenttidsplaner.
Vælg kriterier	Vælg en eller flere servicekøer, servicekøgrupper, teams og/eller færdighedstilknytninger for at få vist disse agenters tidsplaner (du kan finde flere oplysninger under Brugerdefineret valg). Hvis du vil se agenter, der er planlagt til en multifærdighedsgruppe, skal du vælge de servicekøer, der er tilknyttet multifærdighedsgruppen eller agentens team. Du kan skrive hele navnet eller en del af navnet i feltet for nemmere at finde det. I dette felt skelnes der ikke mellem store og små bogstaver.
Filtrer agenter	Filtrer agenter på den aktuelle side ved at skrive bogstaver i en agents navn. For Hvis du f.eks. skriver "BR" i feltet, vises kun navne, der indeholder bogstaverne "BR". I dette felt skelnes der ikke mellem store og små bogstaver. Filteret omfatter ikke agenter, der er angivet på ikke-synlige sider på en flersidet liste.
Handlinger	Klik her for at få vist en indstillingsmenu, der giver dig mulighed for at ændre agenters

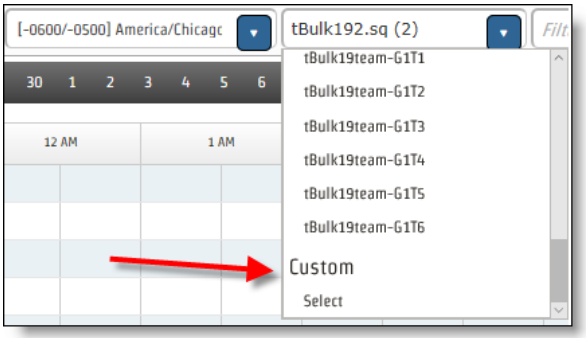
Felt/knap	Beskrivelse
	Tidsplaner ved at indsætte aktiviteter og bytteplaner, føre dig til dags datos tidsplan med et enkelt klik, kassere eventuelle ændringer, du har foretaget, men endnu ikke gemt, optimere frokoster og pauser og finde et optimalt tidspunkt for en aktivitet, du vil indsætte.
Gem	Gem ændringerne i databasen, og opdater produktionstidsplanen.
Søger	Med sideværktøjet kan du navigere gennem en lang liste over agenter på flere sider. Klik på dobbeltpilene for at navigere til første eller sidste side. Klik på enkeltpilene for at flytte frem eller tilbage en side ad gangen. De agenter, du fastgør øverst på listen, forbliver der, når du går til en anden side. Filtre gælder kun for den side, du ser i øjeblikket.
Uge/dag/time	Få vist agenttidsplaner efter uge, dag eller time. Ændringer af dato og visning bevares fra session til session.

Brugerdefineret valg

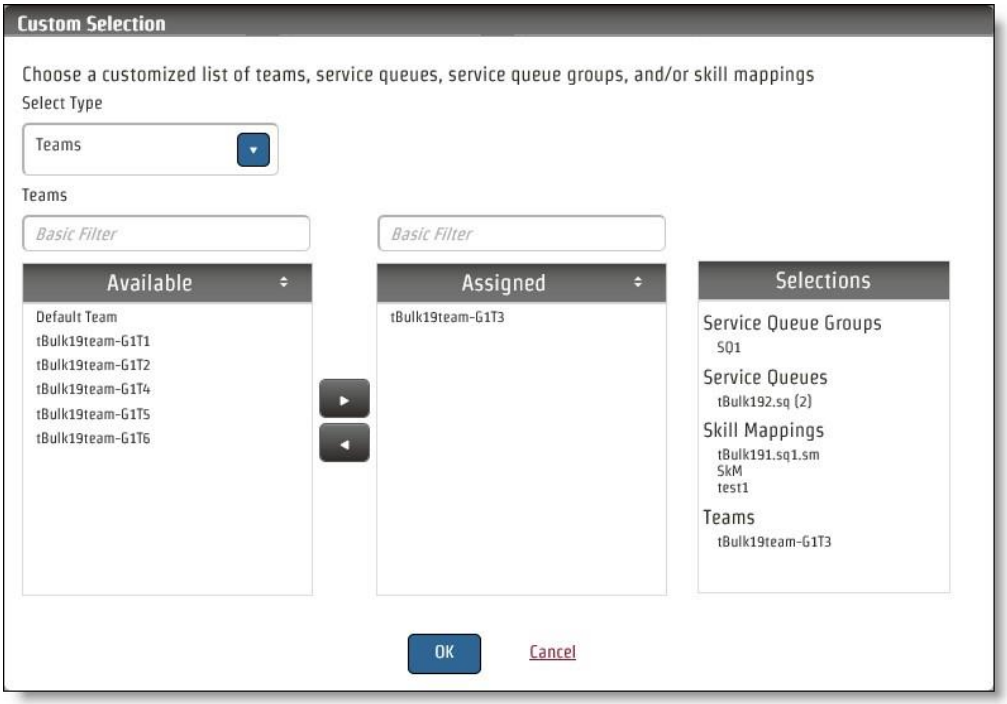
Hvis du vil have vist tidsplanerne for flere servicekøer, servicekøgrupper, teams og færdighedstilknytninger, skal du bruge dialogboksen Brugerdefineret markering til at vælge dem.

Sådan konfigureres en brugerdefineret markering:

1. Rul til bunden af rullelisten Vælg kriterier på værktøjslinjen Agenttidsplaner til kategorien Brugerdefineret, og klik derefter på **Vælg**.



Dialogboksen Brugertilpasset valg vises.



2. **I feltet Vælg type** skal du vælge Servicekø, Servicekøgruppe, Team eller Færdighedstilknytninger. De tilgængelige objekter af den type, du har valgt, vises i ruden Tilgængelig.
3. Flyt de objekter, hvis tidsplaner du vil have vist, til ruden Tildelte. Dit valg vises også i ruden Valg.
4. Gentag trin 2 og 3, indtil du har oprettet en liste over de ønskede objekter, hvis tidsplaner du vil have vist. Når du er færdig, skal du klikke på **OK**. Agenter, der tilhører de valgte objekter, vises på siden Agenttidsplaner, og brugerdefineret vises i feltet Vælg kriterier på værktøjslinjen.

Det brugerdefinerede valg bevares og vises næste gang, du logger på.

Sådan ændres en brugerdefineret markering:

1. **Klik på Vælg kriterier i** feltet Vælg kriterier . Dialogboksen Brugerdefineret markering med dine gemte valg vises.
2. Rediger valgene efter ønske, og klik derefter på **OK.**

Om tidszoner

Der er fire typer tidszoner, der bruges i Webex WFO: standardtidszonen, den viste tidszone, planlægningstidszonen og servicekøens tidszone. Disse forskellige typer tidszoner hjælper med at undgå forvirring, når der oprettes og vises agenttidsplaner for agenter, der befinder sig i forskellige tidszoner rundt om i verden.

> BEMÆRK: Disse tidszoner påvirker primært WFM. I QM er optagelser tidsstemplet ved optagelseskilden (f.eks. optagelsesserveren eller pc'en med Smart Desktop). Dette kan være anderledes end
> Hvor agenten, der optages, er placeret.

Standardtidszone

Standardtidszonen er normalt den tidszone, hvor din organisations hovedkontor er placeret. Den konfigureres på siden Globale indstillinger (Programadministration > Administration > Globale indstillinger). Denne tidszone bruges til at tidsstemple systemhændelser, logfiler og hentede data, f.eks. agentstatistikker.

Vis tidszone

Den viste tidszone er en brugers lokale tidszone og bruges til oplysninger, der vises af den enkelte bruger på sider som Min tidsplan, Agenttidsplaner og Meddelelser. Den konfigureres på siden Brugere (Programadministration > Brugerkonfiguration > Brugere) for hver enkelt bruger.

Hvis den viste tidszone ikke er konfigureret, bruges standardtidszonen i stedet. Hvis brugerne befinder sig i standardtidszonen, er det muligvis ikke nødvendigt at konfigurere en visningstidszone pr. bruger.

Planlægning af tidszone

Planlægningstidszonen bruges til planlægning af agenter. Når hver agent er tildelt en planlægningstidszone, kan tidszoneneutrale arbejdsskift konfigureres. Det betyder, at hvis du opretter et arbejdsskift, der starter kl. 8:00 AM og slutter kl. 17:00, og derefter tildeler dette arbejdsskift til agenter i to forskellige tidszoner, starter arbejdsskiftet kl. 8:00 AM i hver agents lokale tidszone.

Planlægningstidszonen eliminerer også mulig forvirring med, hvornår sommertid anvendes i forskellige tidszoner og muliggør kopiering og redigering af tidsplaner uden behov for manuel beregning af tidszoneforskelle.

Tidszone for servicekø

Servicekøens tidszone bruges til at fortolke en servicekøs åbnings- og lukketider. Denne tidszone er som standard den samme som din organisations standardtidszone, medmindre der er konfigureret en anden tidszone for en bestemt servicekø på siden Servicekøer (Programadministration > Servicekøer > Servicekøer).

Tidszoner og agenttidsplaner

Som standard viser siden Tidsplaner for agent tidsplaner i den brugers viste tidszone, der er logget på, midnat til midnat for den valgte uge. Du kan ændre tidszonen til en hvilken som helst anden tidszone ved at vælge en ny fra rullelisten Tidszone.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Hvis du vil have vist tidsplaner i en anden tidszone, skal du ændre tidszonen, før du redigerer tidsplanen, da ændring af tidszonen udløser en ny session.

BEMÆRK Overholdelse vises for agenter i deres valgte tidszoner, men overholdelsesberegningerne udføres fortsat fra midnat til midnat i standardkundetidszonen. Dette hjælper med at sikre
At du ser de samme data på tværs af alle agenter og har de samme overholdelsesscorer for en dag i kundens tidszone.

Om aktivitetsnoter

En aktivitetsnote er tekst, der kan knyttes til et projekt eller en undtagelsesaktivitet i en agents tidsplan. Noten indeholder flere oplysninger om aktiviteten.

EKSEMPEL : Du har en undtagelse kaldet "Møde", som bruges til mange typer møder. Når du tildeler mødeundtagelsen til Team 1-agenter, indtaster du "Teammøde, tag din bærbare computer med" Feltet Noter. Du tildeler derefter mødeundtagelsen til Team 2-agenter for et andet møde. For dette møde skal du skrive "Gennemgang af håndtering af utilfredse kunder" i feltet Noter.

Disse noter kan ses på en række måder.

- **Siden Mine tidsplaner** og **widgetten** Data Explorer for Mine tidsplaner – Der vises en skraveret trekant i øverste højre hjørne af enhver planlagt aktivitet, der har en vedhæftet note. Hold markøren over aktiviteten for at få vist noten.
- **Siden Agenttidsplaner** – peg på en undtagelse eller projektaktivitet i en agents tidsplan for at se noten nederst i pop op-vinduet med aktivitetsoplysninger.
- **Siden Projekter** – i feltet Note.
- **Siden Brugere** – Der vises en nedtonet trekant i øverste højre hjørne af en undtagelse med en note i sektionen Tildelte undtagelser. Hold markøren over undtagelsesnavnet for at få vist noten.

Noter kan føjes til undtagelser og projekter på følgende måder.

- Tilføj en note til et projekt på **siden Projekter** .
- Tilføj en bemærkning om en undtagelse, når undtagelsen er tildelt bestemte agenter på siden **Undtagelser** side.

- Føj en bemærkning til en undtagelse eller et projekt, når du indsætter en aktivitet i agenttidsplaner på **siden Agenttidsplaner** .
- Føj en note til en eksisterende undtagelse eller et eksisterende projekt på **siden Agenttidsplaner** ved at højreklikke på aktiviteten og vælge Rediger note.

Noter kan redigeres forskellige steder.

- **Siden Agenttidsplaner** (kun time- eller intervalvisning) – Højreklik på projekt- eller undtagelsesaktiviteten, og vælg **Rediger note** i pop op-menuen.
- **Siden Projekter** – du kan redigere et projekt for at ændre den note, der er knyttet til det. Næste gang du kører tidsplanen, opdateres noten.
- **Siden Undtagelser** – når en undtagelse er blevet tildelt, kan dens note ikke redigeres fra siden Undtagelser, men du kan overlejre den tildelte undtagelse med en ny undtagelse, der er en dublet af den oprindelige (samme tildelte agenter, samme dato/klokkeslæt), men som har en anden note. Den nye undtagelse vises i agenttidsplanerne, næste gang tidsplanen køres.

Relaterede emner

- Se dit skema
- Indsæt en aktivitet
- Tilføj og rediger aktivitetsnoter
- Administrer undtagelser
- Administrer projekter
- Administrer brugere

Sortere listen over agenter

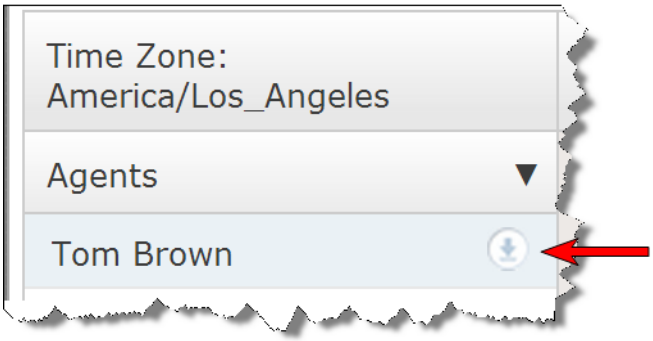
Brug trekantikonet i kolonneoverskriften Agenter til at styre, hvordan agenterne sorteres i tidsplangitteret. Du kan sortere agenter i stigende rækkefølge med:

- Fornavn.
- Efternavn.

- Ankomsttidspunkt. Agenter sorteres i henhold til den første planlagte aktivitet på tidsplanen, derefter efter efternavn og derefter efter fornavn. Agenter, der er tilgængelige, men ikke er planlagte vises efter de planlagte agenter, og agenter, der ikke er tilgængelige og ikke planlagte, vises sidst.
- Rang. Agenter sorteres på baggrund af deres position som tildelt på siden Agenter. Agenter af samme rang sorteres derefter efter fornavn. Agenter uden rang vises efter agenter med rang.
- Firmaets startdato. Agenter sorteres efter deres anciennitet i firmaet med den med mindste anciennitet først.
- Afdelingens startdato. Agenter sorteres efter deres anciennitet i afdelingen. Dem med mindst anciennitet er opført først.

Listen over agenter kan yderligere justeres ved at fastgøre en agent øverst på listen. Når en agent er fastgjort, er agenten ikke underlagt nogen sortering og vises altid øverst på listen over agenter i tidsplanen. Du kan fastgøre flere agenter, og den der senest er blevet fastgjort, vises øverst.

Hvis du vil fastgøre en agent, skal du holde markøren over agentens navn og derefter klikke på nåleikonet, der vises til højre for cellen (se nedenfor). Hvis du vil frigøre agenten, skal du klikke på ikonet igen. Agenten er straks underlagt den sorteringsmetode, der bruges i listen over agenter.



BEMÆRK Fastgjorte agenter frigøres, når du skifter servicekø, servicekøgruppe, færdighedstilknytning, team eller brugerdefineret gruppering på værktøjslinjen Agenttidsplaner.

Rediger planer

Agenttidsplaner kan redigeres ved at indsætte, kopiere, flytte eller slette aktiviteter på siden Agenttidsplaner. Du kan kun redigere tidsplaner for de agenter, der er tildelt til et team i din hovedvisning. Agenter, der ikke er tildelt til et team i din hovedvisning, er skrivebeskyttede, og der vises et låseikon ud for deres navne.

BEMÆRK Individuelle redigeringssessioner for agenttidsplaner kan maksimalt vare 8 timer, og der er en maksimal grænse på 100 minutters inaktiv tid. Når disse grænser er nået, skal du logge på igen for at Gendan din session.

BEMÆRK: Der er ingen grænser for, hvor mange redigeringssessioner der kan være i gang samtidigt.

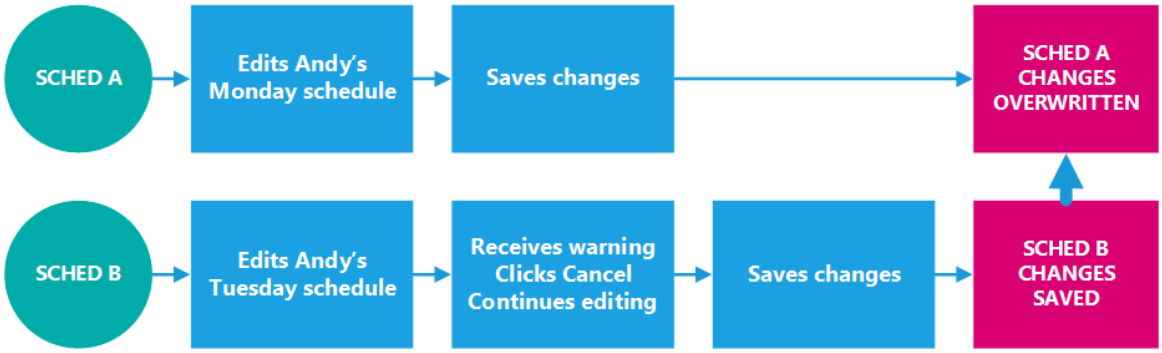
Hvis agenttidsplaner ændres og gemmes af en anden bruger, eller en automatiseret arbejdsgang godkender en anmodning, der påvirker tidsplanugen, mens du får vist og redigerer agenttidsplanen, modtager du en advarselsmeddelelse om, at tidsplanen er ændret. Du har derefter to muligheder at vælge imellem.

- Du kan opdatere visningen af tidsplanen, hvilket medfører, at du mister dine ændringer, der ikke er gemt.
- Du kan annullere meddelelsen, hvilket betyder, at du muligvis overskriver en anden brugers ændringer af tidsplanen, når du gemmer dine ændringer. Dette sker kun, hvis I begge arbejdede på den samme agents tidsplan.

Her er eksempler på, hvad der sker, når to brugere redigerer den samme uges tidsplan.

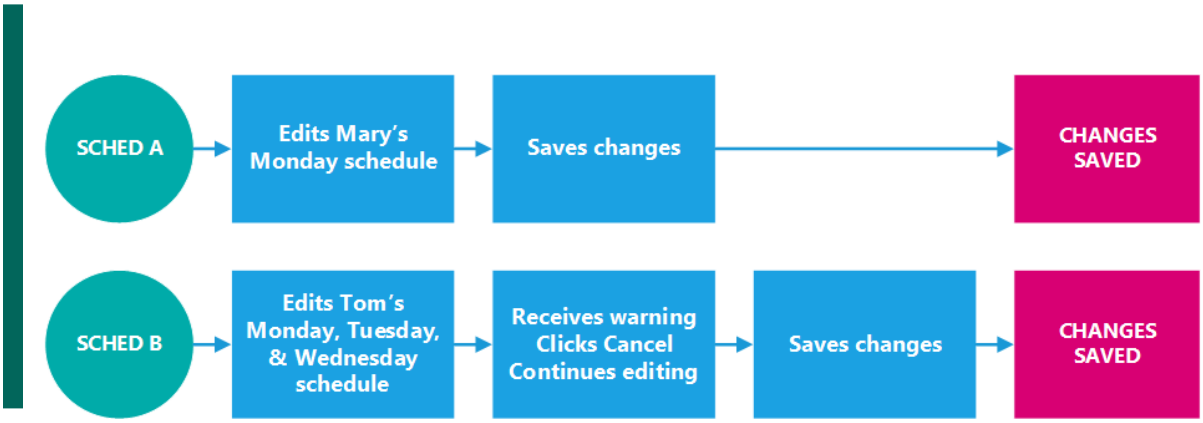
EKSEMPEL

Scheduler A redigerer Andys mandagsskema og gemmer disse ændringer. Planlægning B redigerer samtidig Andys tidsplan for tirsdagen og modtager advarselsmeddelelsen. Planlægger B klikker på Annuller og fuldfører og gemmer sine redigeringer. Scheduler B's version af Andys tidsplan for ugen gemmes, og de ændringer, som Scheduler A har foretaget, overskrives.



EKSEMPEL

Skema A redigerer Marias mandagsskema og gemmer disse ændringer. Scheduler B redigerer Toms mandags-, tirsdags- og onsdagstidsplan på samme tid og modtager advarselsmeddelelsen. Planlægger B klikker på Annuller og fuldfører og gemmer sine redigeringer i Toms tidsplan. Scheduler A's redigeringer af Marys tidsplan påvirkes ikke af ændringerne i Toms tidsplan, så ændringerne i både Marys og Toms tidsplaner gemmes.



Redigeringer og listen over tildelte undtagelser

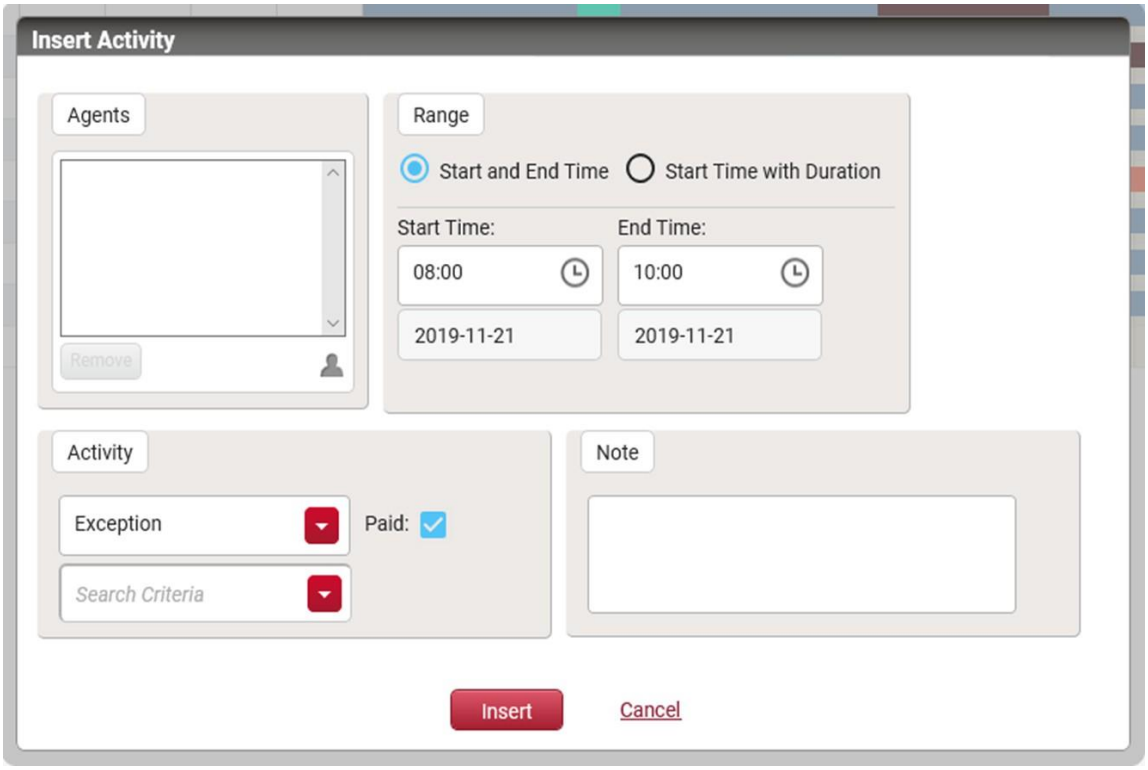
Når du redigerer eller sletter en tildelt undtagelsesaktivitet på en agents tidsplan, afspejles disse ændringer på listen Tildelte undtagelser, der vises på den pågældende agents side Brugere (se Oprette og redigere brugere). Dette sikrer, at når der køres en ny tidsplan, inkluderes de redigerede tildelte undtagelser i den nye tidsplan.

Der er nogle undtagelser for, hvad der vises på listen over tildelte undtagelser, der redigeres. Det drejer sig bl.a. om:

- Aktiviteter oprettet før version 10.4
- Mentoraktiviteter
- Planlæg bytteaktiviteter
- Gendannelse af tidsplanhistorik

Indsæt en aktivitet

Dialogboksen Indsæt aktivitet giver dig mulighed for at føje en aktivitet til agenttidsplaner.



Følg disse trin for at indsætte en aktivitet i en eller flere agenters tidsplaner.

> BEMÆRK Hvis advarselsfunktionen for agenttidsplanskonflikt ikke er aktiveret (se nedenfor), vil eventuelle delvise eller hele modstridende aktiviteter blive overskrevet af den nye indsatte aktivitet.

Indsæt en aktivitet (advarsel om konflikt mellem agenttidsplan er ikke aktiveret)

1. På siden Agenttidsplaner kan du få vist agenttidsplanen for den ønskede servicekøgruppe, servicekø, færdighedstilknytning, team eller tilpasset gruppering.
2. Vælg **Handlinger** > **Indsæt aktivitet** på værktøjslinjen Agenttidsplaner, eller højreklik på en agents tidsplan, og vælg **Indsæt** for at få vist dialogboksen Indsæt aktivitet, hvor den pågældende agent allerede er markeret.
3. Udfyld felterne i dialogboksen som beskrevet i tabellen nedenfor, og klik derefter på **Indsæt** for at indsætte den nye aktivitet i agenternes tidsplaner.
4. Klik på **Gem** for at gemme ændringen af tidsplanen.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Indsæt aktivitet.

Felt	Beskrivelse
Agenter	De agenter, der er involveret i denne aktivitet. Klik på feltet Agentvalg for at vælge en eller flere agenter på listen. Det er kun agenter, der er tildelt til teamet i hovedvisningen, der vises på denne liste.
Knappen Fjern	Vælg en eller flere agenter, og klik på denne knap for at fjerne dem fra liste.
Område	Vælg en indstilling for datointerval.
Starttid	Angiv tid og dato, hvor aktiviteten begynder. ▪ Feltet Tid – Viser som standard 00:00. Du kan skrive starttidspunktet i intervaller på et minut i tidsfeltet, eller du kan vælge starttidspunktet på rullelisten i intervaller på 15 minutter. ▪ Datofelt—Den dato, der er valgt til aktiviteten. Standarddato er i dag.
Varighed	Varigheden af aktiviteten i timer og minutter. Denne indstilling vises kun, når du vælger Starttid med varighed.
Sluttid	Angiv klokkeslæt og dato, hvor aktiviteten slutter. ▪ Feltet Tid – Viser som standard 00:00. Du kan skrive sluttidspunktet i intervaller på et minut i tidsfeltet, eller du kan vælge sluttidspunktet på rullelisten i intervaller på 15 minutter. ▪ Datofelt—Den dato, der er valgt til aktiviteten. Standarddato er i morgen.
Aktivitet	Vælg den type aktivitet, der skal indsættes i tidsplanen. BEMÆRK Hvis du vælger Undtagelse, gemmes undtagelsen på agentens liste over tildelte undtagelser på agentens side Brugere og medtages, hvis tidsplanen køres igen. Hvis du indsætter undtagelser fra siden Agenttidsplaner, oprettes der heller ikke en heldagsundtagelse, men snarere undtagelser for delvise dage.
Søgekriterier	Vælg den specifikke aktivitetstype. Feltet Vælg type vises kun for aktiviteter, der kan angives yderligere.

Felt	Beskrivelse
Metadata for aktivitet	(Valgfrit) Tildeler en metadataværdi til eller fjerner en metadataværdi fra, aktiviteten. Hvis du tildeler eller fjerner en metadataværdi her, tilsidesættes den standardmetadataværdi, du tildelte, da du konfigurerede aktiviteten. Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af metadataværdier i Administrere værdier for aktivitetsmetadata.
Betalt	Marker afkrydsningsfeltet Betalt, hvis den planlagte aktivitet tæller med i agentens arbejdstimer i løbet af ugen. Afkrydsningsfeltet er markeret eller ikke markeret som standard, afhængigt af den aktivitet, du vælger.
Note	(Valgfrit) Indtast tekst for yderligere at beskrive aktiviteten. Dette felt vises kun, hvis den valgte aktivitet er en undtagelse eller et projekt.

Advarsler om konflikt mellem agenttidsplaner

Hvis advarselsfunktionen for tidsplan for agenttidsplan på siden WFM globale indstillinger er aktiveret (se Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet), modtager du en advarselsmeddelelse, hvis du redigerer en tidsplan, så den redigering, du foretager, resulterer i en konflikt med en agents pause, frokost, projekt eller undtagelse. Din redigering kan være resultatet af at trække og slippe en agents aktivitet, indsætte en aktivitet for en eller flere agenter eller finde optimale tidspunkter.

Hvis du f.eks. indsætter en aktivitet i flere agenters tidsplaner, og en af disse agenter har en tidsplankonflikt med den nye aktivitet, vises denne meddelelse:

Du kan tilsidesætte konflikten, håndtere den manuelt eller annullere redigeringen.

Hvis du vælger at tilsidesætte konflikten, vil den aktivitet, du indsætter, helt eller delvist overskrive agentens tidligere planlagte aktivitet. Hvis en agent f.eks. har en halv times frokost planlagt til 9:30 AM til 10:00 AM, og den aktivitet, du indsætter, løber fra 9:15 AM til 9:45 AM, forkortes agentens frokostpause med 15 minutter til 9:45 AM til 10:00 AM.

Hvis du vælger at annullere redigeringen af tidsplanen, annulleres handlingen Indsæt aktivitet fuldstændigt. Du kan starte forfra ved hjælp af et andet tidspunkt for aktiviteten.

Hvis du vælger at håndtere konflikten manuelt, får du mulighed for at redigere agentens tidsplan ved at trække den modstridende aktivitet til et andet tidspunkt, så konflikten løses. I samme eksempel kan agentens frokostpause trækkes til at starte kl. 10:00 AM i stedet for kl. 9:30 AM for at undgå konflikt med den indsatte aktivitet.

Når du har flyttet den modstridende aktivitet, skal du klikke på FsgIgn for at indsætte aktiviteten i den modstridende agents tidsplan. Hvis der ikke længere er en konflikt, indsættes aktiviteten, og du kan klikke på Gem for at fuldføre ændringen af tidsplanen.

Indsætte en aktivitet, der vælger at tilsidesætte konflikter

1. På siden Agenttidsplaner skal du vælge **Handlinger > Indsæt aktivitet** på værktøjslinjen Agenttidsplaner eller højreklikke et vilkårligt sted på planlægningssiden og vælge **Indsæt** for at få vist en tom Indsæt aktivitet-dialogboks.
2. Udfyld felterne i dialogboksen efter ønske, og klik på **Indsæt** for at indsætte den nye aktivitet i agentens tidsplan.
3. Hvis der er konflikter, skal du klikke på **Tilsidesæt** i advarselsmeddelelsen for at ignorere konflikterne og indsætte den nye aktivitet over de modstridende aktiviteter.
4. Klik på **Gem** for at gemme ændringen af tidsplanen.

Indsætte en aktivitet, der vælger at håndtere konflikter manuelt

1. På siden Agenttidsplaner skal du vælge **Handlinger > Indsæt aktivitet** på værktøjslinjen Agenttidsplaner eller højreklikke et vilkårligt sted på planlægningssiden og vælge **Indsæt** for at få vist en tom Indsæt aktivitet-dialogboks.
2. Udfyld felterne i dialogboksen efter ønske, og klik på **Indsæt** for at indsætte den nye aktivitet i agentens tidsplan.
3. Hvis der er konflikter, skal du klikke på **Manuel håndtering**i advarselsmeddelelsen. Agenttidsplanerne indlæses med modstridende tidsplaner fastgjort øverst på siden, markeret med et udråbstegn i en rød cirkel.
4. Flyt aktiviteter efter behov for at fjerne konflikterne. Du kan finde flere oplysninger om flytning af aktiviteter i Rediger tidsplaner med træk og slip.

5. Når alle konflikterne er løst, skal du klikke på **Prøv igen** på værktøjslinjen for at indsætte den nye aktivitet i de modstridende agenters tidsplaner.

   BEMÆRK Hvis der er nogle agenttidsplaner, du foretrækker at tilsidesætte frem for at håndtere manuelt, skal du lade dem være modstridende, når du klikker på Prøv igen. Du modtager endnu en advarselsmeddelelse.

   Vælg **Tilsidesæt** for at tilsidesætte bestemte tidsplaner.

6. Klik på **Gem** for at gemme ændringen af tidsplanen.

Fridagstildelinger og overvejelser om ferieplaner

Webex WFO tillader ikke brugere at indsende anmodninger om fridage for datoer i fortiden. Hvis du vil kategorisere en agents fravær korrekt som fridage, kan du beslutte at indsætte en undtagelse i agentens tidsplan efter fraværet.

Men Webex WFO behandler ikke altid en undtagelse, som en supervisor indsætter i en agents tidsplan efter et fravær på samme måde, som den behandler en anmodning om fridage, som en agent sender før fraværet via meddelelser.

Denne forskel påvirker følgende:

- Fridagsallokeringer – Webex WFO trækker ikke en undtagelse, der er indsat i en tidligere tidsplan, fra den løbende total af resterende fridagsallokeringer. Dette gælder, selvom undtagelsen er knyttet til en ferietype.
- Ferietid – Hvis Webex WFO er integreret med et HRMS, trækker det ikke en undtagelse, der er indsat i en tidligere tidsplan, fra den løbende samlede resterende ferietid. Denne løbende total opdateres kun én gang dagligt ved at importere feriedata fra HRMS.

Følgende tabel opsummerer, hvordan anmodninger om fridage før fravær og undtagelsesindsættelser efter fravær trækkes fra både løbende totaler i HRMS-integrerede og ikke-HRMS-integrerede systemer.

Løbende total	Anmodning om fridage før	Indsættelse af undtagelse efter
Ferietid	HRMS – fratrukket	HRMS – Ikke fratrukket
	Ikke-HRMS – fratrukket	Ikke-HRMS – Fratrukket
Fridagsallokeringer	HRMS – fratrukket	HRMS – ikke fratrukket
	Ikke-HRMS – fratrukket	Ikke-HRMS – ikke fratrukket

Slet en aktivitet

Du sletter en aktivitet fra en agents tidsplan ved at indsætte en anden aktivitet med de samme start- og sluttider over den.

> **EKSEMPEL** : En agent har tildelt et teammøde som en undtagelse i sin tidsplan, der løber fra 9:00 til 10:00 AM om tirsdagen. Men når tidsplanen er kørt, annulleres teammødet. For at Fjerne teammødet fra agentens tidsplan, planlægger indsætter I tjeneste-tid, der løber fra 9:00–10:00 AM på tirsdag.

Hvis aktiviteten er en tildelt undtagelse, kan den også fjernes ved at slette den fra tabellen Tildelte undtagelser på agentens side Brugere (se Administrer brugere). Dette efterlader imidlertid et hul, hvor intet er planlagt for det interval, hvor undtagelsen havde været. Hvis du vil have agenten til at forblive planlagt kontinuerligt uden et mellemrum, skal du gøre et af følgende:

- Kør tidsplanen igen.
- Åbn siden Agenttidsplaner, og udfyld den tomme del med en anden aktivitet, eller træk I tjeneste-aktiviteten til venstre eller højre for at udfylde hullet.

> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Slet altid aktiviteter fra siden Agenttidsplaner og ikke fra tabellen Tildelte undtagelser. Den eneste grund til, at du kan slette en undtagelse fra Tildelt Undtagelsestabellen er, at undtagelsen blev oprettet i version 10.3 eller tidligere. Disse undtagelser opdateres eller slettes ikke automatisk, når de ændres eller slettes i version 10.4.

Rediger tidsplaner med træk og slip

Du kan ændre start- og sluttidspunkterne for en agenttidsplan og flytte planlagte aktiviteter inden for en dags tidsplan ved brug af træk-og-slip-teknikker.

Med tidsplanerne vist i timevisningen skal du dobbeltklikke på agentens tidsplanlinje for at starte træk-og-slip-handlingen. Når du gør, deles planlægningsbjælken i to. Generel tid, som f.eks. I brug-tid, bliver til den nederste bjælke, og specifik tid, som f.eks. undtagelser og pauser, bliver til den øverste bjælke.

- Brug markøren til at trække enderne af den nederste bjælke mod venstre og højre for at ændre skiftets start- og sluttidspunkter.
- På den øverste bjælke skal du bruge markøren til at trække en planlagt aktivitet til et nyt tidspunkt.

Som standard fastgøres ændringer af tidsplanen til fem minutters intervaller. Hvis du vil foretage ændringer i intervaller på et minut, skal du holde Skiftetasten nede, mens du trækker (slip museknappen, før Skift-tasten eller ændringen af tidsplanen fastgøres tilbage til fem minutters intervaller).

> BEMÆRK: En undtagelse for dynamiske planlægningshændelser, der er uden for agentens I tjeneste-tid, kan ikke flyttes.

Du skal klikke på **Gem** for at gemme de ændringer, du har foretaget i tidsplanen. Hvis du vil annullere ændringer, du har foretaget, men endnu ikke gemt, skal du enten vælge **Kassér ændringer** på rullelisten Handlinger eller klikke på browserknappen Opdater for at genindlæse siden med den oprindelige tidsplan.

Tilføj og rediger aktivitetsnoter

Der kan knyttes noter til projekt- og undtagelsesaktiviteter i en agents tidsplan. Disse noter indeholder flere oplysninger om aktiviteten. Du kan føje en note eller redigere en eksisterende note til en planlagt aktivitet fra siden Agenttidsplaner.

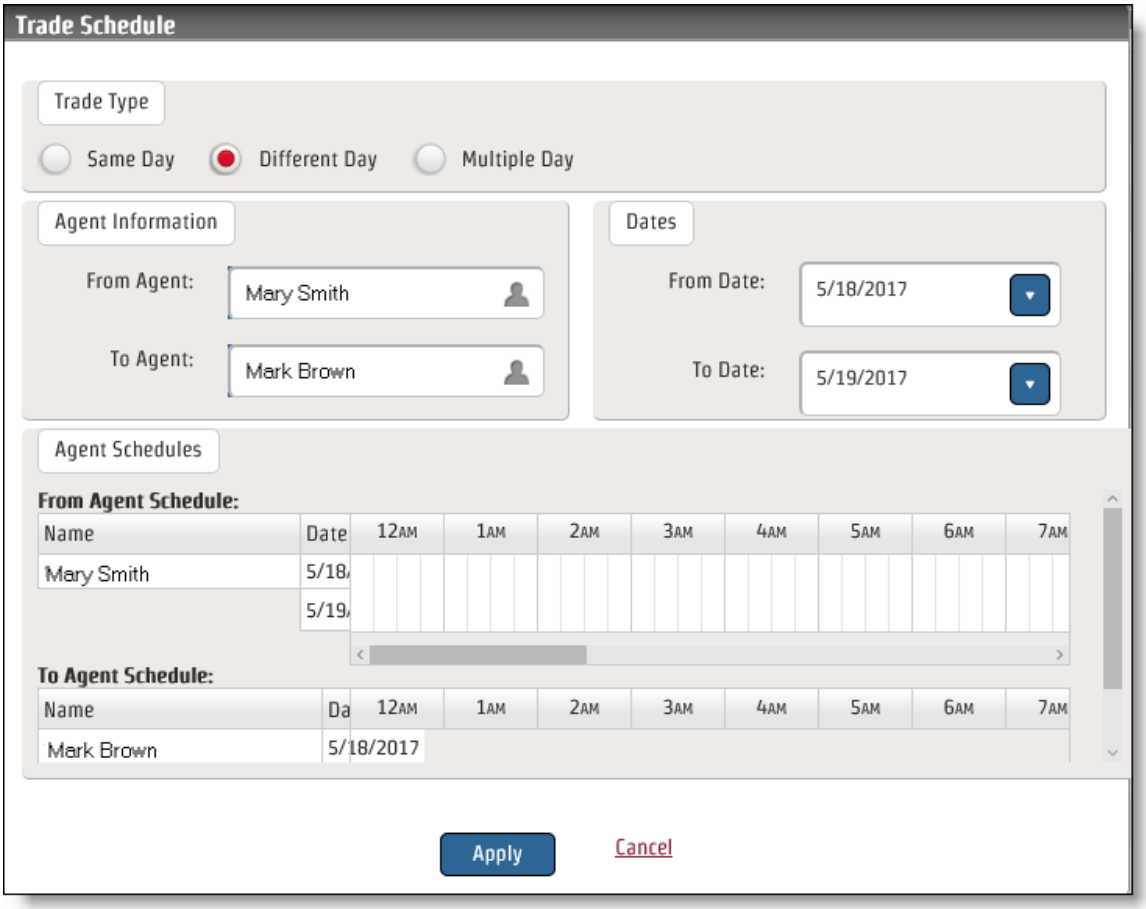
> BEMÆRK Hvis du er underlagt en regel for redigering af tidsplan, der begrænser din mulighed for at foretage ændringer i aktivitetsnoter om undtagelser og projekter, kan du få vist eksisterende aktivitetsnoter ved at lade markøren hvile over
> Aktivitet, men kan ikke redigere dem. Hvis du indsætter en undtagelse eller et projekt i tidsplanen, kan du ikke føje en aktivitetsnote til den.

Tilføj eller rediger en aktivitetsnote

1. Højreklik på den ønskede aktivitet i en agents tidsplan, mens du får vist siden Agenttidsplaner i timevisning.
2. I den resulterende pop op-menu skal du vælge **Rediger note**.
3. Tilføj en note i dialogboksen Rediger note, eller rediger den eksisterende note.
4. Klik på **Opdater**.
5. Klik på **Gem** for at gemme den opdaterede tidsplan.

Bytte to agenters tidsplaner

I dialogboksen Bytte tidsplan kan du bytte tidsplaner mellem to agenter.



Du kan bytte tidsplaner for den samme dag, forskellige dage eller flere dage. Den planlagte tid bliver, hvor den er, fordi den er baseret på dækningsbehov. Det, der ændrer sig, er, hvilken agent der arbejder de planlagte timer.

Når der byttes agenttidsplaner, der krydser midnat, planlægges agentens arbejde til at starte arbejdet den dag, tidsplanen begynder.

Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Bytte tidsplan.

Felt	Beskrivelse
Handelstype	Byttetypen for denne handling. Dine muligheder er følgende: ▪ Samme dag – bytter tidsplaner den samme dag. Når du vælger denne indstilling, vises feltet Dato i tidsplan. Denne indstilling vælges som standard. Du kan f.eks. bruge denne indstilling til at bytte agent A's 7-15-tidsplan til med agent B's 9-17-tidsplan

Felt	Beskrivelse
	Planlæg samme dag. ▪ Forskellige dage—Bytter tidsplaner på to dage. Når du vælger denne indstilling, vises felterne Fra-dato og Til-dato. Denne indstilling fungerer præcis som indstillingen Samme dag gør, bare på to forskellige dage. ▪ Flere dage – Byt flere dages tidsplaner. Når du vælger denne indstilling, vises felterne Startdato og Slutdato. Hvis du f.eks. vælger 23-01-2019 i feltet Startdato og 27-01-2019 i feltet Slutdato, så bytter du agent A's mandag til fredag-tidsplaner med agent Bs mandag til fredag-tidsplaner.
Agentoplysninger	De agenter, der er involveret i handelen: ▪ Fra agent – den første agent, hvis tidsplan du vil bytte ▪ Til agent – Den anden agent, hvis tidsplan du vil bytte Det er kun agenter, der er tildelt til teamet i hovedvisningen, der vises på listerne Fra agent og Til agent.
Datoer	De datoer, der er involveret i handlen. De mulige byttedatoer er følgende: ▪ Dato i tidsplan – den dato, du vil bytte tidsplaner. Skriv datoen manuelt, eller klik i feltet, og vælg datoen i pop op-vinduet Kalender. ▪ Fra-dato – den første dato i tidsplanen, der er involveret i byttehandlen. ▪ Til-dato—Den anden dato i tidsplanen, der er involveret i byttehandlen. ▪ Startdato – Den første dato i arbejdsskiftet, som du vil bytte. ▪ Slutdato – den sidste dato i abejdsskiftet, som du vil bytte.
Agenttidsplaner	Tidsplanen for begge agenter, der vises side om side. Disse giver dig mulighed for at: Sammenligne agenternes tidsplaner, før du klikker på Anvend. ▪ Tidsplan for Fra-agent – den første agents aktuelle tidsplan

Felt	Beskrivelse
	▪ Tidsplan for Til-agent – Den anden agents aktuelle tidsplan Du får oplysninger om Til-agentens tilgængelighed, Teams, tidszone, undtagelser, servicekø, overlappende skift og færdighedstilknytning, der hjælper dig med at beslutte, om byttehandlen er mulig.

Bytte tidsplaner mellem to agenter

1. Klik på **Handlinger > Bytte tidsplan** for at få vist dialogboksen Bytte tidsplan.
2. Udfyld felterne.
3. Klik på **Anvend**. De byttede tidsplaner anvendes øjeblikkeligt på produktionstidsplanen.

> BEMÆRK Hvis du vil bytte tidsplaner, skal begge agenter være inkluderet i en tidsplan, der er kørt for byttehandlens tidsramme.

Kopier tidsplansaktiviteter

Siden Kopier tidsplansaktiviteter giver dig mulighed for at kopiere tidsplansaktiviteter på flere måder. Du kan:

- Kopiere aktiviteter fra en agents tidsplan på en bestemt dag til andre agenters tidsplaner på valgte dage
- Kopiere flere agenters tidsplaner fra bestemte dage i en bestemt uge til andre uger

Kopieringsfunktionen erstatter måltidsplansaktiviteter inden for de valgte tidsintervaller med kildeagentens aktiviteter. Alle tildelte undtagelsesaktiviteter, der kopieres, vises automatisk i målagentens tabel Tildelte undtagelser på agentsiden Brugere og vises i målagenternes tidsplaner, hvis tidsplanen køres igen.

> BEMÆRK: Du bør ikke vælge aktiviteter med overlappende tidsintervaller, når du kopierer en dato til flere dage. Hvis du f.eks. prøver at kopiere et 7 PM–5:30 AM skift, og der også er et 12 AM–7 PM ikke tilgængelig-aktivitet, du kan vælge til kopiering, vises AM del af skiftet 12 AM–5:30 kun på den sidste dag, der er valgt til kopieringen. Årsagen til dette er, at aktiviteten Ikke tilgængelig overskriver 12-AM-5:30 AM-delen af den foregående dags skift, når Webex WFO fastlægger aktiviteterne for den aktuelle dag.

> **SEDDEL**
> Hvis du kopierer aktiviteter fra kildeagenter, der understøtter andre servicekøer end målagenterne, skal du være opmærksom på, at disse aktiviteter kan blive slettet fra kildeagenternes tidsplaner, når der køres en fremtidig tidsplan for deres servicekøer. For at undgå dette problem kan du gøre et af

følgende:

- Kopier aktiviteten fra en kildeagent med de samme servicekøer på deres skift som målagenten.
- Tildel aktiviteten til målagenten, og kør tidsplanen.

Kopier tidsplansaktiviteter bruger kildeagentens tildelte planlægningstidszone, når der kopieres aktiviteter. De kopierede aktiviteter vises automatisk i målagentens tidsplan i målagentens viste tidszone.

BEMÆRK Hvis de kopierede aktiviteter blev oprettet i en version, der er ældre end version 10.3, opdateres tabellen Tildelte undtagelser ikke, og hvis tidsplanen køres igen, vises de kopierede undtagelser ikke.
De kopierede undtagelser afspejles dog i Data Explorer for målagenterne.

Forudsætninger

- Tilladelsen Administrer WFM, Administrer tidsplaner eller Rediger tidsplaner

Procedurer

Kopiere en agents planlagte aktiviteter til andre agenters tidsplaner (kopiere aktiviteter)

Aktiviteter, der kopieres fra kildetidsplanen, overskriver aktiviteter, der er helt omfattet inden for de samme intervaller i måltidsplanerne. Målplaner, der indeholder overlappende (men ikke helt omfattede) aktiviteter, beskæres, så den overlappende del fjernes, og den ikke-overlappende del bevares. Måltidsplansaktiviteter, der ikke overlapper eller er omfattet af nogen kildeaktiviteter, forbliver, som de aktuelt er i måltidsplanerne. Kopierede aktiviteter kopieres i kopieringsbrugerens viste tidszone.

1. Vælg indstillingen **Kopiér en agents planlagte aktiviteter fra én dato til andre agenter/datoer** valgmulighed.
2. I afsnittet **Kildeplan** skal du vælge den agent, hvis tidsplan du vil kopiere, og datoen for denne tidsplan. Tabellen **Tidsplan** udfyldes derefter med agentens tidsplan på denne dato.
3. Marker afkrydsningsfelterne ud for de aktiviteter, du ønsker at kopiere.

> BEMÆRK Hvis agenten har Ikke tilgængelige eller Tilgængelige aktiviteter, der krydser midnat i din viste tidszone, afbrydes disse aktiviteter ved midnat, når de vises på siden. Denne Forhindrer, at aktiviteter, der strækker sig over flere datoer, kopieres. Aktiviteter, der overstiger to dage fra midnat, ligger uden for det tilladte tidsrum og kopieres ikke.

4. I sektionen **Måltidsplaner** skal du vælge agenterne og de datoer, du vil kopiere de valgte aktiviteter til. Hvis der ikke findes nogen tidsplan for en måluge, tilføjes pladsholdere efter behov.
5. Klik på **Kopiér**.

Kopiere flere agenters planlagte aktiviteter til andre uger (kopiere skift)

Kildeskiftet for en ugedag overskriver fuldstændigt målskiftet på denne ugedag. Måldage, der ikke er planlagt i kildeskiftet, forbliver uændrede. Hvis der ikke er planlagt nogen aktiviteter på en måldato, og hvis kildeaktiviteterne ikke indeholder et skift til sted på denne dag, udfyldes dagen med aktiviteter, der ikke er tilgængelige. Kopierede aktiviteter kopieres i den kopierede agents viste tidszone.

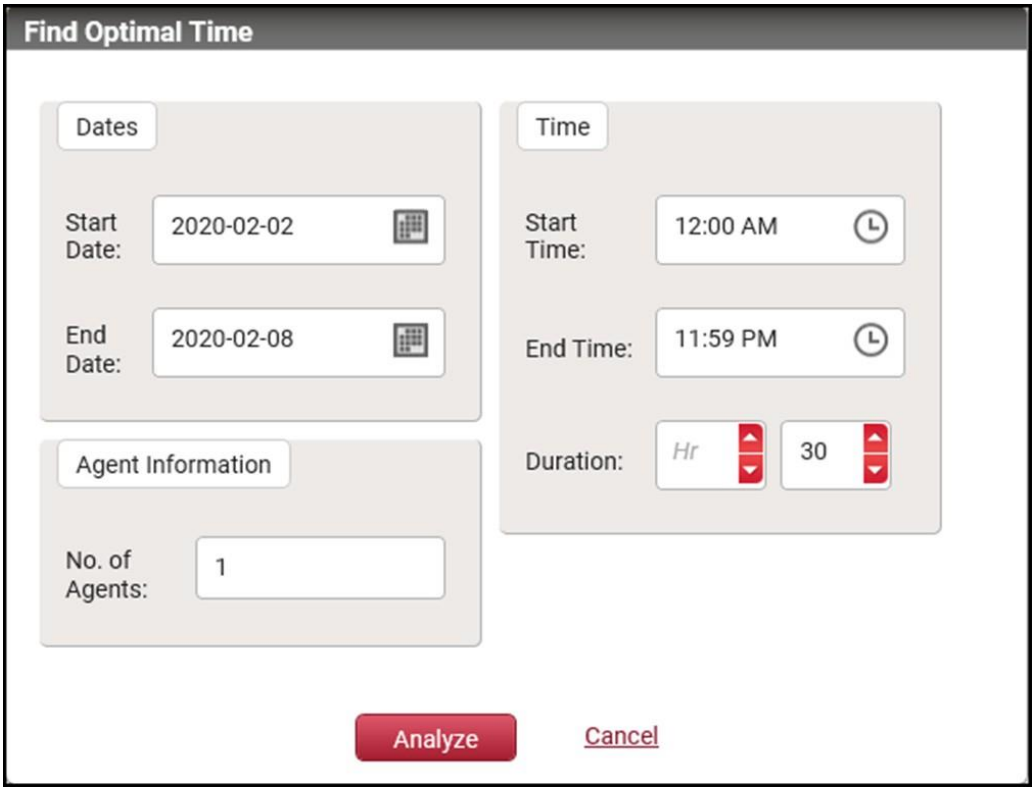
1. Vælg indstillingen **Kopiér en eller flere agenters daglige tidsplaner fra en uge til andre uger** valgmulighed.
2. I sektionen **Kildetidsplaner** skal du vælge de agenter, hvis tidsplaner du vil kopiere, og tidsplanugen. Uanset hvilken ugedag du angiver i feltet Uge **, vises den konfigurerede første dag i** ugen.
3. **I tabellen Dage** skal du vælge de specifikke ugedage, hvis tidsplaner du vil kopiere. Som standard er alle ugens dage markeret.
4. I sektionen Måltidsplaner skal du vælge de uger, du vil kopiere skemaerne til. Når du klikker på en dag i en uge, angives datoen for den første dag i ugen i ruden Tildelte. Hvis du vil fjerne en uge, skal du vælge den og klikke på **Fjern**.

> BEMÆRK Attributter for den skiftdato, du kopierer, overføres til måldatoen, så et skift på tværs af midnat for onsdag til torsdag vil være onsdag til torsdag i destinationen uge.

5. Klik på **Kopiér**.

Find det bedste tidspunkt for en aktivitet

Dialogboksen Find optimal tid hjælper dig med at finde det bedste tidspunkt i agenttidsplanen til at indsætte en aktivitet, så den har så lille indflydelse på serviceniveauet som muligt. Hvis du vil indsætte en aktivitet, skal du vælge en servicekø på siden Agenttidsplaner, der indeholder en prognose og en tidsplan.



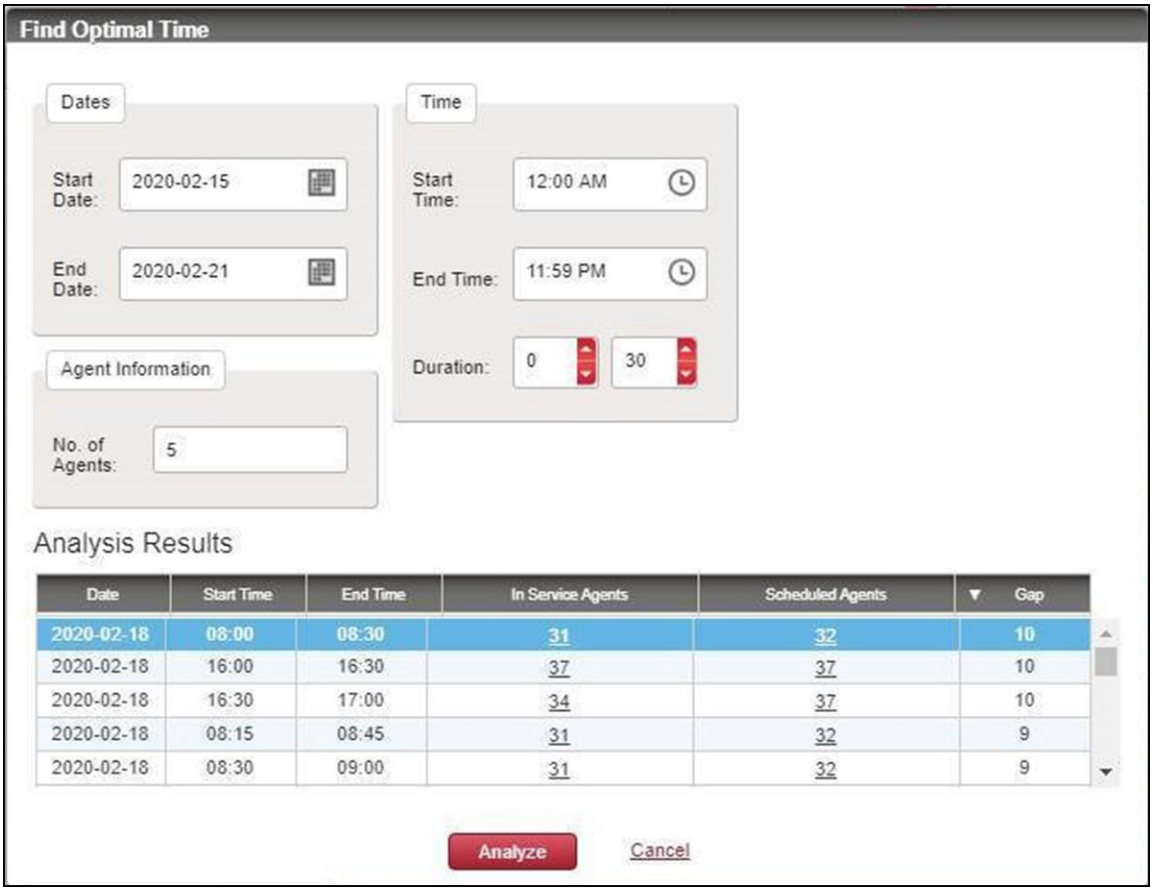
Følgende tabel beskriver felterne i dialogboksen Find optimal tid.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for det datointerval, hvor aktiviteten skal foregå. Dette er som standard den første dag i den uge, du får vist. Du kan vælge en dato i denne uge. Hvis du vil vælge en dato i en fremtidig uge, skal du have vist denne uge på siden Agenttidsplaner.
Slutdato	Slutdatoen for det datointerval, hvor aktiviteten skal foregå. Dette er som standard slutningen af den uge, du får vist. Du kan vælge en hvilken som helst dato i ugen. Hvis du vil vælge en dato i en fremtidig uge, skal du have vist denne uge på siden Agenttidsplaner.
Starttid	Det tidligste tidspunkt en aktivitet kan starte.
Sluttid	Det seneste tidspunkt en aktivitet kan starte.

Felt	Beskrivelse
Varighed	Den tid, aktiviteten skal vare.
Nej. agenter	Det antal agenter, der skal udføre aktiviteten.

Sådan finder du et optimalt tidspunkt:

1. Udfyld felterne i dialogboksen Find optimal tid.
2. Klik på Analyser. WFM finder de bedste tidspunkter for aktiviteten og viser dem i detaljevisningen Analyseresultater.

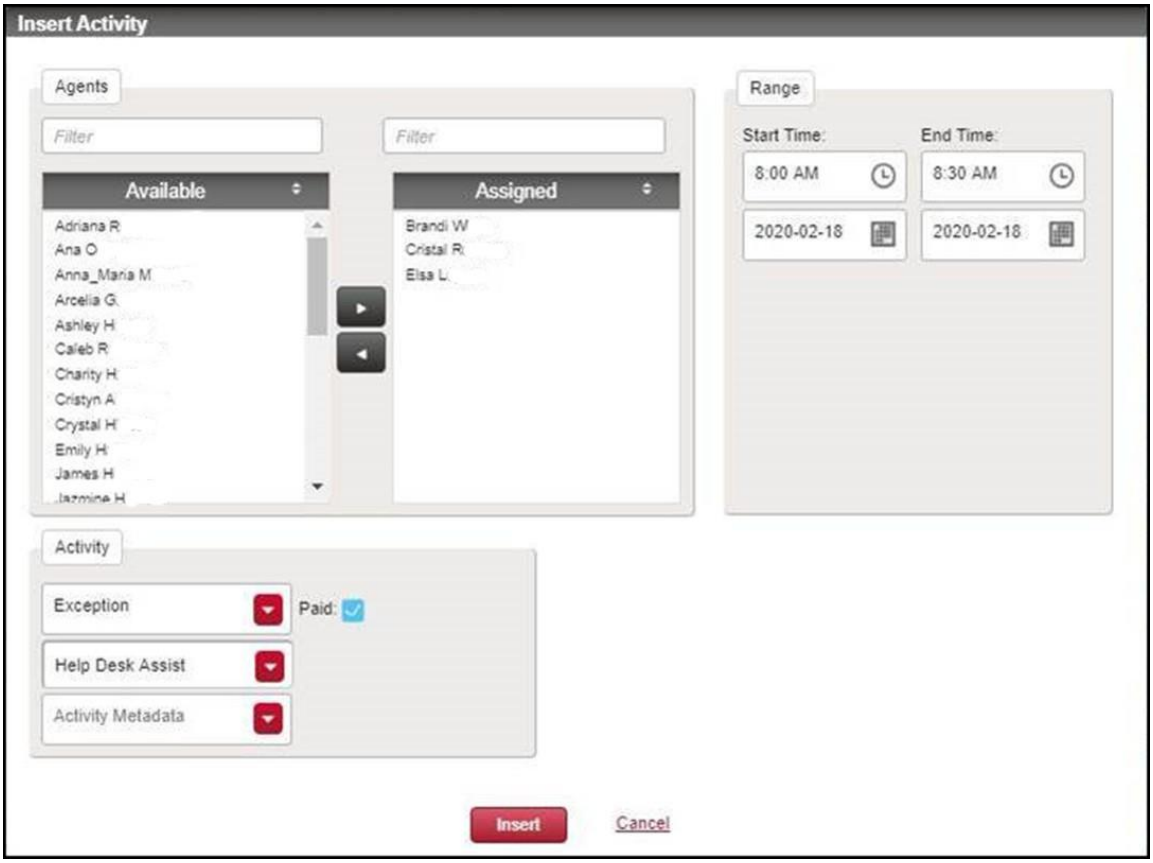


Tabellen Analyseresultater viser de mulige tidsintervaller til aktiviteten. Felterne i tabellen er følgende.

Felt	Beskrivelse
Dato	Datoen for tidsintervallet.
Starttid	Starttidspunktet for tidsintervallet.
Sluttid	Sluttiden for tidsintervallet.
I tjeneste-agenter	Antallet af agenter, der er i tjeneste i hele varigheden af tidsinterval.
Planlagte agenter	Antallet af agenter, der er planlagt i det pågældende tidsinterval. Disse Agenter kan planlægges til en hvilken som helst aktivitet, herunder I tjeneste, Pause, Undtagelse, Projekt osv.
Hul	Den positive eller negative afvigelse mellem antallet af prognosticerede agenter og faktisk planlagte agenter. Et positivt tal angiver, at der er for meget personale, og et negativt tal angiver, at der er for få. Bemærk, at dette ikke tager højde for antallet af agenter, der er prognosticeret med anvendt reducering.

Brug afvigelsesværdien til at hjælpe dig med at beslutte, hvilket tidsinterval der skal bruges til aktiviteten. Som standard vises det mest optimale klokkeslæt (den største forskel mellem aktive agenter og prognosticerede agenter) på den første linje på listen Analyseresultater. Hvis dette tal er negativt, kan du prøve at øge intervallet for startdato/slutdato eller reducere antallet af nødvendige agenter.

Når du har besluttet dig, skal du klikke på tallet, der vises som link i felterne I tjeneste-agenter eller Planlagte agenter i dit valgte tidsinterval. Dette åbner dialogboksen Indsæt en aktivitet med felterne Område automatisk udfyldt baseret på dit valg af tidsinterval.



Ruden Agenter indeholder navnene på de agenter, der er angivet som I tjeneste-agenter eller Planlagte agenter i tabellen Analyseresultater.

Sådan føjes aktiviteten til valgte agenters tidsplaner:

1. Vælg de agenter, der skal udføre aktiviteten.
2. Udfyld afsnittene Undtagelsestildeling og Aktivitet.
3. Klik på **Indsæt**
4. Klik på **Save (Gem)**.

Fortryde en ændring af en tidsplan

Siden Tidsplanshistorik og gendannelse giver dig mulighed for at gennemse en historik over en agents tidsplanrevisioner og gendanne en tidligere revision af den aktuelle tidsplan.

BEMÆRK Du kan finde en oversigt over denne funktion under Om Tidsplanshistorik og gendannelse,

Du kan få adgang til siden Tidsplanshistorik og gendannelse på to måder:

- Højreklik på en agents tidsplan på siden Agenttidsplaner, og vælg Tidsplanshistorik i genvejsmenuen. Dette viser siden med søgeresultater for den pågældende agent og datoen for den tidsplan, du fik vist.
- Gå til siden i Programadministration (Programadministration > Tidsplanstyring) > Planlæg historik og gendannelse). Dette viser siden med søgeresultater for dags dato.

Søgning i tidsplanhistorik

Brug søgekriterierne til at finde den agenttidsplan, du vil tilbageføre.

Søg i tidsplanhistorikken for en bestemt agenttidsplan

1. Angiv en bestemt dato i tidsplanen eller et interval af planlagte datoer. Dette er det krævede søgekriterium som minimum.
2. Tilføj flere søgekriterier, hvis du vil, på følgende måde. Alle disse kriterier er valgfrie.

Kriterier	Beskrivelse
Agentnavn	Agenterne på rullelisten er aktive agenter i teams i din Hovedvisning. Du kan vælge at medtage inaktive agenter på listen ved at markere afkrydsningsfeltet "Vis inaktive brugere".
Vis tidszone	Den tidszone, der bruges til visning af søgeresultaterne.
Dato for revidering	Den dato, hvor tidsplansrevisionen blev foretaget.
Ændret af	Navnet på den bruger, der ændrede tidsplanen.
Revisionstype	Den type ændring, der er foretaget i tidsplanen.
Hændelses-id	Det entydige id, der identificerer hver agenttidsplan, der var involveret i en ændring. BEMÆRK Hvis der er flere agenttidsplaner, der blev ændret i en enkelt gemt ændring, skal hver af disse tidsplaner Har samme hændelses-id, men individuelle revisions-id'er.

3. Klik på **Søg**. Søgeresultaterne vises i tabellen Resultater.
4. Klik på **Nulstil** for at rydde søgekriteriefelterne og angive nye søgekriterier.

Resultattabel

Afhængigt af dine søgekriterier kan tabellen Resultater indeholde en eller flere forekomster for en bestemt agent eller, hvis du søgte ved hjælp af hændelses-id'et, for flere agenter. Hvis der er flere hits for en individuel agent, identificerer revisions-id'et den rækkefølge, hvori ændringerne blev foretaget i den pågældende agents tidsplan, hvor det højeste revisions-id-nummer er den seneste ændring.

> BEMÆRK: Hver forekomst af tidsplansrevision er for et skift. Hvis en agent har opdelt skift for en dato under en tidsplankørsel, har hvert skift sin egen forekomst af tidsplansrevision. Hvis en agents tidsplan ikke har
> ændres under en tidsplankørsel, er der ingen revisionsforekomst for den pågældende agent.

Tabellen Resultater kan sorteres efter en hvilken som helst af tabelkolonnerne i stigende eller faldende rækkefølge ved at klikke på kolonneoverskriften.

Gendannelse af en tidsplan

Gendanne en agents tidsplan til en tidligere version

1. Få adgang til siden Tidsplanshistorik og gendannelse ved at højreklikke på agentens tidsplan på siden Agenttidsplaner eller ved at navigere til den i Programadministration.
2. Hvis du åbnede siden via Programadministration, skal du bruge søgekriteriefelterne til at finde den agenttidsplan, du vil gendanne.
3. Klik på hyperlinket Revisions-id i den relevante række i tabellen med søgeresultater.
4. Klik på **Gendan** ud for den revision, du vil gendanne.

Eksempel: Gendannelse af en tidsplan

Klik på hyperlinket Revisions-id i tabellen Resultater for at få vist agentens tidsplanshistorik. Tidsplanhistorikken viser hver revision, der er foretaget af den pågældende agents tidsplan inden for databevarelsesperioden.

> BEMÆRK For hver planlagt revision, der vises, vises der en times ikke-planlagt tid (brun med mørk krydsskravering) i hver ende af planlægningslinjen. Disse ekstra tidsintervaller vises kun for at Afgrænser tidsplanen og gendannes ikke, når du gendanner en revision.

Tidsplanhistorikken for denne agent viser f.eks. den aktuelle tidsplan og tre ændringer:

Billede	Beskrivelse
4	Denne række viser den ældste revision. Denne oprindelige version af agentens tidsplan har en tildelt undtagelse (den lyserøde aktivitet), der er planlagt til at finde sted kl. 9:15 AM.

Billede	Beskrivelse
3	Denne række viser den anden seneste revision. I denne revision er den tildelte undtagelse flyttet fra 9:15 AM til 14:30, og frokostpausen (den blå aktivitet) er flyttet fra 11:00 AM til 12:00.
2	Denne række viser den seneste revision. Den er altid identisk med den aktuelle revision i række 1. I denne revision er den tildelte undtagelse flyttet igen til kl. 13:00, og frokostpausen er flyttet tilbage til kl. 11:00 AM.
1	Denne række viser agentens aktuelle tidsplan. Den vises altid på siden Tidsplanshistorik, så du kan sammenligne den med tidligere revisioner. Når der er mange revisioner, kan disse revisionslinjer rulles op og ned, mens den aktuelle tidsplan forbliver på plads.

Hvis det er nødvendigt at gendanne agentens tidsplan til den version, hvor den tildelte undtagelse er kl. 14.30 og frokosten er kl. 12.00, kan du få vist tidsplanhistorikken og klikke på knappen Gendan i række 3. Agentens aktuelle tidsplan vender derefter tilbage til denne version. Agentens tidsplanhistorik viser nu en ny revision, der viser denne ændring:

Eksempel: Funktionsmåde ved gendannelse ud over en eksisterende tidsplan

Hvis et tidsrum, hvor en revision gendannes, allerede har et eller flere skift for agenten (herunder tilgængelig tid) på op til 24 timer, erstattes disse skift med aktiviteten Ikke tilgængelig, før den gendannede revision anvendes. For eksempel:

Før gendannelse	Gendannet revision	Efter gendannelse
6 AM–12 Skift 3 PM–6 PM Skift	9 AM–17:30 Skift	6 AM–9 AM ikke muligt 9. AM–17:30 Gendannet skift 17:30–18 Ikke muligt
8 AM–12 PM Skift 12-16 Tilgængelig	12-16 Skift	20 AM–12 Ikke muligt 12:00–16 Gendannet skift

Om tidsplanshistorik og gendannelse

BEMÆRK Du kan finde procedurer for, hvordan du får vist en agents tidsplanhistorik og gendanner tidligere tidsplaner, under Fortryde en ændring af tidsplan.

Du kan gendanne en agents tidsplan til en tidligere version ved hjælp af funktionen Tidsplanshistorik og gendannelse. Den er tilgængelig til brug med tidligere, nuværende og fremtidige tidsplaner for agenter, der er i din hovedvisning.

Tidsplanhistorik spores, så snart opbevaring er aktiveret, og akkumuleres fra dette tidspunkt op til længden af opbevaringsperioden. Opbevaringsperioden er som standard 7 dage, men denne værdi kan ændres af din administrator. Hvis en agents tidsplan af en eller anden grund skal føres tilbage til en tidligere version for at fortryde ændringer, der blev foretaget, kan den relevante tidsplanrevision gendannes fra tidsplanhistorikken, så længe den ligger inden for opbevaringsperioden.

Du kan få vist og gendanne tidsplanshistorikken fra to placeringer:

- Siden Agenttidsplaner (højreklik på en agents tidsplan, og vælg Tidsplanshistorik i genvejsmenuen)
- Siden Tidsplanshistorik og gendannelse i Programadministration (se Fortryde en ændring af tidsplan

Vigtigt at bemærke

Husk, at en gendannelse ikke påvirker:

- Min./maks. grænser efter agent (de kan overtrædes)
- Listen over tildelte undtagelser på siden Brugere
- Brug af fridagsallokering
- Anmodninger om dynamisk planlægning af intradag
- Dynamisk tilgængelighed
- Afventende ændringer af tidsplanen
- Beregninger af overholdelse og overensstemmelse
- HRMS
- Ferieplaner
- Anmodninger om beskeder

BEMÆRK Hvis en gendannelse overtræder de maksimale personaleforhold, mislykkes den.

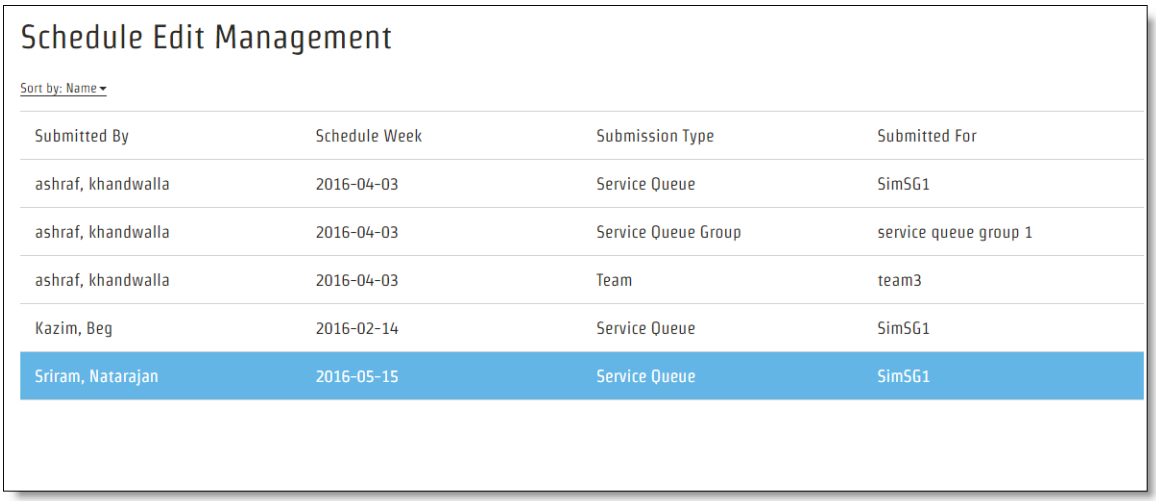
Genoprettelse af en tidsplan, der er involveret i en handel, gendanner kun den valgte agents tidsplan. Den anden agents tidsplan ændres ikke, og de byttede timer bevares.

> **EKSEMPEL** : Agent A bytter et tirsdagsskift med agent B's onsdagsskift. Men agent A's tidsplan gendannes til det, den var før byttehandlen med agent B, så agent A igen er
> Planlagt til at arbejde tirsdag. Agent B's tidsplan ændres ikke ved gendannelsen, så han er stadig planlagt til at arbejde tirsdag og ikke onsdag.

Når der er flere agenttidsplaner involveret i en ændring, identificeres de som en gruppe med et hændelses-id. Dette gør det nemmere at finde alle tidsplaner, der blev ændret, hvis det bliver nødvendigt at gendanne dem til en tidligere version.

Godkende eller afvise tidsplanændringer, der er foretaget af supervisorer

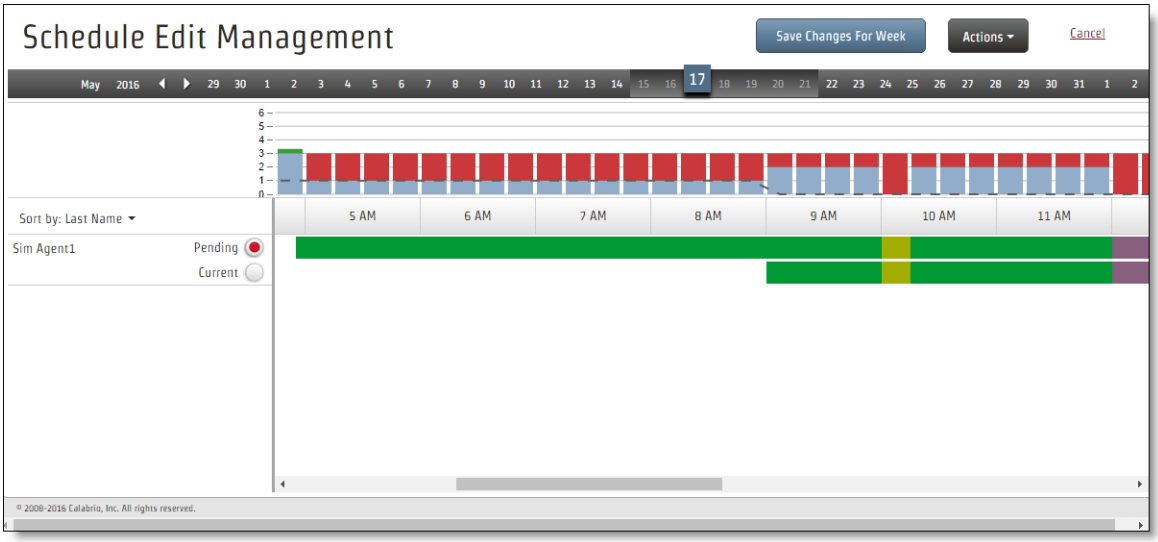
Siden Administration af tidsplanredigering er tilgængelig for brugere med tilladelsen Administrer WFM aktiveret for deres rolle. Den viser planlagte redigeringer, der er foretaget af supervisorer, hvis redigeringsfunktioner styres af en regel for redigering af tidsplaner (se Begræns en supervisors mulighed for at redigere tidsplaner), og som er inkluderet i en arbejdsproces for en tidsplansredigeringshændelse. De redigeringer, der foretages af disse supervisorer, er sat på hold, indtil de er godkendt eller afvist af en administrator eller planlægger.



Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

Når du klikker på en af posterne, vises en side, der viser de ændringer, supervisoren har foretaget. Denne side viser hver agents aktuelle tidsplan og den ventende tidsplan med supervisorens foreslåede ændringer.

Du kan få vist, hvordan dækning og personale påvirkes af ændringen ved at skifte mellem indstillingerne Afventer og Aktuel for hver agent. Placer markøren over en af søjlerne øverst i tidsplanen for at få vist antallet af agenter, der er prognosticeret og planlagt for intervallet.



Godkend eller nægt ændringer i tidsplanen

1. Hvis du vil godkende en ændring af **tidsplanen, skal du vælge indstillingen Afventer** ud for agentens navn. Hvis du vil afvise en ændring af tidsplanen, skal du vælge indstillingen **Aktuel** .

   BEMÆRK: Du kan vælge alle ventende eller alle aktuelle tidsplaner på én gang fra knappen Handlinger på værktøjslinjen.

2. Klik på **Gem ændringer for uge**.

Administrere tidsplan for i dag

Administration af tidsplanen for i dag indebærer følgende:

- Tilbyd valgte agenter muligheden for at tage frivillig fri, overtid eller begge dele, når den genererede tidsplan over- eller underbemander servicekøen.
- Kontrollér personaledækningen, herunder agentoverholdelse og overensstemmelse.
- Maksimer dækningen uden at køre en ny tidsplan.

Tilbyd frivilligt overarbejde eller fritid

Dynamisk intradag-planlægning giver dig mulighed for at finjustere bemandingen, så den opfylder de aktuelle betingelser, ved at tilbyde udvalgte agenter mulighed for at tage frivillig fri, overtid eller begge dele, når den genererede tidsplan over- eller underbemander servicekøen.

Ændringerne i tidsplanen kan være for den aktuelle dag eller en fremtidig dag. Disse agentinitierede tidsplanændringer kan konfigureres til at kræve godkendelse eller træde i kraft med det samme, uden at der kræves godkendelse.

Fra siden Dynamisk planlægning på intradag kan du gøre følgende:

- Gennemse en servicekøs tidsplandækning
- Oprette en ny dynamisk intradag-planlægningshændelse
- Få vist og redigere en liste over eksisterende dynamiske intradagplanlægningshændelser

> BEMÆRK: Det anbefales kraftigt, at du bruger arbejdsbetingelsesprofiler til at optimere en agents intradag-frokoster og pauser.

Browsing

Siden Dynamisk planlægning for intradag åbnes i hændelsesvisningen, som viser alle eksisterende hændelser. Klik på Gennemse, og vælg derefter en servicekø på rullelisten for at få vist servicekøens tidsplan og dækning for den aktuelle dato. Du kan vælge en anden dato, hvis du ønsker det.

Når du har vist tidsplanen og dækningen for en servicekø, kan du:

- Vælg en anden servicekø på rullelisten Servicekø.
- Vælg en anden dato på kalenderlinjen. Du kan vælge dags dato eller en hvilken som helst dato i fremtiden.
- Vælg en anden prognose på rullelisten Prognose. Du kan også vælge Genprognose for at genprognosticere tidsplanen. Ændring af den anvendte prognose kan hjælpe dig med at bestemme de personaleniveauer, du har brug for på den valgte dag.

  > BEMÆRK: Genprognose kan kun bruges til dags dato.

Visning af eksisterende begivenheder

Klik på knappen Hændelse (øverste højre hjørne af siden Dynamisk planlægning for intradag) for at få vist en liste over eksisterende hændelser for de aktuelle og fremtidige datoer. Du kan klikke på knappen Indstillinger ud for en af de viste hændelser for at få vist siden Dynamisk planlægning af intradaghændelser for den pågældende hændelse. Hvis hændelsen er i gang, vises der et nedtællingsur øverst på siden, som viser, hvor meget mere tid der er tilbage for agenter til at tilmelde sig hændelsen.

Felterne på listen er beskrevet i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Indstillinger	Klik på denne knap for at få vist, redigere eller slette den dynamiske intradagplanlægning

Felt	Beskrivelse
	hændelse.
Type	Typen af ændring af tidsplanen: VTO (frivillig fri), OT (overtid) eller begge dele.
Hændelsesnavn	Navnet på den dynamiske intradagplanlægningshændelse. Klik på begivenhedens navn For at få vist siden Dynamisk planlægning for intradag for hændelsen.
Servicekø	Den servicekø, som den angivne hændelse gælder for.
Dato i tidsplan	Datoen for den ændrede tidsplan.
Status	Disse tre tal er fra venstre mod højre: ▪ Antallet af agenter, hvis tidsplanændringer er blevet godkendt (Godkendt) ▪ Antallet af agenter, der har sendt en ændring af tidsplanen, men som endnu ikke er godkendt (afventer) ▪ Det samlede antal agenter, der er inviteret til at deltage i arrangementet (samlet antal tildelte agenter)

Oprettelse af en ny dynamisk intradag-planlægningshændelse

Klik på knappen Opret hændelse (øverste højre hjørne af siden Dynamisk planlægning for Intradag) for at oprette en ny hændelse.

Afsnittene på siden Dynamisk planlægning af intradag hændelser er beskrevet nedenfor.

Navn på hændelse for dynamisk intradag planlægning

De unikke navne på begivenheden.

Deadline for agentsvar

Dette afsnit bruges til at konfigurere, hvornår agenter skal reagere på hændelsen med deres ændrede tidsplaner, deadline, og om deres svar skal godkendes manuelt.

Felt	Beskrivelse
Dato for ansøgningsfrist	Angiv den dato, hvor svarene fra agenter blev opfordret til at ændre deres Tidsplaner forfalder.

Felt	Beskrivelse
Deadline Tidspunkt	Angiv klokkeslættet på den dato, hvor svarene fra agenter blev opfordret til ændre deres tidsplaner forfalder.
Godkend ændringer af agenttidsplaner automatisk	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ønsker, at agenters tidsplanændringer skal træde i kraft automatisk. Hvis dette ikke markeres, skal alle ændringer i agenttidsplanen godkendes manuelt.
Tillad overtrædelser af min./maks. timer pr. dag/uge	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ønsker, at ændringer i agenttidsplanen skal overtræde de begrænsninger på min./maks. timer, der er tildelt agenten.

Servicekø

Vælg den servicekø, hvis tidsplan du vil ændre.

Ændringsperiode for tidsplan

BEMÆRK: Disse felter er de eneste felter, der kan opdateres, når en hændelse er blevet oprettet.

Felt	Beskrivelse
Dato i tidsplan	Vælg datoen for tidsplanens ændringsperiode.
Rediger starttidspunkt	Angiv starttidspunktet for perioden for ændring af tidsplanen i 24-timers format. BEMÆRK Hvis du vil vælge midnat, skal du indtaste **0:00** manuelt.
Skift sluttid	Angiv sluttidspunktet for perioden for ændring af tidsplanen i 24-timers format. BEMÆRK Hvis du vil vælge midnat, skal du indtaste **24:00** manuelt.

Prognose

Vælg den prognose, der bruges til at angive personalebehov for datoen for ændringen af tidsplanen. Du kan vælge produktionsprognosen, en navngivet prognose eller en intradag genprognose.

Indstilling for ændring af tidsplan

Vælg den type tidsplanændring, du ønsker at tilbyde valgte agenter:

- Frivillig fritid – agenter opgiver tid i de overbemandede intervaller
- Overtid – agenter henter ekstra tid i intervallerne for underbemanding

- Begge dele – agenter giver afkald på tid i intervaller med overbemanding og henter ekstra tid i intervaller, hvor der ikke er personale

Parametre for frivillig fridage

Disse felter vises, når du vælger indstillingen Frivillig fritid eller Begge indstillinger for ændring af tidsplan.

Felt	Beskrivelse
Mindste fridage	Angiv den mindste mængde fridage, en agent kan tage.
Maksimal fridag	Angiv den maksimale fridag, en agent kan tage.
Tillad flere valg af fridage	Markér dette afkrydsningsfelt for at tillade, at agenter tager fri i flere segmenter inden for tidsplanændringsperioden – dvs. at fridage ikke behøver at være sammenhængende.
Tærskel for personalemål	Angiv mængden af overbesætning (positivt tal) eller underbemanding (negativt tal) tilladt i hvert interval i tidsplanændringsperioden.
Undtagelse, der skal bruges	Vælg den undtagelse, der skal bruges til frivillig fritid i agentens køreplan.

Overtidsparametre

Disse felter vises, når du vælger indstillingen Overtid, fridage eller Begge indstillinger for ændring af tidsplan.

Felt	Beskrivelse
Minimum overarbejde	Angiv den mindste mængde overarbejde, en agent kan tage. Dette felt Vises, når indstillingen Overtid eller Både ændring af tidsplan er valgt.
Maksimalt overarbejde	Angiv den maksimale mængde overarbejde, en agent kan tage. Dette felt Vises, når indstillingen Overtid eller Både ændring af tidsplan er valgt.
Tillad flere valg af overtid	Marker dette afkrydsningsfelt for at tillade, at agenter tager overtid i flere segmenter inden for tidsplanændringsperioden – dvs. at overtiden ikke behøver at være sammenhængende. Dette afkrydsningsfelt vises kun, når indstillingen Overtid eller Begge tidsplansændringer er valgt.
Gennemtving et minimalt mellemrum mellem skiftet og starten	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil kræve, at der skal være en minimumsmængde tid mellem agentens almindelige skift og starten på overtid.

Felt	Beskrivelse
Af overarbejde	
Mindste afvigelsesvarighed	Angiv den mindste mængde tid, der kan være mellem agentens almindelige skift og starten på overtid.
Tærskel for personalemål	Angiv mængden af overbesætning (positivt tal) eller underbemanding (negativt tal) tilladt i hvert interval i tidsplanændringsperioden.

Agenter

Vælg de agenter, du vil invitere til at deltage i den dynamiske intradagplanlægningshændelse. De agenter, der vises i ruden Tilgængelige, er dem, der understøtter den tjeneste, du har valgt.

> BEMÆRK For kun frivillige overtidshændelser (der ikke inkluderer hændelser for både frivillig overtid og frivillig fritid) har du mulighed for at vælge agenter uden for den valgte servicekø for at Deltag i arrangementet. Dette giver dig mere fleksibilitet til at opfylde dine dækningskrav. Hvis du vil gøre disse agenter synlige i ruden Tilgængelige, skal du markere afkrydsningsfeltet "Jeg vil tildele agenter i andre servicekøer til hændelsen". Bemærk, at hvis du markerer afkrydsningsfeltet, tildeler eksterne agenter til hændelsen og derefter fjerner markeringen i afkrydsningsfeltet, fjernes disse eksterne agenter fra både ruden Tilgængelig og Tildelt.

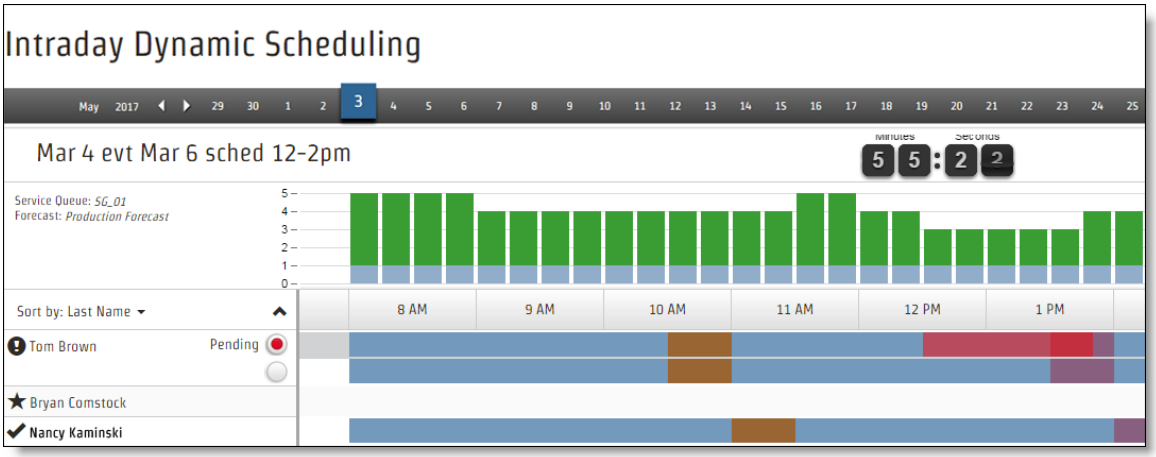
En inviteret agent kan muligvis ikke deltage i arrangementet, fordi agentens tidsplan ikke fungerer med begivenhedens krav. I denne situation ser agenten en meddelelse om, at valg af fridage eller overtid ikke længere er tilgængelig for hændelsen.

> BEMÆRK: Agenter kan tilmelde sig frivilligt overarbejde på dage, hvor de ikke har en tidsplan.

Godkendelse af tidsplanændringer

Hvis en dynamisk intradag-planlægningshændelse er konfigureret til automatisk at godkende ændringer i agenttidsplaner (afkrydsningsfeltet "Godkend ændringer af agenttidsplan automatisk" er markeret), vises ændringen af tidsplanen straks i agentens tidsplan.

Ændringer i agenttidsplaner, der skal godkendes, vises på siden Dynamisk planlægning på intradag for den pågældende hændelse.



Navnene på de agenter, der er blevet inviteret til at deltage i en dynamisk intradag-planlægningshændelse, er markeret med et af tre ikoner (vist i ovenstående grafik).

- En stjerne – angiver en agent, der er blevet inviteret til at deltage i begivenheden, men som endnu ikke har svaret
- Et flueben – angiver en agent, der har foretaget ændringer i tidsplanen, og disse ændringer er blevet godkendt, enten automatisk eller manuelt
- Et udråbstegn – angiver en agent, hvis ændringer venter på manuel godkendelse

Hvis en agents ændringer venter på din godkendelse, er der to tidsplanlinjer ud for agentens navn. Den øverste søjle er den foreslåede tidsplan (afventer), og den nederste søjle er agentens eksisterende tidsplan. Når du skifter mellem agentens aktuelle tidsplan og agentens afventende ændrede tidsplan, opdateres dækningen, så du kan beslutte, om du vil acceptere den ventende ændring eller ej.

Acceptere en agents foreslåede tidsplan

1. Vælg indstillingen **Afventer** .
2. Klik **på Gem** på værktøjslinjen.

I følgende situation erstatter Webex WFO en ubetalt aktivitet i tidsplanen for den agent, der sendte ændringerne, med en Ikke tilgængelig-aktivitet.

Konfiguration af dynamiske intradaghændelser	Agenthandlinger
Omfatter frivillig fritid, der bruger en betalt undtagelse.	▪ Agenten tilføjer frivillig fritid, og denne frivillige fritid overlapper en ubetalt aktivitet i agentens eksisterende tidsplan.

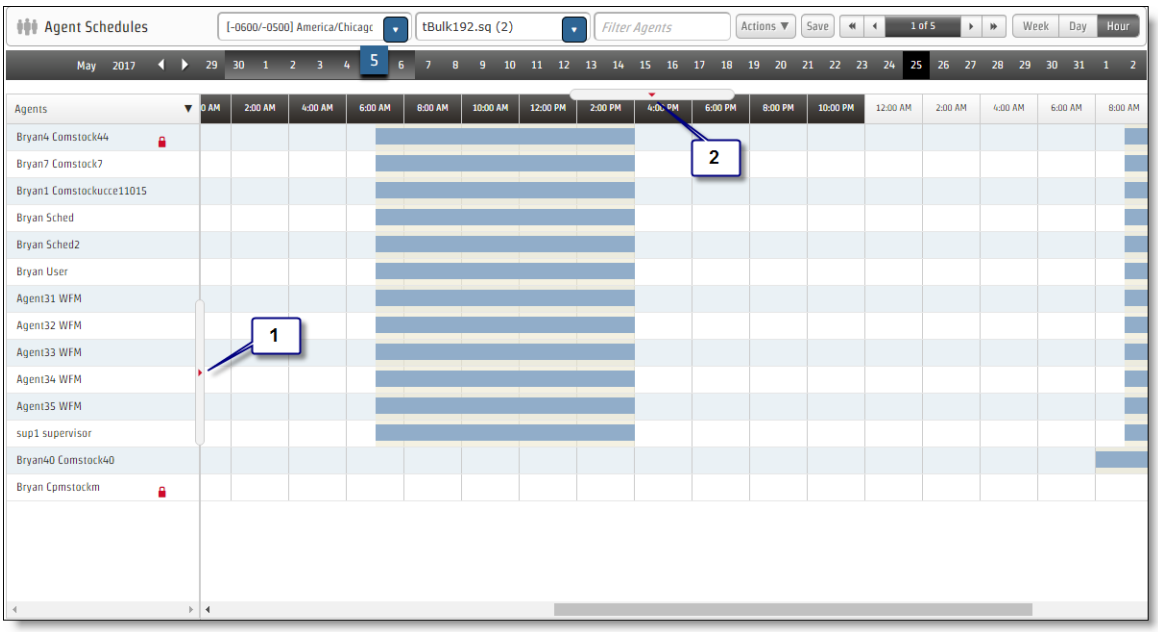
Konfiguration af dynamiske intradaghændelser	Agenthandlinger
	▪ Agentens ændringer godkendes manuelt eller automatisk.

Afvise en agents foreslåede tidsplan

1. Vælg indstillingen Aktuel **.**
2. Klik **på Gem** på værktøjslinjen.

Om skuffer

En skuffe er en rude, der åbnes og lukkes, når der klikkes på et kontrolelement på siden Agenttidsplaner.



Der er tre skuffer tilgængelige:

- Skuffen Overholdelsesdetaljer for agent – vises ved at klikke på en agents navn på agentlisten
- Skuffen Overholdelse – vises ved at klikke på pilen (nummer 1 på figuren) til højre for listen over agenter
- Skuffen Dækning – vises ved at klikke på pilen (nummer 2 på figuren) under kalenderlinjen

> BEMÆRK: Skuffen Dækning er ikke tilgængelig, når agenttidsplanerne filtreres efter team.

Tjek personaledækning

Skuffen Dækning er kun tilgængelig for servicekø- og servicekøgrupper. Den åbnes og lukkes ved at klikke på pilen under kalenderlinjen.

Skuffen Dækning har følgende visninger:

- Dækning: Planlagt visning (standardvisning)
- Dækning: visningen Reduceret
- Visningen Dækning: Genprognose
- Visningen Intradag: data
- Kort over dækning af multifærdigheder

Du kan bruge skuffen Dækning til at se, hvordan WFM forudsiger, hvad servicekøen når pr. dag og interval. Den viser dig, om din prognose er nøjagtig, når den sammenlignes med produktionstidsplanen, og giver dig mulighed for at foretage efterproduktionsændringer.

> BEMÆRK: Serviceniveaudataene på alle dækningssider beregnes ved brug af de daglige totaler i visningerne Time og Dag og Ugentlige totaler i visningen Uge.

Baseret på de metrikker, der vises i skuffen Dækning, kan du redigere tidsplanen for at forbedre det overordnede mål for serviceniveau. Du kan f.eks. ændre tidsplan for en agents pause til at ske 30 minutter senere for at løse et personaleproblem. Denne tidsplanfleksibilitet kan gøre en stor forskel, når du skal opretholde det daglige mål for serviceniveau.

> BEMÆRK Hvis du ikke kan se den dækning, du har brug for, når du redigerer tidsplanen, kan det skyldes den mindste værdi for planlægningsvarighed, der er angivet for denne eller en anden servicekø. Overvej at forkorte
> Mindste varighed eller helt at fjerne indstillingen Mindste varighed for at give mulighed for større fleksibilitet med hensyn til at opfylde dækningskravene.

Værdierne i denne skuffe opdateres automatisk, når du ændrer produktionstidsplanen.

Du kan vælge, hvilke oplysninger der vises i et dækningsdiagram ved at klikke på metrikknapperne til venstre for diagrammet for at aktivere og deaktivere. Du kan se, om en knap er aktiveret, hvis knappens ramme ændres fra lys grå til mørk grå.

Der vises et pop op-vindue, når du klikker på en linje i en af dækningsskufferne.

Oplysningerne i pop op-vinduet er beskrevet i følgende tabel.

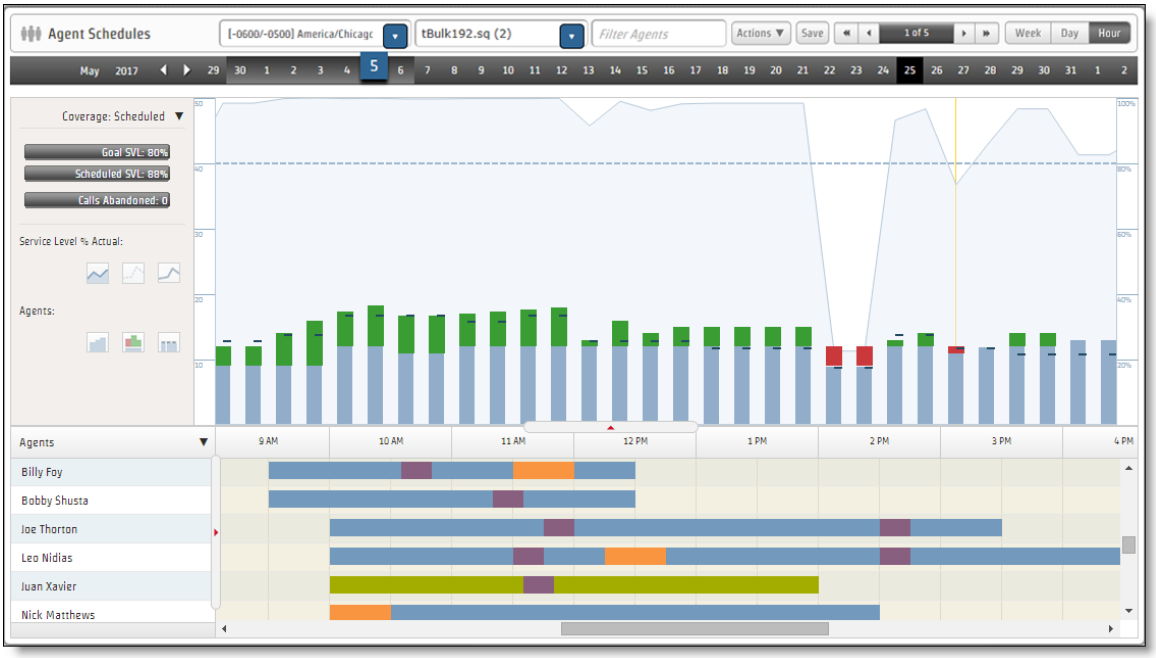
> BEMÆRK: Interaktive servicekøer viser oplysninger i både kolonnerne Agenter og % SVL. Ikke-interaktive servicekøer og eventuelle servicekøgrupper viser kun oplysninger i Agenter kolonne.

Felt	Beskrivelse
Prognose	Antallet af agenter og serviceniveauprocent prognosticeret for intervallet.
Planlagt	Antallet af agenter og serviceniveauprocent planlagt for intervallet. Dette antal omfatter ikke inaktive agenter eller agenter, der er blevet afsluttet, men som stadig er inden for tidsplanen. BEMÆRK Hvis en agent er planlagt til en multifærdighedsgruppe, bidrager agenten med servicekøvægten til antallet af planlagte Agenter. Hvis servicekøen f.eks. vægter 30 procent i multifærdighedsgruppen, bidrager en agent planlagt til multifærdighedsgruppen med 0,3 planlagte agenter for denne servicekø.
Faktisk	Antallet af agenter og serviceniveauprocent for intervallet.
Svind	Antallet af agenter efter reducering er anvendt på antallet af planlagte agenter og serviceniveauprocenten, der forventes for dette antal agenter.

Felt	Beskrivelse
Prognosticer igen	Det genprognosticerede antal agenter baseret på det genprognosticerede antal kontakter og den genprognosticerede håndteringstid ved det angivne ønskede mål for serviceniveau (procent og sekunder). Disse data er tilgængelige for den aktuelle halve time og senere.
% SVL-mål	(Kun interaktive servicekøer) Mål for serviceniveauprocent
Reducering i %	Den reduceringsprocent, der anvendes på intervallet.
% genprognose	Den genprognosticerede serviceniveauprocent. Disse data er tilgængelige for Nuværende halv time og fremefter.

Dækning: Planlagt visning

Dækning: Planlagt visning er standardvisningen i skuffen Dækning. Den viser, hvor godt servicekøen overholder målet for serviceniveau ved at sammenligne realtidsdata med produktionstidsplanen.



Du kan konfigurere diagrammet til at vise en eller alle af følgende metrikker ved at klikke på de relevante metrikknapper:

- (Kun individuelle servicekøer) % serviceniveau, planlagt
- (Kun individuelle servicekøer) % serviceniveau, mål
- (Kun individuelle servicekøer) % serviceniveau, faktisk
- Agenter er blevet planlagt
- Prognose for agenter
- Faktiske agenter
- (Kun ikke-interaktive individuelle servicekøer eller servicekøgrupper) Maksimalt antal kontakter i kø

Det venstre panel viser også følgende metrikker for den valgte tidsperiode:

- (Kun interaktive servicekøer) Mål SVL %
- (Kun interaktive servicekøer) Planlagt SVL %
- (Kun aktuelle og seneste dage for en Unified CCE ACD) Faktisk SVL %
- Afsluttede opkald

Fortolkning af diagrammet

Dækningen: Diagrammet for planlagt visning viser et stablet søjle- og linjediagram for en bestemt dag. Søjlerne og linjerne er farvekodede, så de er nemmere at fortolke. Hver søjle repræsenterer et 15-minutters interval på dag- og timevisninger og et 60-minutters interval på ugevisningen.

Følgende tabel beskriver de farver, der bruges i det stablede søjlediagram for hvert interval.

Farve	Agenter er blevet planlagt
Lyseblå	Antal planlagte agenter.
Mørkeblå	Faktisk antal agenter.
Rød	Antal prognosticerede agenter. Angiver, at der er mangel på agenter.
Grøn	Antal prognosticerede agenter. Angiver, at der er for mange planlagte agenter.

For at bestemme det mindst forstyrrende tidspunkt at indsætte en aktivitet skal du sammenligne Planlagte agenter med Prognose for agenter i diagrammet. Du kan bruge afvigelsen til at bestemme antallet af agenter, der er tilgængelige for den planlagte aktivitet, uden at påvirke dækningen.

Hvis der er ekstra agenter tilgængelige, kan du planlægge en aktivitet uden at påvirke målet for serviceniveauet. Hvis intervallet fra 10:30 til 11:00 f.eks. har overskud på fire agenter planlagt, kan du planlægge et 30-minutters møde med fire agenter i dette tidsrum.

Hvis der er færre agenter planlagt, end prognosen kræver, skal du ændre agenternes tidsplaner for at overholde kravene til tidsplanen.

Følgende tabel beskriver de linjer, der bruges til at repræsentere de forskellige serviceniveauer i diagrammet. Du kan sammenligne resultaterne for det faktiske serviceniveau med det planlagte serviceniveau og serviceniveaumålet for at se, hvad der præcist sker i kontaktcentret. Diagrammet viser, hvor tæt kontaktcentret kommer på at nå sit serviceniveaumål.

For ikke-interaktive servicekøer viser diagrammet det faktiske maksimale antal kontakter i kø.

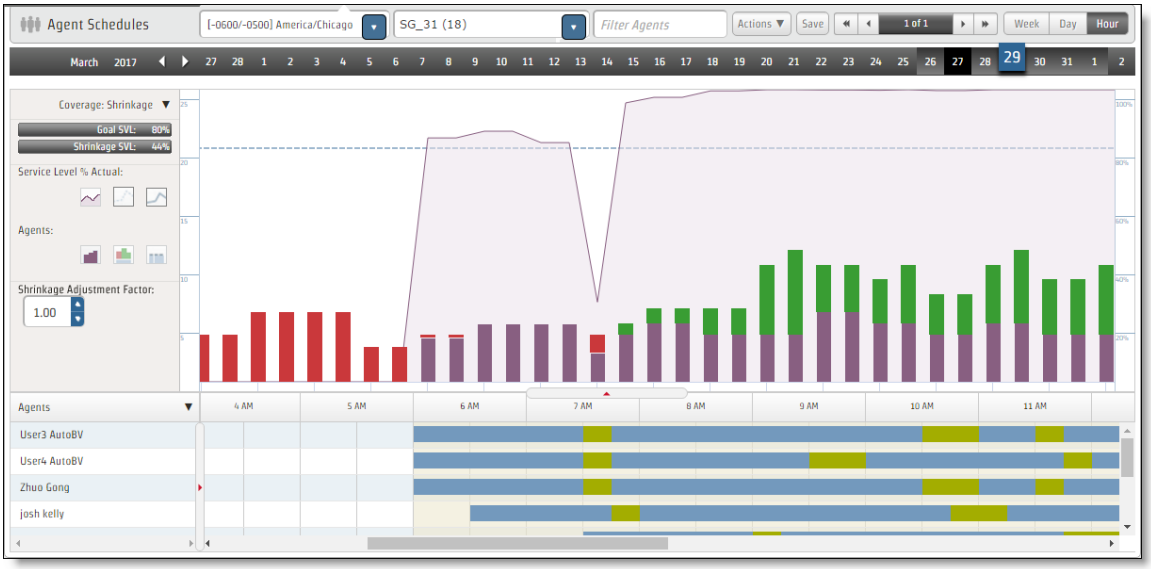
BEMÆRK Linjegrafen, der repræsenterer serviceniveauer eller kømålinger, er kun tilgængelig for individuelle servicekøer, ikke servicekøgrupper.

Kurvediagram	Serviceniveau
Lyseblå	(Interaktive servicekøer) % serviceniveau, planlagt (Kun ikke-interaktive servicekøer) Maksimalt antal kontakter i kø
Stiplet blå	(Kun interaktive servicekøer) % serviceniveau, mål
Mørkeblå	(Kun interaktive servicekøer) % serviceniveau, faktisk

Dækning: visningen Reduceret

Dækning: Visningen Reducering viser effekten af reducering på tidsplanens mulighed for at overholde serviceniveauet. Du kan justere reduceringsprocenten for at se, hvordan det påvirker målet for serviceniveau.

BEMÆRK: Reducering anvendes kun på fremtidige datoer og tidspunkter.



Du kan konfigurere diagrammet til at vise en eller alle følgende metrikker ved at klikke på de relevante metrikknapper:

- (Kun interaktive servicekøer) % serviceniveau, reducering
- (Kun interaktive servicekøer) % serviceniveau, mål
- (Kun interaktive servicekøer) % serviceniveau, faktisk
- (Kun ikke-interaktive servicekøer) Maksimalt antal kontakter i kø
- Agenters reducering
- Prognose for agenter
- Faktiske agenter

Feltet Reduceringsjusteringsfaktor er som standard indstillet til 1,00 (ingen justering fra standardreduceringsscenariet anvendes på servicekøen). Du kan ændre faktoren op eller ned for at se, hvordan disse ændringer påvirker tidsplanen, og bruge disse oplysninger til at beslutte, om tidsplanen skal justeres, så målet for serviceniveauet nås. Hvis du f.eks. angiver 2,00 som justeringsfaktor, fordobles den reduceringsprocent, der anvendes på hvert interval.

Sådan justeres krympejusteringsfaktoren:

1. I feltet Reduceringsjusteringsfaktor skal du bruge pil op og pil ned til at ændre justeringsfaktoren til en ny værdi. Gyldige værdier er fra 0,00 til 10,00.

2. Klik et vilkårligt sted i diagrammet for at anvende den nye justeringsfaktor på hvert interval. Diagrammet opdateres, så det afspejler den nye reduceringsjusteringsfaktor.

> BEMÆRK: Justeringsfaktoren påvirker ikke din faktiske prognose på siden Planlægning. Det er kun til visningsformål på denne side.

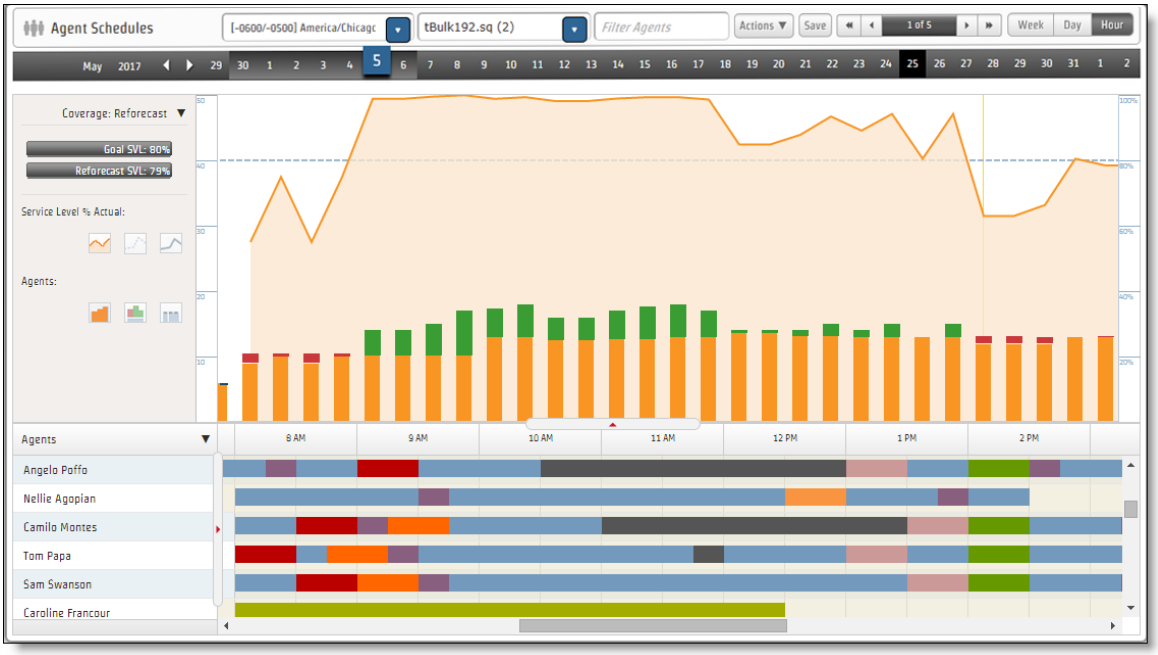
Værdien for reduceringsjusteringsfaktoren vender tilbage til standardværdien, når du opdaterer vinduet. Du kan ikke gemme de ændrede reduceringsprocenter.

Visningen Dækning: Genprognose

Visningen Dækning: Genprognose viser virkningen af genprognosticeringsmetrikker på dækningsdata, så tidsplaner kan redigeres på basis af, hvad genprognosticeringsdataene viser, at der kan ske.

Sådan får du vist visningen Genprognose:

- Vælg den aktuelle dato, indstil zoomniveauet til Time, og vælg en individuel servicekø.



Du kan konfigurere diagrammet til at vise en eller alle af følgende metrikker ved at klikke på de relevante metrikknapper:

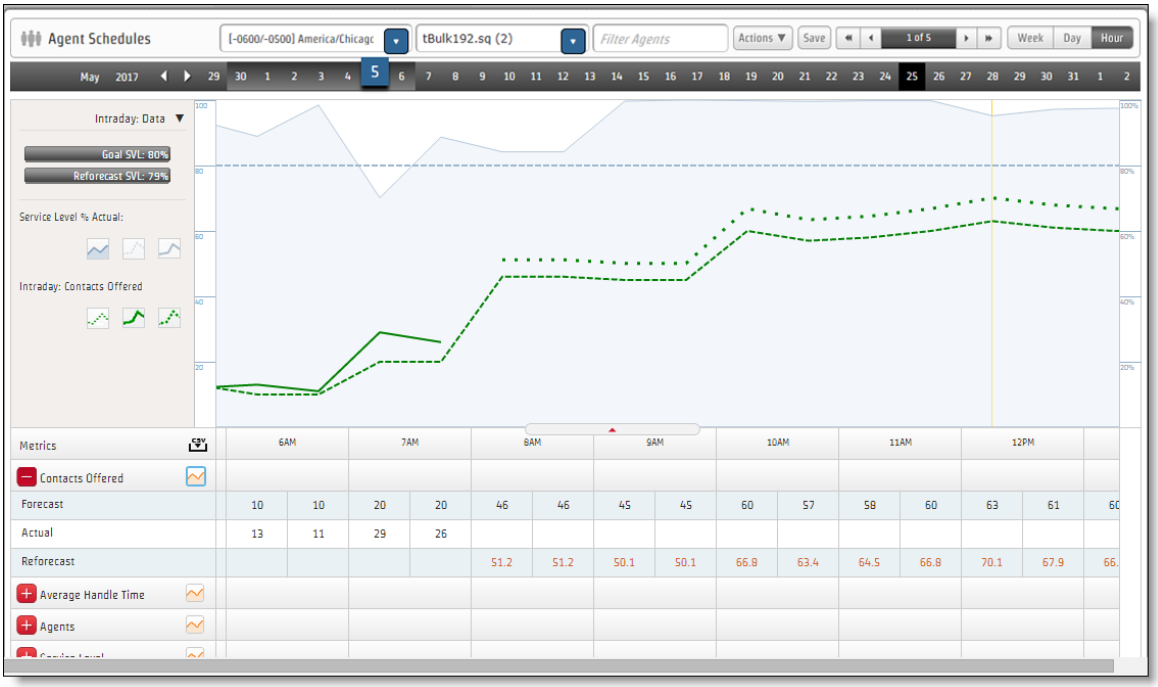
- (Kun interaktive servicekøer) Serviceniveau, genprognose
- (Kun interaktive servicekøer) % serviceniveau, mål
- (Kun interaktive servicekøer) % serviceniveau, faktisk

- (Kun ikke-interaktive servicekøer) Maksimalt antal kontakter i kø
- Agenter er blevet planlagt
- Genprognose for agenter
- Faktiske agenter

Visningen Intradag: data

Datavisningen viser faktiske data sammenlignet med prognosedata i diagramformat.

> BEMÆRK Hvis du vil have vist visningen Intradag-data, skal du indstille zoomniveauet til Time og derefter vælge en individuel servicekø.



Du kan konfigurere diagrammet til at vise en eller alle af følgende metrikker ved at klikke på de relevante metrikknapper:

- Serviceniveau % – (kun interaktive servicekøer) Planlagt, Mål og Faktisk. Altid tilgængelig.
- Kontakter tilbudt – Prognose, Faktisk og Genprognose. Tilgængelig, når der klikkes på knappen Vis på diagram, når der klikkes på skuffen Kontakter tilbudt. Hvis den er aktiveret på siden WFM _ Konfigurer WFM _ indstillinger for hele systemet (Aktivér prognosticerede kontakter som decimaler), kan værdien Prognose for kontakter have op til to decimaler, selvom der kun vises én.

- Gennemsnitlig håndteringstid – Prognose, Faktisk og Genprognose. Tilgængelig, når der klikkes på knappen Vis på graf i skuffen Gennemsnitlig håndteringstid.
- Agenter – Planlagt, Prognose, Faktisk og Genprognose. Tilgængelig, når der klikkes på knappen Vis på diagram, når der klikkes på skuffen Agenter.
- Serviceniveau – (kun interaktive servicekøer) Genprognose. Tilgængelig, når der klikkes på knappen Vis på diagram i skuffen Serviceniveau.
- Maksimalt antal kontakter i kø – (kun ikke-interaktive servicekøer) Faktisk. Tilgængelig, når der klikkes på knappen Vis på graf i skuffen Maksimalt antal kontakter i kø.

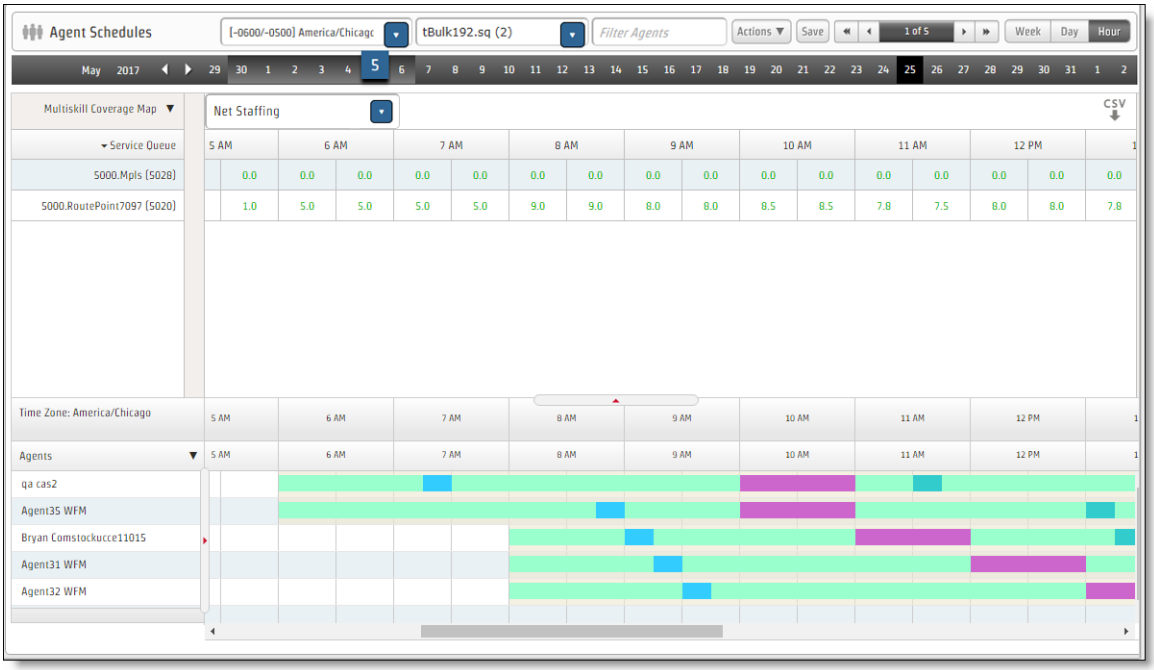
De data, der bruges til at oprette diagrammet, leveres i tabelformat i skuffer nederst i diagrammet. Tabelskufferne viser følgende metrikker for 30-minutters intervaller:

- Kontakter tilbudt – Prognose, Faktisk og Genprognose. Hvis den er aktiveret på siden Globale indstillinger (Aktivér prognosticerede kontakter som decimaler), kan værdien Prognose for kontakter have op til to decimaler, selvom der kun vises én.
- Gennemsnitlig håndteringstid – Prognose, Faktisk og Genprognose.
- Agenter – Prognose, Planlagt, Faktisk og Genprognose.
- Serviceniveau – (kun interaktive servicekøer) Prognose, Planlagt, Faktisk og Genprognose.
- Maksimalt antal kontakter i kø – (kun ikke-interaktive servicekøer) Faktisk.

Tabeldataene kan eksporteres i CSV format ved at klikke på det CSV downloadikon til højre for etiketten Metrics.

Kort over dækning af multifærdigheder

Visningen Kort over multifærdighedsdækning viser personaleniveauerne for specifikke servicekøer, der ellers blandes sammen i andre dækningsvisninger. Denne indstilling er kun tilgængelig, når du får vist tidsplaner for en servicekøgruppe eller en servicekø på zoomniveauet Time.



Du kan få vist følgende metrikker for hver servicekø på intervalniveauet på 30 minutter:

- Prognose for agenter
- Agenter er blevet planlagt
- Netpersonale – standardvisning. Nettobemandingen beregnes på følgende måde:

  Nettobemanding = Planlagte agenter – Prognose for agenter

Tabellen indeholder data for sættet af alle servicekøer, som de synlige agenter kan arbejde. Kun servicekøer med en prognose for den valgte dag vises. En agent kan arbejde i en servicekø, hvis de er knyttet til den pågældende servicekø via færdighedstilknytninger eller en multifærdighedsgruppe, eller hvis de har en planlagt aktivitet for servicekøen i løbet af denne uge.

BEMÆRK: De synlige agenter er dem, der er synlige for dig baseret på din visning.

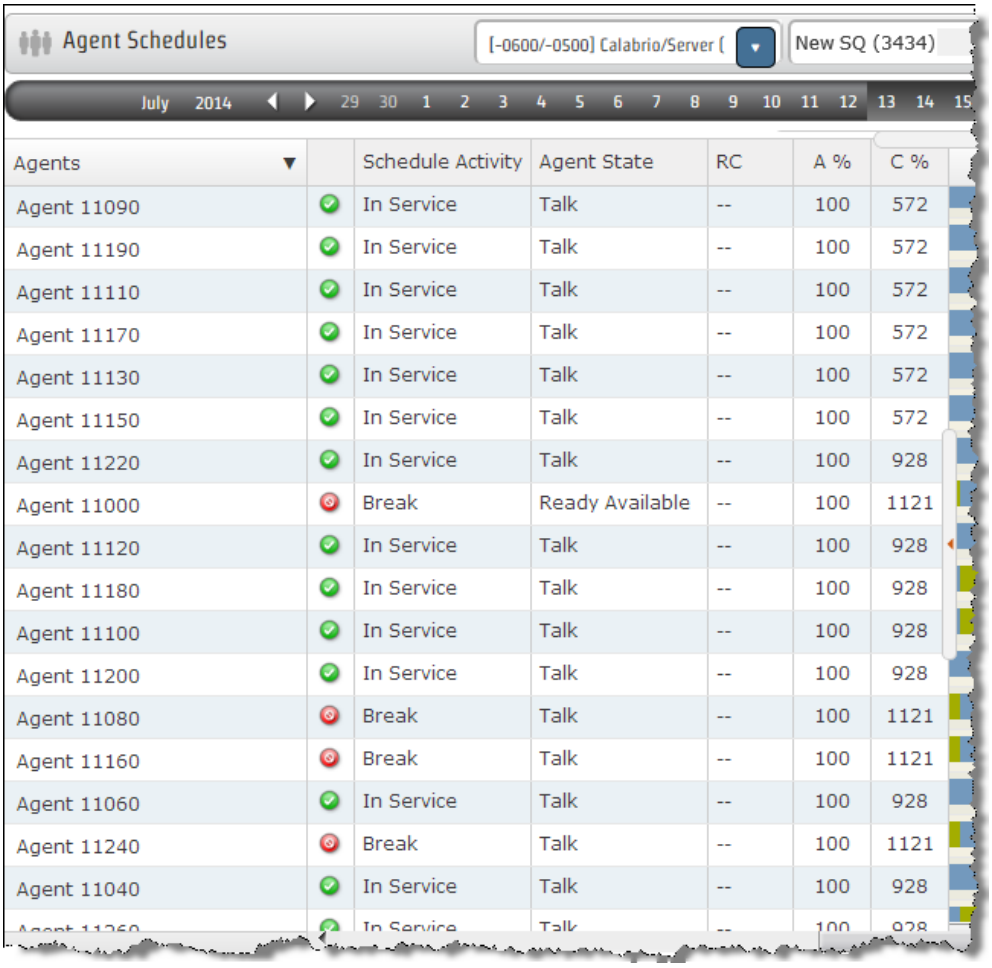
Dataene i tabellen er et øjebliksbillede af databasen på det tidspunkt, hvor du valgte indstillingen Kort over dækning af multifærdigheder. Eventuelle ikke-gemte planlagte redigeringer eller ændringer afspejles ikke i disse data. Når du ændrer metric'en, der skal vises, opdateres dataene.

Klik på ikonet CSV download til højre for etiketten Metrics for at eksportere tabeldataene i CSV format.

Få vist agentoverholdelse og overensstemmelse

Skuffen Overholdelse viser realtidsagentdata og overholdelses- og overensstemmelsesprocenter for agenterne på agentlisten. Åbn og luk den ved at klikke på pilen til højre for agentlisten. Når skuffen er åben, opdateres dataene hvert 30. sekund.

BEMÆRK: Skuffen Overholdelse opdateres ikke samtidig med widgetten Overholdelse i realtid i Data Explorer. Se widgetten Overholdelse i realtid.



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

WFM indsamler realtidsdata om agenttilstand fra ACD og sammenligner dem med agenttidsplaner for at beregne overholdelses- og overensstemmelsesprocenter. Værdierne for overholdelse og overensstemmelse beregnes hvert 15. minut.

BEMÆRK: Overholdelses- og overensstemmelsesprocenterne i skuffen Overholdelse opdateres hvert 30. sekund og rundes op til et helt tal. Disse procentsatser kan være forskellige fra

procenter, der vises i skuffen Overholdelsesdetaljer, fordi hver skuffe opdateres med forskellig hastighed, og skuffen Overholdelsesdetaljer viser overholdelses- og overensstemmelsesprocenterne som et decimaltal i stedet for et helt tal.

VIGTIGT Der skal oprettes endnu en dataserver for at sende produktivitetsdata til Data Explorer for agenter, der understøtter en ikke-interaktiv servicekø. Hvis denne yderligere Webex WFO-dataserver ikke er
I brug, og en agent understøtter en ikke-interaktiv servicekø, modtager Data Explorer ikke produktivitetsdata for den pågældende agent. Dette gælder, selvom oplysningerne er synlige i skuffen Overholdelsesdetaljer. Dette betyder, at agenten ikke overholder i Data Explorer-rapporter.

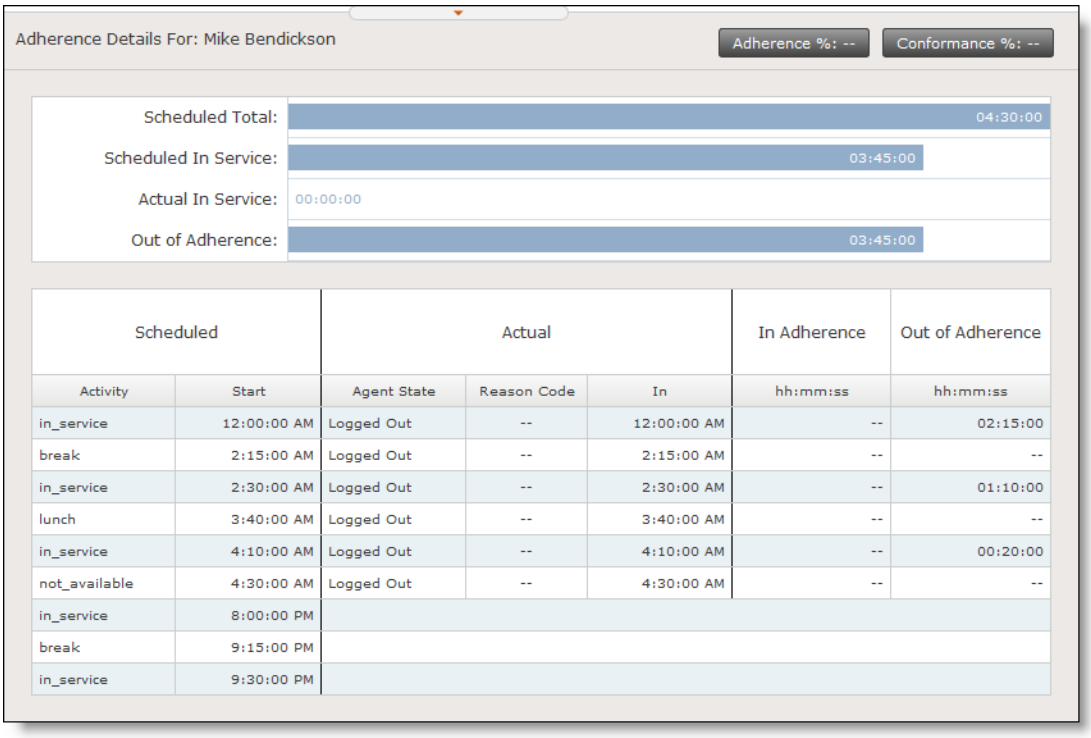
Følgende tabel beskriver felterne i skuffen Overholdelse.

Felt	Beskrivelse
Agenter	Agentens navn.
Røde eller grønne kugleikoner	En grøn bold angiver, at agenten er i overholdelsestilstand. En rød bold angiver At agenten ikke overholder reglerne.
Planlægningsaktivitet	Agentens aktuelle planlagte aktivitet.
Agenttilstand	Agentens ACD agenttilstand.
RC	Årsagskoden eller beskrivelsen (hvis der er en), der er knyttet til agentens ACD tilstand. Årsagskoderne er dem, der er tilknyttet agentens hovedservicekø.
A %	Agentens overholdelsesprocent. Overholdelse er den tid i procent, hvor agenter følger deres tidsplaner. Ved beregning af overholdelse tager WFM planlagte start- og sluttider, pauser, frokost og den tid, der bruges på planlagte aktiviteter i betragtning. Derefter sammenlignes den faktiske aktivitet med den planlagte aktivitet hvert millisekund i løbet af arbejdsskiftet. F.eks. har en agent, der er planlagt til at være i tjeneste kl. 08:00 og til at logge ud kl. 16:00, og som holder sig til tidsplanen hele dagen, en overholdelse på 100 %. Overholdelse beregnes på basis af følgende formel: [(overholdelsesminutter for konfigureret tidsplan − minutter ikke i overholdelsestilstand) ÷ overholdelsesminutter for konfigureret tidsplan] × 100

Felt	Beskrivelse
	I denne formel er "konfigurerede overholdelsesminutter i tidsplanen" summen af tid, der er planlagt til aktiviteter, hvor indstillingen Beregn overholdelse er angivet til Ja (se Tilpas tilknytninger af overholdelsestilstand). BEMÆRK Hvis formlen giver et negativt tal, vises der et nul.
C %	Agentens overensstemmelsesprocent. Overensstemmelse er den tid i procent, hvor en agent arbejder den rigtige mængde tid, uanset på hvilket tidspunkt på dagen agenten arbejder. Overensstemmelse med tidsplan tager ikke ankomst- og afgangstider med i beregning. F.eks. er en agent, der er planlagt til at arbejde fra 08:00 til 16:00, men som i stedet arbejder fra 10:00 til 18:00 i overensstemmelse med tidsplanen, men han overholder den ikke. Overensstemmelse beregnes i henhold til følgende formel: (samlet tid, en agent er i klar-, tale-, hold- eller arbejdstilstand) ÷ (samlet planlagt tid i brug) × 100 Tid i brug omfatter ikke frokost, pause, projekter eller undtagelser. **BEMÆRK(** Kun fem9 ACD'er) Realtidsdata registreres i intervallet i hele intervalperioden. Dataene Kan kun hentes af webtjenester API anmodninger et bestemt antal gange pr. minut, pr. time og pr. dag. (Kontakt Five9 kundesupport for at få flere oplysninger om disse grænser, og hvordan du ændrer dem, hvis det er nødvendigt. De API'er, der bruges, er getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups og runReport.) Hvis intervallet er indstillet til en værdi, der er for lille, kan data derfor gå glip af data i registreringen, efter det maksimale antal API-anmodninger er foretaget for timen, hvis tiden mellem den sidst tilladte registrering og starten af den næste time er længere end optagelsesintervallet. Brug denne formel til at bestemme den laveste intervaltærskel: 3600 ÷ maksimalt API opkald pr. time = mindste interval i sekunder

Få vist detaljeret overholdelse for en agent

Skuffen Overholdelsesdetaljer åbnes og lukkes ved at klikke på en agents navn på agentlisten Den viser, hvor godt agenten har vedligeholdt tidsplanoverholdelse, siden dagens start. Overholdelse beregnes ved hjælp af agenttilstandsdata, der er registreret fra ACD i realtid. Af denne årsag afspejler de værdier, der vises øverst i skuffen Overholdelsesdetaljer (Planlagt i alt, Planlagt i tjeneste, Faktisk tid i tjeneste og Overholder ikke) det tidspunkt, hvor du åbner skuffen og kan være forskellige fra de værdier, der vises i detaljedelen. Du kan opdatere dataene i skuffen ved at lukke den og derefter åbne den igen.



Du kan bruge skuffen Overholdelsesdetaljer til at gøre følgende:

- Sammenligne agentens planlagte aktiviteter med realtidsstatistikker om agenten fra ACD
- Fortolke overholdelsesstatistikker

Følgende tabel beskriver felterne i skuffen Overholdelsesdetaljer.

Kolonne	Beskrivelse
Overholdelse i %	Agentens overholdelsesresultat. Procentværdien opdateres hver gang skuffen åbnes. Værdien vises som et decimaltal og beregnes hvert 15. minut.

Kolonne	Beskrivelse
	BEMÆRK: Denne værdi kan være forskellig fra værdien A % i skuffen Overholdelse, da hver skuffe opdateres med forskellig hastighed Og fordi værdierne afrundes i skuffen Overholdelse.
Overensstemmelse i %	Agentens overensstemmelsesresultat. Procentværdien opdateres hver Når skuffen åbnes. Værdien vises som et decimaltal og beregnes hvert 15. minut. BEMÆRK: Denne værdi kan være forskellig fra værdien C % i skuffen Overholdelse, da hver skuffe opdateres med forskellig hastighed Og fordi værdierne afrundes i skuffen Overholdelse.
Planlagt total	Den samlede tid agenten er planlagt til at arbejde på den valgte dato. Hvis ikonet Den valgte dato er dags dato, værdien beregnes til det tidspunkt, hvor skuffen blev åbnet. Denne værdi omfatter kun betalt tid, ikke ubetalt tid.
Planlagt i tjeneste	Den samlede tid agenten er planlagt til at være i tjeneste og tilgængelig for Håndter opkald for dags dato på det tidspunkt, hvor skuffen åbnes. Når agenter er i tjeneste, er de enten klar til at håndtere et opkald eller håndterer allerede et opkald.
Faktisk tid I brug	Den samlede tid, agenten er klar eller håndterer på det aktuelle tidspunkt for Dags dato. BEMÆRK I brug-tid er udelukkende baseret på realtidsfeedet fra ACD og omfatter den tid, agenten har brugt i Klar. Tilstandene Tal, Parker og Arbejde. Dette svarer muligvis ikke til I tjeneste-tiden i andre rapporter, da disse andre rapporter er baseret på historiske datafeeds.
Overholder ikke	Den samlede tid, agenten ikke overholder for den aktuelle dato på det pågældende tidspunkt Skuffen åbnes.
Planlagt	En liste over planlagte aktiviteter og deres starttider for den valgte dag.
Faktisk	De faktiske agentdata for følgende tre værdier: ▪ Agenttilstand – agentens tilstand fra ACD

Kolonne	Beskrivelse
	▪ Årsagskode – den årsagskode, der er tilknyttet tilstandene Virker ikke og Ikke klar ▪ I – det tidspunkt, hvor agenten startede agenttilstanden
I overholdelse	Den tid, der overholdes for hver agenttilstand. Hvis den valgte dato er Dags dato, beregnes værdien op til det aktuelle tidspunkt.
Overholder ikke	Tiden med manglende overholdelse for hver agenttilstand. Hvis den valgte dato er Dags dato, beregnes værdien op til det aktuelle tidspunkt.

Optimer pauser og frokoster

Handlingen Optimer tidsplaner giver dig mulighed for at maksimere dækningen uden at køre en ny tidsplan. Det er muligt, at en række ting er ændret, siden tidsplanen blev kørt (undtagelser blev tilføjet, agenter tog fri osv.), som påvirker dækningen. Optimering af tidsplaner ved at flytte frokoster og pauser hjælper med at kompensere for dette.

Optimering påvirker kun arbejdsbetingelsesaktiviteter (frokoster og pauser) i arbejdsskift, der har planlagte aktiviteter for den valgte servicekø eller multifærdighedsgruppe, der inkluderer den valgte servicekø for den valgte dato.

> BEMÆRK: Dette kan resultere i dårligere dækning for andre servicekøer, som agenten er planlagt til på denne dato. For hver eksisterende arbejdsbetingelsesaktivitet i skiftet flytter optimeringsværktøjet kun disse
> Aktiviteter inden for deres begrænsninger og maksimale grænser for justering af optimering (hvis de er angivet). Dette gøres for både betalte timer og arbejdsbetingelser for skiftlængde, der aktuelt findes i agentens arbejdsskift. Optimeringsværktøjet flytter ikke pauser og frokoster, der er tilføjet via handlingen Indsæt aktivitet på siden Agenttidsplaner. Det er en god ide at køre optimeringsværktøjet, før du skifter pauser og frokoster manuelt.

Denne handling er tilgængelig på siden Agenttidsplaner for de aktuelle og fremtidige datoer, når der er valgt en servicekø, og der er mindst én agent planlagt. Den er ikke tilgængelig, når du vælger en servicekøgruppe, færdighedstilknytning, team eller brugerdefineret gruppering.

> BEMÆRK For at optimere aktuelle datoplaner skal frokoster og pauser starte mindst en time fra det aktuelle tidspunkt (rundet op til nærmeste fem minutter), og der skal være mindst ti minutter til rådighed Inden afslutningen af potentielle frokoster eller pauser. Manuelle ændringer er altid tilladt.

Agenter optimeres i den rækkefølge, de vises i på siden Agenttidsplaner. Du kan ændre denne rækkefølge ved at bruge rullemenuen Agentkolonne til sortering eller ved at fastgøre agenter øverst på listen. Optimering påvirker alle agenter på tværs af flere sider, ikke kun dem på den synlige side.

> BEMÆRK: Optimeringsværktøjet kan konfigureres til at køre fra 1 til 30 gange, hver gang du klikker på handlingen (se "Maksimale planlægningsoptimeringsforsøg" i indstillingerne for konfiguration af WFM for hele systemet side). Som standard kører den gennem agenttidsplaner op til 10 gange. Hvis den opnår maksimal optimering, før den konfigurerede grænse nås, stopper den.

Du modtager en meddelelse, når handlingen er kørt, der angiver, hvor mange agenter og tidsplaner der er optimeret. Når du lukker beskeden, opdaterer systemet den aktuelle side for alle agenter, hvis frokoster og pauser er optimeret. De ændrede agenttidsplaner gemmes ikke, før du klikker på Gem.

Tidsplaner for de agenter, der er optimeret, udvides til to poster for den pågældende dato, som om du havde dobbeltklikket på den pågældende agents tidsplan. Hvis du vælger en anden dato i tidsplanugen, hvor agenten ikke er optimeret, udvides agentens tidsplan ikke. Hvis du klikker tilbage til den dato, der blev optimeret, udvides agentens tidsplan igen. Udvidelsen med to poster af tidsplanen for agenten på en dato bevares, indtil et af følgende sker:

- En anden optimering udføres på en bestemt dato
- Siden opdateres
- Der dobbeltklikkes på agenttidsplanen
- Skemaet gemmes eller kasseres

Udvidelsen af tidsplanen med to poster gælder for flere sider.

Du kan foretage yderligere ændringer af de optimerede tidsplaner ved at dobbeltklikke på en tidsplan for at få vist udvidelsen med to poster af tidsplanen. Du kan køre optimeringsværktøjet flere gange på den samme dato uden at gemme og køre optimeringsværktøjet på flere datoer i den samme tidsplanuge uden at gemme mellem hver optimeret dato.

Når du har kørt optimeringsværktøjet og får vist de udvidede rækker med optimerede tidsplaner, gælder følgende:

- Du kan ikke udelukke agenter fra at blive optimeret. Du skal enten gemme eller kassere alle de optimerede tidsplaner for agenterne.
- Du kan ikke vælge specifikke optimerede agenttidsplaner, der skal gemmes.

Sådan optimerer du tidsplaner:

1. Klik **på Handlinger** på siden Agenttidsplaner, og vælg **Optimer tidsplaner**.
2. Konfigurer optimeringshandlingen.
   - Vælg en bestemt dato eller et datointerval. Dags dato er valgt som standard. Den dato eller det datointerval, du vælger, skal ligge inden for den planlagte uge.
   - Hvis du vil udelukke visse agenter fra optimering, skal du flytte dem fra ruden Tildelt til ruden Tilgængelig. Som standard vises alle agenter i tidsplanen i ruden Tildelte.
   - Vælg, om pauser, frokoster eller begge dele skal optimeres. Som standard er både pauser og frokoster valgt.
3. Klik på **Optimer**. Optimeringsværktøjet kører det konfigurerede antal gange, eller indtil tidsplanen er optimeret, og viser en meddelelse, der fortæller dig, hvor mange agenter der er optimeret, og hvor mange aktiviteter der er flyttet.
4. Optimer eventuelt tidsplanen igen. Du kan køre handlingen så mange gange, du vil. Hver gang kører den det konfigurerede antal gange gennem tidsplanen. Når optimeringsværktøjet er færdigt, vises de ændrede tidsplaner i redigeringstilstand (opdelt i to søjler). Du kan gennemse ændringerne og foretage manuelle ændringer, hvis du ønsker det. Hvis du optimerer et datointerval, kan du få vist de ændringer, der er foretaget på hver dato i intervallet.
5. Når du er færdig, skal du klikke på **Gem** for at gemme de ændringer, der er foretaget i tidsplanen.

Begrænsninger på optimering

Optimeringsværktøjet tager højde for disse begrænsninger i arbejdsbetingelsesaktiviteten ved flytning af frokoster og pauser:

- Mindste forsinkelse
- Maksimal forsinkelse
- Mindste interval
- Tilvækst
- Maksimumgrænse for justering af optimering (hvis der er angivet en)

Frokosten eller pausen flyttes ikke, hvis disse betingelser ikke kan opfyldes, eller hvis følgende gælder:

- Det sted, hvor frokosten eller pausen kunne flyttes til, er i øjeblikket optaget af en anden frokost, pause, projekt eller undtagelse.
- Frokosten eller pausen krydser midnat.

- Frokosten eller pausen er fjernet fra arbejdsbetingelsen, eller den er blevet fjernet og derefter tilføjet igen.

Hvis begrænsningen for aktiviteten er ændret, så aktiviteten ikke kan flyttes i fremtiden, flyttes den ikke.

Optimeringsværktøjet tilføjer eller sletter ikke frokoster eller pauser, og det ændrer heller ikke deres attributter (navn, type, varighed, betalt portionsvarighed og farve).

Optimeringsværktøjet flytter ikke frokoster og pauser oven på eller delvist under eksisterende undtagelser, projekter, frokoster eller pauser. Hvis en frokost eller pause har både en betalt og en ubetalt del, vil optimeringsværktøjet ikke forsøge at bytte, hvilket vises i den ikke-overlappende del. Det placerer altid den betalte del før den ubetalte del.

Eksempler på optimering

Eksempel 1: Pause manuelt flyttet af administrator i enkeltskift, maksimal optimeringsjustering ikke indstillet

En agent har et firetimers skift (9:00 AM–13:00) med en pause (10:30 AM), og du flytter pausen til 12:00. Pausen har en minimumsforsinkelse på en time og en maksimal forsinkelse på to timer i en arbejdsbetingelse på fire timer.

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

Når du har foretaget den manuelle ændring, viser tidsplanen pausen kl. 12:00:

Efter optimering af frokoster og pauser flyttes pausen mellem 10:00 og 11:00 AM.

Eksempel 2: Pause manuelt flyttet af administrator i enkeltskift, maksimalt optimeringsjusteringssæt

En agent har et firetimers skift (9:00 AM–13:00) med en pause (10:30 AM), og du flytter pausen til 12:00. Pausen har en mindste times forsinkelse og en maksimal forsinkelse på to timer i en arbejdsbetingelse på fire timer med en maksimal optimeringsjustering på femten minutter.

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

Når du har foretaget den manuelle ændring, viser tidsplanen pausen kl. 12:00:

Efter optimering af frokoster og pauser er der ingen ændring af agenttidsplanen.

Få vist planlægningsrapporter

Du kan finde oplysninger om de QM og WFM standardrapporter, der følger med Webex WFO, og instruktioner i, hvordan du kører en standardrapport, under QM standardrapporter og WFM standardrapporter.

BEMÆRK WFM rapporter afspejler data, som de vises i den lejertidszone, der er konfigureret af systemadministratoren. Hvis du anmoder om en WFM rapport, og din viste tidszone ligger før lejerens tid.
Zone, indeholder din rapport muligvis ingen data.

BEMÆRK Nogle værdier i rapporter er beregnede værdier og kan afrundes opad eller nedad. På grund af denne afrunding kan de afvige en smule fra historiske dataværdier.

Lav langsigtede planer

At lave langsigtede planer indebærer følgende:

- Anslå fremtidige kontaktcenterkrav og omkostninger.
- Konfigurer og administrer agentfridage.

Anslå fremtidige behov

Afsnittet Strategisk planlægning i Programadministration giver dig mulighed for at estimere fremtidige kontaktcenterkrav og omkostninger.

Administrer strategiske ressourcer

Brug siden Strategiske ressourcer til at oprette, redigere og slette strategiske ressourcer. Strategiske ressourcer er de personer og kapitaludstyr, der udgør dit kontaktcenter. De strategiske ressourcer, du definerer her, bruges til at generere strategiske planlægningsrapporter, der estimerer fremtidige omkostninger og krav.

SEDDEL
Du kan finde oplysninger om de QM og WFM standardrapporter, der følger med Webex WFO, og instruktioner i, hvordan du kører en standardrapport, under QM standardrapporter og WFM standardrapporter .

Basisressourcen er agenten. Alle andre ressourcer beregnes direkte eller indirekte i forhold til antallet af agenter i kontaktcenteret.

EKSEMPEL Du konfigurerer en administrator for hver 50 supervisorer, og du konfigurerer en supervisor for hver 20 agenter. En supervisor har en direkte relation til antallet af agenter, og en Administrator har en indirekte relation til antallet af agenter via antallet af supervisorer.

BEMÆRK: Agentressourcen er en systemressource. Du kan redigere detaljerne for agentressourcen, men du kan ikke slette den.

Følgende felter vises på denne side.

Felt	Beskrivelse
Ressourcenavn	Navnet på denne ressource. Navnet skal være entydigt.
Ressourcekategori	Ressourcetypen. Ressourcen kan være en menneskelig ressource (medarbejdere og entreprenører) eller et kapitalelement (udstyr, møbler og inventar).
Ressourceomkostninger	Ressourcens pris pr. måned, pr. år eller som en engangsudgift. Prisen skal være et helt tal, der er større end eller lig med nul. Hvis du vælger en engangsudgift, skal du angive ressourcens levetid i måneder. Denne værdi skal være et helt tal (0–999).
Ressourceforhold	Forholdet mellem én forekomst af denne ressource og mængden af en anden Strategisk ressource til en anden ressource. Denne værdi skal være et tal (0–

Felt	Beskrivelse
	9999). Direkte eller indirekte er hver ressource defineret i relation til agentressourcen. BEMÆRK Dette felt findes ikke i systemressourcen Agent, da agenten er basisressourcen.
Aktuelt antal ressourcer	Det aktuelle antal af denne strategiske ressource i kontaktcenteret. Denne Værdien skal være et tal (0–99999). Hvis ressourcen er en person, skal du bruge antallet af FTE agenter. Hvis den strategiske ressource er en engangsudgift, skal du bruge antallet af ressourcer, hvis omkostninger endnu ikke er fuldt afskrevet.

Administrer ansættelsesplaner

Brug siden Ansættelsesplaner til at oprette, redigere og slette ansættelsesplaner. En ansættelsesplan er en sekvens af ansættelsestrin, der beskriver processen med at ansætte agenter for at imødekomme fremtidige krav i dit kontaktcenter. Ansættelsesplaner bruges sammen med strategiske ressourcer og den strategiske prognose til at generere rapporten.

BEMÆRK Når du har oprettet en ansættelsesplan, ændres de enkelte ansættelsestrin ikke, selvom disse trin redigeres eller slettes på siden Ansættelsestrin. Se Administrer ansættelsestrin.

Følgende felter vises på denne side.

Felt	Beskrivelse
Plannavn	Navnet på ansættelsesplanen. Navnet skal være entydigt.
Plandetaljer	En liste over tilgængelige og tildelte ansættelsestrin for ansættelsesplanen. Du kan omarrangere de tildelte ansættelsestrin ved hjælp af pil op/pil ned. Listen over tilgængelige ansættelsestrin viser trinnavnet, dets varighed og frafaldsfrekvensen.

Administrer ansættelsestrin

Brug siden Ansættelsestrin til at oprette, redigere og slette ansættelsestrin. Et ansættelsestrin er en komponent i en ansættelsesplan. De metrikker, du konfigurerer for hvert trin, bruges til at bestemme, hvor mange kandidater, der skal igennem ansættelsespipelinen for at imødekomme fremtidige agentkrav som bestemt af en strategisk prognose.

Hvis ansættelsestrin skal bruges til prognoser, skal de gøres til en del af en ansættelsesplan på siden Ansættelsesplaner. Se Administrer ansættelsesplaner.

> **SEDDEL**
> Redigering af et ansættelsestrin på denne side påvirker ikke nogen ansættelsesplaner, der omfatter dette trin. Hvis du f.eks. opretter et trin med en varighed på fem dage, føjer det til en ansættelsesplan og senere ændrer varigheden af dette trin til tre dage, bevarer trinnet i ansættelsesplanen en varighed på fem dage. Hvis du føjer trinnet til en anden ansættelsesplan, er varigheden i den nye ansættelsesplan tre dage.
>
> På samme måde fjerner sletning af et ansættelsestrin på denne side det ikke fra nogen ansættelsesplaner, som det allerede er føjet til.

Følgende felter vises på denne side.

Felt	Beskrivelse
Trinnavn	Navnet på ansættelsestrinnet. Navnet skal være entydigt.
Varighed	Det antal dage, som trinnet varer. Denne værdi skal være et helt tal (1-999).
Frafaldsfrekvens	Antallet af kandidater ud af 100, der dropper ud af ansættelsesprocessen i løbet af dette trin. Denne værdi skal være et helt tal (1-100).

Analysere skiftomkostninger for en servicekø

En anmodning om budgetanalyse genererer de data, der er nødvendige for at analysere skiftomkostningerne for en eller flere servicekøer.

> BEMÆRK: Der skal være en produktionsprognose for den periode, du vil analysere, så anmodningen kan køre korrekt.

Når du har kørt denne anmodning, kan du køre en skift budgetanalyse-rapport. Denne rapport viser prisen pr. skift for en servicekø. Du kan kun se denne rapport for servicekøer, som du tidligere har indsendt en skift budgetanalyse-anmodning for.

Generer en skift budgetanalyse-anmodning

1. Angiv en startdato og en slutdato for den periode, hvis data du vil analysere, på siden Skift budgetanalyseanmodning.
2. Vælg en eller flere servicekøer.

3. Tilføj parametrene for de skift, du vil analysere. Klik på **Tilføj** for at føje en række til tabellen, og angiv derefter skiftparametrene for hver række:
   - Vælg skiftlængden på rullelisten.
   - Angiv den ønskede udnyttelsesprocent. Dette er den procentdel, agenterne er i tjeneste.
   - Angiv det maksimale antal agenter, der er tilgængelige for arbejde. Hvis du ønsker, at WFM skal bestemme dette, skal du skrive 9999.
   - Vælg de ugedage, du vil bruge i analysen. Vælg **Alle** for at vælge hver dag i ugen med et klik.
4. Planlæg anmodningen. Anmodningen køres som standard straks.

Administrer agentfridage

Afsnittet Ferieplanlægning i Programadministration giver dig mulighed for at konfigurere og administrere agentfridage.

Administrere profiler for fuldtidsækvivalenter

Hvis du bruger funktionerne til strategisk planlægning og ferie, skal du oprette fuldtidsækvivalentprofiler og tildele agenter til disse profiler. WFM bruger fuldtidsækvivalentprofiler til at oprette strategiske planer og analysere ferieanmodninger.

En fuldtidsækvivalent (FTE) er lig med antallet af planlagte persontimer i alt divideret med antallet af timer pr. uge, der udgør en fuldtidsperson (f.eks. 40 timer eller 35 timer). En FTE kan bestå af flere deltidspersoner, hvis samlede arbejdstid i en uge svarer til fuldtidspersonen, men måske ikke medfører dagpengeudgifter.

Til prognose- og planlægningsformål skal du angive det antal timer, som en agent bliver betalt pr. uge (f.eks. 20, 35 eller 40 timer). WFM bruger denne værdi til at bestemme antallet af FTE agenter, der kræves til en prognose. Hvis antallet af betalte timer er 40, og prognosen siger, at der skal bruges 80 timer, har du brug for to fuldtidsagenter.

> **EKSEMPEL:** Et kontaktcenter har 100 agenter. En FTE er 40 betalte timer pr. uge (160 timer pr. måned), og en FTE agent tjener $3,000 pr. måned. Alle agenter skal bruge otte timer på Træning i denne måned. Det er 800 timers træning for måneden (100 × 8). Hvis du ændrer antallet af uddannelsestimer til FTÆ'er, skal du bruge fem FTÆ'er (800 ÷ 160), hvilket svarer til $15,000 brugt på uddannelse for denne måned (5 × $3,000). Ved at bruge strategisk planlægning til at bestemme omkostningerne på forhånd kan ledere bede om færre uddannelsestimer i forhold til deres budget eller sprede uddannelsen over en periode på to eller tre måneder.

Beskrivelser af felter

Brug siden Profiler for fuldtidsækvivalent til at oprette, redigere og slette profiler for

fuldtidsækvivalenter. Felterne for siden Profiler for fuldtidsækvivalent er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
FTE-navn	Et entydigt navn til FTE profilen.
Mindste antal timer pr. uge	Det mindste antal betalte timer pr. uge for denne profil.
Maksimalt antal timer pr. uge	Det maksimale antal betalte timer pr. uge for denne profil.
Tildel agenter	Tildel agenter til denne profil. Dette er påkrævet for ferieplanlægning. En Agent kan ikke anmode om fridage, medmindre agenten er tildelt til en FTE profil.

Administrer ferietyper

Siden Ferietyper gør det muligt at oprette og administrere ferietyper og knytte undtagelser til bestemte ferietyper. Dette giver dig mulighed for at tilpasse nøjagtigt, hvad hver ferietype betyder i dit kontaktcenter.

> BEMÆRK: De ferietyper, du opretter, tildeles automatisk til virksomhedsvisningen og de visninger, der er tildelt dig.

Undtagelser er aktiviteter, der fjerner agenter fra at være i tjeneste. Du kan knytte flere undtagelser til den samme ferietype, men hver undtagelse kan kun knyttes til en enkelt ferietype. Du skal vælge en undtagelse for at være undtagelsen for arbejdsgangen. Du kan finde flere oplysninger om undtagelser for arbejdsgang i Automatisere håndtering af agentanmodninger.

Eksempler på ferietyper omfatter følgende:

- Sygedage
- Nævningepligt
- Flydende helligdage
- Ferie

Ved hjælp af ferietyper og ferieplaner giver Webex WFO dig mulighed for at spore, hvor mange timer af hver ferietype der er blevet brugt af en agent.

I systemer med HRMS-integration (se "Integration af dit HRMS med Webex WFO" i *Webex WFO Data Import Reference Guide*) eksporteres disse oplysninger til en fil, der kan importeres til HRMS dagligt.

> BEMÆRK Hvis du integrerer med HRMS, opretter du ikke ferieplaner i Webex WFO. De oprettes inden for HRMS.

I systemer uden HRMS-integration anvendes disse oplysninger på ferieplankonfigurationen for hver agent. I begge systemer vises de ferietimer, der er tilgængelige for en agent, på siden Administrer brugere og kan rapporteres i rapporten Feriestatus.

Oprette en ferietype

1. Vælg **Opret en ny ferietype**.
2. Angiv et ferietypenavn i feltet Ferietype **(f.eks.** "Sygedage" eller "Sorgorlov").
3. Vælg en eller flere undtagelser, der skal gælde for denne ferietype.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Når du har oprettet en ferietype, kan du medtage den i en eller flere ferieplaner (se Administrere ferieplaner).

Rediger en ferietype

1. Vælg **Rediger eller slet en eksisterende ferietype**.
2. Vælg en ferietype på **rullelisten Ferietype** .
3. Foretag de nødvendige ændringer af ferietypen.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Slet en ferietype

1. Vælg **Rediger eller slet en eksisterende ferietype**.
2. Vælg en ferietype på **rullelisten Ferietype** .
3. Klik på **Slet**.

> BEMÆRK: Du kan ikke redigere eller slette ferietyper, der ikke er inden for din visning. Hvis en ferietype i din visning har undtagelser tildelt, som ikke er i din visning, kan du ikke redigere det ferietype. Dette sikrer, at du ikke utilsigtet kan fjerne undtagelser, du ikke kan få vist.

BEMÆRK Når du sletter en ferietype, slettes den fra alle ferieplaner, der bruger den.

Beskrivelser af felter

Brug siden Ferietyper til at tildele undtagelser til hver ferietype.

Felterne på siden Ferietyper, når du redigerer eller sletter en eksisterende ferietype, eller når du opretter en ny ferietype, beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Undtagelser	Tildeler undtagelser til ferietypen. Vælg en undtagelse som den arbejdsgangsundtagelse, der bruges til denne ferietype. BEMÆRK: Der skal angives en arbejdsgangsundtagelse for hver ferietype, for at anmodninger om fridage kan godkendes. automatisk via et workflow (se Automatisere håndtering af agentanmodninger for at få flere oplysninger).
Ferietype	Navnet på ferietypen.

Administrer ferieplaner

Ferieplaner definerer de fridagsplaner, der er tildelt til agenter. Du kan oprette flere ferieplaner for at administrere fridage for forskellige typer agenter (f.eks. deltidsagenter og fuldtidsagenter). Ferieplaner bruger ferietyper til at beskrive, hvordan agenter registrerer deres fritid (se Administrer ferietyper). Hvordan dette administreres, er specifikt for dit kontaktcenter.

BEDSTE PRAKSIS Individuelle ferieplaner er beregnet (men ikke påkrævet) til at strække sig over et helt år (1. januar til 31. december).

BEMÆRK: Siden Ferieplaner findes kun i systemer, der ikke bruger HRMS-integration. Systemer, der bruger HRMS-integration, får deres ferieplaner fra HRMS (se Integrere med et system til forvaltning af menneskelige ressourcer).

Opret en ferieplan

1. Angiv et entydigt **navn på planen i feltet Plannavn** .
2. Angiv en plans startdato i feltet **Startdato** .
3. Angiv en slutdato i feltet **Slutdato** .

4. Vælg en **ferietype** , der skal tildeles, og alloker timer til den. Du kan finde flere oplysninger om oprettelse af ferietyper i Administrere ferietyper .
5. Tildel agenter til ferieplanen.
6. Klik på **Save (Gem)**.

Rediger en ferieplan

1. Vælg en ferieplan på **rullelisten Vælg plan** .
2. Rediger værdierne i et af ferieplanfelterne.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Kopiere en ferieplan

BEMÆRK: Når du kopierer en ferieplan, kopieres alle oplysninger i den oprindelige plan (inklusive de tildelte agenter). Hvis der er datooverlapning *mellem den nye og den oprindelige ferieplan, vil alle agenter* være
Slettet fra den oprindelige plan.

1. Vælg en ferieplan på **rullelisten Vælg plan** .
2. Angiv navnet på en ferieplan i feltet Navn på ny **plan** . Hvis den nye ferieplan er den samme som den oprindelige plan med næste års datoer, behøver du ikke ændre navnet på den nye ferieplan.
3. Angiv en plans startdato i feltet **Startdato** .
4. Angiv en slutdato i feltet **Slutdato** .
5. Klik på **Save (Gem)**.

Slet en ferieplan

1. Vælg en ferieplan på **rullelisten Vælg plan** .
2. Klik på **Slet**.

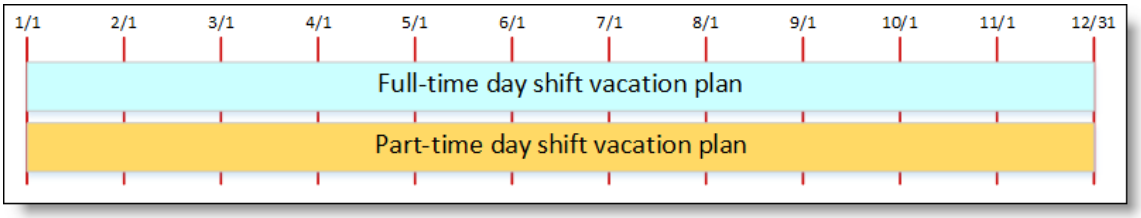
Eksempler på ferieplaner

Din virksomhed definerer kravene til hver ferieplan. Følgende kan f.eks. være attributterne for en ferieplan for fuldtidsagenter på startniveau (ferietyper er defineret på siden Ferietyper):

Felt	Værdi
Plannavn	Daghold på fuld tid (indgangsniveau)
Startdato	1. januar 2016
Slutdato	31. december 2016
Ferietyper	▪ Personlige og sygedage - 24 timer ▪ Sorgorlov - 16 timer ▪ Flydende ferie - 24 timer ▪ Jury Duty - 40 timer ▪ Feriedage - 80 timer
Tildel agenter	▪ Adams, Ann ▪ Bager, Ben ▪ Clark, Charlotte osv.

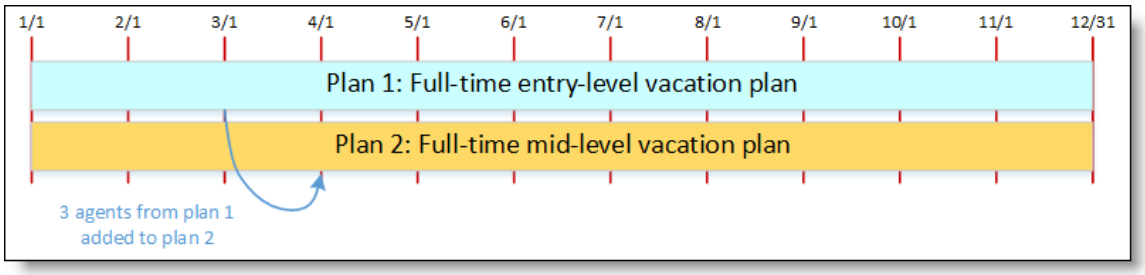
Du kan oprette ferieplaner med overlappende datoer. Agenter kan dog kun tildeles til en enkelt ferieplan på en given dato.

Eksempel 1: Overlappende ferieplaner uden fælles agenter



Disse er gyldige ferieplaner, for selvom de overlapper hinanden, er der ingen fælles agenter mellem de to planer.

Eksempel 2: Flytning af agenter mellem ferieplaner

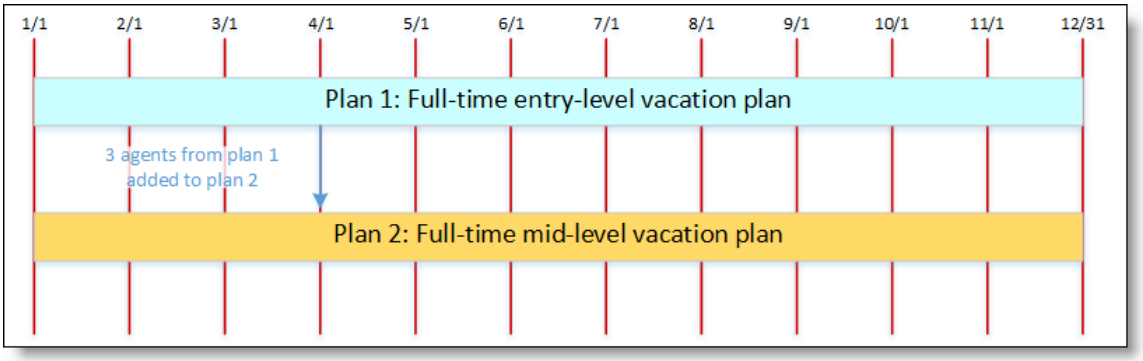


I dette eksempel har kunden oprettet ferieplaner, der varierer afhængigt af agentoplevelsen. Den 1. april kvalificerer tre agenter sig til at blive føjet til ferieplan 2. En administrator ønsker proaktivt at flytte disse agenter til ferieplan 2 den 1. marts.

Ændringer i ferieplaner træder i kraft med det samme, og agenter kan ikke samtidig være i Plan 1 og Plan 2. Systemet viser en fejlmeddelelse.

Du kan udføre to handlinger i denne situation:

- Tildel agenterne til Plan 2 den 1. marts. Når agenterne er blevet tildelt til Plan 2, vil de ikke længere være tildelt til Plan 1 og vil være aktive i Plan 2. Fra 1. marts til 1. april vil de have ferieprivilegierne tildelt Plan 2 (selvom de endnu ikke har optjent dem). Andre eksisterende agenter i Plan 1 påvirkes ikke af ændringen.
- Annuller ændringen, og føj agenterne fra Plan 1 til Plan 2 den 1. april.



Beskrivelser af felter

Brug siden Ferieplaner til at tildele, oprette, redigere, kopiere eller slette ferieplaner.

BEMÆRK: En agent kan kun tildeles til én ferieplan på en hvilken som helst dato (den samme agent kan ikke tildeles til overlappende ferieplaner).

Felterne på siden Ferieplaner er beskrevet nedenfor.

Felter	Beskrivelse
Plannavn	Et entydigt navn på planen. **EKSEMPEL:** Et eksempel på et gyldigt navn er "Fuld tid op til 5 års service".
Vælg abonnement	Vælg den plan, du vil kopiere, redigere eller slette.
Startdato	Startdatoen for ferieplanen i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. Alternativt kan du vælge en dato ved hjælp af datovælgeren.
Slutdato	Ferieplanens slutdato i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. Alternativt kan du vælge en dato ved hjælp af datovælgeren.
Ferietyper/tildelte timer	Vælg en tilgængelig ferietype, og alloker antallet af timer for denne type. Gentag for hver ferietype, du vil allokere timer til. Du kan føje op til 20 ferietyper til én ferieplan.
Tildel agenter	Vælg de agenter, som du vil tildele denne plan til. En agent kan være Tildelt til kun én plan på en given dato.
Nyt plannavn	Navnet på den nye ferieplan, som du vil kopiere værdier til. Dette felt vises kun, når du vælger indstillingen Kopiér plan.

Administrere fridagsallokeringer

På siden Fridagsallokeringer kan du angive den maksimale mængde tid, som agenter i en servicekø kan tage fri hver dag i året.

Du kan konfigurere fridagsallokeringer i FTÆ'er (fuldtidsækvivalenter) eller timer, afhængigt af hvilken enhed administratoren har valgt på siden WFM globale indstillinger (se Konfigurer WFM indstillinger for hele systemet).

Brug af fridagsallokeringer med fridagsanmodninger

Når en supervisor godkender en agents anmodning om fridage for enten en del af eller en hel fridag, trækker WFM den mængde tid, som agentanmodningen anmoder om, fra de fridagsallokeringer, der er angivet for den pågældende dag. At se, hvor meget fritid der er tilbage på en bestemt dag, kan hjælpe både agenter og supervisorer med at gøre

Informerede beslutninger om anmodning om og godkendelse af fridage.

> BEMÆRK Hvis anmodningen om fridage går gennem en arbejdsgang, skal agenten have konfigureret en hovedservicekø, før allokeringerne kan beregnes korrekt. Arbejdsprocessen søger efter det vigtigste Servicekø til at trække allokeringer fra.

Supervisorer og agenter kan se, hvor meget af fridagsallokeringerne der er tilbage, når de gør følgende:

- Supervisorer – se på kolonnen Allokeringsgab, mens du gennemgår anmodninger om fridage (se Godkend eller afvis anmodninger).
- Agenter – se på kolonnen Tilgængelig tildeling, mens du opretter fridagsanmodninger (se Anmode om fridage).

> BEMÆRK Denne funktion er kun tilgængelig, hvis administratoren har konfigureret WFM til at vise knappen Fridagsallokeringer (se Konfigurer indstillinger for WFM for hele systemet).

> BEMÆRK: Agenter vil aldrig se en negativ værdi i fridagsallokeringerne. Hvis værdien går under nul, vil agenten se et nul som den resterende tildeling. Dette afskrækker agenter fra Tage fri på underbemandede dage.

Supervisorer og agenter ser de resterende fridagsallokeringer i FTÆ'er eller timer, afhængigt af hvilken enhed administratoren har valgt.

Beregning af fridagsallokeringer med fridagsanmodninger

I følgende afsnit forklares det, hvordan WFM trækker fridagsanmodninger fra fridagsallokeringer.

Fridagsanmodninger med FTÆ'er eller timer

Når en supervisor godkender en anmodning om fridage, afhænger det beløb, WFM trækker fra tildelingerne af fridage for anmodningsdagen, af, om administratoren har konfigureret WFM til at vise FTÆ'er eller timer:

- FTÆ'er – WFM bruger følgende formel:

  Fridagsallokeringer for dagen - (Antal timer i en del af eller en hel dag Anmodning om fridage ÷ standard FTE pr. dag)

  > BEMÆRK: Standard FTE pr. dag konfigureres på siden Konfigurer WFM for hele systemet .

- Timer – WFM bruger følgende formel:

Fridagsallokeringer for dagen – Antal timer i en del af eller en hel dag anmodning om fridage

Anmodninger om fri hele dagen

I beregningerne ovenfor afhænger den mængde tid, der fratrækkes med en hel anmodning om fridage, af, om dine agenter har tidsplaner for de dage, de anmoder om fri for:

- Agenter har tidsplaner – WFM bruger den mængde betalt tid, som agenten er planlagt til at arbejde på den dag, de anmoder om fridage.
- Agenter har endnu ikke tidsplaner – WFM bruger en brøkdel af agentens mindste antal timer pr. uge (konfigureret og tildelt på siden Administrer profiler for fuldtidsækvivalenter) til at beregne, hvor mange timer der svarer til en hel dag:

  Mindste antal timer pr. uge ÷ 5 = Antal timer på en hel dag Anmodning om fridage

> BEMÆRK Når agenter anmoder om fri for en dag, som de endnu ikke har tidsplaner for, dividerer WFM altid deres minimumstimer pr. uge med fem, ikke med antallet af ugedage, der Deres servicekøer er faktisk åbne.

Følgende tabel viser, hvad der sker med fridagsallokeringer, når tre agenter sender anmodninger om fridage for den 10. september, og følgende betingelser alle gælder:

- Agenterne har endnu ikke tidsplaner for den 10. september.
- Agenterne har forskellige minimumstimer pr. uge.
- Standard FTE pr. dag er 8 timer.
- Visningsenheden for fridagstildelinger er FTÆ'er.
- Fridagstildelingerne for 10. september er 3 årsværk.

Fridagsanmodninger	Beregning af min. timer pr. uge	Effektberegning (FTE)
Agent A	20 min. timer. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTÆ'er
Agent B	30 min. timer. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTÆ'er
Agent C	40 min. timer. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTÆ'er
TOTAL		2,25 fuldtidsækvivalenter

Når en supervisor har godkendt disse anmodninger om fridage, er de resterende fridagsallokeringer for den 10. september 0,75 FTÆ.

BEMÆRK Hvis en agent hører til flere servicekøer, bestemmer den supervisor, der godkender en anmodning om fridage, hvilken servicekø FTE allokering, den gælder for.

Kopiering af fridagsallokeringer

Du kan kopiere en servicekøs fridagsallokeringer til et andet år eller til en anden servicekø for et hvilket som helst år.

Kopieringshandlingen kopierer et helt års fridagsallokeringer på en gang, og den erstatter eventuelle fridagsallokeringer, der tidligere har været konfigureret for den servicekø, du kopierer til. Denne erstatning sker, selvom du har angivet FTÆ'er eller timer i færre måneder for den servicekø, du kopierer, end for den servicekø, du kopierer til.

Eksempel 1: Servicekøer har begge fridagsallokeringer i et helt år

Følgende liste viser, hvad der sker, når du kopierer fridagsallokeringer fra en servicekø, der har et helt år med FTÆ'er eller timer, til en anden servicekø, der også har et helt år med FTÆ'er eller timer:

- Situation – Servicekø A og Servicekø B har begge fridagsallokeringer konfigureret. Servicekø A har FTÆ'er eller timer angivet for hele 2018, og Servicekø B har FTÆ'er eller timer angivet for hele 2019.
- Handling – du kopierer de fridagsallokeringer, som servicekø A har i 2018, til de fridagsallokeringer, som servicekø B har i 2019.
- Resultat – Servicekø A's fridagsallokeringer erstatter alle servicekø B's fridagsallokeringer. Servicekø B's fridagsallokeringer for 2019 er nu de samme som Servicekø A's fridagsallokeringer er for 2018.

Eksempel 2: Servicekøer har fridagsallokeringer for forskellige antal måneder

Følgende liste viser, hvad der sker, når du kopierer fridagsallokeringer fra en servicekø, der kun har en måneds FTÆ'er eller timer, til en anden servicekø, der har et helt år med FTÆ'er eller timer:

- Situation – Servicekø A og Servicekø B har begge fridagsallokeringer konfigureret. Servicekø A har kun FTÆ'er eller timer angivet for marts 2018, og Servicekø B har FTÆ'er eller timer angivet for hele 2019.
- Handling – du kopierer de fridagsallokeringer, som servicekø A har i 2018, til de fridagsallokeringer, som servicekø B har i 2019.
- Resultat – Servicekø A's fridagsallokeringer erstatter alle servicekø B's fridagsallokeringer. Nu har servicekø B ikke kun de samme FTÆ'er eller timer for marts 2019, som servicekø A har for marts 2018. Servicekø B har også de samme FTÆ'er eller timer for resten af 2019, som Servicekø A har for resten af 2018, hvilket betyder, at den ikke har nogen. Selvom

Servicekø A har kun fridagsallokeringer konfigureret for en bestemt måned, kopieringshandlingen udfylder alle andre måneder i servicekø B's fridagsallokeringer med tomme.

Fridagsallokeringer og tidszoner

Listen over fridagsallokeringer, som agenter ser i en fridagsanmodning, afspejler standardtidszonen, selvom agentens anmodning om fridage vises og sendes i agentens viste tidszone.

Fridagsallokeringer tages ud af en servicekøs bucket baseret på, hvilken dag størstedelen af tidsperioden dækker i standardtidszonen. Hvis fridagen deles ligeligt mellem to dage, tages tildelingen ud af spanden for tidsrummets startdato.

I tabellen nedenfor kan du se eksempler på, hvad der sker, når en agents anmodning om fridage krydser midnat i standardtidszonen (PST). Som det vises, bestemmer den dato, hvor størstedelen af fridagene falder i standardtidszonen, hvilken servicekøbucket allokeringen tages fra.

Anmodning om fridage (EST)	Standard tidszone (PST)	Tildelt skovl påvirket
10. oktober, 00:00 10. oktober, 24:00	10. oktober, 21:00 (3 timer) 11. oktober, 21:00 (21 timer)	Oktober 11
10. oktober, 00:00 10. oktober, 05:00	9. oktober, 21:00 (3 timer) 10. oktober, 02:00 (2 timer)	Oktober 9
10. oktober, 00:00 10. oktober, 06:00	9. oktober, 21:00 (3 timer) 10. oktober, 03:00 (3 timer)	Oktober 9

Beskrivelser af felter

Brug siden Fridagsallokeringer til at angive, redigere, kopiere og slette allokeringer for servicekøer.

Felterne på siden, når du redigerer fridagsallokeringer, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Den servicekø, du vil konfigurere allokeringer for. År
	Det år, du vil konfigurere allokeringer for.
Måned	Den måned, du vil konfigurere allokeringer for. Hvis du vælger en specifik måned, kan du kun konfigurere allokeringer for den pågældende måned. Hvis du vælger Alle, kan du konfigurere allokeringer for hele året.

Felt	Beskrivelse
Hurtig indtastning	Hvis du hurtigt vil angive værdier i allokeringstabellen, skal du angive den ønskede allokering For hver dag i ugen. Denne værdi anvendes så på hver tilsvarende dag i ugen i allokeringstabellen. Når markøren er i feltet for en specifik dag, fremhæves de tilsvarende dage i allokeringstabellen med blå. Du kan redigere værdierne i allokeringstabellen, når du har udfyldt den med Lynindtastning. Du kan kun indtaste hele tal i felterne til hurtig indtastning. De værdier, du angiver, kan enten være FTÆ'er eller timer, afhængigt af hvilken enhed administratoren har valgt (se Konfigurer indstillinger for hele systemet WFM).

Felterne på siden, når du kopierer fridagsallokeringer, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Servicekøen med de allokeringer, du vil kopiere. År Året
med de allokeringer, du vil kopiere.	
Kopier til kø	Den servicekø, du vil kopiere allokeringerne til. Kopier til
år	Det år, du vil kopiere allokeringerne til.

Fridagsrapporter for agenter

Du kan finde oplysninger om de QM og WFM standardrapporter, der følger med Webex WFO, og instruktioner i, hvordan du kører en standardrapport, under QM standardrapporter og WFM standardrapporter.

Analysere kontakter, personer og processer

Analyse af kontakter, personer og processer indebærer følgende:

- Indsaml og behandl data med analyseopgaver.
- Organiser data fra afskrifter, automatiserede skrivebordshandlinger og Smart Desktop-hændelsesudløsere.
- Se data i dashboards på siden Analytics Dashboard.

Opret Analytics-opgaver

Brug siden Jobliste til at indsamle og behandle data med analyseopgaver. Disse opgaver analyserer aktuelle eller tidligere hentede data. Disse data kan omfatte lydoptagelser, e-mailtekst og desktop- og begivenhedsdata. Webex lægger WFO de behandlede data i en søgbar database.

Analyseopgaver kan være løbende (køres, når der kommer nye data ind i systemet) eller ad hoc (køres én gang på et planlagt tidspunkt og en planlagt dato).

Når du planlægger Analytics-opgaver, skal du huske følgende punkter.

- Hvis en tale-til-tekst-opgave mislykkes, forsøger Webex WFO igen på et senere tidspunkt at fuldføre opgaven.
- Tidszonen i Jobliste er organisationens standardtidszone.

Forudsætninger

- Din organisation har en af disse licenser:
    - Grundlæggende oplysninger om Analytics
    - Analytics Enterprise
    - Desktop Analytics (giver dig mulighed for at oprette Desktop Analytics-opgaver)
- Du har mindst én af følgende tilladelser:
    - Administrer Desktop Analytics
    - Administrer Speech Analytics
    - Administrer tale til tekstanalyse

    - Administrer tekstanalyse
    - Administrer prædiktiv analyse
- Hvis du vil oprette en opgave, skal du have plads til mindst én gruppe. Hvis du kun har område for et team og ikke for den gruppe, som teamet tilhører, kan du ikke oprette en opgave for det pågældende team.
- (Til skrivebordsanalyse) Programmer og websteder konfigureres på siden Desktop Manager.
- (Til skrivebordsanalyse) Program- og webstedsfelter konfigureres på siden Feltleder.
- (Til lyd- og tekstanalyse) Udtryk og udtrykskategorier konfigureres på siden Udtrykshåndtering.

Sideplacering

Programadministration > analyse > Jobliste

Procedurer

Oprette en ny opgave

1. Klik på **Opret opgave**.
2. Angiv et entydigt **navn på opgaven i feltet Navn** .
3. Vælg den type opgave, du vil oprette, på **rullelisten Type** . De viste felter varierer, afhængigt af den type opgave, du vælger. Klik på opgavetypen nedenfor for resten af trinnene.

   Desktop Analytics

   Tale til tekst (transskription)

   Tekstanalyse

   Forudsigende evalueringsresultat

   Forudsigende Net Promoter Score

   Automatisk QM

   #### Desktop Analytics

   Denne opgave behandler uploadede desktopanalysedata og fletter disse oplysninger med agenternes lyd- og skærmoptagelsesdata. Du skal have tilladelsen Administrer Desktop Analytics for at arbejde med Desktop Analytics-opgaver.

1. **I sektionen Kørsel af opgaven** skal du konfigurere, hvornår opgaven skal køre, og datointervallet for de data, opgaven skal analysere.

Igangværende og **ad hoc** knapper	Hvis du vil køre opgaven, hver gang der kommer nye data ind i systemet, skal du vælge **Igangværende**. Dette deaktiverer felterne dato, klokkeslæt og interval. Hvis du kun vil køre opgaven én gang, skal du vælge **Ad-hoc**.
Planlæg opgave	Vælg startdato og -klokkeslæt for opgaven. Datoen kan være dags dato eller en fremtidig dato. Tiden skal ligge ude i fremtiden. Det kan ikke være det nuværende tidspunkt.
Valg af opkald	Vælg startdato og slutdato for det dataområde, du ønsker, at opgaven skal behandles. Startdatoen skal ligge mindst én dag i fortiden. Det kan ikke være dags dato. Slutdatoen skal være senere end startdatoen, men før dags dato.

2. I sektionen **Grupper og teams** skal du tildele grupper og teams til opgaven. Kun grupper og teams inden for dit område er tilgængelige.

   BEMÆRK Hvis du tildeler en gruppe, men ikke tildeler et team, tildeler Webex WFO opgaven til alle teams i gruppen.

3. Klik på **Save (Gem)**.

Tale til tekst (transskription)

Denne opgave transskriberer lydoptagelser og søger derefter i teksten efter foruddefinerede udtryk (som du konfigurerer på siden Udtryksadministrator) og gemmer resultaterne i en søgbar database. Du skal have tilladelsen Administrer tale til tekstanalyse for at arbejde med transskriptionsopgaver.

1. Vælg det sprog, der er knyttet til opgaven, på **rullelisten Sprog** . Det sprog, du vælger, bestemmer, hvad der vises på listen over tilgængelige udtrykskategorier.

   BEMÆRK: Nogle sprog på denne rulleliste kræver muligvis yderligere konfiguration til din Webex WFO-implementering. Rådfør dig med support for at sikre sproget Du ønsker at transskribere er konfigureret for dig.

2. (Valgfrit) For engelske transskriptioner skal du vælge **Aktivér** i afsnittet Synspunktsanalyse for at få Webex WFO til at analysere de følelser, der udtrykkes i en kontakt. Du kan få vist en enkelt kontakts synspunkt i medieafspilleren og filtrere kontakter på siden Interaktioner baseret på synspunkter. Synspunktsanalyse genererer også en agents Net Reputation Score, som vises i medieafspilleren. Vælg **Deaktiver** for at spare systemressourcer.
3. Vælg **Aktivér** i **afsnittet Udtryksforekomster** for at få Webex WFO-søgeafskrifter for alle organisationens aktive foruddefinerede udtryk. Vælg **Deaktiver** for at spare på systemressourcerne (anbefales ikke: udtryksforekomster er en vigtig komponent i mange Analytics-funktioner).
4. Vælg et eksisterende **indeksmærke**, eller opret et nyt indeksmærke til opgaven.
5. **I sektionen Kørsel af opgaven** skal du konfigurere, hvornår opgaven skal køre, og datointervallet for de data, opgaven skal analysere.

Igangværende og **ad hoc** knapper	Hvis du vil køre opgaven, hver gang der kommer nye data ind i systemet, skal du vælge **Igangværende**. Dette deaktiverer felterne dato, klokkeslæt og interval. Hvis du kun vil køre opgaven én gang, skal du vælge **Ad-hoc**.
Planlæg opgave	Vælg startdato og -klokkeslæt for opgaven. Datoen kan være dags dato eller en fremtidig dato. Tiden skal ligge ude i fremtiden. Det kan ikke være det nuværende tidspunkt.
Valg af opkald	Vælg startdato og slutdato for det dataområde, du ønsker, at opgaven skal behandles. Startdatoen skal ligge mindst én dag i fortiden. Det kan ikke være dags dato. Slutdatoen skal være senere end startdatoen, men før dags dato.

6. (Valgfrit) Hvis du vil oprette oversigter over de transskriberede opkald, skal du vælge **alternativknappen Aktivér** i
Oversigtsafsnittet over AI-interaktion.
7. Angiv den omtrentlige procentdel af opkald, der skal transskriberes, i feltet **Procent** . Webex WFO giver hvert opkald den angivne chance for at blive transskriberet i stedet for at transskribere en procentdel af det samlede antal opkald, der modtages over en bestemt tidsperiode. Dette resulterer i et repræsentativt udsnit af de transskriberede opkald, efterhånden som opkaldene kommer ind. Der vil være en vis afvigelse fra procentsatsen, men denne afvigelse bliver mindre signifikant over tid.

8. (Valgfrit) Konfigurer de **betingelser** , der skal være opfyldt, for at opkaldet kan transskriberes. Afhængigt af hvilken betingelse du vælger, vises yderligere felter til en operand og en værdi eller et tidsinterval.

   BEMÆRK Hvis du bruger dette valgfrie afsnit, transskriberes opkald, der ikke overholder filterbetingelserne, ikke.

9. I sektionen **Grupper og teams** skal du tildele grupper og teams til opgaven. Kun grupper og teams inden for dit område er tilgængelige.

   BEMÆRK Hvis du tildeler en gruppe, men ikke tildeler et team, tildeler Webex WFO opgaven til alle teams i gruppen.

10. Klik på **Save (Gem)**.

Tekstanalyse

Denne opgave søger i hentet e-mail- eller chattekst efter foruddefinerede udtryk (som du konfigurerer på siden Udtrykshåndtering) og gemmer resultaterne i en søgbar database. Du skal have tilladelsen Administrer tekstanalyse for at arbejde med opgaver i Tekstanalyse.

1. Vælg et eksisterende **indeksmærke**, eller opret et nyt indeksmærke til opgaven.
2. **I sektionen Kørsel af opgaven** skal du konfigurere, hvornår opgaven skal køre, og datointervallet for de data, opgaven skal analysere.

Igangværende og **ad hoc** knapper	Hvis du vil køre opgaven, hver gang der kommer nye data ind i systemet, skal du vælge **Igangværende**. Dette deaktiverer felterne dato, klokkeslæt og interval. Hvis du kun vil køre opgaven én gang, skal du vælge **Ad-hoc**.
Planlæg opgave	Vælg startdato og -klokkeslæt for opgaven. Datoen kan være dags dato eller en fremtidig dato. Tiden skal ligge ude i fremtiden. Det kan ikke være det nuværende tidspunkt.
Valg af opkald	Vælg startdato og slutdato for det dataområde, du ønsker, at opgaven skal behandles. Startdatoen skal ligge mindst én dag i fortiden. Det kan ikke være dags dato. Slutdatoen skal være senere end startdatoen, men før dags dato.

3. I sektionen **Grupper og teams** skal du tildele grupper og teams til opgaven. Kun grupper og teams inden for dit område er tilgængelige.

   BEMÆRK Hvis du tildeler en gruppe, men ikke tildeler et team, tildeler Webex WFO opgaven til alle teams i gruppen.

4. Tildel udtrykskategorier til opgaven i sektionen **Udtrykskategorier** .
5. Klik på **Save (Gem)**.

BEMÆRK For ad hoc-tekstanalyseopgaver, der behandler mere end 200 kontakter, kan det tage et par minutter, før det fulde antal behandlede kontakter, **mislykkede** kontakter og **samlede** kontakter vises, selv efter at opgavens **status** er **Afsluttet**.

Forudsigende evalueringsresultat

Denne opgave bruger modeller til maskinel indlæring til at forudsige en kontakts evalueringsresultat. Du skal have tilladelsen Administrer forudsigende analyser for at arbejde med forudsigende opgaver.

VIGTIGT : Forudsigelser er komplekse og kræver arbejde flere steder i Webex WFO. Se Konfigurere forudsigelser for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Opgaver med forudsigende evalueringsresultater kan kun analysere lydkontakter. Andre kontakttyper understøtter ikke forudsigende evalueringsresultater.

1. **I sektionen Kørsel af opgaven** skal du konfigurere, hvornår opgaven skal køre, og datointervallet for de data, opgaven skal analysere.

Igangværende og **ad hoc** knapper	Hvis du vil køre opgaven, hver gang der kommer nye data ind i systemet, skal du vælge **Igangværende**. Dette deaktiverer felterne dato, klokkeslæt og interval. Hvis du kun vil køre opgaven én gang, skal du vælge **Ad-hoc**.
Planlæg opgave	Vælg startdato og -klokkeslæt for opgaven. Datoen kan være dags dato eller en fremtidig dato. Tiden skal ligge ude i fremtiden. Det kan ikke være det nuværende tidspunkt.
Valg af opkald	Vælg startdato og slutdato for det dataområde, du ønsker, at opgaven skal behandles. Startdatoen skal ligge mindst én dag i fortiden. Det kan ikke være dags dato. Ikonet

	Slutdatoen skal være senere end startdatoen, men før dags dato.

2. I sektionen **Grupper og teams** skal du tildele grupper og teams til opgaven. Kun grupper og teams inden for dit område er tilgængelige.

   BEMÆRK Hvis du tildeler en gruppe, men ikke tildeler et team, tildeler Webex WFO opgaven til alle teams i gruppen.

3. Klik på **Save (Gem)**.

Forudsigende Net Promoter Score

Denne opgave bruger modeller til maskinel indlæring til at forudsige en kontakts net promoter-score. Du skal have tilladelsen Administrer forudsigende analyser for at arbejde med forudsigende opgaver.

VIGTIGT : Forudsigelser er komplekse og kræver arbejde flere steder i Webex WFO. Se Konfigurere forudsigelser for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Forudsigende Net Promoter Score-opgaver kan kun analysere lydkontakter. Andre kontakttyper understøtter ikke forudsigende net promoter scores.

1. **I sektionen Kørsel af opgaven** skal du konfigurere, hvornår opgaven skal køre, og datointervallet for de data, opgaven skal analysere.

Igangværende og **ad hoc** knapper	Hvis du vil køre opgaven, hver gang der kommer nye data ind i systemet, skal du vælge **Igangværende**. Dette deaktiverer felterne dato, klokkeslæt og interval. Hvis du kun vil køre opgaven én gang, skal du vælge **Ad-hoc**.
Planlæg opgave	Vælg startdato og -klokkeslæt for opgaven. Datoen kan være dags dato eller en fremtidig dato. Tiden skal ligge ude i fremtiden. Det kan ikke være det nuværende tidspunkt.
Valg af opkald	Vælg startdato og slutdato for det dataområde, du ønsker, at opgaven skal behandles. Startdatoen skal ligge mindst én dag i fortiden. Det kan ikke være dags dato. Slutdatoen skal være senere end startdatoen, men før dags dato.

2. I sektionen **Grupper og teams** skal du tildele grupper og teams til opgaven. Kun grupper og teams inden for dit område er tilgængelige.

   BEMÆRK Hvis du tildeler en gruppe, men ikke tildeler et team, tildeler Webex WFO opgaven til alle teams i gruppen.

3. Klik på **Save (Gem)**.

Automatisk QM

Denne opgave giver brugerne mulighed for at tildele formularer til forskellige grupper eller teams.

1. Angiv et navn til opgaven i **feltet Navn** .
2. Vælg Automatisk QM på **rullelisten Type** .
3. Vælg et navn på **rullelisten Formularnavn** .
4. Vælg de ønskede grupper og teams, og klik på enten **Tilføj alle** eller **Fjern alle** .
5. Klik på **Save (Gem)**.

Filtrere eksisterende opgaver

1. Klik på **Filtre** (tragtikonet, øverste venstre hjørne af siden). Panelet **Filtre** åbnes.
2. Konfigurer søgekriterierne.
3. Klik på **Anvend**. Listen over opgaver opdateres. Klik på **Nulstil** for at se alle opgaver.

Vis eller skjul kolonner

1. Klik på **Vis/skjul kolonner (tandhjulsikonet** øverst til højre på siden). Vinduet **Vis/skjul kolonner** åbnes.
2. Markér eller fjern markeringen i afkrydsningsfelterne efter ønske.
3. Klik på **Anvend**. Vinduet lukkes.

Redigere en eksisterende opgave

BEMÆRK Du kan ikke redigere en opgave, hvis behandlingen er startet.

1. Dobbeltklik på opgaven. Opgavesiden åbnes.
2. Rediger opgaven som ønsket.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Annullere en igangværende opgave

Du kan kun annullere en opgave, hvis dens **Status** er **Kører**. Du kan ikke annullere opgaver med andre statusser.

1. Dobbeltklik på opgaven. Opgavesiden åbnes.
2. I afsnittet **Opgavebehandling** skal du klikke på **Annuller behandling**. Der åbnes et bekræftelsesvindue.
3. Klik på **Ja**. Vinduet lukkes.

Slette en opgave

BEMÆRK: Du kan ikke slette en ad hoc-opgave, når den er kørt. Denne begrænsning vedligeholder historiske data og et revisionsspor.

1. Klik på **Slet** (papirkurvikonet). Der åbnes et bekræftelsesvindue.
2. Klik på **Slet**. Vinduet lukkes.

Relaterede emner

- Om Analytics-opgaver
- Opret og administrer skrivebordselementer – Brug siden Desktop Manager til at konfigurere websteder og apps som godkendt eller ikke godkendt til agentbrug.
- Få vist agenthandlinger for en kontakt – Få vist en enkelt kontakts analyseresultater på skrivebordet på siden Interaktioner.
- Identificer websitefelter, der skal spores af Analytics – Brug siden Feltmanager til at identificere felter på websider, som agenter bruger.
- Opret og administrer udtryk og udtrykskategorier – Brug siden Udtryksmanager til at konfigurere udtryk til fonetik, transskription og tekstjob.
- Administrer tilpassede metadatafelter – Brug siden Metadatamanager til at konfigurere de metadata, der fortæller Webex WFO at analysere en kontakt.
- Få vist udtryksanalyser for en kontakt – Få vist en enkelt kontakts udtryksforekomster på siden Interaktioner.
- Læs resuméet af en kontakt – Få vist oversigten over en lydkontakt på siden Interaktioner.
- Læs transskriptionen af en lydoptagelse – Få vist en enkelt kontakts transskription på siden Interaktioner.
- Læs en tekstkontakt – Få vist en enkelt tekstkontakt på siden Interaktioner.

- Konfigurer forudsigelser – Få mere at vide om, hvordan du konfigurerer forudsigende evalueringsresultater og forudsigende netpromotorscorer.

Om Analytics-opgaver

Ændringer af Analytics-licenser

Hvis din organisation nedgraderer fra en Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licens til en Desktop Analytics-licens, deaktiverer Webex WFO automatisk alle eksisterende opgaver, der ikke er på skrivebordet. Denne deaktivering påvirker ikke igangværende opgaver, f.eks. ad hoc-opgaver, der allerede er startet, eller igangværende opgaver, der er planlagt eller startet.

E-mail og chattekst

Du kan konfigurere en igangværende tekstanalyseopgave til at analysere e-mails for foruddefinerede udtrykshits. Hvis der ikke er konfigureret nogen igangværende opgave, indekseres alle e-mails stadig og gemmes som e-mail-kontakter. Du kan behandle disse e-mails som ad hoc-opgaver.

Du skal konfigurere en tekstanalyseopgave for at analysere mails eller chats for foruddefinerede udtryksforekomster. Hvis der ikke er konfigureret nogen opgave, sker der følgende, når tekst importeres:

- Teksten analyseres ikke i Analytics.
- Kontakten er stadig tilgængelig på siden Interaktioner.
- Synspunkter analyseres ikke på siden Interaktioner.

BEMÆRK Hvis Webex WFO registrerer en generisk e-mail-adresse, der ikke er tilknyttet en agent under en e-mail-import til mailserveren, opretter Webex WFO en ny bruger og knytter brugeren til den e-mailadresse. Denne bruger vises derefter på brugerlisten og føjer en bruger til brugerantallet.

Sprog og teams

Du kan finde en komplet liste over understøttede sprog i Webex WFO under "Lokalisering og understøttede sprog" i *Webex WFO Installation Guide.*

VIGTIGT: Sprog kræver serverkonfiguration. Før du bruger et sprog i en opgave, skal du sørge for, at systemadministratoren har konfigureret sproget.

Når du kører en taleopgave, er resultaterne udelukkende baseret på det valgte sprog. Der er et underforstået forhold mellem hold og sprog. Hvis du f.eks. vælger fransk på rullelisten Sprog, når du konfigurerer en opgave, behandler opgaven alle opkald på fransk for de valgte teams. Ethvert sekundært sprog, der tales under disse opkald, giver dårlige resultater.

BEDSTE PRAKSIS

Hvis dit kontaktcenter understøtter flere sprog, skal hvert team knyttes til et bestemt sprog.

Det er ikke usædvanligt, at en eller flere agenter i et team er tosprogede. I dette tilfælde skifter tosprogede agenter mellem sprog under et opkald eller fra et opkald til et andet. Hvis agenter i et team er kendt for at bruge et sekundært sprog under et opkald, skal du oprette et metadatamærke ved brug af siden Metadatastyring (Programadministration > QM > QM konfiguration > Metadatastyring) og tildele de mulige sprogværdier til et metadatamærke. Når en agent bruger et sekundært sprog under et opkald, kan agenten tildele dette metadatamærke for at identificere det anvendte sprog. Du kan derefter køre en opgave for at søge efter alle opkald, der er knyttet til teamet, og som er mærket med det specifikke sprogmetadatamærke.

EKSEMPEL

Agent A er en del af salgsteamet og taler fransk som primært sprog og engelsk som sekundært sprog. Når agent A skifter til engelsk for et opkald, mærker hun opkaldet med et metadatamærke kaldet **VoiceLanguage** og værdien **engelsk**.

Hvis du vil analysere agent A's engelsksprogede opkald, skal du oprette en tale til tekst-opgave (transskription), der er konfigureret med følgende indstillinger:

- Sprog: Engelsk
- Team: Salg

Hvis du vælger fransk på rullelisten Sprog, giver opgaven ingen resultater.

Sprogtransskription til gatewayoptagelse

Gatewayoptagelse opretter en rodoptagelse for hele opkaldet fra start til slut. Hvis opkaldet overføres, har denne rodoptagelse flere segmenter, et for det første opkald og et andet for overførslen. (Hvis et opkald viderestilles flere gange, er hver omstilling et separat segment).

Når denne optagelse er afstemt, transskriberer Webex WFO opkaldet ved hjælp af sproget i det sidste segment, som er det sprog, der er knyttet til det sidste segments tale-til-tekst-opgave. En tale-til-tekst-opgave kan kun knyttes til ét sprog. Hvis personerne på opkaldet taler et andet sprog, efter opkaldet er overført, vil Webex WFO stadig forsøge at transskribere opkaldet på det sprog, der blev brugt i det sidste segment.

> **EKSEMPEL** : Agenten og opkalderen taler engelsk for det første opkaldssegment, som er knyttet til en engelsk tale-til-tekst-opgave. Agenten viderestiller opkalderen til en spansktalende agent. Dette sekund
> Er knyttet til en spansk tale-til-tekst-opgave. Webex WFO transskriberer begge segmenter af dette opkald på spansk, når optagelsen er afstemt.

Hvis et opkaldssegment ikke er knyttet til en tale-til-tekst-opgave, transskriberer Webex WFO ikke segmentet. Hvis det sidste segment af et opkald ikke er knyttet til en tale-til-tekst-opgave, transskriberer Webex WFO ikke opkaldet.

> **EKSEMPEL** : Agenten og opkalderen taler engelsk for det første opkaldssegment, som er knyttet til en engelsk tale-til-tekst-opgave. Agenten viderestiller opkalderen til en spansktalende agent. Dette sekund
> Segment er ikke knyttet til en tale-til-tekst-opgave. Webex WFO transskriberer ikke opkaldet.

Organisere data

Organisering af data indebærer følgende:

- Opret, administrer, importer og eksporter de udtrykslister, der bruges i tale- og tekstanalyseopgaver.
- Konfigurer Webex WFO til at udføre forskellige handlinger automatisk, når en bruger åbner eller interagerer med et Windows-program eller -websted.
- Konfigurer felter, der er knyttet til websteder, der er markeret til brug i Smart Desktop.

Oprette og administrere udtryk og udtrykskategorier

Brug siden Udtryksstyring til at oprette, administrere, importere og eksportere de udtryk, der bruges i tale- og tekstanalyseopgaver.

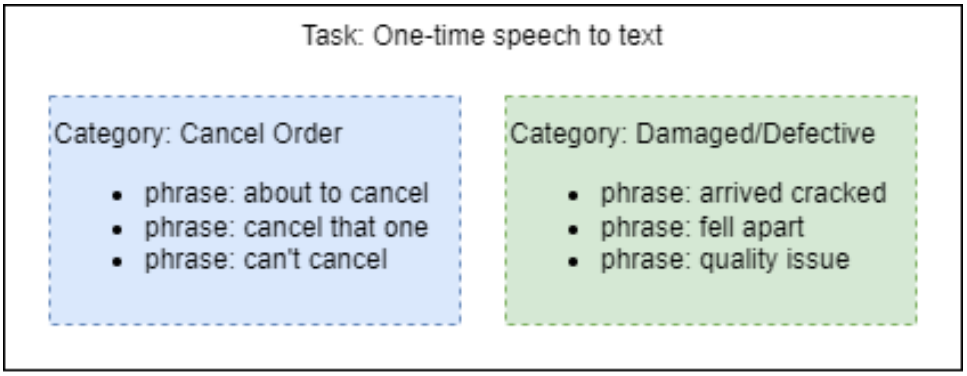
En **sætning** er en gruppe af et eller flere ord, som Webex WFO kan søge efter som en enkelt grammatisk enhed i lyd- og tekstopgaver. Når du angiver en sætning, der er vigtig for din virksomhed, søger Webex WFO efter den pågældende sætning i transskriptionerne af lydoptagelser og teksten i e-mails og chats.

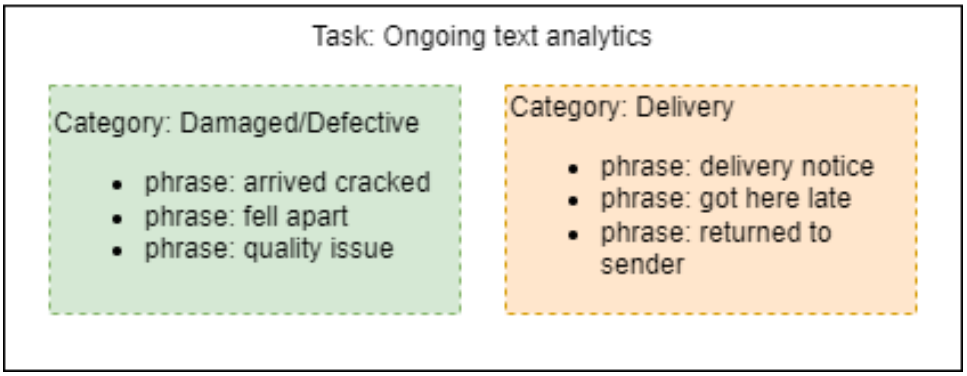
En **kategori** er en samling udtryk, som du organiserer sammen, fordi de har et lignende forretningsformål eller sprog. En kategori kaldet "Annuller ordre" kan f.eks. indeholde udtryk som "ved at annullere", "annullere den ene" osv. Analytics-opgaver kan behandle flere udtrykskategorier og udtrykskategorier

Kategorier kan bruges i flere opgaver. Du kan også bruge kategorier til at gruppere udtryk efter sprog. Du kan f.eks. oprette kategorien "Glad kunde – engelsk" for agenter, der taler engelsk, og kategorien "Kunde heureux-français" for agenter, der taler fransk.

En **opgave** er et job, der fortæller Webex WFO at søge efter sætninger inden for bestemte kategorier af kontakter. Du administrerer opgaver på siden Jobliste. Se Opret Analytics-opgaver for at få flere oplysninger om opgaver.

Diagrammet nedenfor illustrerer forholdet mellem udtryk, kategorier og opgaver.





Forudsætninger

- Din organisation har enten Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen.
- Du har tilladelsen Administrer analyseudtryk.

Sideplacering

Programadministration > analyse > udtryksstyring

Procedurer

Få vist udtryk i eksisterende kategorier

1. (Valgfrit) Hvis du vil have vist udtryk for andre sprog end amerikansk engelsk, skal du vælge et sprog på rullelisten øverst **i panelet Udtrykskategorier** .
2. Klik på en kategori i **panelet Udtrykskategorier** . Sætninger inden for denne kategori vises i afsnittet **Sætninger** Panelet.

Få vist de opgaver, der bruger en kategori

- Klik på indstillingsikonet (de tre prikker) ud for kategorien, og vælg **derefter Tilknyttede opgaver** på rullelisten. Vinduet **Tilknyttede opgaver** åbnes med en liste over alle de opgaver, der bruger denne kategori, sammen med opgavetypen og tidsplanen (igangværende eller ad hoc).

Få forslag til nye sætninger

Webex WFO bruger kunstig intelligens til at generere sætninger, der skal føjes til dine kategorier. Sætningsforslag er baseret på "seed" sætninger, der allerede er i kategorien.

1. Klik på kategorien i **panelet Udtrykskategorier** .
2. **I panelet Sætninger** skal du markere afkrydsningsfeltet ud for de "seed"-sætninger, som du ønsker, Webex WFO skal bruge til at generere forslag.

   BEDSTE FREMGANGSMÅDE Vælg mindst tre udtryk. Webex WFO kan komme med forslag baseret på kun én sætning, men at vælge flere giver det mere materiale at arbejde med.

3. I panelet **Forslag** skal du klikke på **Kom med forslag**. Der vises en liste over foreslåede udtryk.
4. Klik på et forslag for at føje det til kategorien.
5. (Valgfrit) Hvis du vil have flere forslag, skal du markere afkrydsningsfeltet ud for frøsætningerne og klikke på **Lav forslag** igen.
6. Når du er færdig med at tilføje sætninger, skal du klikke på **Gem**.

Tilføj en ny sætning

BEMÆRK: En sætning kan kun findes i én kategori pr. sprog. Hvis du har brug for at føje en eksisterende sætning til en ny kategori på samme sprog, skal du først slette sætningen fra den gamle kategori.

BEMÆRK: Du kan bruge det samme udtryk på flere sprog.

1. Klik på den kategori, som det nye udtryk skal placeres i, i panelet Udtrykskategorier . Udtryk, der allerede findes i kategorien, vises i **panelet Udtryk.**
2. I panelet **Sætninger** skal du indtaste den **nye sætning i feltet Type for at oprette et udtryk** .
3. Tryk på Enter-tasten. Den nye sætning føjes til listen over sætninger. Den nye sætning er som standard aktiv.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Tilføj en ny kategori

1. **I panelet Udtrykskategorier** skal du angive kategorinavnet i feltet **Opret en udtrykskategori** .

   BEMÆRK: Kategorinavnet skal være entydigt. Du kan ikke bruge det samme kategorinavn på forskellige sprog.

2. (Valgfrit) Angiv en beskrivelse af kategorien i **feltet Beskrivelse** .
3. Klik på **Gem**. Kategorien og dens beskrivelse vises på listen over kategorier.

Rediger et udtryk

VIGTIGT : Vær forsigtig, når du redigerer sætninger. Redigering af et udtryk kan skabe uoverensstemmelse mellem tidligere udtryksforekomster og nye hits.

1. Klik på den sætning, du vil redigere.
2. Rediger udtrykket.
3. Tryk på Enter-tasten.

Rediger en kategori

Du kan redigere en kategoris navn og beskrivelse.

1. Klik på indstillingsikonet (de tre prikker) ud for kategorien, og vælg **derefter Rediger** på rullelisten.
2. Rediger kategorien.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Deaktiver en sætning

Hvis du deaktiverer en sætning, fjernes den fra alle tale-til-tekst-opgaver (transskription). Webex WFO identificerer ikke hits for deaktiverede udtryk.

1. Klik på udtrykket.
2. Vælg **Inaktiv** på rullelisten Aktiv .
3. Klik på **Save (Gem)**.

Aktivere et udtryk

Aktivering af en sætning får Webex WFO til at søge efter den i alle tale-til-tekst (transskription) opgaver.

1. Klik på udtrykket.
2. Vælg **Aktiv** på **rullelisten Inaktiv** .
3. Klik på **Save (Gem)**.

Slet et udtryk

Du kan kun slette et udtryk, når kontakter, der indeholder forekomster for det pågældende udtryk, har nået slutningen af deres dataopbevaringsperiode og er slettet.

1. Marker afkrydsningsfeltet ud for udtrykket.
2. I øverste højre hjørne af **panelet Udtryk** skal du klikke på **Slet**. Sætningen slettes øjeblikkeligt.

Slet en kategori

VIGTIGT Hvis du sletter en kategori, slettes alle kategoriens udtryk også. Sletning af en kategori kan ikke fortrydes.

1. Klik på indstillingsikonet (de tre prikker) ud for kategorien, og vælg **derefter Slet** på rullelisten. Der åbnes et bekræftelsesvindue.
2. Klik på **Slet**. Vinduet lukkes.

Importere kategorier og udtryk

Du kan bruge en CSV fil til at importere nye kategorier og udtryk og opdatere eksisterende kategorier og udtryk. Den fil, du importerer, skal indeholde kolonnerne i tabellen nedenfor i den viste rækkefølge (top til bund = rækkefølgen fra venstre mod højre i filen). Hvis der er en formatfejl, mislykkes importen.

BEMÆRK: En sætning kan kun findes i én kategori pr. sprog.

EKSEMPEL: Du forsøger at importere sætning A til engelsk (USA) Kategori B, men sætning A findes allerede på engelsk (USA) Kategori C. Webex WFO føjer ikke sætning A til engelsk (USA). Kategori B.

EKSEMPEL: Du vil importere sætning A til engelsk (UK) Kategori D. Sætning A findes allerede på engelsk (USA). Kategori C. Webex WFO føjer sætning A til engelsk (UK) Kategori D. Sætning A findes nu på både engelsk (UK) Kategori D og engelsk (USA) Kategori C.

1. Klik på indstillingsikonet (de tre prikker) øverst i panelet Udtrykskategorier **,** og vælg **Importer**
   På rullelisten. Din enheds filudforsker åbnes.
2. Find filen CSV, og klik derefter på **Åbn**.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Vi er i gang med at fjerne felterne Fonetisk, Lydlignende og Konfidens. Vi anbefaler, at du ikke bruger disse kolonner i den importerede CSV fil.

Kolonne	Beskrivelse
Kategori	(påkrævet) Navnet på kategorien.
Frase	(påkrævet) Sætningsteksten.
Fonetisk	Denne kolonne bruges ikke længere.
Lyder som	Denne kolonne bruges ikke længere.
Tillid	Denne kolonne bruges ikke længere.
Tilstand	(påkrævet) **0** (nul), hvis udtrykket er deaktiveret for Analytics, eller **1** , hvis udtrykket er aktiveret for Analytics.
LanguageID	(påkrævet) Sprogkoden på 2 tegn og landet på to tegn Kode for frasen i formatet **nn-nn**. Tabellen nedenfor viser de understøttede sprog.

Sprog	**Kode**
Arabisk	AR-AR
Dansk	da-dk
Hollandsk (Nederlandene)	NL-NL
Engelsk (Australien)	da-au
Dansk (Euro)	da-EU
Dansk (Danmark)	da-za

Kolonne	Beskrivelse

Sprog	Kode
Dansk (Storbritannien)	da-dk
Engelsk (USA)	da-dk
Finsk	FI-Fi
Fransk (Canada)	fr-CA
Fransk (Frankrig)	fr-fr
Tysk (Tyskland)	de-de
Italiensk	it-it
Norsk	No-no
Portugisisk (Brasilien)	PT-BR
Spansk (Euro)	ES-EU
Spansk (Nordamerika)	ES-MX
Svensk	SV-SE

Eksportere kategorier og udtryk

Du kan eksportere alle udtrykshåndteringsdata til en CSV fil.

- Klik på indstillingsikonet (de tre prikker) øverst **i panelet Udtrykskategorier** , og vælg **Eksporter alle** på rullelisten. En fil med navnet phrases.csv downloades til din enhed.

Relaterede emner

- Opret Analytics-opgaver – Konfigurer Webex WFO-processer, der søger efter udtryk i lyd- og tekstkontakter.
- Få vist udtryksanalyser for en kontakt – Få vist en enkelt kontakts udtryksforekomster på siden Interaktioner.

Identificer websteder og apps, der skal spores af Analytics

Brug siden Desktop Manager til at konfigurere Webex WFO til automatisk at udføre forskellige handlinger, når en bruger åbner eller interagerer med et Windows-program eller -websted. Disse konfigurerede automatiserede handlinger kaldes **skrivebordselementhændelser**.

> **EKSEMPEL** Hvis du vil forhindre, at optagelser registrerer følsomme data, skal du have Webex WFO til at afbryde optagelsen midlertidigt, når en agent klikker i feltet Kreditkortnummer i din ordrestyring
> Og for at genoptage optagelsen, når agenten klikker ud af feltet Kreditkortnummer.

Du kan tilføje målprogrammerne og webstederne manuelt eller i en batch ved hjælp af importfunktionen. Eksportfunktionen giver dig mulighed for at få en liste over alle de applikationer og websteder, der er konfigureret i Desktop Manager.

Du kan også markere specifikke ansøgninger og websteder som "godkendt" eller "ikke godkendt" på denne side. Dette gør det muligt for dig at identificere agenter, der har adgang til programmer og websteder, som din virksomhed ikke har godkendt til brug.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics

    > BEMÆRK: Med Desktop Analytics-licensen kan du markere websteder og apps som godkendte eller ikke-godkendte, så agenter kan bruge dem. (Se Opret og administrer skrivebordselementer for instruktioner.) Den giver dig ikke mulighed for at konfigurere automatiserede handlinger som at sætte optagelse af et opkald på pause og genoptage det.
- Du har tilladelsen Administrer Desktop Analytics.

Sideplacering

Programadministration > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Procedurer

- Opret og administrer skrivebordselementer – Tilføj, rediger og indstil status for skrivebordselementer, importer og eksporter skrivebordselementdata, indstil status for skrivebordselementer, og skub opdaterede konfigurationer til Smart

Desktop-brugere.

- Konfigurer skrivebordselementhændelser – Opret og rediger automatiske skrivebordselementhændelser.
- Brug værktøjet Programfeltmarkør – få de oplysninger, du skal bruge for at konfigurere en skrivebordselementhændelse, der omfatter felter i et Windows-program.

Opret og administrer skrivebordselementer

Før du kan oprette en automatisk skrivebordselementhændelse, skal du have en liste over de programmer og websteder, som hændelsen kører imod.

Procedurer

Filtrere listen over programmer og websteder

1. Brug søgefeltet og visningsknapperne på værktøjslinjen til at filtrere det, der vises på siden Desktop Manager.
   - Angiv en streng i feltet Søg **for at begrænse listen til programmer og websteder, hvis navne indeholder den** pågældende streng.
   - **Klik på knapperne App** eller **Web**for kun at få vist programmer eller websteder eller begge dele. En valgt knap er mørkegrå. En fravalgt knap er lysegrå.
   - **Klik på knappen** Programtilstand for at vælge de tilstande, du vil have vist.
2. Fjern markeringen af søgefeltet, og vælg alle knapper for at se hele listen over programmer og websteder.

Tilføj et nyt skrivebordselement

1. Klik på **Nyt skrivebordselement**. Siden **Tilføj nyt skrivebordselement** åbnes.
2. Vælg den type element, du vil tilføje, fra Hvad vil du gøre? indstillinger. Felter vises ud fra den type element, du vælger.
3. Udfyld felterne som beskrevet herunder. Denne tabel indeholder alle de felter, der kan vises.

Felt	Beskrivelse
Program-, websteds- eller feltnavn	Indtast et entydigt og let identificerbart navn på skrivebordselementet.

Felt	Beskrivelse
Ansøgningsfil	Indtast det eksekverbare filnavn på Windows-programmet , tilføjer du. **EKSEMPEL** word.exe
Status for ansøgning eller websted	Vælg status for programmet eller webstedet på rullelisten. BEMÆRK Hver gang en desktop analytics-opgave finder et nyt program eller websted, tildeler den det statussen Ny (se Opret Analytics-opgaver). Når statussen Ny vises, skal du ændre statussen til Godkendt, Ikke godkendt eller Ignorer.
URL-adresse	Indtast webstedets URL-adresse. Brug kun de dele af webadressen, der ikke har skråstreger (/). **EKSEMPEL** Ja: www.example.com Ja: www.example.com:1234 Nej: http://www.example.com Nej: www.example.com/website
Programegenskaber	Dette afsnit bruges til at definere et tekstfelt i et program. Du skal bruge værktøjet Programfeltmarkør for at få disse oplysninger. Dette værktøj er tilgængeligt på ethvert skrivebord, hvor Smart Desktop er installeret. Se Brug værktøjet Programfeltmarkør for at få mere at vide om, hvordan du bruger værktøjet og udfylder felterne i dette afsnit.

4. Klik på **Gem**. Felterne på siden ryddes, og du er klar til at tilføje endnu et nyt skrivebordselement. Hvis du er færdig med at tilføje nye elementer, skal du klikke på**Annuller** for at vende tilbage til siden Desktop Manager.

Redigere et eksisterende skrivebordselement

- Klik på skrivebordselementet i venstre rude for at få vist detaljerne for elementet i højre rude. Rediger som ønsket, og klik derefter på **Gem**.

Tildele en status til flere elementer

1. Vælg de programmer og websteder, hvis status du vil ændre, i venstre rude.
2. Vælg en status på rullelisten **Programstatus** .
3. Klik på **Save (Gem)**.

Importere data til Desktop Manager

1. I afsnittet **Importer** på siden skal du navigere til den CSV fil, du vil importere, ved hjælp af knappen **Gennemse** knap.

   Filen CSV skal indeholde følgende kolonner i rækkefølge som vist oppefra og nedefter. Hvert felt i en række skal indeholde en værdi. Den CSV, der genereres, når du eksporterer data, følger dette format.

   > BEMÆRK Filer, der eksporteres fra en tidligere version af Webex WFOversion, indeholder en ekstra kolonne, "handleCode". Hvis du vil importere disse filer til Cloud/11.0 eller nyere, skal du fjerne kolonnen
   > Og tilknyttede data fra CSV filen.

Kolonne	Beskrivelse
Nøgle	Det eksekverbare navn på et program eller URL-adressen på et websted.
Navn	Navnet på programmet eller webstedet.
status	Status for programmet eller webstedet.
slags	Typen af skrivebordselement: program, indhold (websted) eller system.

2. Klik på **Importér**.

Eksportere oplysninger fra Desktop Manager

- Klik på **Eksporter i afsnittet Eksporter** for at gemme eller åbne filen. Eksportfilen hedder som standard **desktopuse.csv**.

> BEMÆRK: Eksporterede filer indeholder kun de programmer, der er reageret på. Ikke alle programmer på programlisten i Desktop Manager vises i den eksporterede fil.

Send opdaterede program- og webstedskonfigurationer til brugernes skriveborde

- Klik på knappen **Push-konfiguration** for at overføre eventuelle ændringer, der foretages af programmer eller websteder i Desktop Manager, til brugerens skriveborde.

Konfigurer skrivebordselementhændelser

På siden Desktop Manager-hændelseskonfiguration kan du styre, hvor Webex WFO reagerer, når brugere får adgang til websteder og programmer. Du kan konfigurere en eller flere hændelser for ethvert skrivebordselement på siden Desktop Manager. Disse hændelser udløses af Smart Desktop på agentens computer på kørselstidspunktet.

> BEMÆRK Se Webex WFO-pause og genoptag for at få oplysninger om brug af skrivebordselementhændelser for Webex WFO-initieret automatisk pause- og genoptag-funktionalitet i Webex WFO-integrationer. Webex WFO startede automatisk pause og genoptag ved hjælp af skrivebordselementhændelser, er ikke tilgængelig for alle integrationer.

En hændelse består af følgende komponenter:

Startudløser	Hvad brugeren gør, der starter systemhandlingen **Agenten klikker i feltet Kreditkortnummer.**
Systemhandling	Hvad Smart Desktop gør, når startudløseren sker **Smart Desktop stopper lyd- og skærmoptagelse**.
Handlingens varighed	Hvor lang tid går der, før en stophandling sker automatisk i stedet for ved hjælp af en stopudløser **Smart Desktop genstarter lyd- og skærmoptagelse et minut efter, at agenten har klikket på feltet Kreditkortnummer.**
Stop udløser	(valgfrit) Hvad brugeren gør, der stopper systemhandlingen **Agenten klikker ud af feltet Kreditkortnummer.**
Stop handling	(valgfrit) Hvad Smart Desktop gør, når stopudløseren sker **Smart Desktop genstarter lyd og skærmoptagelse.**

Når du afspiller et opkald, der er knyttet til en hændelse i medieafspilleren, fremhæves hændelsen med gult i panelet på medieafspillerens skrivebord og i Agent Explorer.

Smart Desktop sporer ikke nye eller opdaterede skrivebordshændelser, før et af følgende sker:

- En bruger logger på eller af Smart Desktop.
- Du klikker på **Push-konfiguration** på siden Desktop Manager.
- Der sker en daglig opdatering (som standard et vilkårligt tidspunkt mellem 4:00 og 4:30 AM).

Sideplacering

Programadministration > analyse > Desktop Manager > Tilføj hændelse

Procedurer

Opret en ny skrivebordselementhændelse via siden Desktop Manager

1. På siden Desktop Manager skal du vælge det skrivebordselement, du vil føje en begivenhed til.
2. Klik på **Tilføj hændelse** for at åbne siden Konfiguration af Desktop Manager-hændelse.
3. Vælg **Opret en ny begivenhed**.
4. (Kun for programmer) Vælg den type hændelse, du vil oprette, i afsnittet Hændelsestype .
   - Desktop-hændelse – startudløseren for hændelsen er noget, som en bruger gør i et program.
   - Automatiseret hændelse – startudløseren for hændelsen er et RTP signal, som Webex WFO automatisk registrerer. Du kan finde flere oplysninger om RTP signalering under Konfigurere QM globale indstillinger.
5. Angiv et navn, der tydeligt identificerer hændelsen, i **feltet Hændelsesnavn** .

   VIGTIGT Hver hændelse i Desktop Manager skal have et entydigt navn.
6. På rullelisten Start hændelsesudløser skal du vælge den udløser, der starter hændelsen. De angivne udløsere varierer, afhængigt af om skrivebordselementet er et program eller et websted.

   BEMÆRK Brug af flere metoder til at udløse pause og genoptag (f.eks. optagelseskontroller, webhændelser, API'er og tredjepartssignalering) på samme tid kan resultere i uforudsigelighed adfærd. Du kan undgå disse problemer ved kun at bruge én metode til et opkald ad gangen.

Program (skrivebordshændelse)

Udløser	Beskrivelse
Program får fokus	Programvinduet eller dialogboksen har tastaturfokus.
Program mister fokus	Tastaturfokus slutter for programvinduet eller dialogboksen æske.
Opret	Der oprettes et vindue eller en dialogboks til programmet. Du kan bruge Opret til at angive, hvornår et program startes, hvis du angiver vinduestitlen på øverste niveau som vinduestekst.
Ødelægge	Et vindue eller en dialogboks ødelægges. Du kan bruge Destruer til at angive, hvornår et program lukkes, hvis du angiver vinduestitlen på øverste niveau som vinduestekst. Hvis der kører flere forekomster af det samme program, genereres denne hændelse ved at lukke én forekomst, mens de andre forekomster bliver ved med at køre.
Klik på tekstfeltet	Brugeren udfører en handling, der giver tastaturfokus til en tekstfelt i programmet.
Klik ud af tekstfeltet	Brugeren udfører en handling, der fjerner tastaturfokus for et tekstfelt i programmet.
Klik på knap	Brugeren klikker på en knap i programmet.
Ændring af titel	Vinduets titel ændres.

Program (automatiseret hændelse)

Udløser	Beskrivelse
RTP opkaldet starter	Webex WFO registrerer et indgående eller udgående RTP signal.
RTP opkaldsstop	Webex registrerer WFO ikke længere en indgående eller udgående RTP signal.

Hjemmeside

Udløser	Beskrivelse
Klik på tekstfeltet	Brugeren udfører en handling, der giver tastaturfokus til en tekstfelt på en webside.
Klik ud af tekstfeltet	Brugeren udfører en handling, der fjerner tastaturfokus for et tekstfelt på en webside.
Anmod om hjemmeside	Brugeren navigerer til den URL-adresse, der er angivet i udløseroplysningerne.
Siden fremsætter baggrundsanmodning	Den URL, der er angivet i udløseroplysningerne, sender en XHR.

7. I afsnittet Oplysninger **om** startudløser skal du angive de oplysninger, der definerer, hvilke programmer eller websteder der udløser startudløseren.

Program

Element	Beskrivelse
Vinduets titel	Navnet på det vindue eller den dialogboks, der er knyttet til hændelse. BEMÆRK I dette felt skelnes der ikke mellem store og små bogstaver. Teksten skal dog stemme overens med navnet på vinduet eller dialogboksen for Hændelsesudløser for at lykkes. **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Angiv ikke et vindue, der indeholder variabel tekst. BEMÆRK Hvis du lader dette felt være tomt, kan ethvert vindue i det tilknyttede program udløse hændelsen, medmindre udløseren er en titelændring. I forbindelse med udløsere af titelændringer skal dette felt indeholde tekst.
Knap	Navnet på den knap, der er knyttet til hændelsen. BEMÆRK: Brugere skal bruge musen til at klikke på knappen for at:

Element	Beskrivelse
	Udløs en hændelse. Webex WFO genkender ikke udløseren, hvis en bruger bruger en tast på tastaturet. En bruger skal f.eks. klikke på knappen Gem og ikke bruge tastekombinationen Ctrl+S.
Felt	Det felt, der udløser systemhandlingen, når en bruger klikker på eller af den. Feltet skal konfigureres i Feltmanager (se Identificer webstedsfelter, der skal spores af Analytics). Bruges kun med udløserne "Klik på tekstfelt" og "Klik ud af tekstfelt".

Hjemmeside

Element	Beskrivelse
URL-adresse	Stien til det websted, der er knyttet til hændelsen. Angiv den del af URL-adressen, der kommer efter værtsnavnet. **EKSEMPEL** : Hvis websitets fulde webadresse er: **http://www.example.com/website/page,indtast /hjemmeside/side**. **BEDSTE PRAKSIS** Indtast altid den løste adresse på webstedet. Brugere bruger ofte genveje, når de indtaster en URL i deres browsers adressefelt. Browseren bruger DNS eller en anden tjeneste til at fortolke adressen og viser den løste adresse i adressefeltet (adressen indeholder f.eks. det udeladte "www" eller "http"). BEMÆRK: Når du angiver den løste adresse i dette felt, udløser Webex WFO automatisk en hændelse, når en bruger Angiver en genvej til den løste adresse.

Element	Beskrivelse
	Hvis en agent får adgang til et websted, og siden for det pågældende websted er cachelagret, går ingen anmodning gennem Smart Desktop. I dette tilfælde kan Webex WFO ikke ramme nogen udløsere for webstedet og vil ikke vise webstedets URL.
Felt	Det felt, der udløser systemhandlingen, når en bruger klikker på eller af den. Feltet skal konfigureres i Feltmanager (se Identificer webstedsfelter, der skal spores af Analytics). Bruges kun med udløserne "Klik på tekstfelt" og "Klik ud af tekstfelt".

8. Klik på **Tilføj** i **afsnittet Start systemhandling** for at tilføje de handlinger, der forekommer, når der opstår en startudløser. Du kan konfigurere mere end én handling for en udløser. Når der bruges mere end én handling, behandles handlingerne som operander, der evalueres med et logisk OG. Se Tilføj en systemhandling for at få oplysninger om, hvordan du tilføjer handlinger, og beskrivelser af de tilgængelige handlinger.
9. I afsnittet **Handlingsvarighed** skal du angive længden af den tid (i sekunder), før en konfigureret stophandling sker automatisk i stedet for ved en stopudløser. Den maksimale varighed, du kan indstille, er 3.600 sekunder. Hvis du angiver en værdi i dette afsnit, skal du også konfigurere en eller flere stophandlinger.

   BEMÆRK Hvis du indstiller varigheden til nul sekunder, sker stophandlingen aldrig automatisk.

10. (Valgfrit) På rullelisten Stop hændelsesudløser skal du vælge den udløser, der afslutter hændelsen. De angivne udløsere varierer, afhængigt af om skrivebordselementet er et program eller et websted. Se trin 6 ovenfor for at få beskrivelser af de tilgængelige udløsere.
11. Hvis du har valgt en udløser for stophændelsen, skal du konfigurere afsnittet Oplysninger **om** stopudløser. Se trin 7 ovenfor for at få beskrivelser af detaljefelterne.
12. (Valgfrit, medmindre du har angivet en handlingsvarighed) I sektionen **Stop systemhandlinger** skal du tilføje de handlinger, der forekommer, når der sker en stopudløser. Du kan konfigurere mere end én handling for en udløser. Når der bruges mere end én handling, behandles handlingerne som operander, der evalueres med et logisk OG.

13. Klik på **Gem**. Hændelsen gemmes, og felterne på siden ryddes, så du er klar til at føje endnu en hændelse til skrivebordselementet. Hvis du er færdig med at tilføje nye begivenheder, skal du klikke på **Annuller** for at vende tilbage til siden Desktop Manager.

Tilføj en systemhandling

1. **I feltet Start systemhandlinger** eller **Stop systemhandlinger** skal du vælge den handling, der skal udføres, når der opstår en udløser. Disse handlinger er beskrevet i tabellen nedenfor.

Handling	Beskrivelse
Gør tilgængelig i Analytics	Viser hændelsen i Agent Explorer. Webex WFO viser hændelser i Agent Explorer, selvom du ikke vælger denne udløser.
Sæt optagelse på pause	Standser midlertidigt enhver lyd- eller skærmoptagelse, der finder sted på Agentens skrivebord. En systemhandling af typen "Afbryd optagelse midlertidigt" påvirker ikke Live-skærmovervågning.
Genoptag optagelse	Genstarter lyd- og skærmoptagelse efter en "Pause optagelse" handling.
Få adgang til et websted	Navigerer til det websted, du indtaster i startanmodningen URL-felt.
Skrab metadata	Søger efter et felt, du har markeret med applikationsfeltet og vedhæfter derefter eventuel tekst i feltet som tilpassede metadata til det aktive opkald. Hvis der ikke er noget aktivt opkald, knytter Webex WFO disse metadata til det seneste opkald.
Føj til tilpassede metadata	("Klik på tekstfelt" og "Klik ud af tekstfelt" udløser kun) vedhæfter teksten i et felt, som du i afsnittet Felt i Start- eller Stop udløserdetaljer angiver som brugerdefinerede metadata til det aktive opkald. Hvis der ikke er noget aktivt opkald, knytter Webex WFO disse metadata til det seneste opkald.
Startsegment	Starter en ny optagelse og sletter alle tidligere dele af

Handling	Beskrivelse
	indspilning. På siden Optagelseskontrolelementer kaldes denne handling Segmentér og Slet (se Optag efter behov).
Stop segment	Starter en ny optagelse og beholder alle tidligere dele af optagelse som en separat optagelse. På siden Optagelseskontrolelementer kaldes denne handling Segmentér og gem (se Optag efter behov).
Tilknyt segment	Starter en ny optagelse og knytter den til den forrige indspilning.
Mærk kontakt	Anvender den kodede årsag på det aktive opkald. Hvis der ikke er noget opkald aktiv, Webex WFO anvender denne årsag på det seneste opkald.
Start skærmoptagelse	Starter en optagelse, der kun
er til skærms. Stop skærmoptagelse	Stopper en
optagelse, der kun er til skærms.	

2. Afhængigt af dit handlingsvalg skal du muligvis udfylde et eller flere af de andre felter. Hvis feltet er deaktiveret, er det ikke påkrævet for den valgte handling.
   - Windows-felt – denne rulleliste udfyldes med felter, der er konfigureret på siden Feltadministrator .
   - Metadatafelt – denne rulleliste udfyldes med metadata, der er konfigureret på siden Metadataadministrator .
   - URL-adresse til startanmodning (eller stop) – Angiv en webadresse. Smart Desktop foretager en GET-anmodning til denne URL.
3. Hvis du vil tilføje endnu en handling, skal du klikke på **Tilføj** og gentage trin 1 og 2.

Opret en pause-og-genoptag-begivenhed via HTML

Hvis du kontrollerer den side, hvor optagelsen skal afbrydes midlertidigt og genoptages, kan du oprette pause- og genoptag-udløsere som HTML-hændelser. Denne metode er især nyttig for sider, hvor Cisco-browserudvidelsen muligvis ikke får hændelser på feltniveau, f.eks. sider, der er tilpasset med Salesforce Lightning-komponenter.

VIGTIGT : Kombiner ikke HTML-hændelsesudløsere med andre pause- og genoptag-metoder.

- Føj disse kommandoer til elementer, der bør udløse pause og genoptagelse, når agenter interagerer med dem:
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Overlappende hændelser

Undgå at konfigurere hændelser, der ofte overlapper hinanden. Når flere hændelser overlapper hinanden, skal du huske følgende punkter:

- Flere kørsler af samme hændelse overlapper ikke.

  EKSEMPEL

  En hændelse med navnet "PCI-overholdelse" har følgende konfiguration:

  - Startudløser – agenten klikker i kreditkortfeltet.
  - Start handling – Smart Desktop stopper optagelsen.
  - Hændelsesvarighed – Tredive minutter (i sekunder)
  - Stop udløser – agenten klikker i adressefeltet.
  - Stop handling – Smart Desktop starter optagelsen.

  I dette tilfælde er det muligt for agenten at klikke ind og ud af kreditkortfeltet flere gange, før han klikker i adressefeltet. Nye kørsler af hændelsen PCI-overholdelse starter dog ikke, hver gang agenten klikker i kreditkortfeltet. PCI-overholdelseshændelsen køres kun første gang.

- Hver hændelsesudløser kan ses uafhængigt. Når en hændelse udløses, udføres de handlinger, der er tilknyttet hændelsen.
- Hvis mere end én hændelse, der bruger en pause eller en genoptag-handling, udløses samtidig (dvs. de overlapper hinanden), starter den første startudløser automatisk hændelsen, den første stopudløser stopper alle overlappende hændelser, og de følgende udløsere ignoreres.

  EKSEMPEL : En agent klikker på et felt, der er angivet som en pausehandling, og klikker derefter i et andet felt, der også er angivet som en pausehandling. Den anden pausehandling ignoreres. På samme måde er pausen
  Hændelser, som disse handlinger har udløst, afsluttes, første gang agenten klikker på et felt, der er angivet som en genoptag-handling. Den anden genoptagelseshandling ignoreres.

Relaterede emner

- Identificer websitefelter, der skal spores af Analytics
- Administrer tilpassede metadatafelter
- Webex WFO Pause og Genoptag

Brug værktøjet Application Field Marker tool

Værktøjet Programfeltmarkør får de oplysninger, du skal bruge til at konfigurere afsnittet Programegenskaber på siden Nyt skrivebordselement, når det nye skrivebordselement er et Windows-program og -felt.

> BEMÆRK: Værktøjet Programfeltmarkør fungerer ikke på webstedsfelter. Til det skal du have din browser korrekt konfigureret og bruge Ctrl + M-genvejstasterne. Se Identificer webstedsfelter for at
> spores af Analytics for at få flere oplysninger.

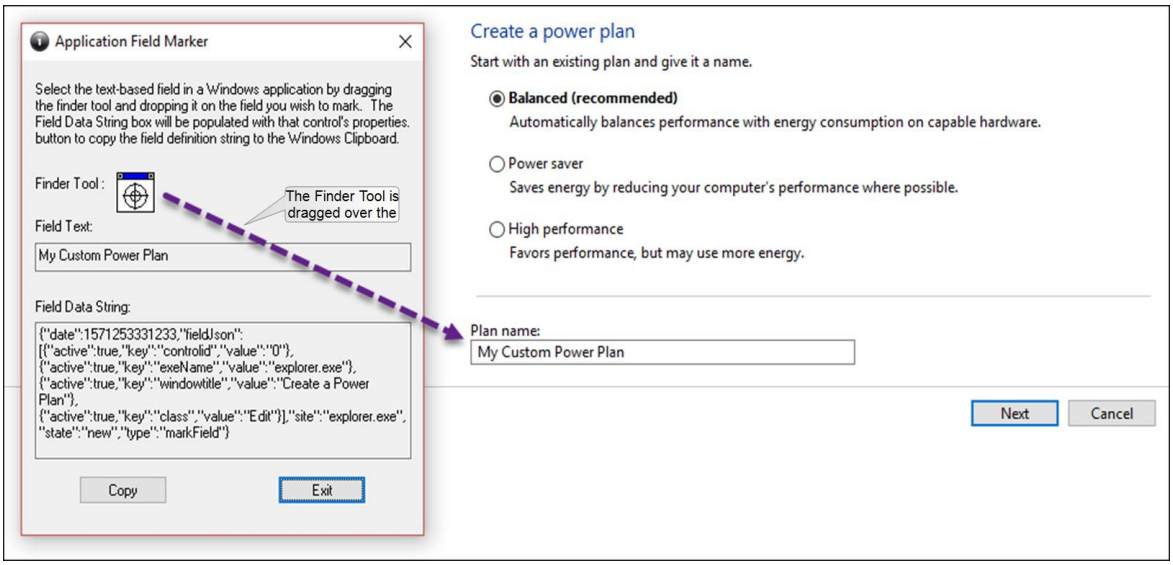
Procedurer

Brug værktøjet Application Field Marker tool

1. På din pc skal du navigere til det sted, hvor det eksekverbare værktøj Application Field Marker tool er placeret. Standardplaceringen er:

   C:\Programmer: (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Dobbeltklik på den eksekverbare fil for at starte værktøjet.
3. Åbn det program, der indeholder det felt, du vil konfigurere som et skrivebordselement.
4. I værktøjet Application Field Marker skal du klikke på **Finder Tool** og trække bullseye ind på feltet i målapplikationen. Når finderen er placeret over feltet, fremhæves feltet med en tung kant.
5. Når du slipper musen, vises feltets datastrenge i ruden Feltdatastreng, som vist i dette eksempel.



6. Klik på **Kopier** for at kopiere teksten til computerens udklipsholder.
7. **Indsæt teksten i** feltet Definitionsstreng **på siden Tilføj nyt skrivebordselement** .
8. Klik på **Parse felter**. De relevante felter fra definitionsstrengteksten indlæses i felterne til højre for ruden Definitionsstreng.

Relaterede emner

- Opret og administrer skrivebordselementer
- Identificer websitefelter, der skal spores af Analytics

Identificer websitefelter, der skal spores af Analytics

Siden Feltmanager viser felter, der er knyttet til websteder, der er markeret til brug i Smart Desktop.

> BEMÆRK: Siden Feltmanager administrerer kun webstedsfelter. Windows-programfelter administreres på siden Desktop Manager .

Når et felt er markeret, vises det på siden Feltchef. Derfra kan du konfigurere feltet med de strenge, du vil matche, når du kører skrivebordshændelser og -handlinger.

Sidens venstre rude viser webstedet og dets tilknyttede felter, der er markeret. Aktiverede felter fremhæves med grønt. Når du vælger et felt i venstre rude, vises dets indstillinger i højre rude.

Når et felt første gang vises på listen, er dets navn det tidsstempel, da det blev markeret. Når du konfigurerer feltet, skal du vælge at erstatte tidsstemplet med et navn efter eget valg for at hjælpe med at identificere det.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics

    BEMÆRK: Desktop Analytics-licensen giver dig mulighed for at identificere felter, så du kan overvåge agenters aktivitet. Det giver dig ikke mulighed for at konfigurere automatiserede handlinger som pause og
    Genoptage optagelsen af et opkald.
- Du har tilladelsen Administrer Desktop Analytics.
- Du har Smart Desktop installeret.
- Din browser skal være konfigureret korrekt, før du kan bruge feltmarkeringsgenvejstaster. Se

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser for at få flere oplysninger.

Sideplacering

Programadministration > analyse > analyse > Feltstyring

Procedurer

BEMÆRK Hvis du sletter et felt fra siden Feltleder, der bruges på siden Desktop Manager, skal du logge af Webex WFO og derefter logge på igen, før ændringen træder i kraft.

Markere et felt på et websted

1. Når siden Feltmanager vises, skal du åbne en ny fane i browseren.
2. Gå til det websted, hvis felter du vil markere.
3. Klik i det ønskede felt, og tryk på **Ctrl+M**. Feltet vises i venstre rude på siden Feltmanager med et tidsstempel i stedet for et navn.

Filtrere listen over websteder og felter

- Angiv en søgestreng i **feltet Søgefelter** . Listen opdateres straks med felter, der opfylder dine søgekriterier. Søgningen filtrerer ikke efter webstedsnavne.
- Brug Vis-knapperne (**Alle**, **Nye** og **Konfigureret**) til at begrænse listen til de viste felter. Nye felter er dem, der endnu ikke er konfigureret.

Konfigurer et markeret felt

1. Klik på feltet i venstre rude. I højre rude vises feltets indstillinger og egenskaber i højre rude.
2. Rediger feltindstillingerne.
   - Feltet **Websted** indeholder URL-adressen på det websted, hvor feltet er placeret. Klik til Åbn webstedet i en ny browserfane.
   - Feltet **Navn** indeholder indledningsvis tidsstemplet for, hvornår feltet blev markeret. Du kan erstatte tidsstemplet med et navn, der beskriver feltet, så det er nemt at identificere.
3. Rediger feltegenskaberne. Egenskaberne er de data, der registreres af feltmarkøren og kan variere fra felt til felt.
   - Marker afkrydsningsfeltet **Aktiveret** for at aktivere søgning efter strenge, der matcher det angivne felt og den angivne værdi, når de konfigureres i Desktop Manager. Hvis afkrydsningsfeltet ikke markeres, ignoreres feltet.
   - Kolonnen Felt indeholder det skrivebeskyttede navn på den egenskab, der er knyttet til det markerede felt.
   - Feltet Værdi **indeholder som standard egenskabens værdi på det tidspunkt,** hvor feltet blev markeret. Enhver værdi, der angives i dette felt, skal være en understøttet værdi for ejendommen. Du kan bruge stjernen jokertegn (*) i dette felt.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Relaterede emner

- Identificer websteder og apps, der skal spores af Analytics
- "Installation af Webex WFO Smart Desktop" i Webex *WFOInstallation Guide*

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser

Smart Desktop skal være installeret på computeren og aktiveret, før du kan markere felter. Brugere, der har tilladelse til at administrere felter til Desktop Analytics ved hjælp af siden Feltmanager og på agenternes skriveborde, hvor Smart Desktop er installeret, skal have det relevante Desktop Analytics-browserplugin konfigureret for den browser, de bruger.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Smart Desktop er installeret og aktiveret på din computer.

Procedurer

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i Firefox

Første gang du logger ind på Webex WFO ved hjælp af Firefox, ser du en dialogboks, der fortæller dig, at du skal installere Calabrio Browser Extension. Vælg **Tillad denne installation** , og klik på **Fortsæt**. Der kræves ingen yderligere handling.

Aktivér Desktop Analytics-plug-in'et i Microsoft Edge Chromium

I Edge Chromium skal du gå til https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf og klikke på **Føj til Chrome**.

Aktivér Desktop Analytics-pluginnet i Chrome

Chrome-udvidelsen kan downloades eller installeres via GPO-indstillinger. Download og installer Calabrio Analytics Plug-in, version 0.2.0.4. Plug-in'et findes på:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

BEMÆRK Hvis det ikke virker at klikke på linket, skal du kopiere URL'en og indsætte den i din browser.

Relaterede emner

"Installation af Webex WFO Smart Desktop" i installationsvejledningen til *Webex WFO*

Oversigt over analysedashboards

Siden Analytics er et dashboard, der viser data om dine skrivebords-, tale- og tekstkontakter. Du kan bruge standarddashboardet, en anden brugers delte dashboard eller dine egne brugerdefinerede dashboards. Hvert dashboards widgets viser data baseret på din rolle og de datasæt, du definerer. Din adgang til dashboards afhænger af dine tildelte tilladelser.

Hvis din administrator har konfigureret Analytics til at tillade dashboarddeling, kan du udpege ethvert dashboard, du opretter, som et, der kan deles af andre brugere. Disse brugere kan få vist dit dashboard (fyldt med data, der vedrører dem), men de kan ikke redigere det. Det er kun dig, der kan redigere dit delte dashboard.

Den generelle proces til konfiguration af et dashboard er som følger:

1. Opret et nyt dashboard.
2. Opret datasæt til dashboardet.
3. Opret og tilføj widgets til dashboardet.
4. (Valgfrit) Del dit nye kontrolpanel med andre.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Du har mindst én af følgende tilladelser:
  - Vis analyse
  - Vis Desktop Analytics
  - Vis Speech Analytics
  - Se tale til tekst-analyse
  - Vis systemanalyse
  - Få vist systemmetrikker
  - Se Text Analytics
- Skrivebordsdeling er aktiveret (valgfrit)

- Indsamling af Analytics-data konfigureres i Programadministration på siderne Jobliste, Udtrykshåndtering, Desktop Manager, Feltmanager og Konfiguration af analyse.

Sideplacering

Analyse- > Analytics-kontrolpanel

Procedurer

Vælg et eksisterende dashboard, der skal vises

- **Klik på knappen Dashboards** på værktøjslinjen Analytics, og vælg et eksisterende dashboard på den resulterende liste.

Oprette og arbejde med dashboards

- Opret og administrer et Analytics-dashboard
- Oprette og administrere et datasæt
- Opret og administrer en Analytics-widget
- Filtrer data på Analytics-betjeningspanelet
- Konfigurer forudsigelser

Relaterede emner

Tilpas dit Analytics-kontrolpanel

Oprette og administrere et datasæt

Datasæt bestemmer, hvad der vises i widgets på siden Analytics Dashboard. De skal konfigureres, før du opretter en widget.

Datasæt er unikke for et bestemt dashboard. Når du opretter et datasæt for ét dashboard, vises dette datasæt ikke i andre dashboards.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Nogle datasæt er ikke tilgængelige med Desktop Analytics-licensen. Se Datakilder nedenfor for de datasæt, der ikke er inkluderet i denne licens.
- Du har tilladelsen Vis systemanalyse.

Sideplacering

Analyse- > Analytics-kontrolpanel

Procedurer

Opret et nyt datasæt

1. Klik på Datasætmanager **på værktøjslinjen Analytics og derefter** på **Opret nyt datasæt**.

   BEMÆRK: Du skal muligvis klikke på **Lås op** for at aktivere knappen Datasætstyring.

2. Vælg en datakilde på listen Datakilde. De tilgængelige datakilder er beskrevet nedenfor.
3. Konfigurer filtrene for den valgte datakilde i Datasætmanager - Opret ny. Disse filtre bestemmer, hvilke data der vises på dit dashboard. Der er forskellige dialogbokse for hver datakilde med forskellige datafiltre. De tilgængelige datafiltre er beskrevet nedenfor.
4. Når du er færdig med at konfigurere filtrene, skal du klikke på **Send** for at se et eksempel på de data, der er inkluderet i det nye datasæt. De viste kolonneoverskrifter kan afkortes. Klik på **Vis alle data** for at se alle kolonnerne.

   Hvis de viste kolonner ikke er, som du ønsker, skal du klikke på **Tilbage** for at vende tilbage til den forrige dialogboks og konfigurere filtrene igen.

5. Når du er tilfreds med datasættet, skal du klikke på **Gem**.
6. Klik **på Gem** på værktøjslinjen.

Redigere et datasæt

1. Klik på **Datasætadministrator** på værktøjslinjen Analytics.

   BEMÆRK: Du skal muligvis klikke på **Lås op** for at aktivere knappen Datasætstyring.

2. Klik på **Rediger** ud for det datasæt, du vil redigere.
3. Når du er færdig med at redigere datasættet, skal du klikke på **Send** for at se en forhåndsvisning af de data, der er inkluderet i datasættet. De viste kolonneoverskrifter kan være afkortet. Klik på **Vis alle data** for at se alle kolonnerne.

   Hvis de viste kolonner ikke er, som du ønsker, skal du klikke på **Tilbage** for at vende tilbage til den forrige dialogboks og konfigurere filtrene igen.

4. Når du er tilfreds med datasættet, skal du klikke på **Gem**.
5. På værktøjslinjen Analytics skal du klikke på **Gem**.

Slette et datasæt

1. Klik på Datasætadministrator **på værktøjslinjen**Analytics.

   BEMÆRK: Du skal muligvis klikke på **Lås op** for at aktivere ikonet Datasætstyring.

2. Klik på **Slet** ud for det datasæt, du vil slette, og bekræft derefter sletningen. Når du sletter et datasæt, gemmes ændringer på dashboardet med det samme.
3. Klik på **Annuller** for at lukke dialogboksen Datasætstyring.

Datakilder

Følgende tabel beskriver de tilgængelige datakilder. Du kan filtrere elementer med en stjerne (*) ved hjælp af Datafiltre .

De to primære typer datasæt er tælledatasæt og tendensdatasæt.

- Tæl datasæt rapporterer antallet af gange, den definerede handling finder sted.
- Tendensdatasæt rapporterer, hvordan den angivne handling ændres over tid.

Datasæt	Beskrivelse
Programantal	Metrikker for adgang til programmer på en brugers skrivebord.
Programstatistik	Programstatistik viser adgangsstatistik for specifikke programmer.

Datasæt	Beskrivelse
Antal applikationer Antal applikationer Tendens til programbrug	Metrics på, hvor mange brugere der har brugt applikationen. Dette omfatter oplysninger om antallet af brugere, der har brugt den Webex WFO-brugergrænseflade samt antallet af desktopklienter, der har oprettet forbindelse.
Revisionsantal Revisionstendens	Metrikker for revisioner i dine optagelser. BEMÆRK: Din organisation skal have Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen for at kunne bruge dette datasæt. Disse data Er ikke tilgængelig med Desktop Analytics-licensen.
Opkaldsoversigtsantal	Metrics for dine samlede, ubesvarede og besvarede opkald.
Opkaldsoversigtstendens	
Hændelsesantal Hændelsesstatistik	Hændelsesantal viser sammenlægning af en hændelses varighed efter agent, team eller gruppe. Hændelsesstatistik viser fordelingen af den gennemsnitlige hændelsesvarighed.
Antal fremragende uploads Tendens til fremragende uploads	Metrics for filer, der stadig mangler at blive uploadet. Dette er et mål for opkald, der har fundet sted, men de tilsvarende mediefiler endnu ikke er uploadet.
Antal sætninger* Udtrykstendens*	Metrikker for forekomster af udtryksbrug i kontakter. Dette omfatter kun fonetiske hits. BEMÆRK: Din organisation skal have Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen for at kunne bruge dette datasæt. Disse data Er ikke tilgængelig med Desktop Analytics-licensen.
Genbrug tæller genbrugstendens	Metrikker for filer, der er i papirkurven. Data indsamles hvert femte minut.
Antal lageroplysninger Tendens for	lagerdetaljer

Metrikker for filer, der er gemt på disken. Dette	inkluderer opkaldslydfiler og skærmoptagelsesvideofiler samt logiske grupper såsom optagelser (opkaldslyd og skærmoptagelsesvideo) samt samlede

Datasæt	Beskrivelse
	størrelse (alle filer på disken).
Antal supporter	Overførsels- og disklagermetrikker for pakkeoptagelse (PCAP) og logfiler.
Supporttendens	
Antal tekstkontakter* Tendens for tekstkontakter*	Det samlede antal e-mail- og tekstkontakter. BEMÆRK: Din organisation skal have Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen for at kunne bruge dette datasæt. Disse data Er ikke tilgængelig med Desktop Analytics-licensen.
Antal tekstforekomster* Tendensen for teksthit*	Det samlede antal individuelle tekstforekomster i mails og tekstkontakter. BEMÆRK: Din organisation skal have Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen for at kunne bruge dette datasæt. Disse data Er ikke tilgængelig med Desktop Analytics-licenser.
Transskriberet opkaldsantal* Transskriberet opkaldstendens*	Metrics for dine transskriberede kontakter. BEMÆRK: Din organisation skal have Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen for at kunne bruge dette datasæt. Disse data Er ikke tilgængelig med Desktop Analytics-licensen. **SEDDEL** Der kan være forskellige årsager til, at antallet af opkald, du ser i et Analytics-dashboard, der bruger dette datasæt, varierer fra antallet af opkald, du ser ved hjælp af kriteriet Har transskription i filteret Kontaktindhold på siden Interaktioner: ▪ Analytics-data og QM-data opdateres på forskellige tidspunkter. ▪ Analytics markerer et opkald som transskriberet, efter at opkaldet er blevet indekseret, men markerer QM et opkald med Har transskription, hvis en transskriptionsfil for opkaldet uploades. Indeksering sker, når transskriptionsfilen er uploadet, så rapporter over transskriberede opkald kan vise et højere tal i QM end i Analytics, hvis indekseringen endnu ikke er sket.

Datasæt	Beskrivelse
	▪ Analytics og QM kan have forskellige opbevaringspolitikker.
Antal uploaddetaljer Tendens for upload af detaljer	Upload metrics for mediefiler opdelt efter filtype. Dette inkluderer opkaldslydfiler, skærmoptagelsesvideofiler, filer til desktop-applikation og webstedsbrug og e-mail-tekstfiler.
Antal uploadoversigter Tendensen for uploadoversigt	Upload metrics for mediefiler, der er samlet i logiske grupperinger. Dette omfatter optagelsesoverførsler (opkaldslyd og skærmoptagelsesvideo) og samlede uploads (alle filtyper fra uploaddetaljer).

Datafiltre

Følgende tabel beskriver de tilgængelige filtre, der kan konfigureres for de tilgængelige datakilder. Det er ikke alle filtre, der gælder for alle typer datakilder.

Navn	Beskrivelse
Agenter	Vælg en eller flere agenter, som dataene skal filtreres efter. Hvis du ikke vælger en eller flere agenter, vælges alle agenter som standard.
Samlet efter	Vælg den enhed, som du vil aggregere hændelsestællinger med, eller statistik.
Anvendelsesområder	Vælg de programtilstande, du vil have vist i widgetten.
Antag alle grupper	Marker dette afkrydsningsfelt for at tilsidesætte listen over grupper i detailudledningen Detaljer for widgets, der er knyttet til dette datasæt.
Antag alle teams	Marker dette afkrydsningsfelt for at tilsidesætte teamlisten i detailudledningen Detaljer for widgets, der er knyttet til dette datasæt.
Kategorier	Vælg en eller flere kategorier, som data skal filtreres efter.
Tillid	Angiv den mindste konfidensværdi for en forekomst. Gyldige værdier er 1–100. **EKSEMPEL** Når du angiver en værdi på 60, vises Speech Analytics

Navn	Beskrivelse
	Returnerer forekomster, hvor konfidensværdien er 60 eller større.
Datointerval	Vælg det datointerval, som widgets skal vises for historiske oplysninger. BEMÆRK Hvis datointervallet overskrider opbevaringsperioden for analysedata, vises værdier uden for opbevaringsperioden som 0 i en widget. **SEDDEL** Der kan være forskellige oplysninger om antallet af opkald, du ser, når du bruger dette filter, og antallet af opkald, du ser, når du bruger filteret Datointerval på siden Interaktioner: ▪ Analytics-data og QM-data opdateres på forskellige tidspunkter. ▪ Analytics og QM kan have forskellige opbevaringspolitikker.
Aktivér filtrering af programtilstande	Markér dette afkrydsningsfelt for at give en bruger tilladelse til at ændre de valgte programtilstande fra værktøjslinjen i Analytics. Når markeringen i dette felt fjernes, påvirker ændringer af de valgte programtilstande fra værktøjslinjen Analytics ikke widgetten.
Aktivér tillidsfiltrering	Markér dette afkrydsningsfelt for at give en bruger tilladelse til at ændre den valgte tillidsværdi fra værktøjslinjen i Analytics. Når markeringen i dette felt fjernes, påvirker ændringer af tillidsværdien fra værktøjslinjen Analytics ikke widgetten.
Aktivér datofiltrering ud fra	Markér dette afkrydsningsfelt for at give brugerne mulighed for at ændre datointervallet værktøjslinjen Analytics. Når markeringen i dette felt fjernes, påvirker ændringer af det globale datointerval på værktøjslinjen Analytics ikke widgetten.
Aktivér filtrering af interaktionstilstand	Markér dette afkrydsningsfelt for at give en bruger tilladelse til at ændre de valgte interaktionstilstande fra værktøjslinjen i Analytics. Når markeringen i dette felt fjernes, ændres de valgte interaktionstilstande fra

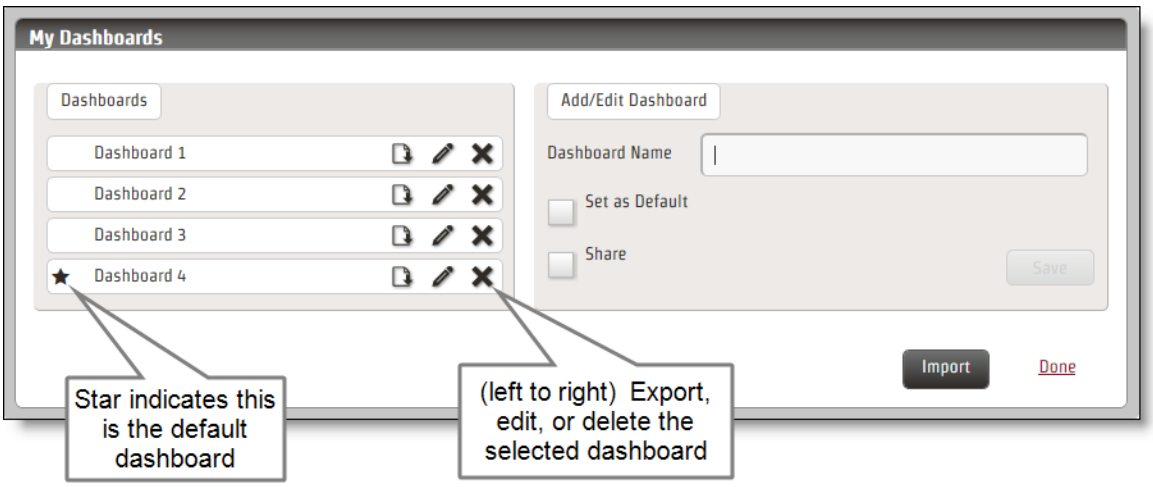
Navn	Beskrivelse
	Analytics-værktøjslinjen påvirker ikke widgetten.
Aktivér tekstsøgning	Markér dette afkrydsningsfelt for at tillade en bruger at søge efter udtryk fra Værktøjslinjen Analyse. Når dette felt ikke er markeret, påvirker søgning efter udtryk fra værktøjslinjen Analytics ikke widgetten.
Hændelsestype	Vælg hændelsestypen for datasættet.
Filgruppe efter	Vælg, hvordan du vil arkivere gruppen.
Filtrer flere hits fra	Marker dette afkrydsningsfelt for at tælle sætningen med det højeste konfidensniveau og filtrere lignende sætninger med et lavere tillidsniveau. Når markeringen i dette felt fjernes, vises alle udtryksforekomster. Analytics kan generere flere udtryksforekomster for lignende udtryk med forskellige tillidsniveauer, der forekommer næsten samme tidspunkt i en optagelse. **EKSEMPEL** Hvis du tilføjer sætninger for "ambulance" og "ambulancetjeneste", kan der blive vist flere hits, når Analytics finder Sætning "ambulance service."
Fra dato	Startdatoen for datointervallet.
Gruppér efter	Vælg den måde, du vil gruppere data på. De tilgængelige indstillinger i dette felt bestemmes af den type datasæt, du opretter.
Grupper	Vælg en eller flere grupper, som data skal filtreres efter. Hvis du ikke vælger en eller flere grupper, vælges alle grupper som standard. Hvis du vælger en eller flere grupper, vælges alle teams for disse grupper som standard. Grupper er begrænset af dine tildelte tilladelser.
Histogram bakker	Angiv det antal intervaller, der skal vises i histogrammet. Gyldig Værdierne er heltal 3-100. Standardindstillingen er 10.

Navn	Beskrivelse
Interaktionstilstande	Vælg de interaktionstilstande, du vil have vist i widgetten.
Begræns til foruddefinerede udtryk	Markér dette afkrydsningsfelt for at filtrere kontakter i datasættet, der skal medtages Kun dem, der har foruddefinerede udtryksforekomster. Udtrykkene defineres i Udtrykshåndtering.
Navn	Navnet på datasættet.
Sætninger	Vælg et eller flere udtryk, som data skal filtreres efter.
Rangordning størrelse	Angiv, hvor mange af de højest rangerende programmer, der skal vise resultater. Gyldig Værdierne er 10-100. Standardindstillingen er 10.
Resultat	Vælg, om du vil returnere resultater, der indeholder eller ikke indeholder de angivne sætninger for dette datasæt. ▪ Hvis du vælger **Returner kontakter med de valgte udtryk, rapporterer Webex WFO det samlede antal udtryksmatches** blandt alle kontakter. ▪ Hvis du vælger **Returner kontakter uden de valgte sætninger**, rapporterer Webex WFO antallet af kontakter, der ikke indeholder de angivne sætninger.
Vis kun websteder	Markér dette afkrydsningsfelt for kun at få vist statistik for websteder Tilgået. Når dette felt ikke er markeret, vises der statistik for både programmer og websteder.
Tags	Vælg et eller flere tags, som du vil filtrere data efter.
Teams	Vælg et eller flere teams, som dataene skal filtreres efter. Hvis du ikke vælger et eller flere teams, vælges alle teams som standard.
Teksttyper	Vælg en eller flere teksttyper, som data skal filtreres efter.
Til dato	Slutdatoen for datointervallet.

Navn	Beskrivelse
Type	Vælg tendenstypen.
Typer	Vælg en eller flere typer, som data skal filtreres efter.

Opret og administrer et Analytics-dashboard

Udvælgelse, oprettelse og administration af dashboards sker fra **ikonet Dashboards** på Analytics-værktøjslinjen. Klik på ikonet for at vælge et eksisterende dashboard, der skal vises, på den viste liste. **Klik på knappen Administrer** øverst på listen over dashboards for at åbne **dialogboksen Mine dashboards** . Derfra kan du oprette og administrere dashboards. Denne funktion er kun tilgængelig, hvis du har de relevante tilladelser.



BEMÆRK: Delte dashboards er angivet med et låsesymbol i Mine dashboards. Det betyder, at du kan få vist disse dashboards, men du kan ikke redigere dem. Det er kun ejeren af det delte dashboard, der kan gøre det.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Du har tilladelsen Vis systemanalyse.

Sideplacering

Analyse- > Analytics-kontrolpanel

Procedurer

Oprette et dashboard

1. Åbn **Mine dashboards**.
2. Skriv et navn til dit nye dashboard i **feltet Dashboardnavn** . Du kan også angive dette dashboard til at være dit standarddashboard eller til at dele dit dashboard med andre brugere.
3. (Valgfrit) Markér afkrydsningsfeltet **Benyt som standard** , hvis du vil bruge dette betjeningspanel som dit standardbetjeningspanel i Analytics.
4. (Valgfrit) Markér afkrydsningsfeltet Del **,** hvis du vil dele dette dashboard med andre brugere. Denne funktion er kun tilgængelig, hvis din administrator har aktiveret dashboarddeling på siden Analytics-konfiguration.
5. Klik på Gem **og derefter** på **Udført**.

Rediger et dashboard

1. Åbn **Mine dashboards**.
2. Vælg det dashboard, du vil redigere, og klik på **Rediger** (blyantikonet).
3. Foretag dine ændringer. Du kan ændre dashboardets navn, angive eller fjerne det som standarddashboard og dele eller ophæve delingen med andre brugere.
4. Klik på Gem **og derefter** på **Udført**.

Slet et dashboard

1. Åbn **Mine dashboards**.
2. Klik på **Slet** (X-ikonet) ud for det dashboard, du vil slette.

   BEMÆRK Når du sletter et dashboard, sletter du også alle datasæt og widgets, der er knyttet til dashboardet.

3. Klik på Gem **og derefter** på **Udført**.

Eksportere et dashboard

1. Åbn **Mine dashboards**.
2. Klik på **Eksportér** ud for det dashboard, du vil eksportere.
3. Klik på Gem **for at gemme dashboardet som en fil med navnet "dashboard.json" på din standardplacering for download, eller** klik på **Gem som** for at omdøbe filen og gemme den på en anden placering.

Importere et dashboard

1. Åbn **Mine dashboards**.
2. Klik på **Importér**.
3. Gå til den placering, hvor det ønskede dashboard er gemt, og vælg filen. Filen har en JSON udvidelse.
4. Klik på **Send** for at importere dashboardet.

   BEMÆRK Hvis du importerer et dashboard med samme navn som et af dine eksisterende dashboards, føjes der en stjerne til navnet på det importerede dashboard.

5. Klik på **Save (Gem)**.

Opret og administrer en Analytics-widget

Der er fire typer Analytics-widgets: diagram, datagitter, tekst og udtrykssky. Hver type widget viser de data, der er defineret i et datasæt. Du kan tilpasse dine Analytics-betjeningspaneler ved at oprette og arrangere widgets efter eget valg.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Du har tilladelsen Vis systemanalyse.
- Du har oprettet et datasæt (se Oprette og administrere et datasæt).

Sideplacering

Analyse- > Analytics-kontrolpanel

Procedurer

Føj en widget til dit dashboard

1. Vis det dashboard, som du vil føje en widget til.
2. Klik på **Lås op** for at aktivere knappen Tilføj widget, og klik derefter på **Tilføj widget**.
3. Vælg, hvilken type widget der skal tilføjes.
4. Konfigurer indstillingerne for den valgte widgettype (se Diagramindstillinger,Indstillinger for datagitter,Tekstindstillinger og Indstillinger for udtrykssky).
5. Klik på **Save (Gem)**.

Du kan flytte og ændre størrelsen på widgets på dit dashboard. Når du flytter dem (klik og vent, mens musemarkøren er placeret på widgetværktøjslinjen), vises der røde linjer for at hjælpe dig med at justere den widget, du flytter, med andre widgets i nærheden. Skift størrelse på widgets ved at klikke og trække i nederste højre hjørne af widgetten.

Hver widget har en værktøjslinje:

1 – Indstillinger. Redigere widgetindstillingerne

2 – CSV eksport. Eksportere dataene fra widgetten til en fil i CSV format

3 – udskriv. Udskrive et billede af widgetten

4 – Slet. Slet widgetten

5 – fuld skærm. Skifter widgetten mellem dens normale størrelse og fuldskærmsstørrelse

Diagramindstillinger

Når du vælger widgetten Diagramtype, skal du konfigurere følgende felter i dialogboksen Diagramindstillinger.

Indstillinger for container

Indstilling	Beskrivelse
Titel	Navnet på widgetten.
Skjul titel	Marker dette afkrydsningsfelt for at skjule widgettitellinjen. Værktøjerne fra titellinjen flyttes til widgettens brødtekst.
Skjul baggrund	Marker dette afkrydsningsfelt for at fjerne widgetkanten.

Diagramindstillinger

Indstilling	Beskrivelse
Titel	Navnet på diagrammet.
Type	Den type diagram, der skal vises i denne widget. ▪ Kurvediagrammer og områdediagrammer bruges typisk til at vise, hvordan et element har ændret sig over tid. Kurvediagrammer viser oplysninger som en række punkter, der er forbundet med lige linjesegmenter. Områdediagrammer viser data grafisk og er baseret på et kurvediagram. Området mellem aksen og en linje fremhæves med farver. Det bruges almindeligvis til at sammenligne to eller flere mængder inden for et diagram. ▪ Søjlediagrammer er diagrammer med rektangulære søjler, hvis længder er proportionale med de data, de repræsenterer. Søjlediagrammer kan afbildes lodret eller vandret. Stablede søjlediagrammer er nyttige, når du får flere forekomster i en eller flere kategorier. Stablede søjlediagrammer kan bruges til at vise tendenser. ▪ Cirkeldiagrammer er cirkulære diagrammer opdelt i sektorer, der illustrerer numerisk andel. Et cirkeldiagram giver dig mulighed for at vælge to skæringspunkter mellem data: serien (de data, du vil afbilde) og værdien. Et udsnit i et cirkeldiagram repræsenterer serien, og størrelsen på et udsnit repræsenterer værdien.
Forklaring	Placeringen af legenden på diagrammet.
Trin på etiket	Frekvensen af etiketter tegnet på x-aksen. **I EKSEMPEL** **1** vises en etiket på x-aksen for hvert datapunkt. **2**

Indstilling	Beskrivelse
	Viser en etiket på x-aksen for hvert andet datapunkt.
Aktivér etiketter	Marker dette afkrydsningsfelt for at få vist etiketter i diagrammet.
Vis etiket for datapunkter	Marker dette afkrydsningsfelt for at få vist datapunktetiketter i diagrammet.

Valg af datasæt & referencegitter

Indstilling	Beskrivelse
Vælg datasæt	Vælg et af de datasæt, du oprettede, på rullelisten. De kolonneoverskrifter, der er knyttet til datasættet, vises.
Vis alle data	Klik på denne knap for at få vist en udvidet version af kolonnen Overskrifter.

Diagramindstillinger

Indstilling	Beskrivelse
X-aksen	Vælg de oplysninger, der skal vises på diagrammets x-akse. Indstillingerne er baseret på det valgte datasæt.
Y-A XIS	Vælg de oplysninger, der skal vises på diagrammets y-akse. Indstillingerne er baseret på det valgte datasæt.
Serie	De data, du vil måle på x-aksen. BEMÆRK: Populære data skal sorteres efter dato. Hvis du vil oprette et tendensdiagram, skal du vælge Fra dato eller Til dato i Rullelisten Serie. Tendensdiagrammet sorteres ikke logisk, hvis du vælger Agent-id, Agentnavn, Udtryk eller Kategori.

Indstillinger for datagitter

Når du vælger datagittertypen for en widget, skal du konfigurere følgende felter i dialogboksen Indstillinger for datagitter.

Indstillinger for container

Indstilling	Beskrivelse
Titel	Navnet på widgetten.
Skjul titel	Marker dette afkrydsningsfelt for at skjule widgettitellinjen. Værktøjerne fra titellinjen flyttes til widgettens brødtekst.
Skjul baggrund	Marker dette afkrydsningsfelt for at fjerne widgetkanten.

Valg af datasæt & referencegitter

Indstilling	Beskrivelse
Vælg datasæt	Vælg et af de datasæt, du oprettede, på rullelisten. De kolonneoverskrifter, der er knyttet til datasættet, vises.
Vis alle data	Klik på denne knap for at få vist en udvidet version af kolonnen Overskrifter.

Diagramindstillinger

I dette afsnit vises de felter, der vises i widgetten Datagitter. De tilgængelige felter afhænger af det valgte datasæt. Alle tilgængelige felter vises som standard i datagitteret. Hvis du vil fjerne et felt fra datagitteret, skal du klikke på feltnavnet. Feltet deaktiveres. Klik på feltnavnet igen for at aktivere feltet, eller vælg Alle for at aktivere alle felter.

Tekstindstillinger

Når du vælger teksttypen for en widget, skal du konfigurere følgende felter i dialogboksen Tekstindstillinger.

Indstillinger for container

Indstilling	Beskrivelse
Titel	Navnet på widgetten.
Skjul titel	Marker dette afkrydsningsfelt for at skjule widgettitellinjen. Værktøjerne fra titellinjen flyttes til widgettens brødtekst.
Skjul baggrund	Marker dette afkrydsningsfelt for at fjerne widgetkanten.

Teksteditor

Brug teksteditoren til at oprette og redigere den tekst, der vises i din tekstwidget. Den tekst, du indtaster, kan angives med fed, kursiv eller understreget. Du kan ikke kontrollere størrelsen på teksten.

Indstillinger for udtryks-cloud

En sætningssky er en visuel repræsentation af sætninger. Dette format er nyttigt til hurtigt at identificere de mest fremtrædende sætninger efter skriftstørrelse og farve.

Indstillinger for container

Indstilling	Beskrivelse
Titel	Navnet på widgetten.
Skjul titel	Marker dette afkrydsningsfelt for at skjule widgettitellinjen. Værktøjerne fra titellinjen flyttes til widgettens brødtekst.
Skjul baggrund	Marker dette afkrydsningsfelt for at fjerne widgetkanten.

Valg af datasæt & referencegitter

Indstilling	Beskrivelse
Vælg datasæt	Vælg et af de datasæt, du oprettede, på rullelisten. De kolonneoverskrifter, der er knyttet til datasættet, vises. BEMÆRK: En udtrykssky understøtter ethvert datasæt, der har en udtryksindstilling (f.eks. Gruppér efter sætning). Hvis datasættet for antal udtryk Bruger Gruppér efter kategori, kan du ikke oprette en udtrykssky med

Indstilling	Beskrivelse
	dette datasæt.
Vis alle data	Klik på denne knap for at få vist en udvidet version af kolonnen Overskrifter.

Visning af widgetdetaljer

Ruden Widgetdetaljer viser et datagitter, der indeholder de data, som er kilden til den grafiske repræsentation. Du åbner detaljeruden ved at klikke på et element eller datapunkt i widgetten eller ved at klikke på knappen Fuld skærm på værktøjslinjen og derefter på knappen Oplysninger øverst i widgetruden.

BEMÆRK: En datagitterwidget viser de samme oplysninger, som detaljeruden indeholder. Du kan dykke ned i disse oplysninger på samme måde som i detaljeruden.

Det oprindelige datagitter viser generelle detaljer. Hvis du vil se mere specifikke detaljer, skal du dobbeltklikke på en række for at se detaljer i oplysningerne. Brødkrummer tilføjes øverst til venstre i detaljeruden for at hjælpe dig med at navigere tilbage til det sted, hvor du startede. Ikonet Hjem fører dig til den indledende datagittervisning.

Ikonet Indstilling ud for brødkrummesporet åbner et konfigurationsvindue, hvor du kan vælge de data, der skal vises i detaljeruden.

Underretning af brugere om ikke-godkendt programbrug

Du kan sende en e-mail med besked til en eller flere personer om brugen af en ikke-godkendt applikation eller et websted. Når du har vist tilstrækkeligt detaljerede oplysninger i detaljeruden til at vise gitteret med agentdetaljer, der indeholder kolonnen Programetiket, vises der et e-mail-ikon ud for et link, der navngiver det pågældende program eller websted.

Klik på ikonet Mail for at få vist en mailformular. E-mailens brødtekst indeholder følgende oplysninger:

- En erklæring om, at der er anvendt en ikke-godkendt ansøgning eller et ikke-godkendt dokument
- Navnet på agenten
- Dato og klokkeslæt, hvor programmet blev åbnet
- Navnene på ansøgningen og dokumentet
- En URL-adresse til problemet med programbrug i Agent Explorer
- (Valgfrit) Dine kommentarer

BEMÆRK: Klik på linket i kolonnen Programetiket for at navigere til Agent Explorer for den dato og det klokkeslæt, hvor programmet blev åbnet.

Angiv en eller flere e-mail-adresser, tilføj eventuelle kommentarer til slutningen af meddelelsen, og klik derefter på OK for at sende beskeden.

Filtrer data på Analytics-betjeningspanelet

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Du har tilladelsen Vis systemanalyse

Sideplacering

Analyse- > Analytics-kontrolpanel

Filtrer dataene i alle de widgets, der vises på dit dashboard, ved hjælp af værktøjet Datafiltre. Du kan vælge et eller flere filtre, der skal anvendes. Når du opretter mere end ét filter, skal resultaterne svare til alle filterkriterierne.

> BEMÆRK: Ikke alle typer data kan filtreres. Se Oprette og administrere et datasæt for at få vist en liste over data, der kan filtreres.

Alle datafiltre, du angiver, gælder for alle dashboards, du får vist under en session. Men hvis du logger af og derefter logger på igen, skal du konfigurere filtrene igen. De varer ikke ved fra session til session.

Procedure

Tilføj et datafilter

1. Klik på **Datafiltre**.
2. Klik på **Tilføj filter**.
3. Vælg filteret i dialogboksen Tilføj filter. Der findes fire filtertyper:
   - Analyse – filtrer efter opkaldsstatistik og hændelser
   - Kontakt – filtrer efter optagelsens kontaktoplysninger

- Dato – filtrer efter tidszone
- Organisation – filtrer efter agent, gruppe eller team

4. Vælg operatoren (f.eks. større end, mindre end, indeholder osv.), og angiv en værdi. Værdien kan inkludere jokertegn (* eller ?). Stjernejokertegnet betyder et vilkårligt antal tegn, og spørgsmålstegnet betyder ét tegn.

   EKSEMPEL: Et filter til at finde opkald, der indeholder mere end tre tal igennem-hændelser, er "Tal igennem-hændelser, der er større end 3".

5. Klik på **OK**.

Tilpas dit Analytics-kontrolpanel

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Du har tilladelsen Vis systemanalyse.

Sideplacering

Analyse- > Analytics-kontrolpanel

Der er to værktøjslinjer tilgængelige på Analytics-betjeningspanelet.

Værktøjslinjen Analytics

Analytics-værktøjslinjen giver dig mulighed for at administrere indholdet af dit dashboard.

1 – Søgefeltet

Feltet Søg filtrerer teksten i widgets, der bruger datasæt Kontaktantal, Indholdstendens, Antal tekstkontakter og Tendens for tekstkontakt. Dette felt vises kun, hvis afkrydsningsfeltet Aktiver tekstsøgning er markeret i et datasæt for kontaktantal.

2 – feltet Globalt datointerval

Feltet Globalt datointerval filtrerer historiske oplysninger i widgets efter datointerval. Dit valg påvirker alle widgets på dashboardet, hvis datasæt har afkrydsningsfeltet Aktiver datofiltrering markeret. Dette felt er tilgængeligt, når dashboardet er låst.

3 – Feltet Tillid

Feltet Tillid bruges til at angive den mindste konfidensværdi for en forekomst. Gyldige værdier er 1-100.

EKSEMPEL Når du angiver en værdi på 20, returnerer Analytics forekomster, hvor konfidensværdien er 20 eller større.

Denne værdi påvirker alle widgets på dashboardet, hvis datasæt er konfigureret med afkrydsningsfeltet Tillad tillid til tilsidesættelse markeret. Denne værdi bevares ikke fra session til session.

4 – Datafiltre

Klik på knappen Datafiltre for at få vist dialogboksen Datafiltre. Brug denne dialogboks til at tilføje filtre, der bestemmer, hvilke optagelsesdata der vises i dine widgets (se Filtrer data i Analytics-betjeningspanelet).

BEMÆRK: Datafiltre understøttes kun med Speech Analytics.

5 – interaktionstilstand

Klik på knappen Interaktionstilstande for at vælge de interaktionstilstande (aktiv, inaktiv, efter opkaldsarbejde og på hold), som du vil have vist data om i dine widgets. Som standard er alle interaktionstilstande valgt.

6 – Programtilstand

Klik på knappen Programtilstand for at vælge de programtilstande (godkendt, ikke godkendt, ignorer og ny), som du vil have vist data om i dine widgets. Som standard er alle programtilstande valgt med undtagelse af tilstanden Ignorer.

7 – Dashboards

Klik på knappen Dashboards for at få vist en liste over de dashboards, der er tilgængelige for dig. Hvis du har den rette rolle og de relevante tilladelser, kan du få adgang til dialogboksen Mine dashboards ved at klikke på linket Administrer (se Opret og administrer et Analytics-dashboard).

8 – Udskriv

Klik på knappen Udskriv for at udskrive et øjebliksbillede af Analytics-betjeningspanelet.

9 – Lås/lås op

Denne knap skifter mellem Låst og Ulåst.

- Når de er låst, kan du ikke ændre widgets på dashboardet eller deres layout.
- Når de er låst op, kan du tilføje, redigere og slette widgets og ændre deres layout.

> BEMÆRK: Delte dashboards kan ikke låses op. De kan kun ændres af deres ejere.

10 – Gem

Klik på knappen Gem for at gemme ændringer, du har foretaget, på et ulåst dashboard.

11 – Datasætmanager

Datasætstyring giver dig mulighed for at oprette, redigere og slette datasæt, der er knyttet til det viste dashboard (se Oprette og administrere et datasæt). Denne knap aktiveres, når dashboardet låses op.

12 – Tilføj widget

Klik på knappen Tilføj widget for at vælge en widgettype og konfigurere indholdet af den pågældende widget (se Opret og administrer en Analytics-widget). Denne knap aktiveres, når dashboardet låses op.

13 – Widgets side om side

Klik på knappen Inddel widgets side for at stable widgets i øverste venstre hjørne. Denne knap aktiveres, når dashboardet låses op.

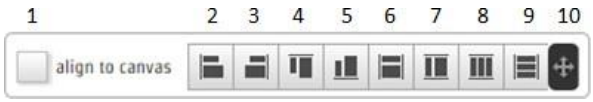
14 – Vælg værktøj

Klik på Vælg værktøj for at vælge widgets og derefter justere dem på dashboardet. Du vælger widgets ved enten at trække et rektangulært markeringsområde rundt om dem eller trykke på Ctrl + klik for at vælge dem en efter en.
Valgte widgets er skitseret med rødt. Denne knap aktiveres, når dashboardet låses op. Når du vælger widgets med dette værktøj, åbnes værktøjslinjen Widgetjustering og vises i øverste venstre hjørne af siden.

Du kan vælge widgets, så længe knappen Vælg værktøj er aktiveret (den bliver mørkegrå). Det forbliver aktiveret, indtil du klikker på det igen for at deaktivere det. Når den er deaktiveret, kan du ikke vælge widgets.

Værktøjslinjen Widgetjustering

Værktøjslinjen Widgetjustering vises, når du vælger widgets på dit dashboard ved **brug af værktøjet Vælg** På værktøjslinjen i Analytics. Som standard vises værktøjslinjen i øverste venstre hjørne af dashboardet.



1 – Afkrydsningsfeltet Juster til lærred

Når du markerer afkrydsningsfeltet Juster til lærred, fastgøres widgets til en af de ydre kanter af dashboardet, når du bruger justeringsknapperne.

> **EKSEMPEL** Hvis afkrydsningsfeltet er markeret, og du klikker på Juster nederst, fastgøres alle de valgte widgets til den nederste kant af dashboardet. Hvis markeringen i afkrydsningsfeltet ikke er markeret, og du klikker på Juster nederst, vil alle dine
> Valgte widgets justerer deres nederste kanter til den nederste kant af den widget, der er placeret lavest på dashboardet.

2 – Venstrejuster

Klik på knappen Juster til venstre for at justere venstre side af alle valgte widgets.

3 – Højrejuster

Klik på knappen Juster til højre for at justere højre side af alle valgte widgets.

4 – Juster øverst

Klik på knappen Juster øverst for at justere toppen af alle valgte widgets.

5 – Juster nederst

Klik på knappen Juster nederst for at justere bunden af alle valgte widgets.

6 – Matchbredde

Klik på knappen Tilpas bredde for at tilpasse bredden af alle valgte widgets til bredden af den bredeste widget.

7 – Matchhøjde

Klik på knappen Match højde for at tilpasse højden på alle valgte widgets til højden på den højeste widget.

8 – Fordel vandret

Klik på knappen Fordel vandret for at fordele de valgte widgets jævnt og vandret over dashboardet. De er ændret til samme bredde med deres sidekanter rørende.

9 – Fordel lodret

Klik på knappen Fordel lodret for at fordele de valgte widgets jævnt og lodret over dashboardet. De ændres til samme højde med deres øverste og nederste kanter rørende.

10 – Flyt værktøjslinje

Klik og hold knappen Flyt værktøjslinje nede for at trække værktøjslinjen til en hvilken som helst placering på dashboardet. Værktøjslinjen forbliver på denne placering, så længe din session varer.

Overvåg agenters fokus og aktivitet

Siden Agent Explorer giver en supervisor eller leder mulighed for at se en agents fokus og aktivitet for en bestemt dato i en enkelt visning.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics
- Du har tilladelsen Vis Desktop Analytics.
- Din organisation bruger ikke RTE-optagelse (kaldes også klumpoptagelse). På grund af den måde, RTE-optagelse behandler skrivebordsdata på, er Agent Explorer ikke tilgængelig for integrationer med Cisco Webex Contact Center.

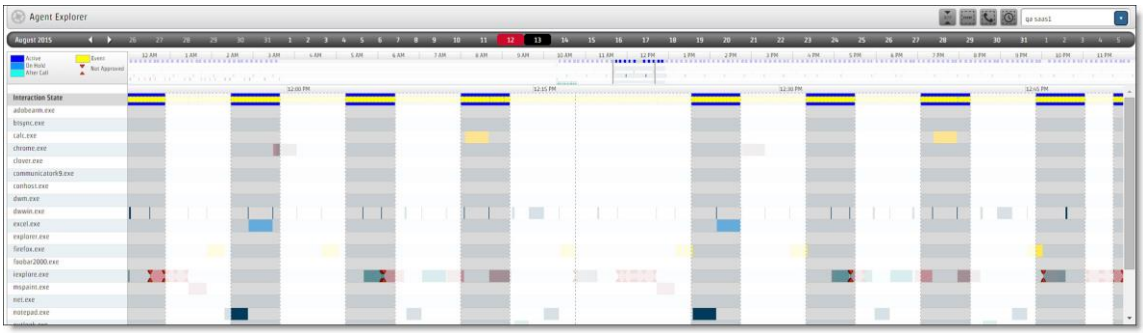
Sideplacering

Agent Stifinder

Procedurer

Få vist en agents fokus og aktivitet:

1. Vælg agenten på **rullelisten Vælg en agent** (øverst til højre på siden). Der vises en liste over programmer, som agenten brugte, og agentens tilstand, mens vedkommende brugte disse programmer.



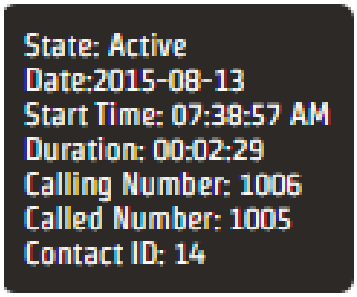
BEMÆRK Du kan finde flere oplysninger om, hvad du kan se på denne side, under Oversigt over Agent Explorer.

2. (Valgfrit) Klik på en dato eller månedspilene øverst på skærmen for at få vist en anden dato. Agent Explorer viser ikke oplysninger for i dag eller datoer i fremtiden.
3. Gå i detaljer for at få flere oplysninger ved hjælp af en eller flere af procedurerne nedenfor.

Se flere oplysninger om en interaktionstilstand, hændelse, dokument eller URL-adresse i hovedpanelet:

Hold markøren over elementet. Der vises et værktøjstip.

EKSEMPEL Dette er et værktøjstip til en interaktionstilstand.



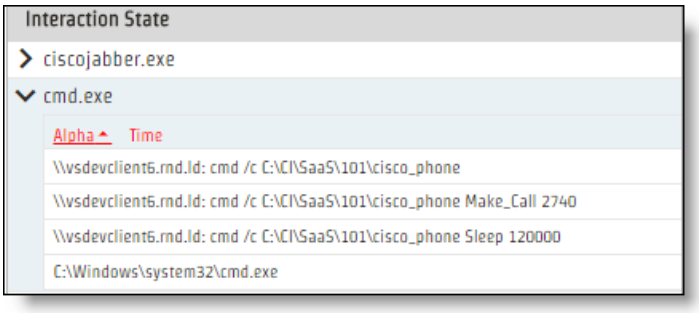
Se kun en agents fokus under opkald:

1. Slå **knappen Opkaldsgrænser** til.
2. Slå **knappen Inaktive grænser** fra.

Se de dokumenter eller URL-adresser, som en agent har fået adgang til fra et program eller et websted:

1. I kolonnen under Interaktionstilstand skal du klikke på pilen til venstre for program- eller webstedsnavnet.
2. Hvis du vil sortere dokumenterne eller URL-adresserne alfabetisk, skal du klikke på **Alfa**. Sådan sorteres de efter det tidspunkt, hvor agenten

Fik adgang til dem, klik på **Tid**.



Deaktiver indholdsmærker, der ikke er godkendt:

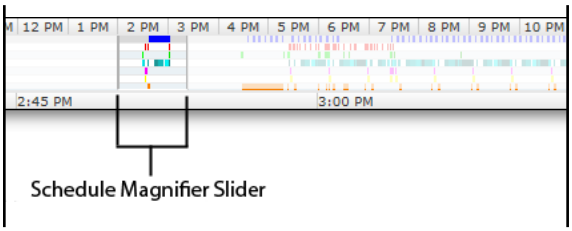
Slå **knappen Ikke-godkendte indholdsmarkører** fra.

Fremhæv en bestemt type begivenhed:

1. Slå **knappen Begivenheder** til. Dialogboksen Begivenheder åbnes.
2. Vælg den type begivenhed, der skal fremhæves.

Zoom ind på en del af agentens tidsplan:

1. Klik på skyderen Planlæg Forstørrelsesglas på tidsskalalinjen øverst på siden.
2. Hvis du vil se tidsplanen i intervaller på 15 minutter, skal du trække skyderen vandret eller klikke på et tidspunkt på tidsskalalinjen.



> Bemærk: Webbrowserens funktioner til zoom ind og zoom ud fungerer ikke i Agent Explorer. Hvis du bruger funktionen zoom ind eller zoom ud, vises det valgte tidspunkt ikke korrekt, når du bruger Skyder til Planlæg Forstørrelsesglas.

Afspil en optagelse, der er tilknyttet en interaktionstilstand:

1. Klik på en interaktionstilstand, der er knyttet til et opkald. Kolonnen under interaktionstilstanden er fremhævet lilla.
2. Dobbeltklik på interaktionstilstanden. Medieafspilleren åbnes.

3. Klik på **Afspil** i medieafspilleren.
4. Hvis du har Speech Analytics, skal du klikke på **fanen Tale** for at se udtryk, der er tilknyttet optagelsen.

Relaterede emner

- Oversigt over Agent Explorer
- Afspil kontakter
- Få vist agenthandlinger for en kontakt – Få vist de apps og websteder, som en agent brugte til et bestemt opkald

Oversigt over Agent Explorer

Siden Agent Explorer indeholder hovedgitteret og en værktøjslinje. I venstre rude af gitteret vises de programmer og websteder, der anvendes af agenten. Den højre rude viser, hvornår dokumentet eller URL'en blev brugt. De vises i forskellige farver, så du nemt kan se ændringer i en agents fokus.

De fire knapper på værktøjslinjen er omskifter, der styrer, hvad der vises i gitteret. Forklaringen til venstre under kalenderlinjen identificerer, hvad farverne og symbolerne i gitteret betyder.

Knap	Navn	Beskrivelse
APP	Ikke-godkendte indholdsmarkører	Skifter mellem mærker for Ikke-godkendt indhold, der angiver programmer, som den agent brugte, der ikke er godkendt.
EVENT	Begivenheder	Skifter hændelsesmærker, der angiver agentens fokus på et program, der udløste hændelsen. Hændelsen fremhæves med gult i rækken Interaktionstilstand. Når den er slået til, åbnes dialogboksen Hændelser, hvor du bliver bedt om at vælge den type hændelse, der skal fremhæves. Som standard er alle hændelser valgt.
	Opkaldsgrænser	Fremhæver varigheden af et opkald i gråt. Hvis du kun vil se en agents fokus under et opkald, skal du slå knappen Opkaldsgrænser til og slå knappen Inaktive grænser fra.

Knap	Navn	Beskrivelse
	Inaktive grænser	Fremhæver oplysninger om inaktiv tid mellem kontakter i hvidt, herunder de programmer, der blev brugt i dette tidsrum. Hvis du slår denne knap fra, kan du tydeligt se godkendte og ikke-godkendte ansøgninger under en kontakt.

Der vises en række med interaktionstilstand umiddelbart under forklaringen. Interaktionstilstanden viser status for agentens opkaldsstatus på et bestemt tidspunkt.

BEMÆRK: Systemlås vises muligvis i en af rækkerne under interaktionstilstand. Dette betyder, at en agents skrivebord var låst eller i slumretilstand, og viser, hvilke applikationer eller websteder der var i fokus under
Denne tilstand.

Analysere business intelligence-data

Dashboardet på din startside

Dit startsidedashboard leveres af Data Explorer og er tilpasset din rolle. Din rolle og dine tilladelser bestemmer, hvordan startsiden fungerer. Nogle brugere kan oprette deres egen startside, mens andre kan se en eller flere hjemmesider, som supervisorer og administratorer opretter og deler.

Forudsætninger

- Du har gyldige legitimationsoplysninger til WFO-logon med Webex
- En supervisor eller administrator har oprettet et dashboard til din rolle
- Administrer tilladelsen Administrer dashboards (valgfrit)
- Få vist tilladelsen Vis WFM dashboard (kræves for at WFM brugere kan se et dashboards på startsiden)
- Få vist tilladelsen Vis QM dashboard (kræves for at QM brugere kan se et dashboards på startsiden)

Sideplacering

Hjem

Procedurer

Vis et andet dashboard

Hvis du har adgang til flere dashboards, vil du se knapper med de forskellige dashboardnavne øverst til venstre på startsiden. Klik på knappen for det ønskede dashboard. Det dashboard, du vælger, bliver det, der vises, når du logger på eller vender tilbage til startsiden fra et andet sted i Webex WFO.

Opret dit eget dashboard

Hvis værktøjslinjen øverst på siden indeholder Data Explorer, har du tilladelse til at bruge den til at oprette dit eget dashboard og din egen startside. Sektionen Relaterede emner viser emner, der kan hjælpe dig med at oprette dit eget dashboard.

Relaterede emner

- Administrer listen over Data Explorer-dashboards og -rapporter
- Opret en rapport
- Oprette et dashboard
- Angiv din startside

Opret dine egne rapporter med Data Explorer

Med Data Explorer kan du oprette dine egne rapporter og dashboards. Siden Dataoversigt indeholder en liste over standardrapporter og dashboards, som du kan bruge, som de er, eller bruge dem som skabeloner til at komme i gang med at udvikle dine egne.

En rapport er et værktøj, du bruger til at besvare et forretningsspørgsmål. Du kan f.eks. oprette en rapport, der fortæller dig, hvad dit samlede salg var sidste år, eller hvor mange kontakter en agent overførte mellem juni og august. Ved hjælp af Data Explorer kan du definere det spørgsmål, som din rapport skal besvare.

Når du har rapportdata, der giver dig målrettede, nyttige oplysninger, kan du konfigurere et diagram eller en tabel til at præsentere disse oplysninger i et visuelt format, der er let at forstå. Diagrammer kan vise et enkelt stykke information, f.eks. en overskrift, eller vise tendenser og relationer mellem flere komplekse målinger.

Rapporter kan grupperes efter tema eller emne i dashboards. Dashboards giver et væld af oplysninger på et øjeblik og kan afsløre nye eller skjulte relationer mellem forskellige typer data.

> **VIGTIGT Mængden** og kompleksiteten af rapporter i Data Explorer-dashboards kan påvirke ydeevnen. For at opnå optimal ydeevne skal du begrænse antallet af komplekse rapporter, der er inkluderet i dine data
> Explorer-dashboards.

Administrer listen over Data Explorer-dashboards og -rapporter

Siden DataExplorer-aktivbrowser indeholder en liste over dashboards og rapporter. Fra denne side kan du få vist, dele, oprette og administrere dashboards og rapporter. Præcis hvad du kan gøre i aktivbrowseren, afhænger af de tilladelser, der er tildelt din rolle. De funktioner, der er tilgængelige på aktivbrowsersiden, er:

Få vist standarddashboards i Data Explorer

Angiv din startside

Kopiere en rapport eller et dashboard

Del rapporter og dashboards

Konfigurer levering af rapportmail

Mærk rapporter og dashboards med roller

Søg i aktivbrowseren efter mærker

Eksportere en rapport

Om DX-værktøjslinjen

Værktøjslinjen Data Explorer giver dig mulighed for at vælge et foruddefineret filter for at begrænse, hvilke elementer der vises i aktivbrowseren. Du kan f.eks. vælge kun at få vist de rapporter og dashboards, du har delt, eller kun dem, du har oprettet. Du kan også søge efter bestemte rapporter eller dashboards efter navn, beskrivelse eller mærke.

Siden Aktivbrowser kan vise rapporter og dashboards som en flad liste, en kategoriseret liste eller generiske miniatureikoner. Hvis du vil ændre visningen, skal du klikke på det ønskede ikon på værktøjslinjen.

Felt/knap		Beskrivelse
1	Rullelisten Alle elementer	Vælg de elementer, du vil have vist på siden, fra rullelisten.

Felt	/Knap	Beskrivelse
2	Flad liste, knap	Få vist elementer på siden på en flad liste.
3	Knappen Kategoriseret liste	Få vist elementer på siden grupperet som dashboards og rapporter.
4	Knappen Miniaturer	Vis elementer på siden som miniaturer. Billederne i miniaturebillederne repræsenterer enten et dashboard eller en rapport, ikke elementets faktiske udseende.
5	Knappen Nederste eksempelpanel	Vis elementvisningspanelet nederst på siden.
6	Knappen Højre eksempelpanel	Vis elementvisningspanelet til højre på siden.
7	Knappen Skjul eksempelpanel	Der vises ingen elementvisning.
8	Rullelisten Indstillinger	Konfigurer indstillinger for siden. Dette styrer, hvordan elementer sorteres på siden, og hvilke egenskaber der vises for hvert element.

Få vist standarddashboards i Data Explorer

Data Explorer leveres med en række forudbyggede dashboards, som du kan kopiere og redigere.

Forudsætninger

- Du har tilladelsen Data Explorer.
- (Sådan kopieres og redigeres standarddashboards) Du har tilladelsen Oprettelse af indhold.
- De dashboards, der er tilgængelige for dig, varierer, afhængigt af de Cisco-abonnementer, din organisation har. Se Tilgængelige færdigbyggede dashboards for at få flere oplysninger.

Sideplacering

Dataoversigt

Procedurer

Få vist standarddashboards i Data Explorer

Standarddashboards indeholder **System** i **kolonnen Ejer** .

1. Klik på et dashboard for at åbne det.
2. Klik på **Datafinder** for at vende tilbage til listen over dashboards. (Klik ikke på knappen Tilbage i browseren. Det fører dig tilbage til din startside.)

Tilgængelige færdigbyggede dashboards

QM dashboards

Disse dashboards er tilgængelige, hvis din organisation har Cisco Quality Management.

Dashboard	Beskrivelse
Dashboard for agentprofil	Et øjebliksbillede af effektiviteten for en enkelt agent i løbet af de sidste 30 dage, som Lad supervisorer, ledere og evaluatorer dykke direkte ned i kontakter til yderligere gennemgang. Du kan også få adgang til dette dashboard ved at åbne en kontakt og klikke på agentens navn.
Dashboard for agentprofil - visning af agentstartside	En omfattende oversigt over en enkelt agents præstation i de sidste 30 dage, der gør det muligt for en agent at dykke direkte ned i kontakter, som vedkommende har håndteret, til yderligere gennemgang. Du kan tildele dette dashboard som en startside for enhver agent. Hver agent ser kun sine data. Se Mærk rapporter og dashboards med roller.
Agentprofil for CCR-boredetaljer	Dette er et underordnet dashboard, som du kan se detaljer til fra dashboardet Agentprofil.
CX Focus QM - Dashboard for kontaktoplysninger (sidste 7 dage)	Indeholder antallet af kontakter og varighedsoplysninger for hver gruppe fra de foregående syv dage. Du kan analysere ned for at se resultater for teams og agenter.
CX Focus QM - Dashboard med evalueringsoplysninger (seneste 7 dage)	Indeholder evalueringsresultater for hver gruppe fra de foregående syv dage. Du kan analysere ned for at se resultater for teams og agenter.
CX Focus QM - NPS Detail Dashboard (sidste 7 dage)	Indeholder net promoter scores for hver gruppe fra de foregående syv dage. Du kan analysere ned for at se resultater for teams og agenter.

Dashboard	Beskrivelse
QM Agentkvalitetsprocent (AQP)	Indeholder antallet af fuldførte evalueringer og det gennemsnitlige evalueringsresultat. Du kan filtrere efter dato, kontaktens starttid, gruppe, team, agent, evalueringsformular og evaluator.
QM almindelige målepunkter	Indeholder gennemsnitsresultater, evalueringer og kontakttider fra forrige Tredive dage.
Oversigt over QM CX Focus	Indeholder kontaktvarighed, hold, gennemsnitlige evalueringer og netpromotor Score (NPS) fra de foregående tredive dage.
Widgets – kun QM	Widgets er forudbyggede apps, som du kan slippe ind i et dashboard for at få Oplysninger uden at skulle skrive forespørgsler eller oprette rapporter. Dette dashboard indeholder alle widgets til QM. Se Tilgængelige QM widgets for at få flere oplysninger om hver widget. **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** De fleste widgets leveres uden nogen datofiltre indstillet, så de automatisk trækker data så langt tilbage som muligt. Hvis Widgets tager for lang tid at indlæse, juster filtrene til et kortere datointerval.

WFM dashboards

Disse dashboards er tilgængelige, hvis din organisation har Cisco Workforce Management.

Dashboard	Beskrivelse
Oplysninger om overholdelse af agenten	Indeholder oplysninger om overholdelse og overensstemmelse. Du kan filtrere efter dato, Gruppe, team og person.
CX Focus WFM - Dashboard med oplysninger om kontaktvarighed (i dag)	Dette er et underordnet dashboard, som du kan analysere til fra et overordnet dashboard.
CX Focus WFM - Dashboard med oplysninger om kontaktmængde (i dag)	Dette er et underordnet dashboard, som du kan analysere til fra et overordnet dashboard.
CX Focus WFM - SL, ASA, Afbryd detaljeret dashboard	Dette er et underordnet dashboard, som du kan analysere til fra et overordnet dashboard.

Dashboard	Beskrivelse
(I dag)	
Dagens WFM CX Focus-oversigt	Indeholder oplysninger om kontaktmængder og serviceniveauer for i dag.
WFM almindelige målepunkter	Indeholder personale- og planlægningsoplysninger for de foregående syv dage.
WFM prognose	Sammenligner prognosticerede mængder og serviceniveauer med de faktiske tal. Du kan filtrere til bestemte færdigheder, scenarier, datointervaller og meget mere. Dette dashboard indeholder links til relaterede prognosedashboards.
WFM Prognosedetaljer	Sammenligner de detaljerede prognosemetrikker vs. faktiske metrikker for forskellige Færdigheder. Du kan filtrere til bestemte færdigheder, scenarier, datointervaller og meget mere.
WFM prognosescenarie	Sammenligner what if-scenarier for både prognoser og tidsplaner med faktiske metrics. Du kan filtrere til bestemte færdigheder, scenarier, datointervaller og meget mere.
WFM Supervisor	Indeholder et nøglesæt af målepunkter til forståelse af agent, team og sted præstation. Disse metrikker omfatter præstation omkring kontakter, overholdelse, planlagte aktiviteter og fravær. Du kan få vist tendenser over tid for gruppen, samtidig med at du kommer til agentdetaljeniveauet.
Widgets – kun WFM	Widgets er forudbyggede apps, som du kan slippe ind i et dashboard for at få Indsigt uden at skulle skrive forespørgsler eller oprette rapporter. Dette dashboard indeholder alle widgets til WFM. Se Tilgængelige WFM widgets for at få flere oplysninger om hver widget. **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** De fleste widgets leveres uden nogen datofiltre indstillet, så de automatisk trækker data så langt tilbage som muligt. Hvis Widgets tager for lang tid at indlæse, juster filtrene til et kortere datointerval.

Dashboards, der dækker hele suiten

Disse dashboards er tilgængelige, hvis din organisation har både Cisco Quality Management og Cisco Workforce Management.

Dashboard	Beskrivelse
QM WFM almindelige målepunkter	Indeholder planlægnings-, personale- og evalueringsrapporter.
WFM QM CX Focus-oversigt	Indeholder rapporter om kontaktmængde, personale og evalueringsresultater.
Widgets - Alle widgets	Widgets er forudbyggede apps, som du kan slippe ind i et dashboard for at få indsigt uden at skulle skrive forespørgsler eller oprette rapporter. Dette dashboard indeholder alle widgets. Se Tilgængelige QM widgets og Tilgængelige WFM widgets for at få flere oplysninger om hver widget.

Analytics-dashboards

Disse dashboards er tilgængelige, hvis din organisation har Cisco Analytics.

Dashboard	Beskrivelse
Avanceret talesøgning	Søg efter udtryksforekomster efter dato, tillid, varighed og kategori.
Smart benchmarking for agenter	Indeholder oplysninger om kontaktmængde, varighed og opkaldshændelser. Du kan filtrere efter dato, gruppe, team, agent, kontakttype og udtryksforekomst.
Analytics - Muligheder for agentcoaching	Indeholder hits for de mest almindeligt anvendte udtryk, der angiver et behov for coaching, samt oplysninger om evalueringsresultater.
Analytics - Kundeindsats	Indeholder hits for de mest almindeligt anvendte udtryk, der er relateret til kunde indsats, f.eks. overførsler og eskaleringer, samt oplysninger om opkaldshændelser, f.eks. venteposition og stilhed.
Analytics - Kundeoplevelse	Indeholder hits for de vigtigste udtrykskategorier, der påvirker en positiv eller negativ kundeoplevelse.
Analytics – løsning ved første opkald	Sporer tendenser relateret til de største drivkræfter for løsning ved første opkald, f.eks. eskaleringer, overførsler og servicebarrierer. Indeholder forekomster for de udtryk, der fører til ikke-opløsning.
Analytics - Hovedoversigt	Indeholder oplysninger om emnerne og diskussionerne i din kontakt centreret, baseret på udtrykskategorier og hits. Hjælper med at identificere positive og negative tendenser over tid inden for almindelige kategorier såsom gentagen indsats eller overførsler.

Dashboard	Beskrivelse
Analytics - Detaljeret visning af udtryk	Indeholder oplysninger om kontakter, der indeholder en bestemt udtryksforekomst. Du Kan filtrere efter dato, gruppe, team, agent, udtrykskategori og udtryk.
CCR-boredetaljer	Dette er et underordnet dashboard, som du kan analysere til fra et
overordnet dashboard. CCR-boredetaljesynspunkt	Dette dashboard åbnes, når du klikker på en
rapport, der er i en anden rapport.	Analytics-dashboard. Den indeholder oplysninger om kontakterne i rapporten, f.eks. starttid, agent og varighed.
CCR-boredetaljer Smart benchmarking	Dette kontrolpanel åbnes, når du klikker på en rapport, der findes i et andet Analytics-dashboard. Den indeholder oplysninger om kontakterne i rapporten, f.eks. starttid, agent og evalueringstilstand.
Prædiktive evalueringer	Indeholder forudsagte og faktiske evalueringsresultater for kontakter. Du kan Filtrer efter dato, gruppe, team, agent, evalueringsformular og udtryksforekomst.
Predictive Net Promoter Score	Indeholder forudsagte og faktiske net promoter scores for kontakter. Du kan Filtrer efter dato, gruppe, team, agent, kontakttype og udtryksforekomst.
Synspunktsanalyse	Indeholder synspunktsoplysninger efter kanal, agent og meget mere. Du kan Filtrer efter dato, gruppe, team, agent, højeste synspunkt og udtryksforekomst.

CXI – Kontaktcenterdashboards

Disse dashboards er tilgængelige, hvis din organisation har Cisco Data Management.

Dashboard	Beskrivelse
CXI - Kontaktcenter - Kundeindsats	Giver en oversigt over en kundes indsats ved interaktion med dit kontaktcenter. Den sammenligner målepunkter som håndteringstid og forekomsten af eskaleringer med målepunkter som NPS og synspunkter for at vise, hvordan øget indsats påvirker kundetilfredsheden.
CXI - Kontaktcenter - Medarbejderengagement og -tilfredshed	Giver en overordnet visning af agentengagement, målt ved metrikker som f.eks. udnyttelse, overførselshastighed og eskaleringsrelaterede udtryksforekomster. Du kan filtrere efter dato, gruppe, team og agent.
CXI - Kontaktcenter - Procesforbedring	Indeholder målepunkter, der viser muligheder for procesforbedringer på tværs af kontaktcenteret. Opkaldstider, agentadfærd, scriptoverholdelse, uddannelsesmuligheder og programbrug hjælper dig med at finde uddannelsesmuligheder

Dashboard	Beskrivelse
	Eller processer, der muligvis skal forbedres.
CXI - Kontaktcenter - Gentag opkald	Hjælper dig med at afgøre, om dine kunder foretager flere opkald til callcenteret, hvilket potentielt kan indikere manglende løsning ved første opkald. Metric'en for afbrudte kontakter viser, hvor mange kunder der lægger på, når de venter i køen.
CXI - Kontaktcenter - Systemforbedringer	Hjælper dig med at overvåge systemproblemer og muligheder for forbedring. Data med taleforekomster viser, hvor ofte der opstår systemproblemer under opkald. NPS og synspunktsdata viser, hvordan disse problemer påvirker kundetilfredsheden, og varighedsgrafer viser, hvordan de påvirker den samlede opkaldslængde. Du kan også se, hvilke programmer agenter bruger mest tid i.
CXI - Kontaktcenter - Workforce optimering	Giver et overblik over arbejdsstyrkens ydeevne og områder til optimering. Dashboardet har to hovedafsnit: Den venstre side fokuserer på kvalitetsevalueringer fra agentopkald, og den højre side giver en oversigt over andre målepunkter for arbejdsstyrkens ydeevne.
CXI - Oplysninger om håndteringstid	Du kan få adgang til dette dashboard alene eller ved at få adgang til det fra En måleenhed for opkaldstid på et andet dashboard. Den indeholder mere detaljerede oplysninger om håndteringstider, herunder fordelingen mellem taletid, venteposition og tid efter opkald samt tider efter gruppe. Du kan klikke på en gruppe for at se detaljer længere ned til team eller agent.
CXI - NPS-detaljer	Du kan få adgang til dette dashboard alene eller ved at få adgang til det fra en NPS-metrik på et andet dashboard. Det hjælper dig med at forstå tendenserne i dine faktiske og forudsigende NPS-scorer samt afvigelser i dine NPS- og prædiktive NPS-scorer.
CXI - Sætning Hits Detail	Du kan få adgang til dette dashboard alene eller ved at få adgang til det fra En sætning rammer metrik på et andet dashboard. Den viser det absolutte og relative antal udtryksforekomster for de udtrykskategorier og udtryk, du vælger.
CXI – Synspunktsdetaljer	Du kan få adgang til dette dashboard alene eller ved at få adgang til det fra En synspunktsmåling på et andet dashboard. Det hjælper dig med at forstå tendenserne i dine kontakters synspunkter.

Relaterede emner

- Kopiere en rapport eller et dashboard
- Administrer roller og tilladelser – Tildel tilladelser, så brugere kan se Data Explorer-oplysninger.
- Tilgængelige QM widgets – Oplysninger om de færdigbyggede QM apps, der vises på nogle standarddashboards.
- Tilgængelige WFM widgets – Oplysninger om de færdigbyggede WFM apps, der vises på nogle standarddashboards.

Angiv din startside

Data Explorer indeholder mange foruddefinerede rapporter og dashboards, som enhver bruger kan angive som startside. Hvis du f.eks. bruger QM, kan du angive dashboardet Widgets - QM Only som din startside.

Data Explorer mærker standardrapporter og dashboards efter produkt, så du kan søge efter relevante rapporter og dashboards efter produkttag: WFM, CWFM QM eller Analytics.

> BEMÆRK Dashboards og rapporter viser kun data, der er inden for dit område. Hvis en anden bruger f.eks. deler en rapport, der sammenligner de gennemsnitlige evalueringsresultater for team A og team B, men du har
> Rapporten viser ingen data for team B.

Du kan kun angive ét dashboard eller én rapport ad gangen som din startside.

Forudsætninger

- Data Explorer-tilladelse – giver dig skrivebeskyttet adgang til siden DataExplorer-aktivbrowser

Sideplacering

Rapporter > Data Explorer eller Datafinder

Procedurer

Angive et dashboard eller en rapport som din startside

1. Gå til siden DataExplorer-aktivbrowser.
2. Højreklik på et dashboard eller en rapport, der er angivet i aktivbrowseren.

3. Klik på **Angiv som startside**. Data Explorer markerer dashboardet eller rapporten med et rødt startsideikon, og den valgte rapport eller det valgte dashboard bliver din startside.

Kopiere en rapport eller et dashboard

Medmindre en rapport eller et dashboard deles med dig, og ejeren giver dig tilladelse til at foretage ændringer i den, er den bedste måde at tage en eksisterende rapport eller et eksisterende dashboard og gøre det til dit eget at kopiere den. Du er derefter ejer af kopien.

Når du er ejer, kan du tilpasse det og dele det, som du vil.

Forudsætninger

- Data Explorer-tilladelse – giver dig skrivebeskyttet adgang til siden DataExplorer-aktivbrowser
- Tilladelse til oprettelse af indhold – gør det muligt at oprette, opdatere og slette dashboards og rapporter

Sideplacering

Rapporter > Data Explorer eller Datafinder

Procedurer

Kopiere en rapport eller et dashboard, der er delt med dig

1. Højreklik på den delte rapport eller det delte dashboard på aktivbrowsersiden.
2. Klik på **Kopiér**. Data Explorer tilføjer en kopi af rapporten eller dashboardet og gør dig til dets ejer.

Del rapporter og dashboards

Når du har oprettet en rapport eller et dashboard, kan du give andre brugere adgang til den. Når du deler en rapport eller et dashboard, styrer du, hvad de andre brugere kan gøre med rapporten eller dashboardet – få vist, kopiere eller redigere den.

> BEMÆRK: Rapporter og dashboards viser kun data, der er inden for dit område. Hvis en anden bruger f.eks. deler en rapport, der sammenligner de gennemsnitlige evalueringsresultater for team A og team B, men du har
> Rapporten viser ingen data for team B.

Du kan kun dele de rapporter og dashboards, du ejer. Hvis du vil dele en, der er blevet delt med dig, skal du oprette en kopi af den.

Forudsætninger

- Data Explorer-tilladelse – giver dig skrivebeskyttet adgang til siden DataExplorer-aktivbrowser
- Tilladelsen Indholdspublicering – giver dig mulighed for at dele rapporter og dashboards, som du ejer, med delingsgrupper, du tilhører

Sideplacering

Rapporter > Data Explorer eller Datafinder

Procedurer

Dele en rapport eller et dashboard

1. Højreklik på den rapport eller det dashboard, du vil dele, på aktivbrowsersiden.
2. Klik på **Del**. Dialogboksen Deling åbnes.
3. Vælg det tilladelsesniveau, du vil tildele til andre brugere, der tilhører en af de viste grupper. Følgende tabel beskriver de tilgængelige tilladelsesniveauer.

Tilladelse	Beskrivelse
Ingen	Andre brugere kan ikke få vist elementet. Denne tilladelse er standardvalget for alle de anførte grupper.
Vis	Andre brugere kan få vist elementet.
Undersøge	(Kun rapporter) Andre brugere kan ændre filtre, grupper og andre rapportelementer, men kan ikke gemme ændringer.
Gem som	Andre brugere kan foretage ændringer og gemme en kopi af elementet. De kan ikke overskrive det oprindelige element.
Rediger	Andre brugere har fuld tilladelse til at ændre og overskrive det oprindelige element. Bemærk, at der ikke er noget revisionsspor, der viser, hvem der har redigeret elementet, eller hvad der er ændret.

4. Klik på **OK**.

Kolonnen **Delt til** på aktivbrowsersiden viser nu, hvem elementet deles med.

Konfigurer levering af rapportmail

VIGTIGT : Cisco Advanced Reporting er erklæret for ophør af salg pr. 1. november 2023 og kan ikke længere købes.

Funktionen Lever giver dig mulighed for at planlægge, at en rapport, du ejer, skal leveres til modtagere med intervaller i et bestemt tidsrum. Du kan angive rapportfilformatet, intervallet, længden af den tid, det leveres, og modtagerne.

EKSEMPEL : Jeg ønsker, at min agentstatistikrapport i PDF format skal sendes til James Smith og Angela Brown dagligt kl. 10 AM indtil den 31. marts.

Leveringer kan ske til både e-mail-adresser, der er knyttet til Webex WFO-brugere og e-mail-adresser uden for Webex WFO.

Når den er konfigureret, kan du redigere oplysningerne om leveringen og starte eller stoppe leveringer via funktionen Lever eller fra siden Levering (se Administrer levering af rapportmail).

Forudsætninger

- Din organisation har en datastyringslicens.

  VIGTIGT Levering af rapportmail er ikke tilgængelig uden en datastyringslicens.

- Du har tilladelsen Rapportlevering – giver dig mulighed for at konfigurere og administrere, hvornår og til hvem en rapport, som du ejer, sendes via e-mail

Sideplacering

Rapporter > Data Explorer eller Datafinder

Procedurer

Konfigurere levering af en rapport

1. Find den rapport, du vil levere, på siden DataExplorer-aktivbrowser. Du skal være ejer af rapporten.
2. Højreklik på rapporten, og vælg **Lever** på rullelisten. Vinduet **Alle leverancer** åbnes.
3. Klik på **Klik for at tilføje en leveringsplan** , så dialogboksen Rediger levering **vises** .

4. Udfyld felterne for at konfigurere leveringsplanen.
5. Klik på **Klik for at tilføje en leveringsmetode** , der skal **vise dialogboksen Rediger levering af mail** .
6. Klik på + Nederst til venstre i **ruden Modtagere** for at få vist **dialogboksen Vælg modtagere** .
7. Udvid lejerbrugeren i **ruden Tilgængelig** for at få vist alle tilgængelige brugere, vælg modtagerne, og klik på **Tilføj de valgte konti** for at flytte dem til **ruden Valgt** .

   BEMÆRK: Kun modtagere, der er Webex WFO-brugere, kan tilføjes i dialogboksen Vælg modtagere. Du skal vende tilbage til dialogboksen Rediger levering af **mail** for at tilføje eksterne modtagere.

8. Klik på knappen **Rediger e-mail-levering** øverst til venstre på titellinjen for at gå tilbage til dialogboksen Rediger e-mail-levering .

   BEMÆRK: Klik ikke på **Indstil**. Hvis du gør det, gemmes leveringen, og du returneres til aktivbrowsersiden. Hvis du ikke er færdig med at konfigurere din levering, skal du redigere leveringsopsætningen.

9. Vælg formater for rapporten nederst i dialogboksen.
   - Hvis du vælger at levere rapporten som et billede af rapporten, som den vises i Data Explorer, skal dataformatet være **Ingen**.
   - Hvis du vælger at levere rapporten som data (en CSV- eller Excel-fil), skal billedformatet være **Ingen**.
   - Du kan vælge en brugerdefineret sidestørrelse til rapporten. Rapporter leveres som standard i din standardsidestørrelse.
10. Hvis du vil tilføje en ekstern modtagers mailadresse, skal du klikke direkte under **etiketten Modtagere** eller under navnet på en eksisterende modtager for at få vist et redigerbart felt.

11. Skriv den eksterne mailadresse, og tryk på **Enter**.
12. Klik på **Indstil**. Leveringskonfigurationen gemmes, og du vender tilbage til aktivbrowsersiden.

Administrer levering af e-mail til rapporter

Siden Levering giver dig mulighed for at kontrollere afsendelse og modtagelse af rapporter via e-mail. Siden har to afsnit:

Panelet Leverancer fra andre – dette øverste panel viser rapporter, der er sendt til dig af andre brugere. Du kan være den eneste modtager af rapporten, eller du kan være medlem af en delingsgruppe og modtage en rapport, der også sendes til de andre medlemmer af gruppen. Du kan fravælge at modtage disse rapporter.

Dit leveringspanel – Dette nederste panel viser rapporter, som du konfigurerer til levering til andre brugere. Du kan starte eller stoppe (slå til eller fra) leveringen af en rapport her. Dette giver dig mulighed for at oprette rapporter på forhånd, så de er nødvendige. En rapport, der viser status for en salgskampagne, aktiveres f.eks. kun, når kampagnen er i gang, og deaktiveres, når kampagnen er færdig. Rapporten kan derefter aktiveres igen, når den næste salgskampagne starter.

Hvert panel viser navnet på den rapport, der leveres, hvem modtagerne er, og hvad leveringsplanen er.

Leveringer konfigureres på siden DataExplorer-aktivbrowser.

Forudsætninger

- Din organisation har en datastyringslicens.

  VIGTIGT Levering af rapportmail er ikke tilgængelig uden en datastyringslicens.

- Du har tilladelsen Leveringsstyring – giver dig mulighed for at til- og fravælge modtagelse af planlagte rapporter via e-mail fra andre brugere og starte og stoppe rapportleveringer til andre brugere, som du har konfigureret.
- Du har tilladelsen Rapportlevering – giver dig mulighed for at konfigurere og administrere, hvornår og til hvem en rapport, som du ejer, sendes via e-mail

Sideplacering

Indstillinger > levering af Data Explorer >

Procedurer

Administrer leverancer fra andre

BEMÆRK: Hvis en rapport leveres til dig på en e-mailadresse uden for den e-mailadresse, der bruges til dig i Webex WFO, kan du ikke til- eller fravælge levering til den pågældende adresse. Denne funktion er kun tilgængelig for
e-mailadresser i Webex WFO.

- Hvis du ikke længere vil modtage rapportleveringer, der er konfigureret af andre brugere, skal du markere afkrydsningsfeltet **Fravælg** og klikke på **Gem**.
- Hvis du vil genstarte leveringen, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Fravælg** og klikke på **Gem**.

Administrer dine egne leverancer

- Hvis du vil aktivere en rapports levering, skal du markere **afkrydsningsfeltet Til/Fra** og klikke på **Gem**.
- Hvis du vil deaktivere leveringen af en rapport, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Til/Fra** og klikke på **Gem**.

Slet en af dine egne leveringer

- Vælg den levering, du vil slette, og klik i [−] nederste venstre hjørne på siden **Dine leveringer**

  Og derefter klikke på **Gem**.

Annullere ændringer, du foretager på siden

- **Klik på knappen Tilbage** for at annullere eventuelle ændringer, du foretager på siden Levering. Du skal gøre dette, før du gemmer dine ændringer. Når dine ændringer er gemt, kan du ikke fortryde dem.

Relaterede emner

- Konfigurer levering af rapportmail

Mærk rapporter og dashboards med roller

Hvis du kun ønsker, at brugere med en bestemt rolle skal have adgang til en delt rapport eller et delt dashboard, kan du mærke det med navnet på den ønskede rolle.

Du kan kun tagge de rapporter eller dashboards, du ejer. Hvis du vil være ejer af en rapport eller et dashboard, der er delt med dig, skal du kopiere rapporten (se Kopiere en rapport eller et dashboard).

> BEMÆRK Hvis rollen ikke inkluderer adgang til Datastifinder, bliver et kodet dashboard standardstartsiden for personer med denne rolle.

Forudsætninger

- Data Explorer-tilladelse – giver dig skrivebeskyttet adgang til siden DataExplorer-aktivbrowser
- Tilladelsen Indholdspublicering – giver dig mulighed for at dele rapporter og dashboards, som du ejer, med delingsgrupper, du tilhører

Sideplacering

Rapporter > Data Explorer eller Datafinder

Procedurer

Mærke en rapport eller et dashboard med en rolle

> **FORUDSÆTNING**
>
> - (For kunder, der skifter fra version 10.4 til skyen) Rollen tildeles dashboards på Data Explorer-hjemmesiden: Flyt rollen til Data Explorer på Application Management > Global > Global Settings > Dashboard Administration.

1. Højreklik på rapporten eller dashboardet på siden Data Explorer, og vælg **Mærke** på rullelisten. Vinduet **Mærker** åbnes.
2. Angiv **c1_role_** og derefter navnet på rollen.

   VIGTIGT Rollenavnet skal stemme overens med det navn, som organisationen bruger. Der findes en liste over roller i Programadministration > Global > Brugerkonfiguration > Roller.

   Hvis du vil tilføje en rolle, hvis navn er ét ord, skal du indtaste navnet.

   EKSEMPEL c1_role_Agent

Hvis du vil tilføje en rolle, hvis navn består af flere ord adskilt af mellemrum, skal du sætte mærket i dobbelte anførselstegn.

EKSEMPEL c1_role_East Kyst Teamleder"

Hvis du vil tilføje flere roller på samme tid, skal du angive dem efter hinanden, adskilt af et mellemrum.

EKSEMPEL c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Klik på **Tilføj tag**.
4. Klik på **OK.** Mærkevinduet lukkes.

Søg i aktivbrowseren efter mærker

Du kan søge i aktivbrowseren efter ethvert tag. Hvis du søger efter produkttag, kan du kun se tags for produkter, du har licens til at bruge. Hvis du f.eks. kun har en QM licens, får du kun vist foruddefinerede varer, der har et QM-tag, ikke varer, der har et WFM- eller et Analytics-tag.

BEMÆRK Afhængigt af den WFM licens, du har, mærkes WFM felter med WFM (for nye WFM) eller CWFM (for klassiske WFM).

Forudsætninger

- Data Explorer-tilladelse – giver dig skrivebeskyttet adgang til siden DataExplorer-aktivbrowser

Sideplacering

Rapporter > Data Explorer eller Datafinder

Procedurer

Søg efter rapporter og dashboards efter mærker

1. Klik på søgeikonet på siden Aktivbrowser, og vælg **derefter Søg efter tags**.
2. Indtast det ønskede mærke i søgefeltet. Data Explorer viser kun rapporter og dashboards, der er mærket med denne værdi.

> BEMÆRK Hvis mærkenavnet er flere ord adskilt af mellemrum, skal du sætte dobbelte anførselstegn om navnet. Hvis du f.eks. vil søge efter **Agent Østkysten**, skal du skrive **"Agent Østkysten".**

Eksportere en rapport

Data Explorer giver dig mulighed for at eksportere rapporter. Hver rapportside har knappen Eksporter **som** . Dette giver dig mulighed for at eksportere dataene fra en rapport i CSV- eller XLSX-format.

> **VIGTIGT** Hvis du vil eksportere resultaterne af en rapport, skal du gemme filterkriterierne og eventuelle andre redigeringer, før du eksporterer.

Forudsætninger

- Data Explorer-tilladelse – giver dig skrivebeskyttet adgang til siden DataExplorer-aktivbrowser

Procedurer

Eksportere en rapport

1. Klik på navnet på rapporten i aktivbrowseren. Rapportsiden åbnes.
2. Klik på Eksportér **som**. Dialogboksen Eksporter **rapport** åbnes.
3. Vælg det filformat, du vil bruge til eksporten.
4. Klik på **Næste**. Når dataene er klar, vises et downloadlink.
5. Klik på linket for at downloade filen.
6. Klik på **Luk** , når overførslen er fuldført.

Opret en rapport

Rapporter er byggestenene i Data Explorer, der hjælper dig med at visualisere tendenser i dine data. Du opretter en rapport ved at definere det spørgsmål, du vil besvare, og konfigurere outputtet, så svaret præsenteres på en meningsfuld måde.

For at starte processen skal du opdele spørgsmålet i dets individuelle dele:

- Målinger – de metrics, du vil forstå. Disse er numeriske felter, hvor der udføres beregninger, f.eks. addering eller gennemsnit.
- Emner – Hvordan du ønsker at gruppere metrics. Disse er tekstfelter, der bruges som kategorilignende grupperinger, f.eks. agent-id-nummer eller kønavn.
- Filtre – De grænser, som du ønsker, at værdierne skal ligge inden for, f.eks. en tidsramme eller maksimal-/minimumværdier.

EKSEMPEL

Du ønsker at finde ud af, hvor mange kontakter, der varede længere end ti minutter, der blev håndteret af hver agent på østkystteamet i marts måned.

- Målingen er kontakter.
- Emnerne er agenterne på østkystholdet.
- Filtrene er kontakter, der er længere end ti minutter og marts måned.

Disse tre komponenter udgør strukturen i rapporter, der kan være utroligt komplekse og nyttige.

Når du har oprettet spørgsmålet om rapporten, kan du bestemme, hvordan oplysningerne i rapporten skal vises. Der er en bred vifte af diagrammer og tabeller, der kan tilpasses, at vælge imellem.

Opret et spørgsmål

Rapporter er byggestenene i Data Explorer, der hjælper dig med at visualisere tendenser i dine data. Du opretter en rapport ved at definere det spørgsmål, du vil besvare, og konfigurere outputtet, så svaret præsenteres på en meningsfuld måde. Der er en bred vifte af diagrammer og tabeller, der kan tilpasses, at vælge imellem.

Du kan bruge panelet Spørgsmål til at oprette et spørgsmål. For at starte processen skal du opdele spørgsmålet i dets individuelle dele:

- **Hvad** – De målinger (metrics), du vil forstå. Disse er numeriske felter, hvor der udføres beregninger, f.eks. addering eller gennemsnit.
- **Hvordan**—Hvordan du ønsker at gruppere målingerne. Disse er tekstfelter, der bruges som kategorilignende grupperinger, f.eks. agent-id-nummer eller kønavn.
- **Filtre** – de grænser, som du ønsker, at værdierne skal ligge inden for, f.eks. en tidsramme eller maksimum-/minimumværdier.

EKSEMPEL

Du ønsker at finde ud af, hvor mange kontakter, der varede længere end ti minutter, der blev håndteret af hver agent på østkystteamet i marts måned.

- **Hvad** er antallet af kontakter (målingen).
- **Hvordan** er agenterne på østkystteamet (grupperingen)?
- **Filtre** begrænser rapporten til kontakter, der er længere end ti minutter, og som er fra marts måned.

BEMÆRK Når du opretter dit spørgsmål, angiver ruden nederst i panelet Spørgsmål spørgsmålet i et almindeligt sprog baseret på dine valg i afsnittene Hvad, Hvordan og Filtre.

Opret en ny rapport

For at oprette et spørgsmål har du brug for en rapport, hvor du kan stille det.

Opret og navngiv din nye rapport

1. Klik på **Ny rapport** på startsiden for Data Explorer for at få vist rapportdesigneren.
2. Klik på **Unavngivet rapport** på titellinjen, og angiv et navn til den nye rapport.

Vælg en måling

Beslut, hvilke oplysninger rapporten skal vise. Disse numeriske værdier kaldes målinger.

Der er en liste over målinger, du kan vælge imellem, eller du kan oprette dine egne tilpassede målinger. Der bruges ofte flere målinger i rapporter. En rapport, der viser kontaktvarighed i timer, kan f.eks. også vise den gennemsnitlige kontaktvarighed.

SEDDEL

Målingen Overholdelse % – Daglig beregnes efter dagens afslutning og tidsstemples derefter kun med en dato og ikke et klokkeslæt. Programmet tildeler en tidsværdi på midnat UTC til det. Da rapporter udføres i tidskonteksten for den bruger, der kører rapporten, sker der som standard et tidsskift, og overholdelsesværdier kan virke forkerte i rapporten.

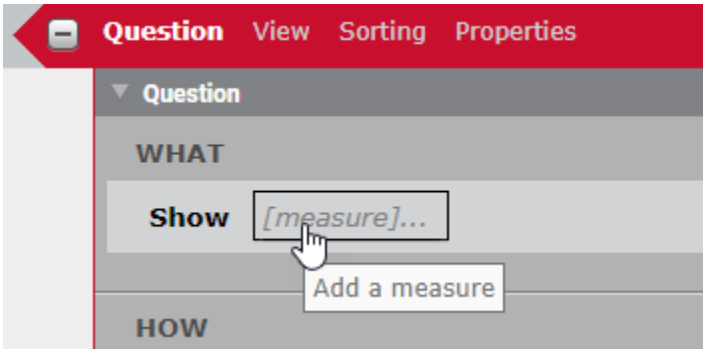
For at justere for dette har du flere muligheder:

1. Angiv tidszonen for rapporten til UTC.
2. Angiv tidszonen for den bruger, der kører rapporten, til UTC.
3. Anvend følgende brugerdefinerede formel på rapporten:

```
timeShiftValue([Overholdelses-PCT];[Overholdelsesdato], 'Time', -8)
```

Konfigurere målinger for en ny rapport

1. I afsnittet **Hvad** i **panelet Spørgsmål** skal du klikke på Vis **[mål]**. Dialogboksen **Vælg måling** åbnes.



   Som standard **vises alle** tilgængelige målinger, men du kan søge i, sortere og filtrere listen.

   - Klik på **Efter mærker** for at få vist målinger, der kun gælder for forskellige datakilder, f.eks. Analytics eller QM. Nogle målinger har flere mærker og vises derfor på mere end én mærkeliste.
   - Klik på **Favoritter (øverst til højre på listen) for kun at få vist de målinger** , du har mærket som favoritter. Hvis du vil mærke en favorit, skal du klikke på feltet til venstre for målets navn på listen, så der vises en gul stjerne. Enhver måling, du tagger som favorit, forbliver tagget fra session til session.
   - Klik på **Sortér** (øverst til højre på listen) for at sortere listen over målinger i stigende/faldende rækkefølge. Listen er som standard i stigende rækkefølge.
   - Angiv navnet på den måling, du vil bruge, **i feltet Søg** for hurtigt at finde dette felt.

2. Vælg den måling, du vil medtage i rapporten, på listen over tilgængelige målinger.

   Du kan også klikke på **Brugerdefineret** i øverste højre hjørne for at oprette en brugerdefineret måling. Du kan finde flere oplysninger om brugerdefinerede målinger i Oprette en brugerdefineret måling.

3. (Valgfrit) Tilpas, hvordan målingen vises i rapporten, ved hjælp **af panelet Konfiguration** af måling nederst i dialogboksen. Her kan du konfigurere målingens tal- eller datoformat, hvordan den aggregeres, og anvende indholdsattributter på den. Du kan finde flere oplysninger om konfiguration af en måling under Konfigurere en målings udseende.

4. Klik på **Tilføj**.
   Den måling, du har tilføjet, vises i panelet Spørgsmål, og der tilføjes et andet Vis felt under det, du har fuldført. Brug dette felt til at føje yderligere målinger til dit spørgsmål.

   > BEMÆRK Hvis du vil konfigurere en måling, du allerede har føjet til **afsnittet Hvad** , skal du klikke på målingen for at åbne **dialogboksen Vælg mål** igen.

5. (Valgfrit) Målinger vises som standard som kolonner. Klik som **kolonner** for at skifte til at vise dem som rækker.

Vælg en gruppering

Når du har defineret emnet for dit spørgsmål med målingen, skal du bestemme, hvordan oplysningerne skal grupperes. Betingelsen **Hvordan** spørgsmål er ofte organiseringen af personer, steder, ting og tidsrammer, der giver virkelige emner eller omstændigheder til rapporten. Det er almindeligt at have flere Hvordan-emner i en rapport.

Bestem, hvordan rapporten skal gruppere oplysningerne

1. I afsnittet **Hvordan** i panelet Spørgsmål skal du klikke på Gruppe **[gruppering].** Dialogboksen **Vælg gruppering** åbnes.

   Der er to grupperingsindstillinger, **Emne** og **Tid**. Som standard ser du indstillingen Emne. Hvis du vil gruppere efter tid eller dato, skal du klikke på **Tid** i øverste højre hjørne af dialogboksen. Du kan også yderligere forfine tidsgrupperingen efter periode.

   > BEMÆRK Ligesom du kan med målinger, kan du indsnævre de viste emner og tider efter mærker eller favoritter, sortere dem i stigende/faldende rækkefølge eller søge efter en bestemt
   > Emne eller klokkeslæt efter navn.

2. Vælg den ønskede gruppering, og klik derefter på **Tilføj**.

   Den gruppering, du har tilføjet, vises i panelet Spørgsmål, og et andet **[grupperings]** felt tilføjes under det, du fuldførte. Brug dette felt til at føje flere grupper til dit spørgsmål.

   > BEMÆRK Hvis du vælger **med totaler i afsnittet Gruppe i panelet Spørgsmål og vælger** Bevar totaler , når du opretter en visualisering, viser diagrammet den samlede værdi som en ekstra kolonne.

Indstil et filter

Det sidste trin i definitionen af et spørgsmål er at vælge et filter. En foranstaltning alene kan returnere en stor mængde information. Filteret bruges til at målrette mod de specifikke oplysninger, du vil medtage eller ekskludere i din rapport. Du kan vælge bestemte værdier, der skal medtages eller udelades, eller du kan angive filtre eller interval for tekstsammenligning

Sammenligningsfiltre for at bestemme, hvilke værdiintervaller der er inkluderet i din rapport.

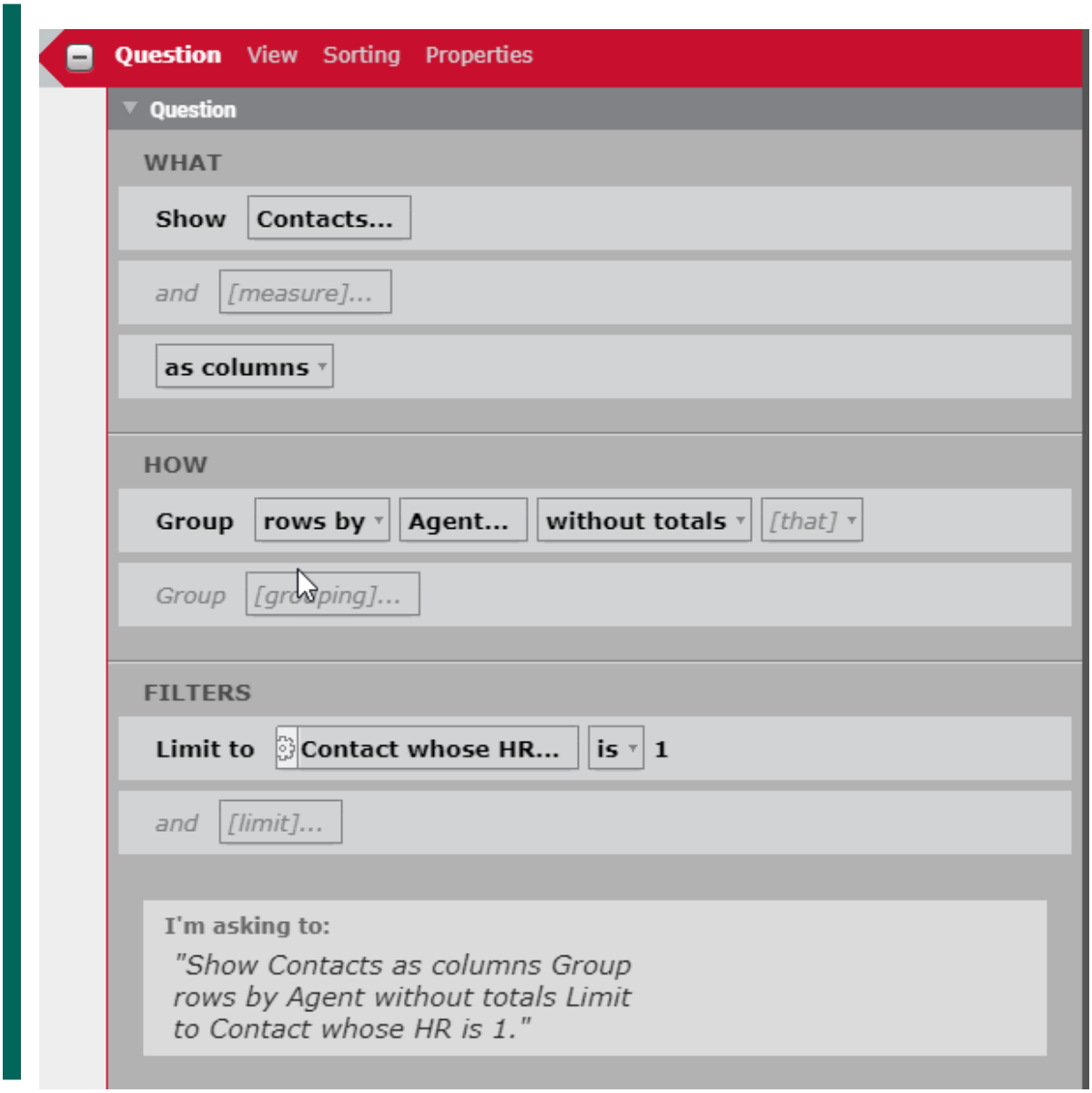
> BEMÆRK: Data Explorer rapporterer om de sidste to års data. Hvis systemet har mange historiske data, kan det være nyttigt at konfigurere filteret, før du konfigurerer målinger og grupperinger.
> Dette er med til at gøre visningen af rapporten hurtigere og hurtigere.

Filtersektionen bruges også til at konfigurere, hvilke emner der bruges sammen med parametre på dashboardet. Hvis din rapport f.eks. viser alle agenter i kontaktcentret, men du kun ønsker at kunne se data for en bestemt agent, giver parameteren dig mulighed for at vælge den pågældende agent og kun se deres data vist i rapporten.

Kun medtage visse værdier for et emne i rapporten

1. I afsnittet **Filtre i panelet Spørgsmål** skal du klikke på Begræns til **[begræns].** Dialogboksen **Vælg filter** åbnes.
2. Vælg et emne, og vælg derefter et felt, som rapporten skal filtreres efter.
3. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Alle værdier** , og markér afkrydsningsfeltet for de værdier, du vil medtage.
4. Klik på **Tilføj** for at filtrere rapporten.

> **EKSEMPEL**
> Du vil kun medtage kontakter, der er mærket til HR, i din rapport. Du udfylder dialogboksen **Vælg filter** på følgende måde.
>
> - Vælg Kontakt **i ruden**til venstre.
> - I den midterste rude skal du vælge **HR.**
> - Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Alle værdier** under fanen Vælg **i højre rude, og marker afkrydsningsfeltet** 1 **(hvilket betyder sandt eller ja).**



Udelade visse værdier fra rapporten

1. I afsnittet **Filtre i panelet Spørgsmål** skal du klikke på Begræns til **[begræns].** Dialogboksen **Vælg filter** åbnes.
2. Vælg et emne, og vælg derefter et felt, som rapporten skal filtreres efter.
3. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Alle værdier** , og markér derefter afkrydsningsfeltet for en eller flere af de værdier, du vil udelade.
4. Klik på **Tilføj**.

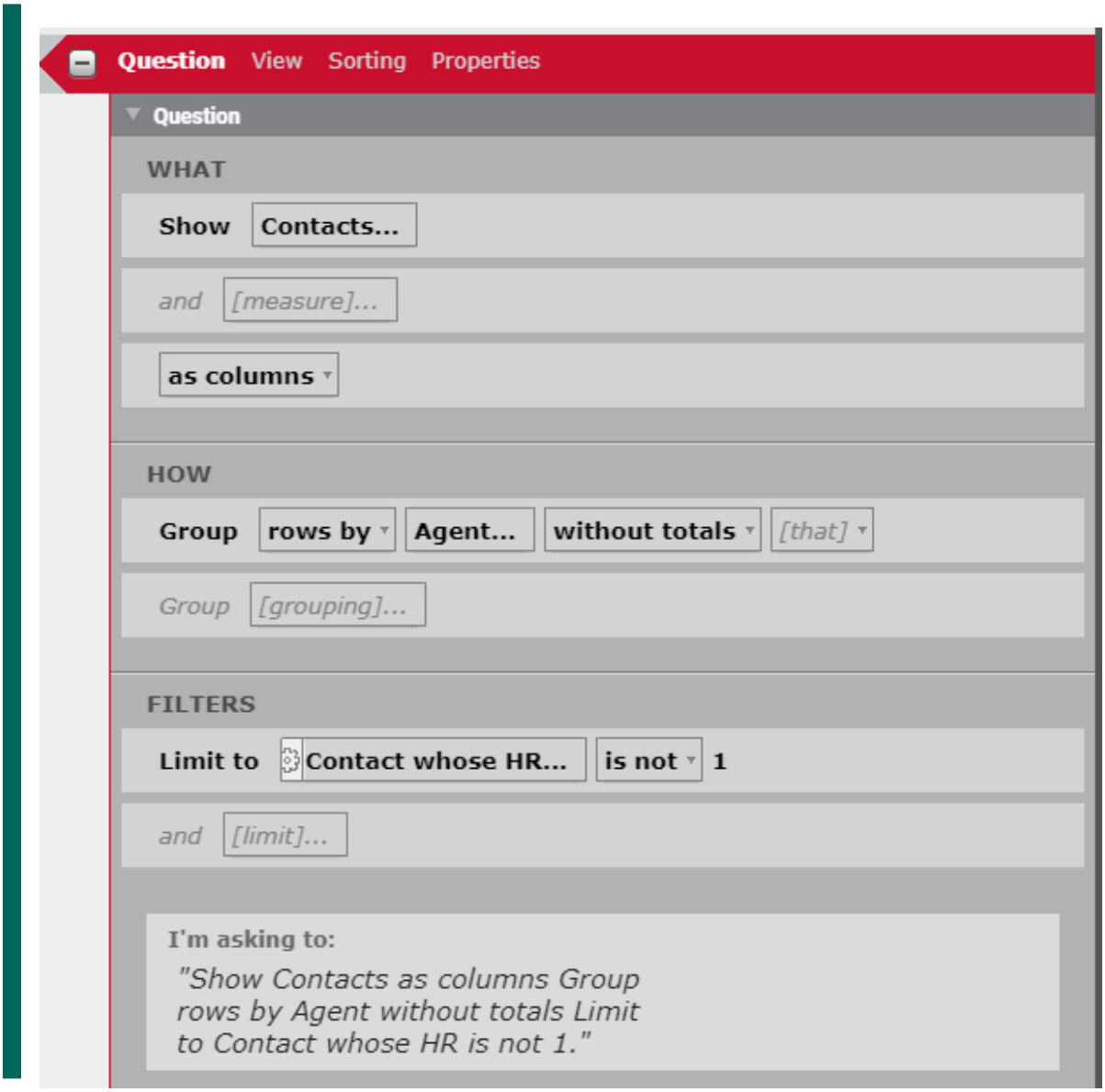
5. I afsnittet **Filtre** i panelet Spørgsmål skal du klikke på **rullelisten er** i det filter, du oprettede, og vælge **er ikke** på rullelisten.

EKSEMPEL

Du vil ekskludere kontakter, der er mærket til HR i din rapport. Du fuldfører **Vælg dialogboksen Filter** på følgende måde.

- Vælg Kontakt **i ruden**til venstre.
- I den midterste rude skal du vælge **HR.**
- Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Alle værdier** under fanen Vælg **i højre rude, og marker afkrydsningsfeltet** 1 **(hvilket betyder sandt eller ja).**

I afsnittet **Filtre i panelet Spørgsmål** skal du ud for det filter, du lige har tilføjet, **ændre** til **er ikke** på rullelisten.



Medtag eller udelad værdier ved hjælp af sammenligningsfiltre

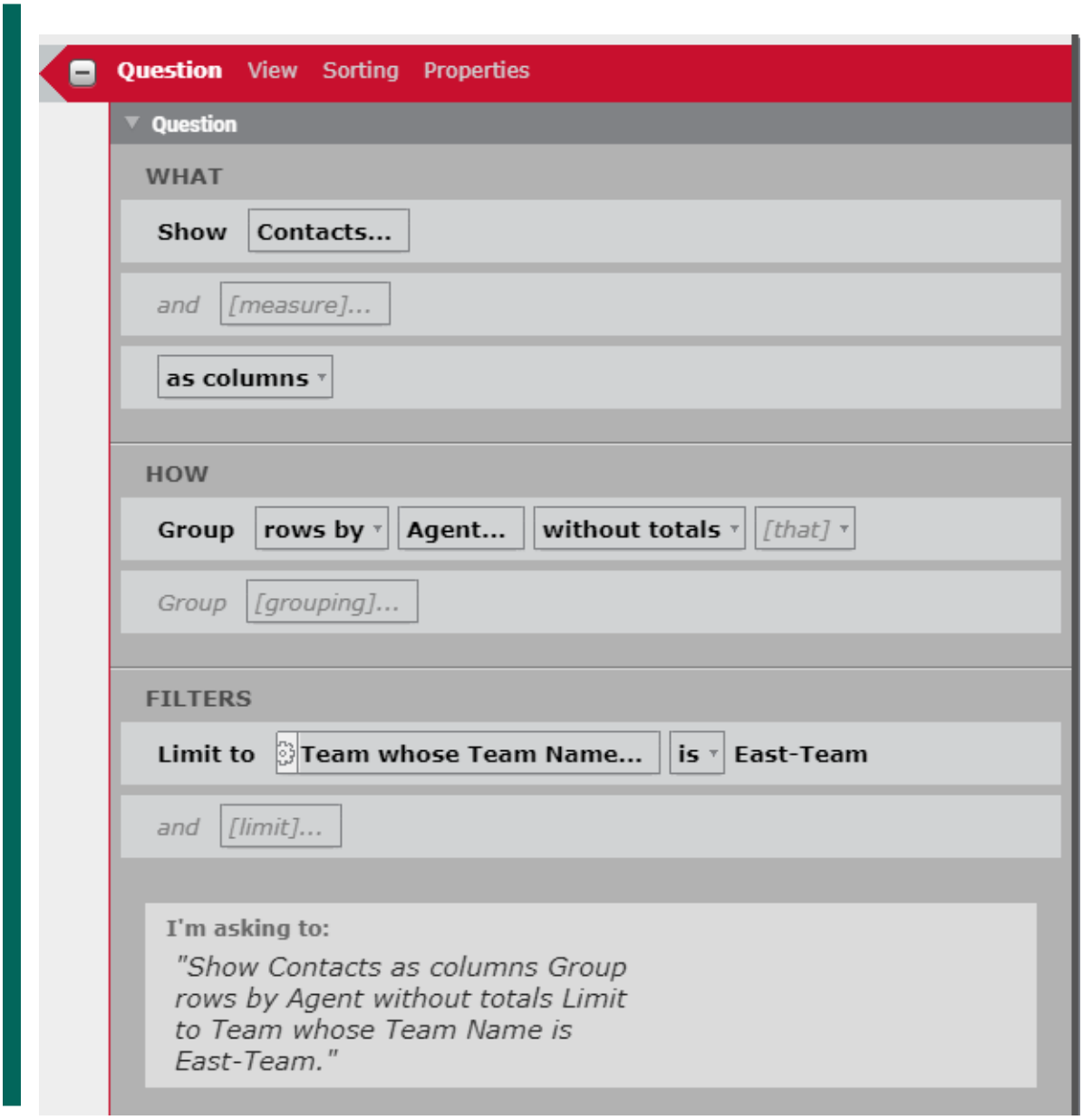
1. I afsnittet **Filtre i panelet Spørgsmål** skal du klikke på Begræns til **[begræns].** Dialogboksen **Vælg filter** åbnes.
2. Vælg et emne, og vælg derefter et felt, som rapporten skal filtreres efter.
3. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Alle værdier** , og udfør derefter en af følgende handlinger:
   - Markér afkrydsningsfeltet for værdien for at angive den som en sammenligning.
   - **Angiv en værdi i anførselstegn, der skal angives som sammenligning, under fanen Angiv** .

4. Klik på **Tilføj**.
5. I afsnittet Filtre i panelet Spørgsmål skal du klikke på **rullelisten er** i det nye filter og vælge den operator, du vil anvende på værdien.

EKSEMPEL

Du vil kun medtage agenter, der tilhører østteamet, i din rapport. Du udfylder dialogboksen **Vælg filter** på følgende måde.

- I venstre rude skal du vælge **Team**.
- Vælg Teamnavn **i den midterste rude**.
- Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Alle værdier** under fanen Vælg **i højre rude, og marker afkrydsningsfeltet** Østteam **.** Du kan også klikke på **fanen Angiv** og skrive **"Øst-Team"** i ruden med filterværdier.

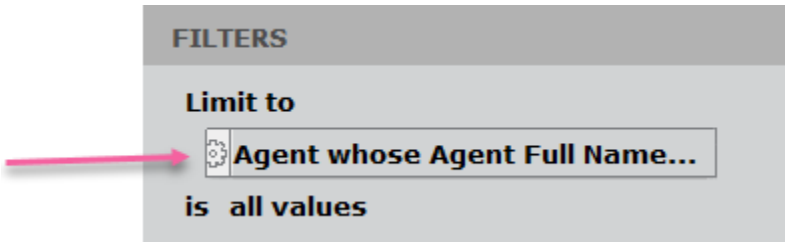


Tilføj en eller flere rapportparametre

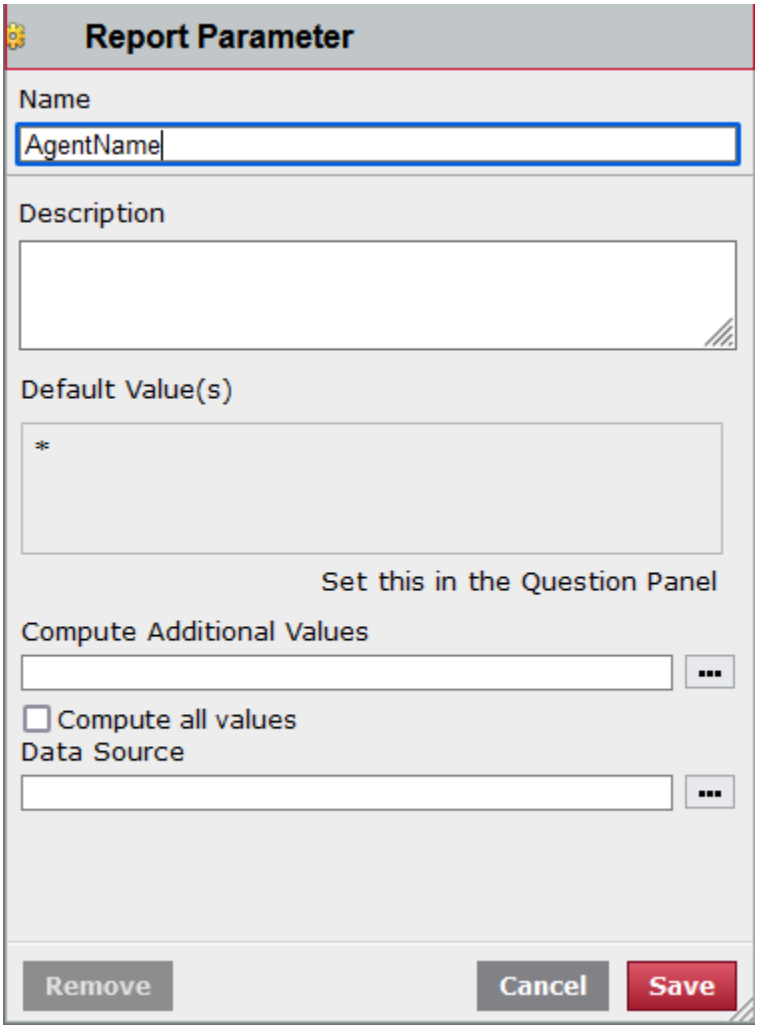
Hvis du vil bruge et parameterkontrolelement, f.eks. en medlemsvælger, til at filtrere de data, der vises i en rapport, skal du føje en eller flere rapportparametre til rapporten. Du kan finde flere oplysninger om brug af parametre i en rapport under Tilføje en parameter.

1. I afsnittet **Filtre i** panelet **Spørgsmål** skal du klikke på Begræns til **[begræns].** Dialogboksen **Vælg filter** åbnes.
2. Vælg et emne, og vælg derefter et felt, som rapporten skal filtreres efter.

3. Under fanen **Vælg** skal du markere afkrydsningsfeltet **Alle værdier** .
4. Klik på **Tilføj**. Emnet vises i **feltet Begræns til** .
5. Til venstre for **feltet Begræns til** skal du klikke på tandhjulsikonet for at åbne **dialogboksen Rapportparameter** .



6. **Angiv et navn til parameteren i feltet Navn** . Navnet må ikke indeholde et mellemrum. Alle andre felter er valgfri.



7. Klik på **Gem**. Bemærk, at tandhjulsikonet er blevet rødt, hvilket indikerer, at parameteren er konfigureret.
8. Gentag denne procedure for alle andre filtre, du vil bruge i rapporten.

Filtrering af slettede prognose-, overholdelses- og agentplanlægningsposter

I sagens natur ændres prognose-, overholdelses- og agentplanlægningsposter ofte. En agents tidsplan kan f.eks. blive ændret flere gange. Hver gang dette sker, slettes en tidsplanpost, og der oprettes en ny.

I Data Explorer-databasen slettes disse poster ikke fysisk. De markeres derimod som slettet, og posten forbliver i databasen. Dette resulterer i mange poster, der ikke længere er relevante, og kan resultere i unøjagtige rapporter, hvis de medtages. I dette tilfælde skal de poster, der er markeret som slettet, filtreres ud af rapporten.

BEMÆRK: Vær opmærksom på, at der kan være tidspunkter, hvor du ønsker at inkludere disse markerede poster i en rapport. Du skal f.eks. muligvis overvåge, hvor mange gange en bestemt agents tidsplan var
Ændret. I sådanne tilfælde skal du ikke filtrere de slettede poster fra rapporten, fordi hver post logfører en ændring af tidsplanen.

Filtrere slettede prognose-, overholdelses- og agentplanlægningsposter

1. I afsnittet **Filtre i** panelet **Spørgsmål** skal du klikke på Begræns til **[begræns].** Dialogboksen **Vælg filter** åbnes.
2. Vælg et prognose-, overholdelses- eller planlægningsemne, og se, om de felter, der er knyttet til dette emne, indeholder nogen af disse flagfelter:
   - Rapporten Overholdelse for agent er slettet
   - Tidsplansaktivitet slettes.
   - Prognose erslettet
3. Hvis du finder et af disse felter, skal du markere det. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet Alle værdier **,** og vælg **1** (1 = sandt eller ja).
4. Klik på **Tilføj**.
5. I afsnittet **Filtre i** panelet Spørgsmål skal du klikke på **rullelisten er** og vælge **er ikke**.

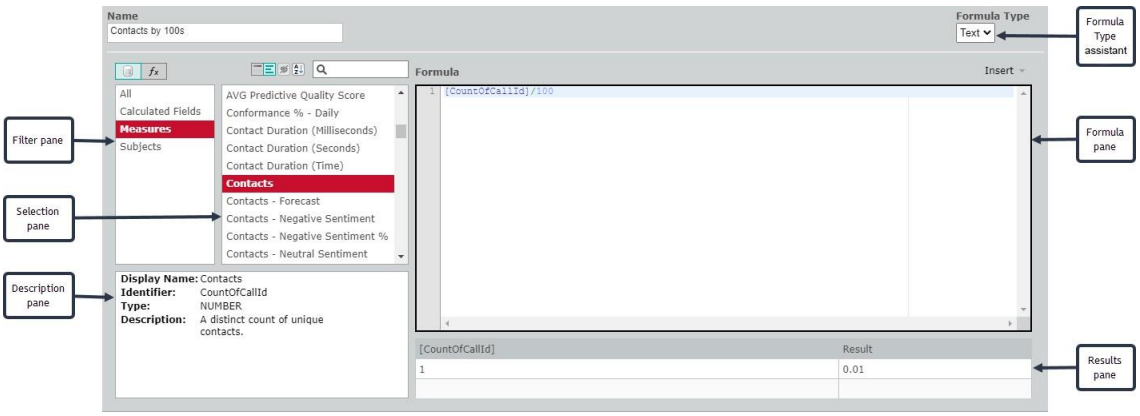
Oprette en brugerdefineret måling

Hvis du vil føje en måling til en rapport, der ikke findes på listen over målinger, kan du oprette en brugerdefineret måling ved at klikke på **Brugerdefineret** i øverste højre hjørne af **dialogboksen Vælg måling** .

Brugerdefinerede målinger bruger formler til at ændre målinger og felter, der allerede findes i datamodellen. Du kan oprette en formel ved manuelt at angive målinger og operatorer i formelruden. Dialogboksen Opret måling indeholder lister over tilgængelige målinger, operatorer og referencer, som du kan vælge imellem for at oprette en formel.

Dialogboksen Opret måling for brugerdefinerede målinger består af to sektioner: panelet Formeleditor øverst og panelet Målkonfiguration nederst. Du kan finde oplysninger om panelet Konfiguration af måling under Konfigurere en målings udseende.

Formeleditoren er kontekstspecifik. Den giver dig mulighed for kun at medtage de dataelementer, funktioner og andre funktioner for formlen, der er relevante for den måling, du vælger.



- Ruden Filter indeholder de indstillinger, du kan bruge til at indsnævre antallet af dataelementer eller Funktioner, der vises i ruden Valg. Hvis du f.eks. vælger **Målinger** i ruden Filter, vises kun målinger i valgruden. Brug knapperne over filterruden til at:

  Skift mellem dataelementer og funktioner. Dataelementer er de felter i databiblioteket, der er tilgængelige til brug i formlen, og funktioner er definerede driftsopgaver.

- I **valgruden** vises de elementer eller funktioner, du kan føje til formlen. Hvad der vises, afhænger af dit valg i ruden Filter? Brug knapperne over markeringen

  Rude for at skifte mellem målings- eller funktionsvisningsnavne og identifikatorer. Du kan sortere dataelementerne eller funktionerne i stigende eller faldende rækkefølge med knappen Sorter og søge efter et bestemt dataelement eller en bestemt funktion ved hjælp af søgefeltet.

  BEMÆRK: Denne knap bruges ikke i øjeblikket.

- Ruden Beskrivelse viser oplysninger om det dataelement eller den datafunktion, du har valgt i valgruden.

- **Formelruden** viser formlen, efterhånden som du opretter den. Denne rude indeholder de dataelementer og funktioner, du vælger, og alle andre formelelementer, du angiver manuelt.

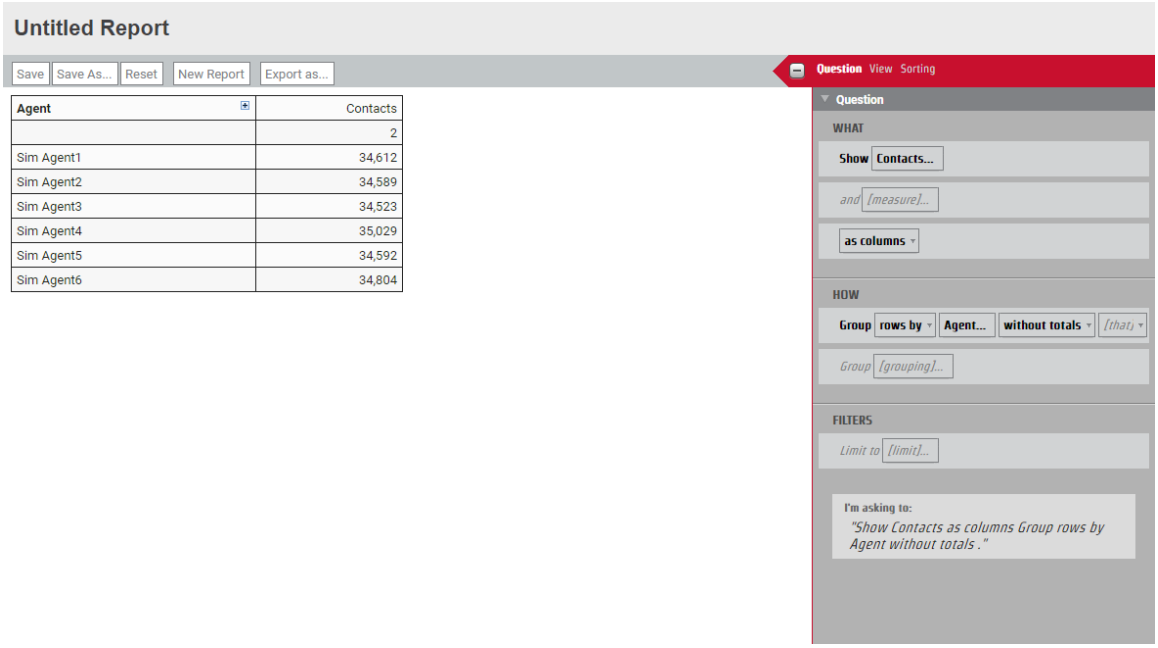
- Ruden **Resultater** forsøger at kompilere formlen, mens du arbejder, og at vise resultatet. Der vises en fejlmeddelelse, hvis formlen indeholder fejl.

- På **rullelisten Formeltypeassistent** kan du få adgang til sekretærer, der hjælper dig med at oprette forskellige typer formler. Standarden er en tekstformel, men ud over tekst kan du vælge mellem formeltyperne forskel, forhold, skala, opdeling og tidsforskydning. Se Oprette en brugerdefineret måling med en formeltypeassistent for at få flere oplysninger.

Eksempel på en tilpasset måling

Funktionen Brugerdefineret måling er et værktøj, der kan bruges til at oprette mange forskellige typer formler med forskellige kompleksitetsniveauer. Der er flere måder at oprette en formel på. I følgende eksempel forklares en måde at oprette en brugerdefineret måling på.

Lad os i dette eksempel sige, at du gerne vil se en rapport, der involverer antallet af kontakter, som dine agenter håndterer. Dit kontaktcenter modtager et stort antal kontakter, så rapporten viser hver agent, der håndterer kontakter, der kan tælles i tusindvis hvert år. Du kan dog bruge rapporten til at finde agenter, der klarer sig højere end eller under resten af gruppen, og hvis du ser det nøjagtige antal kontakter for hver af dem, er det svært at få et hurtigt overblik over det, som det ses i denne grafik:



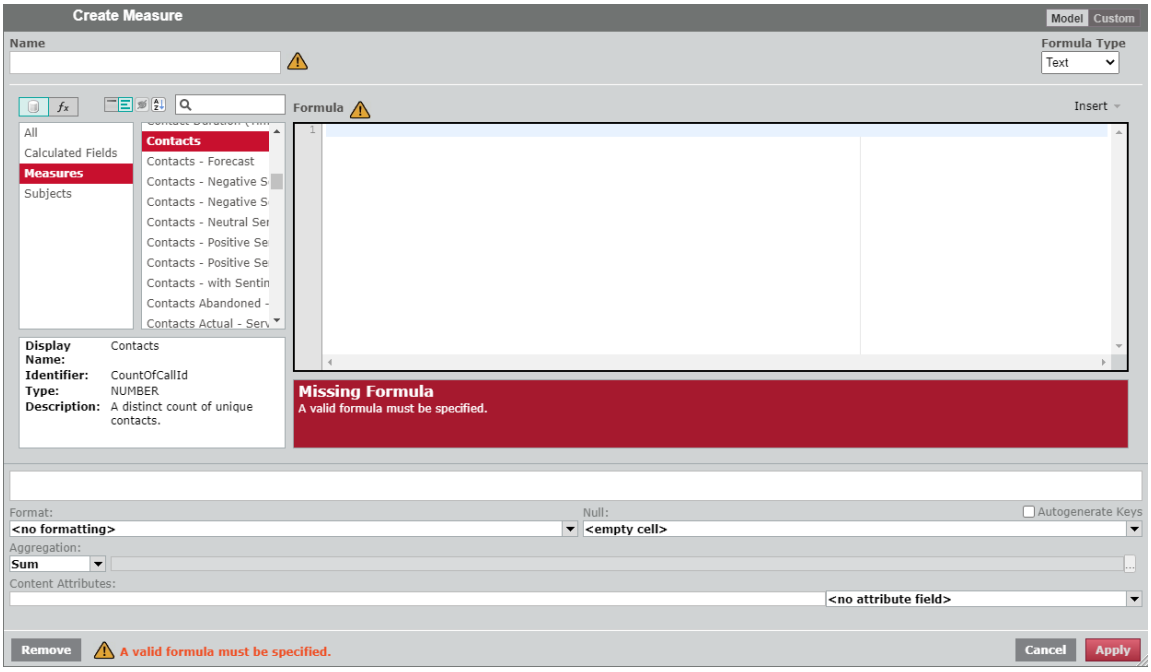
Måden at løse dette problem på er at præsentere antallet af kontakter som faktorer på 1.000 for at få et hurtigt overblik over agentproduktiviteten. I dette eksempel viser vi dig, hvordan du opretter en brugerdefineret måling, der dividerer antallet af kontakter med 1.000.

Oprette en brugerdefineret måling for at opdele kontakter med 1.000

1. På fanen Spørgsmål i panelet Spørgsmål skal du klikke på Vis **[mål]**. Dialogboksen **Vælg måling** åbnes.
2. Klik på **Brugerdefineret**. Dialogboksen Opret måling åbnes. Tekstfelterne er tomme, og der vises flere advarsler i dialogboksen.
3. Indtast **kontakter med 1K** i tekstfeltet **Navn** .

4. Find og vælg målingen **Kontakter** .

> BEMÆRK: Du skal muligvis rydde søgefeltet for en eksisterende søgestreng for at se alle resultaterne i valgruden.

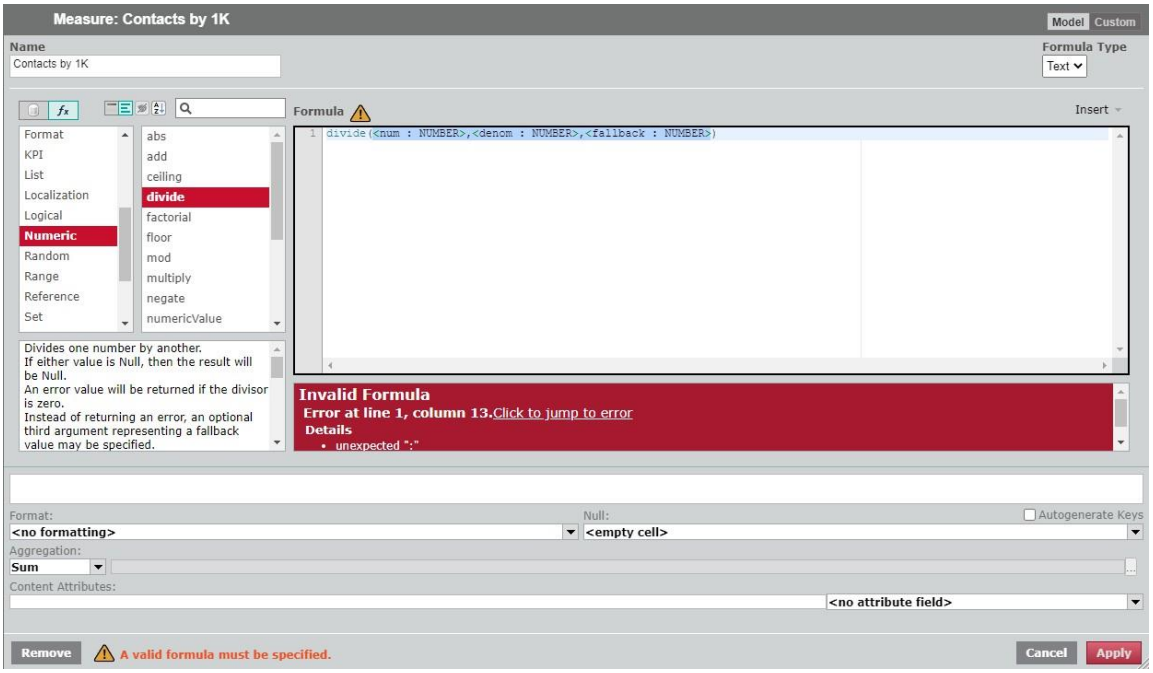


5. Hvis du vil bruge funktionen Opdel, skal du klikke på til/fra-knappen **Dataelementer/funktioner** , så knappen **Filtrer** og **valg**

   Ruder viser funktioner.

6. Klik på **Numerisk** i **ruden Funktionsfilter** , og dobbeltklik derefter på **Del** i **ruden Vælg** .

   Funktionsteksten Opdel vises i formelruden.

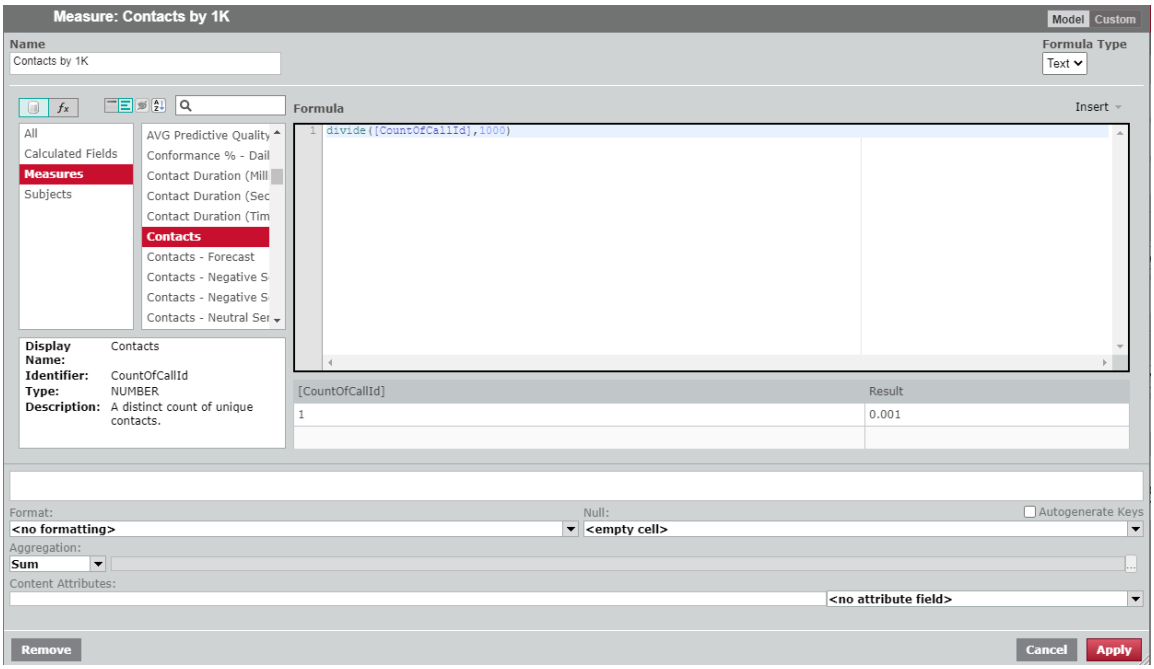


Funktionsteksten Opdel er en disposition over formlen. Du skal erstatte pladsholderteksten med de værdier, du vil dividere, i den rækkefølge, de vises i i en matematisk ligning.

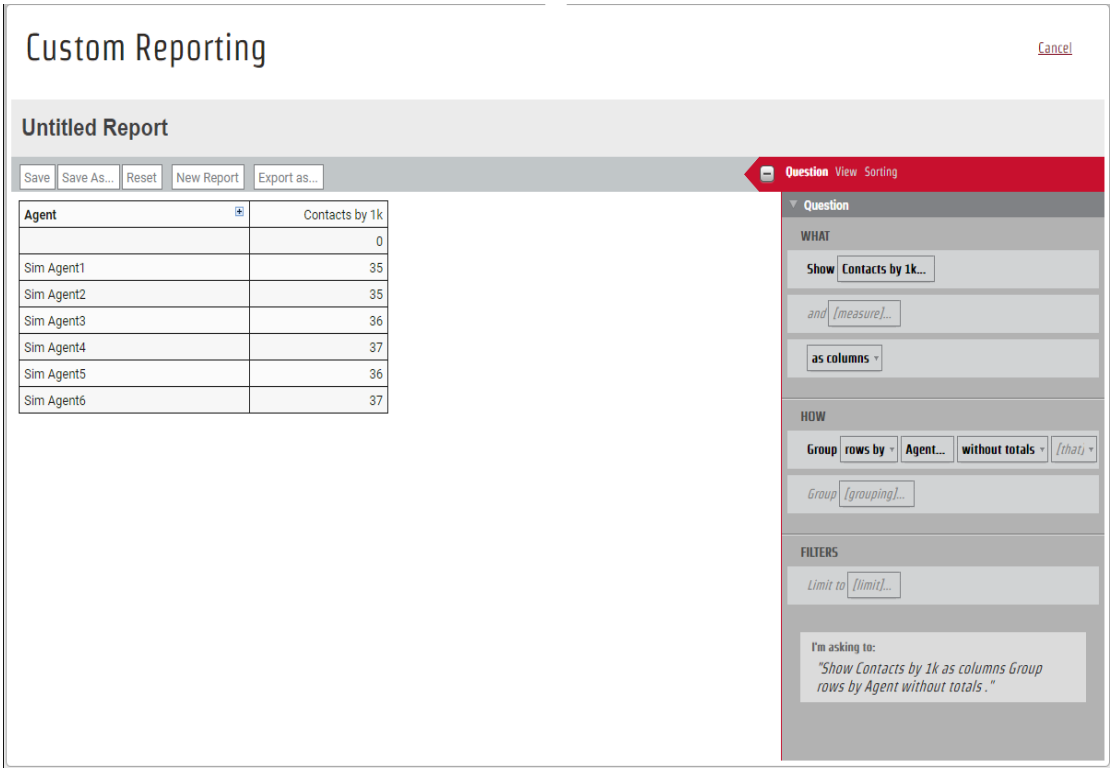
- <num: NUMBER> er tælleren, nummeret opdeles. Erstat dette med navnet på kontaktfeltet.
- <denom: NUMBER> er nævneren, det tal du dividerer med. Erstat dette med **1000**.
- <fallback: NUMBER> er en valgfri værdi, der vises, hvis formlen resulterer i at dividere med nul i stedet for at returnere en fejl.

7. Hvis du vil erstatte <nr: ANTAL >med målet for antallet af kontakter, skal du fremhæve **<num: TAL** >i formelruden.
8. Klik på til/fra-knappen **Dataelementer/funktioner** for at få vist lister over dataelementer.
9. Klik på **Målinger** i ruden Filter **for** dataelementer, og dobbeltklik derefter på **Kontakter** i **Valgrude** . Teksten Kontakter vises i formelruden i stedet for **<num: ANTAL**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**>, og skriv **1.000** i stedet. Ruden Resultater viser et eksempel på beregningen.

> BEMÆRK Vi har også slettet **<fallback: NUMBER** >fra formlen, fordi vi ikke bruger dette valgfrie element.



11. Hvis resultaterne skal vises som et helt tal, skal du i sektionen Målkonfiguration vælge et format på **rullelisten Format** , der ikke indeholder decimaler, f.eks. **.#,###.**
12. Klik på **Tilføj**. Din nye brugerdefinerede måling vises i panelet Spørgsmål, og den nye kolonne i tabellen viser antallet af kontakter divideret med 1.000.



BEMÆRK Som tidligere nævnt indeholder dialogboksen Opret måling flere indstillinger til oprettelse af formler. Som et alternativ til at vælge en funktion og redigere pladsholderteksten kan du Opret en brugerdefineret måling for at dividere antallet af kontakter med 1.000 ved at markere elementerne individuelt eller manuelt og angive følgende formel i formelruden.

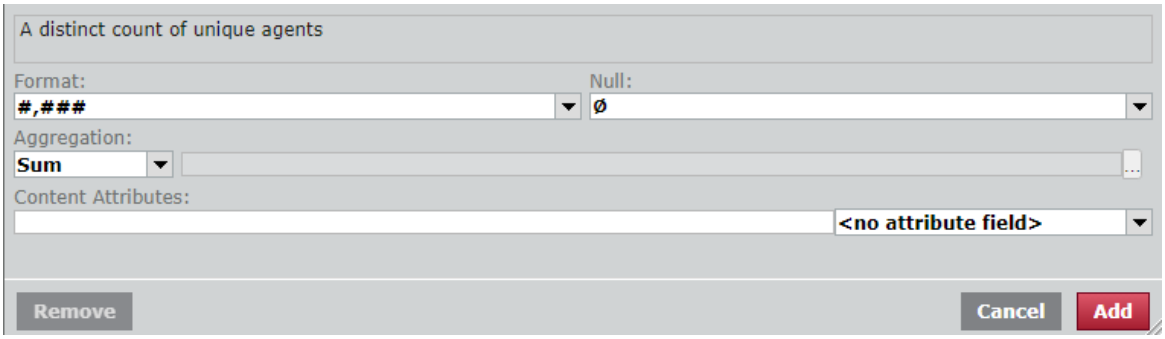
[CountOfCallId]/1000

Relaterede emner

- Konfigurere en målings udseende

Konfigurere en målings udseende

Brug felterne nederst i dialogboksen Mål til at tilpasse, hvordan en måling vises i en rapport. Dette panel er tilgængeligt for både modelmålinger (målinger, der er forudbygget i Data Explorer) og brugerdefinerede målinger (målinger, som du selv opretter).



Forudsætninger

- Du har tilladelsen Oprettelse af indhold.
- Du har oprettet en rapport, der har mindst ét mål.

Sideplacering

Data Explorer-> åbne en rapport

Procedurer

Formatere en måling

1. Klik på målingen i panelet Spørgsmål. Dialogboksen **Mål** åbnes.
2. Konfigurer målingen efter behov ved hjælp af rullelisterne og felterne nederst i dialogboksen. Tabellen nedenfor definerer de forskellige felter.

Formatering af felter i dialogboksen Mål

Felt	Definition
Format	Det format, som tal, datoer og klokkeslæt skal vises i. Du kan vælge et format eller angive formatsyntaksen.
Null	Det, der vises i en rapport, når værdien returneres, er null (tom).

Felt	Definition
Sammenlægning	Konsolideringsmetoden for værdier. For eksempel gennemsnit, maksimum eller minimum.
Indholdsattributter	Den indholdsattributstreng, der bestemmer målingens udseende. Se Om indholdsattributter for at få eksempler og flere oplysninger.
Rullelisten Indholdsattributter	Du kan bruge rullelisten til højre for feltet Indholdsattributter til at anvende forudkonfigurerede indholdsattributter på målingen uden at skulle angive noget i selve feltet Indholdsattributter. **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Brug kun ét af de to indholdsattributfelter ad gangen. Hvis du bruger begge felter på samme tid, kan det føre til Til uventede resultater. Dine muligheder varierer efter datamodel og kan omfatte følgende: ▪ <intet attributfelt> – Standardværdien. Der anvendes ingen forudkonfigurerede attributter. ▪ ATTR_CCRID_Link – ændrer kontaktoptagelsens id-mål til et link til optagelsen og farver teksten blå. ▪ ATTR_DURATION – anvender det varighedsformat, der er knyttet til målingen. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss – anvender formatet TT:MM:SS på målet. ▪ ATTR_kpiScoreColor – ændrer tekst til hvid på baggrund af rød (#A6192E) for KPI'er på 0,7 og derunder, gul (#FFC72C) for KPI'er mellem 0,7 og 1,0 og grøn (#279989) for KPI'er 1,0 og derover. ▪ ATTR_NPS_ChartColors – Anvender rødt (#A6192E) på NPS

Felt	Definition
	Score på 0 til 6, gul (#FFC72C) til NPS-score på 7 og 8 og grøn (#279989) til NPS-score på 9 og 10. ▪ ATTR_NPSColours – Anvender rødt (#A6192E) på NPS-resultater på -100 til 0, gul (#FFC72C) på NPS-resultater fra 1 til 50. Og grøn (#279989) til NPS scorer 51 til 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors – Anvender rød (#A6192E) på NPS-resultater på 0 til 6, gul (#FFC72C) på NPS-resultater på 7 og 8 og grøn (#279989) på NPS-resultater på 9 og 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors – ændrer tekst til hvid på baggrund af blågrøn (#279989) for første kvartil, gul (#FFC72C) for anden kvartil, mørkegul (#FF9D00) for tredje kvartil og rødbrun (#A61923) for fjerde kvartil. ▪ ATTR_SentimentChartColors – Anvender rød (#A6192E) på negative synspunkter, gul (#FFC72C) på neutrale synspunkter og grøn (#279989) på positive synspunkter.

3. Klik på **Anvend**. Vinduet **Mål** lukkes.

Relaterede emner

- Om indholdsattributter – En komplet liste over alle indholdsattributter og syntaksen til at bruge dem

Om indholdsattributter

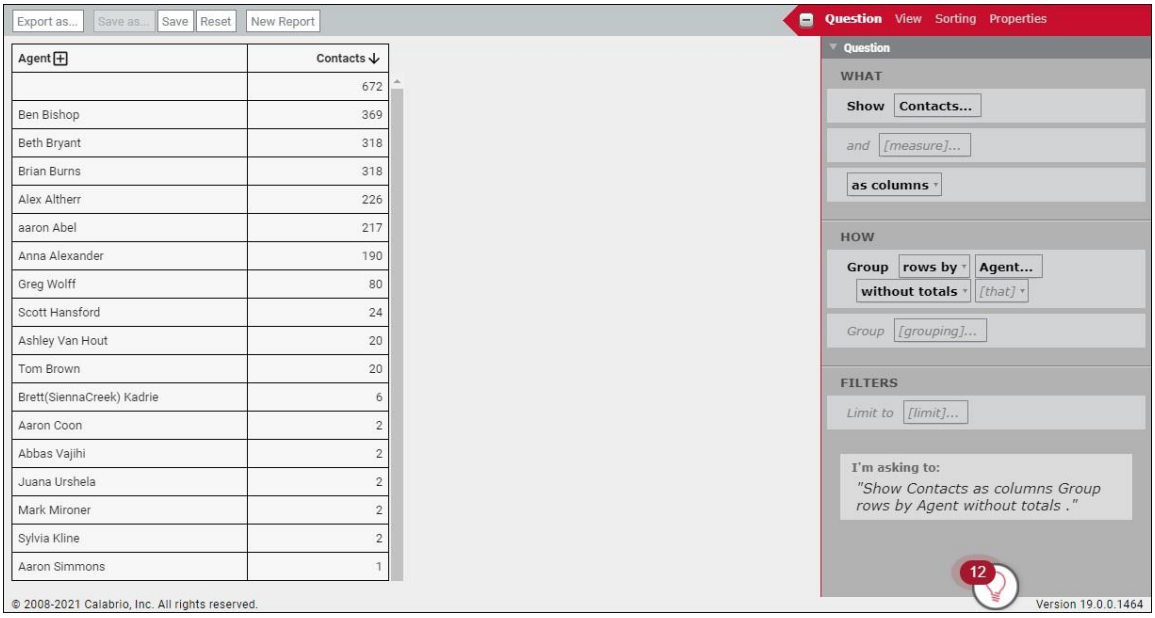
Indholdsattributter anvender statiske eller betingede ændringer på bestemte målinger i en rapport.

En **statisk ændring** påvirker altid, hvordan en måling vises. Du kan f.eks. anvende attributter på en måling, så den altid vises med fed tekst.

En **betinget ændring** gælder kun, når foranstaltningens værdi opfylder visse kriterier. Du kan f.eks. angive en betingelse, så en måling vises med rødt, når det er et negativt tal.

Eksempel 1: Gør tal fra 20 til 200 fed og blå

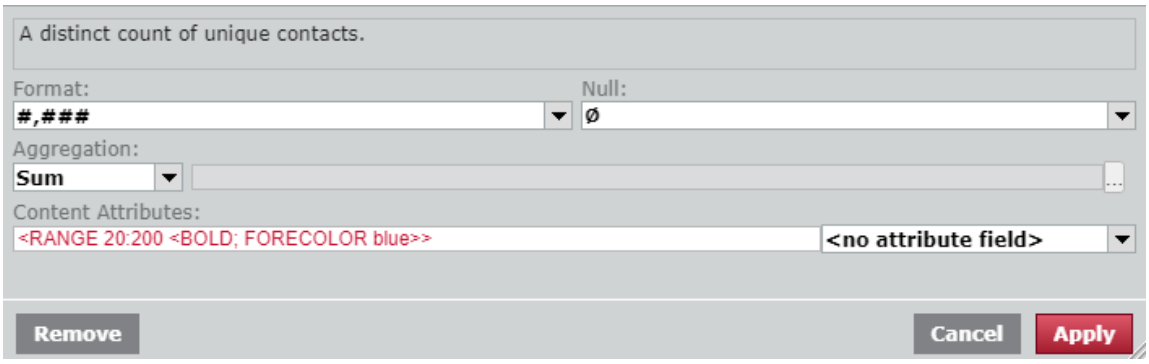
Du opretter en rapport, der viser, hvor mange kontakter hver agent har behandlet. Du vil nemt kunne identificere de agenter, der har håndteret mellem 20 og 200 kontakter. Uden at anvende indholdsattributter ser rapporten sådan ud:



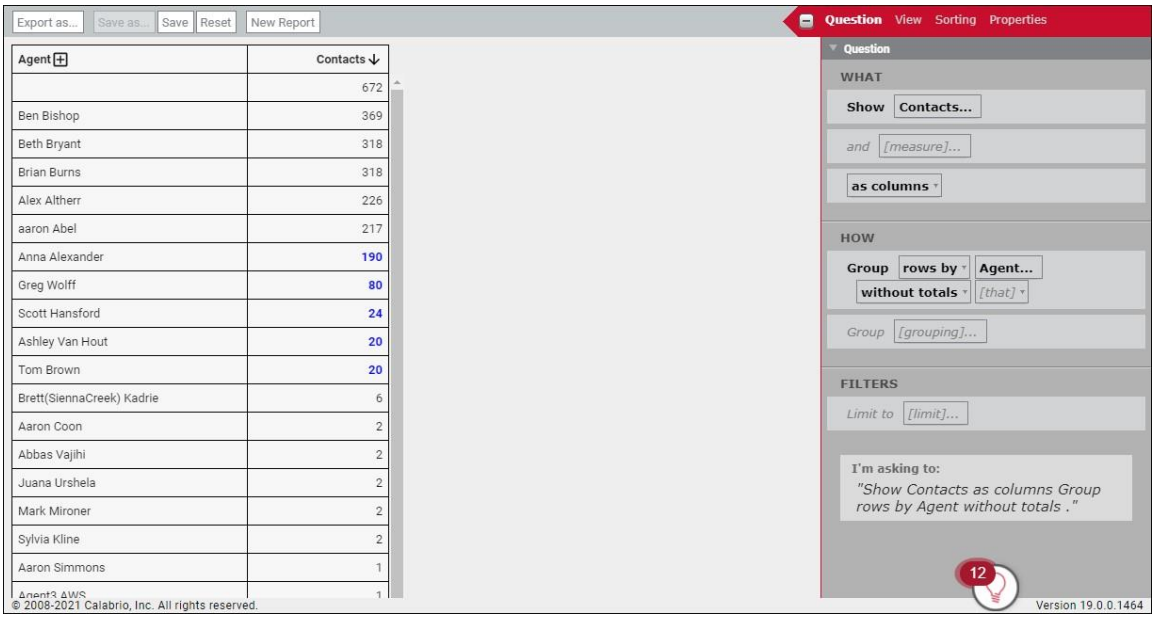
Kontakttotaler fra 20 til 200 skal være blå og fed. Det gør du ved at bruge nøgleordene OMRÅDE og attributterne FORGRUNDSFARVE og BOLD.

1. **Klik på** Kontakter i panelet Spørgsmål . Dialogboksen **Mål: Kontakter** åbnes.
2. Angiv følgende tekst i **feltet Indholdsattributter** :

   <OMRÅDE 20:200 <FED; FORFARVE blå>>



3. Klik på **Anvend**. Tal fra 20 til 200 i rapportens kolonne Kontakter vises med fed blå tekst.



Eksempel 2: Farvekodenumre som lave, mellemstore eller høje

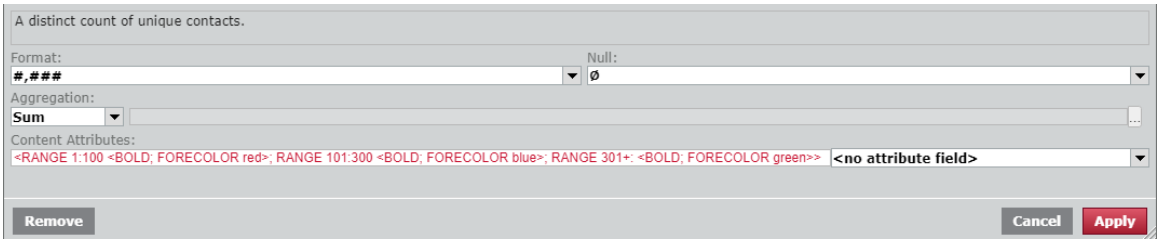
Du reviderer den rapport, du oprettede i eksempel 1, så den bruger flere områder og farver, der angiver, hvordan agenterne klarer sig. Du vil se agenter i tre områder:

- Lavt præsterende (rød): Agenter, der håndterede mellem 1 og 100 kontakter
- Gennemsnitlig præstation (blå): Agenter, der håndterede mellem 101 og 300 kontakter
- Højtydende (grøn): Agenter, der håndterede 301 kontakter eller derover

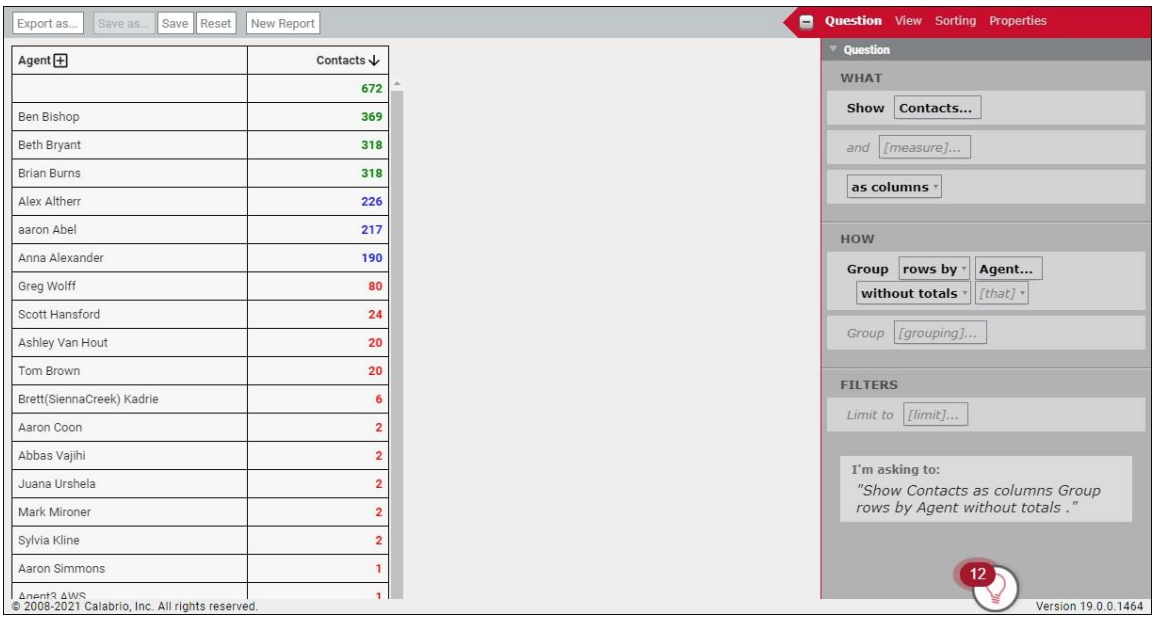
For at gøre dette skal du indlejre flere RANGE-betingelser. De farver, du angiver for hvert område, vises, hvis nogen af betingelserne er opfyldt.

1. **Klik på** Kontakter i panelet Spørgsmål . Dialogboksen **Mål: Kontakter** åbnes.
2. Angiv følgende tekst i **feltet Indholdsattributter** :

   MODIG; <OMRÅDE 1:100 <FORFARVE RØD>; OMRÅDE 101:300 <FORFARVE BLÅ>; OMRÅDE 301+: <FORFARVE GRØN>>



3. Klik på **Anvend**. Tallene i rapportens kolonne Kontakter vises med rødt, blåt eller grønt, afhængigt af hvor de ligger i de tre områder.

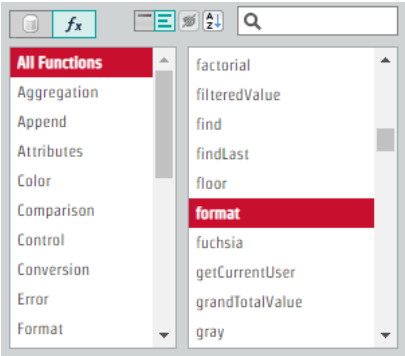


Eksempel 3: Bevar formateringen af tidsfelter, når du eksporterer en rapport

Du opretter en rapport, der viser varigheden af kontakter i sekunder, og du vælger ATTR_DURATION_ hhmmss fra rullelisten Indholdsattribut for at formatere disse sekunder til timer og minutter. Men når du eksporterer rapporten, vises varighedsværdierne i eksporten som sekunder. Webex WFO gør dette, så du nemt kan importere rapporter til andre databaser eller regneark. Hvis du vil bevare timerne-
Og minutters formatering i eksporten, oprette en brugerdefineret måling og bruge indholdsattributterne VARIGHED og MØNSTER.

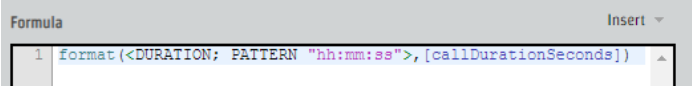
1. (Valgfrit) Fjern det oprindelige varighedsmål fra rapporten. Hvis du skal bruge både de formaterede og uformaterede data i eksporten, skal du springe dette trin over.
2. **I panelet Spørgsmål** skal du klikke på ***[mål]***. Dialogboksen **Vælg måling** åbnes.
3. Klik på **Brugerdefineret**.

4. Angiv et navn til den brugerdefinerede måling i feltet **Navn** .
5. Klik på ***fx***.
6. Vælg **alle funktioner**.
7. Vælg **format**.



8. **Angiv følgende tekst i feltet Formel** :

   format(<VARIGHED; MØNSTER "tt:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Klik på **Tilføj**. Opkaldsvarigheder i den eksporterede rapport bevarer nu deres tidsformatering.

Syntaks for indholdsattributter

Dette afsnit definerer den tekst, der skal indtastes i feltet Indholdsattribut i panelet Måling.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Det er ikke alle indholdsattributter, der er relevante for alle typer data. F.eks. attributten Maksimalt antal decimaler, som angiver det maksimale antal decimaler til Vises i en værdi, har ingen effekt på en rapport, der kun returnerer hele tal.

BEMÆRK: Alle tidsdata, der er tilgængelige til rapportering i Data Explorer, er i UTC-format. Hvis du vil bruge et andet tidsformat, skal du tilføje et tidsemne som en brugerdefineret måling og anvende indholdsattributten Tidszone.

Syntakselement	Formål	Eksempel
vinkelparenteser	Brug vinkelparenteser til at omslutte attributindholdet.	<FED>
Store bogstaver	Brug store bogstaver til at angive navnet på attributten.	<KURSIV>

Syntakselemen	Formål	Eksemp
Sandt / falsk	For booleske attributter skal du angive **sand** for at aktivere dem og **falsk** for at deaktivere dem. En boolesk attribut, der ikke angiver sand eller falsk, er som standard sand.	<BOLD TRUE> ELLER <BOLD> <FED FALSK> Anvender eller fjerner fed formatering.
Semikolon	Adskil flere attributerklæringer med et semikolon.	<KURSIV; FED> Anvender kursiv og fed formatering.
deklaration af statisk værdi med mellemrum eller lighedstegn	For attributter, der kræver en værditildeling, skal du angive erklæringen om statisk værdi efter attributten og inden for vinkelparenteserne. Den statiske værdi kan adskilles fra attributten med et mellemrum eller et lighedstegn.	<FORFARVE BLÅ> <FORFARVE = blå> Anvender farven blå på teksten.
dobbelte anførselstegn dobbelt	Omslutte tekstværdier Anførselstegn.	<FONT_FACE "Arial">> Anvender skrifttypen Arial på teksten.
nej	Præfiks en attribut med **nej** for at fjerne dens værdi og gennemtvinge brugen af standarden. Dette kan bruges til at tilsidesætte enhver attribut.	<ingen FONT_FACE> Tilsidesætter eventuelle brugerdefinerede skrifttyper, der kan være angivet andre steder.

Søgeord

Data Explorer bruger følgende tre nøgleord til at ændre indholdsattributter.

- **FEJL – identificerer,** om der opstår et problem med målingen. (Når en formel f.eks. resulterer i, at et tal divideres med nul.)
- **NULL** – identificerer en måling, der ikke returnerer nogen værdi.
- **OMRÅDE** – Identificerer målinger mellem to angivne grænser.

Brug disse søgeord til at angive betingelser for indholdsattributter. Følgende syntaksregler gælder, når du arbejder med nøgleord.

Syntakselement	Formål	Eksempel
OMRÅDE n:n	Brug nøgleordsbetingelsen OMRÅDE efterfulgt af områdets nedre og øverste grænse, adskilt af et kolon.	<OMRÅDE 0:100 <FED>> Viser værdierne i intervallet 0–100 inklusive med fed tekst.
OMRÅDE n: RÆKKEVIDDE :n	Brug søgeordsbetingelsen OMRÅDE efterfulgt af enten kun den nederste eller kun den øverste grænse for at angive, at grænsen ikke er inklusive. Du kan anvende flere attributter på området.	<OMRÅDE 0: <UNDERSTREGNING>> Understreger værdier større end 0. <OMRÅDE 0: <FED; KURSIV>> Anvender fed og kursiv formatering på værdier, der er større end 0.
OMRÅDE n+:	Brug søgeordsbetingelsen OMRÅDE efterfulgt af den nedre grænse og et plustegn til at angive, at den nedre grænse ikke omfatter.	<OMRÅDE 0+: <UNDERSTREGNING>> Anvender en understregning på værdier, der er større end, men ikke inkluderer 0.
RÆKKEVIDDE :n-	Brug nøgleordsbetingelsen OMRÅDE efterfulgt af den øverste grænse og et minustegn til at	<OMRÅDE:0- <FED>> Anvender mindre fed skrift på værdier

Syntakselemen	Formål	Eksemp
	Angiv, at den øverste grænse ikke er medtagende.	end, men ikke inklusive 0.
NULL- FEJL NULL, FEJL	Brug nøgleordsbetingelserne NULL, ERROR eller begge til at teste, om en værdi er null eller en fejlværdi. Når du bruger begge, skal du adskille nøgleordene med et komma.	<NULL, FEJL <BAGGRUNDSFARVE rød>> Viser en rød baggrundsfarve, hvis der er en Null- eller fejltilstand.
Flere søgeordsbetingelser med en enkelt attribut	Når du tildeler en enkelt attribut til flere søgeordsbetingelser (OMRÅDE, NULL, FEJL), skal du adskille betingelserne med et komma.	<NULL, OMRÅDE 1:100<KURSIV>> Kursiver, null og værdier mellem 1–100 inklusive.
Flere søgeordsbetingelser med flere attributter	Når du tildeler forskellige attributter for flere søgeordsbetingelser (OMRÅDE, NULL, FEJL), skal du adskille betingelserne med et semikolon.	<NULL <UNDERSTREGNING>; RÆKKEVIDDE 1:100<KURSIV>> Understreger nuller og kursiverer værdier mellem 1–100 inklusive.
Indlejrede betingelser for flere søgeord	Når der indlejres flere søgeordsbetingelser, gælder de angivne attributter, hvis nogen af betingelserne er opfyldt.	<NULL <UNDERSTREGNING >; OMRÅDE 0+: <KURSIV>, RÆKKEVIDDE 0:100 <FORFARVE RØD>; RÆKKEVIDDE 101:200 <FORFARVE gul>; RÆKKEVIDDE 201+: <FORCOLOR grøn>; RÆKKEVIDDE 201+:

Syntakselement	Formål	Eksempel
		Viser alle værdier, der er større end nul i kursiv. Viser alle værdier i rødt, gult eller grønt baseret på de definerede intervaller. Hvis værdien falder over 200, gælder både farven grøn og fed skrift.

Yderligere syntaksovervejelser

- Der skelnes mellem store og små bogstaver i de fleste attributnavne. Det er bedst at bruge store bogstaver til alle attributnavne.
- Tre nøgleord, RANGE, NULL og ERROR, hjælper med at teste værdier og anvende betinget formatering baseret på resultaterne.
- Når der bruges attributværdier i en formel, betragtes konstantværdier som konstanter.

Indholdsattributter for alle datatyper

Indholdsattributterne i denne tabel kan bruges til alle datatyper.

Attribut	Beskrivelse	Eksempel
LANDESTANDARD	Konfigurerer navnet på en landestandard som defineret i ISO-639-sprogkoder og ISO-3166-landekoder. Standardformatindstillinger er afledt af landestandarden.	<LANDESTANDARD "da"> <LANDESTANDARD "fr_CA">
NULL_TEXT	Angiver den tekst, der skal vises for Null-værdier.	<NULL_TEXT "Ingen data tilgængelige". >
PRÆFIKS	Foranstiller den angivne tekst til en værdi. Præfiksteksten tilføjes, når anden formatering er anvendt. Et præfiks kan føjes til formaterede værdier af enhver type. Præfikser føjes ikke til	<PRÆFIKS "Dr.">

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
	Null- eller fejlværdier eller til værdier, der er tildelt ved hjælp af ERSTAT-attribut.	
ERSTATTE	Erstatter værdien med angivet tekst, også selvom værdien er Null eller Fejl. Der anvendes ingen andre tekstformateringsattributter, herunder PRÆFIKS og SUFFIKS, hvis der er angivet en ERSTAT-værdi.	<ERSTAT "FORTROLIGE OPLYSNINGER">
SUFFIKS	Føj den angivne tekst til en værdi. Suffiksteksten tilføjes, når anden formatering er anvendt. Et suffiks kan føjes til formaterede værdier af enhver type. Suffikser føjes ikke til null- eller fejlværdier eller til værdier, der er tildelt ved hjælp af attributten ERSTAT.	

Indholdsattributter for tekstdatatyper

Indholdsattributterne i denne tabel kan bruges til tekstdatatyper.

Attribut	Beskrivelse	Eksempel
BAGGRUNDSFARVE	Bruger den angivne farve til at udfylde baggrunden.	<BAGGRUNDSFARVE "hvid">>
MODIG	Viser den angivne tekst med fed skrift.	<FED>

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
DISPLAY_NAME	Bruger den angivne tekst til at erstatte navnet på målingen for overskrifter. Dette svarer til attributten OVERSKRIFT. DISPLAY_NAME kan dog medtage filtertekst og andet variabelt indhold. Denne attribut	<DISPLAY_NAME "Maksimal salgsværdi">

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
	Kan ikke bruges på brugerdefinerede målinger.	
DROP_HEADING_ PRÆFIKS	Trimmer visningen af de angivne tegn fra venstre side af værdien. Denne attribut kan angives som en værdi eller som et kontroltegn som f.eks. minustegnet (-). Dette angiver, at alt til venstre for og inklusive minustegnet skal fjernes til visning. Denne attribut er nyttig til at forhindre visning af præfikser, der kan være blevet tilføjet for at styre sorteringsrækkefølger for tekstværdier i kohorter.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE tekst.	Styrer den skrifttype, der skal bruges til Data Explorer understøtter almindelige skrifttyper ved hjælp af almindelige websikre CSS-skrifttypestakke. Hvis der er angivet en ukendt skrifttype, vises indholdet efter CSS-skrifttypestakreglerne, ofte ved hjælp af en grundlæggende serif-skrifttypeflade.	<FONT_FACE "Arial">
FORGRUND tekst.	Bruger den angivne farve til at vise Data Explorer understøtter følgende almindelige farveværdier: aqua, sort, blå, farve, fuchsia, grå, grøn, lime, rødbrun, marineblå, oliven, orange, lilla, rød, sølv, blågrøn, hvid og gul. BEMÆRK: Du kan også angive RGBa-værdier ved hjælp af COLOR ( ) i en formel.	<FORFARVE blågrøn>

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
OVERSKRIFT	Bruger den angivne tekst til at erstatte navnet på målingen for overskrifter. Dette svarer til attributten DISPLAY_NAME. OVERSKRIFT kan dog ikke medtage filtertekst og andet variabelt indhold. Denne attribut kan bruges på alle målinger, herunder tilpassede målinger.	<OVERSKRIFTEN "Maksimal salgsværdi">
KURSIV	Viser den angivne tekst med kursiv.	<KURSIV>
SAMMENKÆDE adresse.	Føjer et link til den angivne URL- BEMÆRK Når denne attribut er angivet på en måling, tilføjes der en Link til foranstaltningens overskrift.	<LINK "https://www.calabrio.com">>
SEDDEL	Vedhæfter en note med den angivne tekst til den aktuelle måling. Noten vises i det værktøjstip, der vises, når du holder musen hen over måloverskriften eller en værdi for den pågældende måling.	<BEMÆRK "Spørg kreditor for flere detaljer." >
GENNEMSTREGNING	Viser den angivne tekst med et gennemstregning.	<GENNEMSTREGNING>
UNDERSTREGE	Viser den angivne tekst med en understregning.	<UNDERSTREGNING>

Indholdsattributter for numeriske datatyper

Indholdsattributterne i denne tabel kan bruges til numeriske datatyper.

Attribut	Beskrivelse	Eksempel
BYTE_SCALE	Angiver, hvilken skalering det ønskede byteoutput skal skalere	<BYTE_SCALE "kB">

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
	skal bruge, i trin på 1024. Intervallet går fra byte (B) til yottabyte (YB). Har også en automatisk mulighed for automatisk at vælge den bedste skala.	▪ Hvis værdien "3287040" skal formateres, vises "3.210 kB", fordi 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto"> ▪ Hvis værdien "9876543210" er formateret med <BYTE_SCALE "auto">, "9.198 GB" vises, fordi den ikke kan reduceres yderligere.
CURRENCY_KODE	Angiver valutakoden som defineret i ISO-4217 . Hvis der også er angivet en CURRENCY_SYMBOL, har denne attribut forrang.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_SYMBOL	Angiver det symbol, der skal bruges ved formatering. BEMÆRK Hvis symbolet skal vises, skal du også vælge <ingen formatering> i Liste over formatvalg i dialogboksen Vælg måling.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
VARIGHED	Angiver, at værdien skal vises som en Varighed af tid. Denne attribut bruger som standard mm:ss-mønsteret. Den kan kombineres med attributten PATTERN for at angive alternative formater.	<VARIGHED> <VARIGHED MØNSTER "T:MM:SS"> <VARIGHED MØNSTER "mm.##"> ▪ Viser et antal minutter med op til to decimaler for en brøkdel af et minut. <VARIGHED MØNSTER

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
		"mm:ss.00"> ▪ Viser minutter, sekunder og nøjagtigt to decimaler for en brøkdel af et sekund.
FAST	Angiver antallet af decimaler, der skal vises for en værdi. Om nødvendigt afrundes værdien til det angivne antal decimaler.	<FAST 4>
INPUT_BYTE_ SKALA	Angiver, hvilken byteskala inputnummeret er. Hvis det ikke er angivet, antages inputværdien at være i byte.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Hvis værdien "2" skal formateres med <BYTE_ SKALA "MB">, "2.048 kB" vises, fordi der er 1024 KB på 1 MB.
INPUT_ METRIC_ SKALA	Angiver, hvilken metrikskala inputnummeret er.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Hvis værdien "123456.789" ledsages af <METRIC_SCALE "M">> og <METRIC_UNIT "J"> skal formateres, vises "123.457 MJ", fordi der er 1000 kJ i 1 MJ.
HELTAL	Formaterer værdien som et heltal og afrunder det til nærmeste hele tal.	<HELTAL>
MAX_DP	Angiver det maksimale antal decimaler	<MAX_DP 2>

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
	steder, der skal medtages i brøkdelen af et formateret tal. Hvis det angivne antal cifre overstiger antallet af cifre i brøkværdien, vises alle tilgængelige cifre. BEMÆRK: Denne værdi ignoreres, hvis attributten FIXED er angivet.	▪ Hvis værdien "1,23" er formateret med <MAX_DP 1>, vises "1,2". ▪ Hvis værdien "1,23" er formateret med <MAX_DP 2>, vises "1,23". ▪ Hvis værdien "1,23" er formateret med <MAX_DP 3>, vises "1,23".
METRIC_ SKALA	Angiver, hvilken skala det ønskede metric-output skal bruge. Bruger intervaller på 1000. Området går fra pico (p) til yotta (Y). Har også en automatisk mulighed for automatisk at vælge den bedste skala. METRIC_SCALE skal altid ledsages af METRIC_UNIT. Tilgængelige skalaer: ▪ P-PiCo ▪ n – nano ▪ u – mikro ▪ m—milli ▪ k—kilo ▪ M—mega ▪ G—giga ▪ T-tera ▪ P-peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Hvis værdien "123456789" ledsages af en <METRIC_UNIT "J"> er For at blive formateret er "123,456.789 kJ" Vises. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Hvis værdien "0,0008" ledsages af en <METRIC_UNIT "W"> er For at blive formateret vises "800 uW".

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
	▪ Z—zetta ▪ Y – yotta ▪ Auto – vælger automatisk den bedste skala. ▪ ' '– tomme anførselstegn for den metriske basisenhed. For eksempel meter i stedet for kilometer. BEMÆRK I stedet for at angive præfiksbogstavet kan du også bruge stavningen skæl.	
METRIC_UNIT	Angiver, hvilken enhed der vises i udgang. METRIC_UNIT skal altid ledsages af METRIC_SCALE.	Se eksemplerne for METRIC_SCALE.
MIN_DP	Angiver det mindste antal decimaler steder, der skal medtages i brøkdelen af et formateret tal. Hvis antallet af angivne cifre overstiger antallet af cifre i brøkværdien, vises alle tilgængelige cifre efterfulgt af nuller for at opnå det angivne antal cifre. BEMÆRK: Denne værdi ignoreres, hvis attributten FIXED er angivet.	<MIN_DP 3> ▪ Hvis værdien "1.2" er formateret med <MIN_DP 1>, vises "1.2". ▪ Hvis værdien "1,2" er formateret med <MIN_DP 2>, vises "1,20". ▪ Hvis værdien "1,2" er formateret med <MIN_DP 3>, vises "1,200".
MIN_INT_ CIFRE	Angiver det mindste antal heltalscifre, der skal indgå i hele taldelen af et formateret tal. Hvis antallet af angivne cifre overstiger	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Hvis værdien ".123" er formateret med <MIN_ INT_DIGITS 0>, er ".123"

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
	Antallet af cifre i heltalsværdien, alle tilgængelige cifre indledes med nuller for at opnå det angivne antal cifre.	Vises. ▪ Hvis værdien ".123" er formateret med <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0,123" vises. ▪ Hvis værdien ".123" er formateret med <MIN_ INT_DIGITS 3>, "000.123" vises.
MØNSTER skal bruges.	Angiver det formateringsmønster, der BEMÆRK For at attributten skal vises korrekt, skal du også vælge **<ingen formatering>** i **rullemenuen Format** - ned på listen **i dialogboksen Vælg måling** .	<MØNSTER "#,###.00">
PROCENT	Formaterer værdien som en procentdel, Viser symbolet % og skalerer det med 100. Denne attribut er mest nyttig til visning af brøkværdier.	<PROCENT>
RADIX_CHAR	Angiver det tegn, der skal bruges til decimalseparator i tal. Dette skal være en strengværdi med et enkelt tegn.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Angiver det tegn, der skal bruges til gruppering af separator (typisk tusinder) i tal. Dette skal være en strengværdi med et enkelt tegn.	<TRIPLE_CHAR "." >

Attribut	Beskrivelse	Eksempel
	BEMÆRK Hvis du vil forhindre, at der vises tegn, skal du angive en tom streng til Undertrykke det.	

Indholdsattributter for datatyper for dato/klokkeslæt

Indholdsattributterne i denne tabel kan bruges til datatyper for dato/klokkeslæt.

Attribut	Beskrivelse	Eksempel
DATE_STYLE skal anvendes.	Angiver den datoformateringstypografi, der Indstillingerne omfatter følgende: kort, mellem, lang, fuld, standard og ingen.	<DATE_STYLE "fuld">>
MØNSTER bruges. Denne	Angiver det formateringsmønster, der skal Attribut kan kombineres med andre attributter, f.eks. VARIGHED for at styre visningen af numerisk lagrede tidsvarigheder. BEMÆRK Hvis attributten skal vises korrekt, skal du også vælge <nej formatering> på listen Formatvalg i dialogboksen Vælg måling.	<MØNSTER "#,###.00">>
TIME_STYLE anvendes på	Angiver den formateringstypografi, der skal Klokkeslætsdelen af en Dato/klokkeslæt-værdi. Indstillingerne omfatter følgende: kort, mellem, lang, fuld, standard og ingen.	<TIME_STYLE "korte">>
TIME_ZONE fortolkning	Angiver den tidszone, der skal bruges til dato- og klokkeslætsværdier.	<TIME_ZONE "Amerika/Vancouver">>

Indholdsattributter for boolesk-lignende datatyper

Data Explorer bruger ikke "boolesk" som datatype. Det understøtter dog håndtering af numeriske dataværdier på 0 og 1 som falske/nej- og sand/ja-værdier. Indholdsattributterne i denne tabel kan bruges til numeriske datatyper, der indeholder værdierne 0 eller 1.

Attribut	Beskrivelse	Eksemp
FALSE_TEXT	Angiver den streng, der skal vises for falske værdier.	<FALSE_TEXT "Udsolgt." >
TRUE_TEXT	Angiver den streng, der skal vises for sande værdier.	TRUE_TEXT "På lager." >

Oprette en visning

Når du har oprettet spørgsmålet til din rapport, er du klar til at tilpasse, hvordan dataene visualiseres. Det gør du under fanen **Vis** i panelet Spørgsmål.

Som standard præsenteres rapporten som en tabel med de valgte målinger som kolonnerne og dataene som rækkerne. Dette er, hvad der vises, når du udvikler dit spørgsmål. På fanen Vis kan du tilpasse din tabel eller vælge en anden visningstype.

Når du vælger en visningstype, kan du derefter vælge mellem en række visningsindstillinger og formateringsvalg. Indstillingerne afhænger af den type visning, du vælger. Efterhånden som du vælger indstillinger og tilpasser visningen, vises dine valg undervejs i rapportruden.

Det er ikke alle visningstyper, der passer til din rapport. Du skal overveje, hvilken type diagram der fungerer bedst med dine data. Nogle diagrammer er bedst til at vise forholdet mellem flere oplysninger, mens andre bedre kan vise tendenser over tid. Nogle visningstyper kan håndtere flere målinger, mens andre kun kan vise en enkelt måling.

Tilgængelige visningstyper

Følgende er de aktuelt tilgængelige visningstyper. Hver visningstype har stylingindstillinger til at styre etiketter, tekst, farver osv.

- Områdediagram
- Søjlediagram
- Søjlediagram
- Sammensat diagram
- Målerdiagram
- Overskriftsdiagram
- KPI-overskriftsdiagram
- KPI-rangdiagram
- Kurvediagram

- Cirkeldiagram
- Punktdiagram
- Tabelvisning
- Visning i skyen af Word

Områdediagram

Områdediagrammer viser data, der ligner et kurvediagram, men med området under linjen udfyldt. Områdediagrammer bruges ofte til at vise:

- Sammensætningen af en total og hvilke dele der tilsammen udgør helheden
- Ændringens omfang
- Forskellen mellem to eller flere tendenser

Områdediagrammer kan håndtere flere målinger.

Du kan vælge mellem en af følgende diagramindstillinger for din visualisering.

Indstilling	Beskrivelse
Overlejring	(Standard) Viser området under flere linjer for at vise relationen på tværs af kategorier.
Overlejring med markører	Overlejrer diagrammet med punkter, der repræsenterer individuelle datapunkter på linjerne.
Stablet	Viser området under flere linjer oven på hinanden for at vise en sammenligning på tværs af kategorier.
Stablet med markører	Overlejrer diagrammet med punkter, der repræsenterer individuelle datapunkter på De stablede linjer.

Når du har valgt den ønskede diagramindstilling, kan du derefter tilpasse dit diagram yderligere ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Forklaring
- Styling
- Titler

- Indstillinger for gitter
- Aksevisning
- Dataserieformat
- Visning af undtagelse

Søjlediagram

Søjlediagrammer viser oplysninger som vandrette søjler langs Y-aksen, enkeltvis eller stablet. Denne type visualisering kan bruges til effektivt at vise:

- Fordelingen af data såsom tendenser og intervaller
- En sammenligning af værdisæt
- En tendens, der udvikler sig over

tid Søjlediagrammer kan håndtere flere

målinger.

Du kan vælge mellem en af følgende diagramindstillinger for din visualisering.

Indstilling	Beskrivelse
2D	(Standard) Søjlerne præsenteres i to dimensioner, en bjælke pr. Mål.
2D stablet	Stængerne præsenteres i to dimensioner med flere mål stablet for at vise forholdet mellem individuelle elementer og helheden.
Til/fra-knappen Bevar totaler	Viser den samlede værdi i diagrammet som en ekstra søjle med navnet "I alt". BEMÆRK Hvis du vil have vist den samlede værdi som en ekstra kolonne, skal du først vælge **med totaler** i afsnittet Gruppe i spørgsmålet Panelet.

Når du har valgt den ønskede diagramindstilling, kan du derefter tilpasse dit diagram yderligere ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Forklaring
- Styling

- Titler
- Indstillinger for gitter
- Aksevisning
- Dataserieformat
- Visning af undtagelse

Søjlediagram

Søjlediagrammer viser oplysninger som lodrette søjler langs den vandrette X-akse, enkeltvis eller stablet. Denne type visualisering kan bruges til effektivt at vise:

- Fordelingen af data såsom tendenser og intervaller
- En sammenligning af værdisæt
- En tendens, der udvikler sig over tid

Kolonnediagrammer kan håndtere flere

målinger.

Du kan vælge mellem en af følgende diagramindstillinger for din visualisering.

Indstilling	Beskrivelse
2D	(Standard) Kolonnerne præsenteres i to dimensioner, én kolonne pr. mål.
2D stablet	Kolonnerne præsenteres i to dimensioner med flere målinger stablet for at vise forholdet mellem individuelle elementer og helheden.
Til/fra-knappen Bevar totaler	Viser den samlede værdi i diagrammet som en ekstra kolonne mærket "I alt". BEMÆRK Hvis du vil have vist den samlede værdi som en ekstra kolonne, skal du først vælge **med totaler** i afsnittet Gruppe i spørgsmålet Panelet.

Når du har valgt den ønskede diagramindstilling, kan du derefter tilpasse dit diagram yderligere ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Forklaring
- Styling
- Titler
- Indstillinger for gitter
- Aksevisning
- Dataserieformat
- Visning af undtagelse

Sammensat diagram

Sammensatte diagrammer indeholder både kolonner og linjer. De er nyttige, når du sammenligner to sæt værdier som forudsigelser og faktiske værdier. De kan håndtere flere målinger.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Forklaring
- Styling
- Titler
- Indstillinger for gitter
- Aksevisning
- Dataserieformat
- Visning af undtagelse

Målerdiagram

Målerdiagrammer viser værdien af et enkelt mål som en nål på en urskive, ligesom et speedometer. De bruges ofte til at vise en enkelt vigtig foranstaltning eller en tendens, der udvikler sig over tid.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Styling
- Titler
- Målerindstillinger
- Områder

Overskriftsdiagram

Overskriftsdiagrammer kan bruges til at vise en vigtig måling som et enkelt tal uden detaljer eller andre distraktioner. De grupperes ofte sammen med andre rapporter på et dashboard for at give et øjebliksbillede af organisationens aktuelle status.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Styling
- Titler
- Indstillinger for overskrift
- Områder

KPI-overskriftsdiagram

KPI-overskriftsdiagrammer viser en enkelt værdi, der repræsenterer en KPI (Key Performance Indicator), som det ville være nyttigt at kende til brugerne. En KPI-overskrift bruger de KPI'er, der er konfigureret på siden KPI-konfiguration (Programadministration > Administration > KPI'er (Key Performance Indicators)).

Dette diagram giver dig mulighed for at få indsigt fra:

- En måling som f.eks. den gennemsnitlige håndteringstid, den første opkaldsopløsning osv
- En KPI, der er et samlet sæt af værdier, der er oprettet ud fra en brugerdefineret formel
- Foreslåede tærskler, der driver en

handling Du kan tilpasse dit diagram ved hjælp

af:

- Styling
- Titler
- KPI-overskriftsindstillinger

KPI-rangdiagram

KPI-rangdiagrammer visualiserer data med flere undergrupper inkluderet, f.eks. medlemmer i et team eller teams i en afdeling. Dette diagram kan f.eks. illustrere, hvor godt agenter når deres mål, ved at bruge farver og pile til at angive ændring.

Dette diagram giver dig mulighed for at få indsigt fra:

- En måling som f.eks. den gennemsnitlige håndteringstid, første opkaldsopløsning osv
- En KPI, der er et samlet sæt af værdier, der er oprettet ud fra en brugerdefineret formel

- Flere variabler i en gruppe
- Foreslåede tærskler, der driver en

handling Du kan tilpasse dette diagram ved

hjælp af:

- Styling
- Titler
- KPI Rank Options

Kurvediagram

Kurvediagrammer viser data i en serie. Dette er den eneste diagramtype, der kan indeholde en tendenslinje. Kurvediagrammer bruges ofte til at vise følgende oplysninger:

- Distributionen af data som f.eks. tendenser, intervaller, afvigende værdier og tendenser
- En sammenligning af værdisæt
- En tendens over tid, når der bruges flere akser
- Forholdet mellem en foranstaltning og en anden

Du kan vælge mellem en af følgende diagramindstillinger for din visualisering.

Indstilling	Beskrivelse
Lige	(Standard) Lige linje fra et datapunkt til det næste.
Lige med markører	Lige linje fra et datapunkt til det næste med prikker, der repræsenterer hvert datapunkt.
Markører	Der vises prikker ved hvert datapunkt, uden at der er en linje, der forbinder dem.
Buede	En jævn buet linje forbinder hvert datapunkt med det næste.
Buet med markører	Glat buet linje forbinder hvert datapunkt til det næste med prikker repræsenterer datapunkterne.

Når du har valgt den ønskede diagramindstilling, kan du derefter tilpasse dit diagram yderligere ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Forklaring
- Styling
- Titler
- Indstillinger for gitter
- Aksevisning
- Dataserieformat
- Visning af undtagelse

Cirkeldiagram

Cirkeldiagrammer viser summen af et enkelt mål som en komplet cirkel og viser størrelsen af de komponenter, der udgør cirklen. Lagkagediagrammer er mest effektive, når du har et begrænset antal datakategorier, der er en del af en enkelt gruppe.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Forklaring
- Styling
- Titler
- Indstillinger for lagkagediagram
- Visning af undtagelse

Punktdiagram

Punktdiagrammer viser korrelationerne mellem sæt af værdier, der ikke kan repræsenteres i en serie eller et interval. De er nyttige til visning:

- En sammenligning af værdisæt
- Fordelingen af tendenser, tendenser, informationsområder og afvigende værdier
- Forholdet mellem to foranstaltninger

Punktdiagrammer kan håndtere flere målinger. Hvis du har tre målinger, bliver punktdiagrammet til et boblediagram. Et boblediagram er en udvidelse af et punktdiagram, der bruges til at se på relationer mellem tre målinger. Hver prik i et boblediagram svarer til et enkelt datapunkt, og målingernes værdier for hvert punkt er angivet med vandret position, lodret position og punktstørrelse.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Styling
- Titler
- Indstillinger for gitter
- Aksevisning
- Dataserieformat

Tabelvisning

Tabelvisningen er standardvisningstypen og den mest grundlæggende visualisering. Tabeller viser numeriske oplysninger og kan bruges med flere målinger. De kan sorteres i stigende eller faldende rækkefølge efter enhver kolonne ved at klikke på kolonneoverskriften.

Du kan vælge mellem én af følgende tabelindstillinger til din tabelvisualisering.

Indstilling	Beskrivelse
Fuld	(Standard) Viser tabellen med kolonne- og rækkeoverskrifter.
Kun kolonneoverskrifter	Viser tabellen kun med kolonneoverskrifter.
Kun rækkeoverskrifter	Viser tabellen kun med rækkeoverskrifter.
Kompakt	Viser tabellen med både kolonne- og rækkeoverskrifter på det mindst mulige område.
Kompakt (kun kolonneoverskrifter)	Viser tabellen kun med kolonneoverskrifter i det mindst mulige område.
Kun celler	Viser dine rapportdata uden kolonne- eller rækkeoverskrifter.

Når du har valgt den ønskede tabelindstilling, kan du derefter tilpasse din tabel yderligere ved hjælp af disse kontroller:

- Styling
- Titler
- Tabeltypografi
- Visning af undtagelse

Visning i skyen af Word

Ordskyvisninger viser hyppigheden af bestemte ord ved at gøre ordets størrelse proportional med dets brugsfrekvens. Denne type visualisering er enkel og let forståelig og giver et hurtigt overblik over specifikke oplysninger. Ordskyer bør dog ikke bruges til analyser, der kræver præcision og nøjagtighed. Ofte kan formen på bogstaverne i ordet (hvis de har ascenders eller descenders) og længden af ordet få nogle ord til at tiltrække mere opmærksomhed end andre.

> BEMÆRK: Længden af ord og sætninger, der vises i visualiseringen af ordskyen, kan konfigureres ud fra dine behov og forretningsbrugsscenarier. Hvis du ønsker det, skal du kontakte Ciscos supportteam.

Du kan tilpasse din ordsky ved hjælp af disse kontrolelementer:

- Styling
- Titler
- Visning af undtagelse

Styling muligheder

Når du har valgt din visningstype og visningsindstilling, kan du tilpasse dit diagram yderligere med stylingindstillinger. Dette afsnit beskriver hver tilgængelig stylingindstilling.

> BEMÆRK: Ikke alle stylingindstillinger er tilgængelige for alle diagramtyper.

- Aksevisning
- Dataserieformat
- Visning af undtagelse
- Målerindstillinger
- Indstillinger for gitter
- Indstillinger for overskrift
- KPI-overskriftsindstillinger
- KPI Rank Options
- Forklaring
- Indstillinger for lagkagediagram
- Områder

- Styling
- Tabeltypografi
- Titler

Aksevisning

Kontrolelementet Aksevisning indeholder værktøjer til konfiguration af X- og Y-akser. Du kan konfigurere flere akser.

X-aksen

Felt	Beskrivelse
X-aksen	Viser eller skjuler X-aksen i diagrammet. Kontrolelementerne vises kun, hvis du vælger at få vist aksen. **Farve** – Vælg den farve, som X-aksen og dens etiketter vises i. **Flueben – markér** dette afkrydsningsfelt for at få vist aksemærker ved siden af aksenavnene. **Gitterlinjer** – Markér dette afkrydsningsfelt for at få vist lodrette gitterlinjer på X-aksen i diagrammet.
Titel	Viser eller skjuler en titel for X-aksedataene. Kontrolelementerne vises kun, hvis du vælger at få vist titlen. **Tekstfelt** – Indtast titlen på X-aksen. **Skrifttype** – Vælg skrifttype og skriftstørrelse for X-aksetitlen. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype, du valgte i afsnittet Typografi. **Retning** – Vælg den vinkel, som X-aksetitlen vender mod. Standardindstillingen er **0** (ingen vinkel).
Etiketter	**Etiketter** – Vælg, om og hvordan X-akseetiketter skal vises. Standarden, **Auto**, indstiller etiketterne lodret. Hvis du vælger **Til**, vises etiketterne

Felt	Beskrivelse
	indstilles vandret. Hvis du vælger **Fra**, vises der ingen etiketter. **Skrifttype** – Vælg skrifttype og skriftstørrelse for X-akseetiketterne. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype, du valgte i afsnittet Typografi.

Y-aksen (primær, sekundær, 3 og 4)

Nogle diagrammer kan have flere Y-akser. I så fald vil der være flere Y-akse vis / skjul skifter. Felterne til konfiguration af disse akser er de samme for hver akse.

Felt	Beskrivelse
Y-aksen (primær, sekundær, 3 og 4)	Viser eller skjuler Y-aksen i diagrammet. Kontrolelementerne vises kun, hvis du vælger at få vist aksen. **Farve** – Vælg den farve, som Y-aksen og dens etiketter vises i. **Seriefarve** – Vælg den farve, som Y-akseserien vises i. **Flueben – markér** dette afkrydsningsfelt for at få vist aksemærker ved siden af aksenavnene. **Gitterlinjer** – marker dette afkrydsningsfelt for at få vist vandrette gitterlinjer på Y-aksen i diagrammet. **Min** – indstiller minimumværdien for aksen. **Maks**. – indstiller maksimumværdien for aksen. **Afkrydsningsinterval** – indstiller værdien for de trin, der skal bruges på aksen. **Mindre aksemærker** – Bestemmer, hvor mange aksemærker der vises mellem hvert nummereret aksemærkeinterval på aksen.
Titel	Viser eller skjuler en titel for Y-aksedataene. Kontrolelementerne vises kun, hvis du vælger at få vist
	titlen.

Felt	Beskrivelse
	Tekstfelt – Indtast Y-aksens titel. **Skrifttype** – Vælg skrifttype og skriftstørrelse for X-aksetitlen. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype, du valgte i afsnittet Typografi. **Retning** – Vælg den vinkel, som Y-aksetitlen vender mod. Standardindstillingen er **270** (sidelæns).
Etiketter	**Etiketter** – Vælg, om og hvordan Y-akseetiketter skal vises. Standarden, **Auto**, indstiller etiketterne vandret. Hvis du vælger **Til**, indstilles etiketterne vandret. Hvis du vælger **Fra**, vises der ingen etiketter. **Skrifttype** – Vælg skrifttype og skriftstørrelse for Y-akseetiketterne. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype, du valgte i afsnittet Typografi. **Format** – Vælg formatet for Y-akseetiketterne. Dette er som standard indstillet til **Auto**, hvor etikettekstens format registreres automatisk . Ellers skal du vælge et valutasymbol eller en procentdel.

Dataserieformat

Med kontrolelementet Dataserieformat kan du tilpasse farve og afstand mellem kategorier og serier.

BEMÆRK: Ikke alle kontrolelementer er tilgængelige for alle diagramindstillinger.

Felt	Beskrivelse
Alle serier	**Søjleafstand**—Bestemmer afstanden mellem kategorier og serier i diagrammet.
<specificeret foranstaltning>	**Akse** – vælg den akse, du vil formatere. **Farve** – Vælg farven til søjle-/kolonne-/kurve-/punktdiagrammærkerne på den angivne akse. For
	områdediagrammer bestemmer dette også

Felt	Beskrivelse
	Farven på området under linjen. **Linjebredde** – Vælg bredden på den linje, der vises i diagrammet. **Marmærker** – Vælg den type markør, der skal repræsentere hvert enkelt datapunkt. **Markørstørrelse** – Vælg størrelsen på det valgte mærke. **Type** – Vælg, hvordan data skal vises som en kolonne, linje eller buet linje.
Dataetiketter	Viser eller skjuler dataetiketter i diagrammet. Disse etiketter vises i slutningen af søjler eller kolonner eller ved siden af datamærker. Kontrolelementerne vises kun, hvis du vælger at få vist etiketterne. **Etiketter** – Vælg at slå dataetiketter til eller fra. **Skrifttype** – Vælg skrifttype, skriftstørrelse og skriftfarve, som etiketteksten skal vises i. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype, du valgte i afsnittet Typografi. **Format** – Vælg etiketternes format. Hvis du vælger **Auto**, bestemmes formatet af målingen. **Layout** – Vælg, hvordan etiketter skal vises: lige, ombrudt, afkortet eller vinklet.

Visning af undtagelse

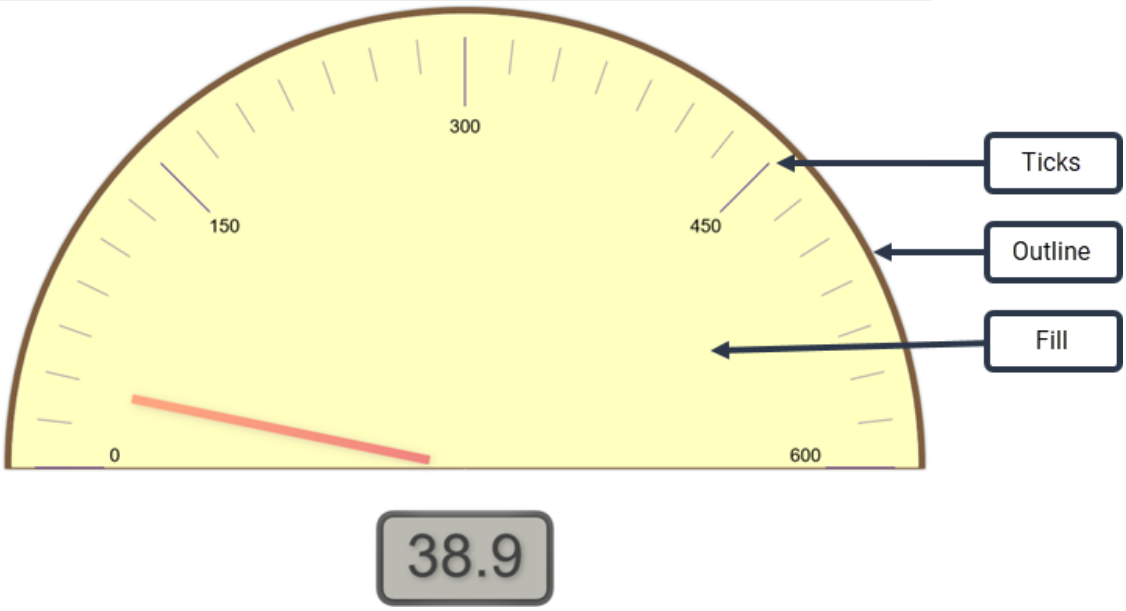
Kontrolelementet Undtagelsesvisning konfigurerer, hvordan et resultat uden data vises i rapporten.

Felt	Beskrivelse
Display	Vælg enten **Ikon & Tekst** (standard) eller **Tekst** på rullelisten. Hvis du vælger Ikon og tekst, vises der et blåt søjlediagram med

Felt	Beskrivelse
	ønsket tekstbesked, sådan her: Hvis du vælger Tekst, er det kun den tekstmeddelelse, du konfigurerer, der vises.
Tekst	Angiv den tekststreng, der skal vises, hvis der ikke er nogen data.
Skrift	Vælg skrifttype, typografi, skriftstørrelse og skriftfarve, som teksten skal vises i. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype, du valgte i afsnittet Typografi.

Målerindstillinger

Afsnittet Målerindstillinger giver dig mulighed for at tilpasse målerdiagrammet.



BEMÆRK: En måler kan også indeholde afstandsindikatorer. Dette konfigureres ved hjælp af kontrolelementet Intervaller .

Felt	Beskrivelse
Farver	Klik på boksen for at åbne farvepaletten. **Kontur**—Vælg farven til målerens kontur. **Fyld**—Vælg farven til målerens overflade. **Flåter** – Vælg farven på målerens aksemærker.
Størrelser	**Disposition**—Konfigurer bredden på den bue, der skitserer måleren. **Nål**—Konfigurer nålens bredde.

Indstillinger for gitter

Kontrolelementet Gitterindstillinger giver dig mulighed for at tilpasse den farve, der anvendes på gitterets baggrund og på gitterets linjer.

Felt	Beskrivelse
Baggrundsfarve	Klik på boksen for at vælge en farve til gitterets baggrund fra farvepalet.
Linjefarve	Klik på boksen for at vælge en farve til gitterlinjerne på farvepaletten .

Indstillinger for overskrift

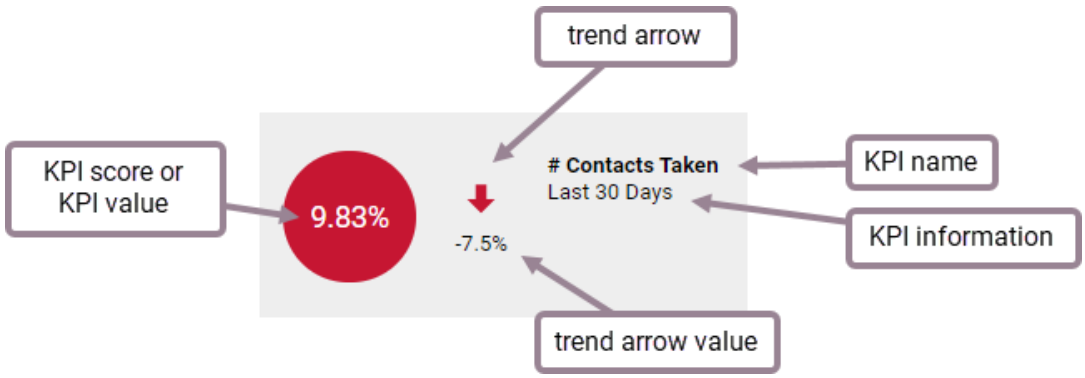
Med kontrolelementet Overskriftsindstillinger kan du tilpasse, hvordan overskriften ser ud, og medtage værdiens øvre og nedre grænser, hvis du vil.

Felt	Beskrivelse
Overskriftsskrifttype	Vælg skrifttype, typografi, skriftstørrelse og farve, der skal vises i overskriften. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype og typografi, du har valgt i afsnittet Typografi. Hvis du vælger **Auto** som skriftstørrelse, skaleres skrifttypen, så den passer til den tilgængelige plads.

Felt	Beskrivelse
	Klik på farveboksen for at vælge en farve til overskriftsteksten. Brug nedarvet farve **er valgt som standard** . Du skal fjerne markeringen i dette afkrydsningsfelt for at vælge en brugerdefineret farve.
Maksimal størrelse	Gør det muligt at angive en maksimal størrelse for overskriftsskrifttypen. Hvis du vælg en bestemt overskriftsskriftstørrelse, indstilles dette felt som standard til **Ingen**. Hvis du vælger **Auto** for overskriftens skriftstørrelse, kan du angive en maksimal størrelse.
Vis begrænsninger	Viser eller skjuler minimum- og maksimumgrænserne for overskriftsværdi. Disse værdier angives i kontrolelementet Områder . Hvis du vælger at vise grænserne, kan du derefter angive skrifttype, typografi, skriftstørrelse og skriftfarve for begrænsningsteksten. Som standard bruges den skrifttype og typografi, du har valgt i afsnittet Typografi. Hvis du vælger **Auto** som skriftstørrelse, skaleres skrifttypen, så den passer til den tilgængelige plads. Klik på farveboksen for at vælge en farve til begrænsningsteksten. Brug nedarvet farve **er valgt som standard** . Du skal fjerne markeringen i dette afkrydsningsfelt for at vælge en brugerdefineret farve.

KPI-overskriftsindstillinger

Kontrolelementet KPI-overskriftsindstillinger gør det muligt at få vist eller skjule oplysninger om en KPI.



Felt	Beskrivelse
Visning af overskrifter	Vælg at få vist KPI-scoren eller KPI-værdien i den farvede cirkel. Du kan få vist flere oplysninger om KPI-resultatet eller -værdien ved at lade markøren hvile over tallet. Farven på cirklen konfigureres i datamodellen og er ikke noget, du kan tilpasse til dine egne rapporter. Cirklen kan være rød, gul eller grøn, afhængigt af KPI'ens værdi.
Vis KPI-navn	Vis eller skjul KPI-navnet.
Vis KPI-oplysninger	Vis eller skjul oplysninger om KPI'en.
Vis tendenspil	Vis eller skjul en pil, der angiver KPI-
tendensen. Vis værdi for tendenspil	Vis eller skjul KPI-tendensværdien.

KPI Rank Options

Kontrolelementet KPI-rangindstillinger gør det muligt at vise eller skjule oplysninger om flere KPI'er.

Felt	Beskrivelse
Visning af overskrifter	Vælg at få vist KPI-scoren eller KPI-værdien i den farvede cirkel. Du kan se flere oplysninger om KPI-resultatet eller -værdien ved at

Felt	Beskrivelse
	svæver over nummeret. Farven på cirklen konfigureres i datamodellen og er ikke noget, du kan tilpasse til dine egne rapporter. Cirklen kan være rød, gul eller grøn, afhængigt af KPI'ens værdi.
Vis KPI-navn	Vis eller skjul KPI-navnet.
Vis KPI-oplysninger	Vis eller skjul oplysninger om KPI'en.
Vis tendenspil	Vis eller skjul en pil, der angiver KPI-
tendensen. Vis værdi for tendenspil	Vis eller skjul KPI-tendensværdien.

Tegnforklaring

Kontrolelementet Forklaring giver dig mulighed for at konfigurere, hvor diagrammets forklaring (forklaringen af, hvilken metrik en farve repræsenterer) er placeret, og størrelsen på forklaringsskrifttypen.

Felt	Beskrivelse
Sted	Vælg det sted, hvor forklaringen skal vises, øverst, nederst eller til højre for diagrammet. Hvis du vælger at finde den øverst eller nederst i diagrammet, vises forklaringen vandret. Hvis du vælger at finde den i højre side, placeres den lodret. Du kan også vælge **Ingen** , så der ikke vises nogen forklaring.
Størrelse	Vælg punktstørrelsen for forklaringsskrifttypen.

Indstillinger for lagkagediagram

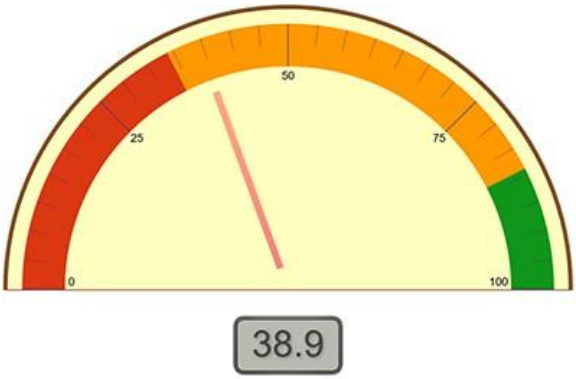
Kontrolelementet Indstillinger for lagkagediagram gør det muligt at konfigurere de etiketter, der anvendes på cirkeldiagrammet.

Felt	Beskrivelse
Vis etiketter	Vælg at vise eller skjule etiketter. Hvis du vælger **Auto**, vises etiketten Position kan ikke ændres. Hvis du vælger **Til**, kan alle indstillinger

Felt	Beskrivelse
	være konfigureret.
Indhold	Vælg, hvilke oplysninger etiketten skal vise.
Farve	Vælg farven på etiketteksten.
Størrelse	Konfigurer etiketteksten punktstørrelse.
Position	Vælg placeringen af etiketteksten i forhold til kanten af cirkeldiagrammet. ▪ Hvis den valgte placering er 1,1 eller større, vises etiketten uden for cirkeldiagrammets kant. ▪ Hvis du vælger 1, vises etiketten udenfor, men rører næsten kanten af cirkeldiagrammet. ▪ Hvis den valgte placering er mindre end 1, vises etiketten inden for cirkeldiagrammets kant.

Områder

Kontrolelementet Områder giver dig mulighed for at tilpasse de værdier og farver, der bruges til at angive områder. Dette kontrolelement gælder for måler- og overskriftsdiagrammer, som vist i denne grafik:



Gauge chart

Headline chart

I målerdiagrammer er området angivet som et farvet bånd på måleren. I overskriftsdiagrammer er området angivet med den farve, der anvendes på overskriften.

Felt	Beskrivelse
Minimum	Angiv den laveste værdi, der skal medtages i diagrammet. Denne værdi vises under Indstillinger for overskrift , hvis kontrolelementets Vis grænser er slået til.
Lav	Indstil den værdi, der adskiller det lave område fra det mellemste område.
Ofte	Indstil den værdi, der adskiller mellemområdet fra det høje område.
Maksimum.	Angiv den højeste værdi, der skal medtages i diagrammet. Denne værdi vises under Indstillinger for overskrift , hvis kontrolelementets Vis grænser er slået til.
Afkrydsningsfeltet Farver	Marker dette afkrydsningsfelt for at aktivere områder i diagrammet. Hvis du indstiller områdeværdier, og dette afkrydsningsfelt ikke er markeret, træder områderne ikke i kraft i diagrammet.
Felter til valg af farve	Vælg de farver, du vil repræsentere de områder, du har Konfigureret. Bemærk placeringen af farveboksene; De er placeret mellem de to værdier, der fungerer som den nedre og øverste intervalværdi, som farven skal repræsentere. Som standard er farverne rød for lav, gul for medium og grøn for høje værdier. Du kan tilpasse farverne efter eget valg.

Styling

Kontrolelementet Styling gør det muligt at konfigurere den standardskrifttype og baggrundsfarve, der bruges i diagrammet.

Felt	Beskrivelse
Tekst	Vælg skrifttype, typografi og farve, som teksten i diagrammet skal vises i. Klik på farveboksen for at vælge en farve til teksten.
Baggrundsfarve	Klik på farveboksen for at vælge den baggrundsfarve, der skal bruges i diagrammet.

Tabeltypografi

Kontrolelementet Tabeltypografi giver dig mulighed for at tilpasse tabeloverskrifter og rækker.

Felt	Beskrivelse
Skrifttyper	**Tabelskriftstørrelse** – Vælg punktstørrelsen for al tekst i tabellen. **Rækkeoverskrifter** – Vælg en skrifttype og farve til rækkeoverskrifterne. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges det format, du valgte i afsnittet Styling. **Kolonneoverskrifter** – Vælg en skrifttype og -farve til kolonneoverskrifterne. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges det format, du valgte i afsnittet Styling. **Celler** – Vælg en skrifttypestil og -farve til de enkelte tabelceller. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges det format, du valgte i afsnittet Styling. **Grupperinger** – Vælg en skrifttypetype og farve til grupperinger. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges det format, du valgte i afsnittet Styling.
Farver	**Rækkeoverskrifter** – Skift baggrundsfarven for rækkeoverskrifter. **Kolonneoverskrifter**—Skift baggrundsfarven for kolonneoverskrifter. **Celler** – Skift baggrundsfarven for tabelceller.
Kolonnebredder	**Rækkeoverskrifter** – Angiv bredden i pixel af rækkeoverskrifter. **Kolonneoverskrifter** – Angiv bredden i pixel på kolonneoverskrifter. BEMÆRK Du kan ikke indstille individuelle række- eller kolonneoverskrifter til bestemte bredder. Alle række- og kolonneoverskrifter er indstillet til samme Bredde med dette kontrolelement.
Kolonneoverskriftshøjde	**Antal rækker – indstiller højden på kolonneoverskriftsrækken** i Vilkår for rækkehøjde. Hvis du f.eks. angiver dette til 2, bliver kolonneoverskriftsrækken to rækker høj.

Felt	Beskrivelse
Position	**Vandret** – Angiv tabellens vandrette placering i rapportvisningsvinduet. **Lodret** – Angiv tabellens lodrette placering i rapportvisningsvinduet .

Titler

Kontrolelementet Titler giver dig mulighed for at tilpasse rapporttitlen, rapportens undertitel og den samlede tekst.

Felt	Beskrivelse
Vis titel	Slår diagramtitlen til og fra. Titlen er placeret over diagrammet. Når den er slået til, vises konfigurationsindstillingerne: **Titelskrifttype** – Vælg skrifttype, typografi, skriftstørrelse og farve, som diagramtitlen skal vises i. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype og typografi, du har valgt i afsnittet Typografi. **Justering** – Vælg en justering for diagramtitlen. **Fungere som zoom/rediger hyperlink i Dashboards** – marker dette afkrydsningsfelt for at gøre diagramtitlen til et link, der åbner diagrammet til detaljeret visning.
Vis undertekster	Slår diagrammets undertekster til og fra. Underteksten er placeret under diagrammet. Når den er slået til, vises konfigurationsindstillingerne: **Undertekstskrifttype** – Vælg skrifttype, typografi, skriftstørrelse og farve, som diagrammets undertekst skal vises i. Hvis du vælger **Nedarvet**, bruges den skrifttype og typografi, du har valgt i afsnittet Typografi. **Justering** – Vælg en justering for diagrammets undertitel.
Tilsidesæt standardtekst i alt	Gør det muligt at tilsidesætte standardteksten i alt med en brugerdefineret tekststreng. Angiv din brugerdefinerede tekststreng i tekstfeltet.

Konfigurer rapportens standardsortering

Du kan konfigurere, hvordan oplysningerne i rapporten som standard sorteres, under fanen **Sortering i panelet Spørgsmål** . Du kan sortere efter data eller efter kategorier, men ikke efter begge.

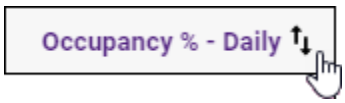
Sortering af data

Kontrolelementet Datasortering giver dig mulighed for som standard at konfigurere den måde, en kolonne sorteres på i tabellen. Du kan kun konfigurere én kolonne.

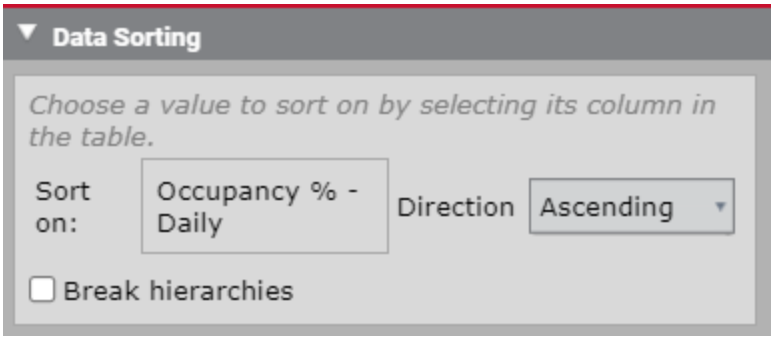
Selvom du angiver en standardsorteringsretning, kan alle, der får vist tabellen, vende sorteringen om ved at klikke på sorteringspilen i kolonneoverskriften. Dette kontrolelement angiver kun standardsorteringsretningen.

Konfigurere en kolonnes standardsorteringsretning

1. I en rapport med en tabelvisningstype skal du vælge **fanen Sortering i panelet Spørgsmål** .
2. I ruden Rapportvisning skal du holde markøren over overskriften på den kolonne, du vil sortere tabellen efter, indtil sorteringspilene vises.



3. Klik på sorteringspilene. Det første klik resulterer i en stigende sortering (en pil op). Klik igen for at ændre sorteringen til faldende (en pil ned). Dit sorteringsvalg afspejles i felterne til kontrolelementet Datasortering.



4. Du kan ændre sorteringsretningen ved enten at bruge **rullelisten Retning** eller klikke på sorteringspilen i kolonneoverskriften igen.

5. (Valgfrit) Marker afkrydsningsfeltet Skift hierarkier for at anvende denne sorteringsrækkefølge på hele tabellen uden hensyntagen til andre grupperinger.

Slette en kolonnes standardsorteringsretning

- **I kontrolelementet Datasortering** skal du vælge **Ingen** i **feltet Retning** for at fjerne en standardsorteringsretning fra en kolonne.

Bestilling af en kategori

Kontrolelementet Kategorirækkefølge giver dig mulighed for at sortere medlemmerne i en gruppe og udpege bestemte medlemmer som undtagelser til sorteringsrækkefølgen, så de vises øverst på listen.

> BEMÆRK: Kontrolelementet Datasortering skal indstilles til **Ingen** for at kunne konfigurere noget i kontrolelementet Kategorirækkefølge.

Konfigurere en kategoris standardsorteringsrækkefølge

1. I en rapport med en tabelvisningstype skal du vælge **fanen Sortering i panelet Spørgsmål** .
2. I kontrolelementet Kategorirækkefølge vises alle tilgængelige kategorier (grupperinger). Find den kategori, hvis sorteringsretning du vil konfigurere.
3. Vælg sorteringsretningen på **rullelisten Sorter** felt.

Angivelse af en undtagelse

Med **knappen Undtagelser** kan du fjerne et eller flere medlemmer af en kategori fra den stigende eller faldende sorteringsrækkefølge, du konfigurerer i feltet Sorter. Ethvert medlem, der er udpeget som en undtagelse, forbliver øverst på listen.

Angive undtagelser for kategoriens sorteringsrækkefølge

1. Klik på **Vælg undtagelser**. Dialogboksen **Vælg sorteringsundtagelser** åbnes.
2. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Alle værdier** , og vælg derefter det eller flere medlemmer af kategorien, som du vil gøre undtagelser for.
3. Klik på **Anvend**.

Oprette et dashboard

Et dashboard er en samling paneler – rapporter, lister, billeder, widgets og websider – der deler et fælles tema eller fokus og kan give et overordnet billede af en forretningssituation. Dashboards oprettes generelt for at spore forretningsændringer, holde øje med advarselsskilte eller overvåge fremskridt.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Før du opretter et dashboard, bør du vide, hvilket indhold du vil anbringe på det, og hvordan indholdet arrangeres. De rapporter, du vil medtage, skal allerede have Blevet oprettet. Det kan være en god idé at skitsere dit dashboarddesign, før du starter, så du har en plan at følge.

Opret et nyt dashboard

1. På siden DataExplorer-aktivbrowser skal du klikke på **knappen Nyt dashboard** . Dashboarddesigneren åbnes med dashboardkontrolelementet synligt. Dashboarddesigneren er det sted, hvor du tilføjer alle de elementer, der udgør dit nye dashboard. Det har et gitter, der hjælper dig med at justere og arrangere paneler.
2. Klik på Sideindstillinger **i dashboardkontrolelementet.** Angiv et navn til det nye dashboard i **titlen** Og klik på **Gem**.

   Dashboarddesignervisningen lukkes, og det nye dashboard vises med titlen i øverste venstre hjørne. Det er nu også opført på aktivbrowserens liste over dashboards.

Rediger dit nye dashboard

1. Hvis du lige har gemt dit nye dashboard med et navn, vises det allerede på din skærm. Hvis du ikke har arbejdet på det for nylig, skal du finde det på listen over rapporter på aktivbrowsersiden.
2. Klik på **Rediger dashboard** i øverste højre hjørne af dashboardet for at åbne dashboarddesigneren.

   Du er nu klar til at føje indhold til dashboardet ved hjælp af dashboardkontrolelementet.

Om dashboardkontrolelementet

Dashboardkontrolelementet giver dig mulighed for at føje forskellige typer indhold til et dashboard og konfigurere, hvordan dashboardet ser ud. Den indeholder 4 kontroller.

Tilføj panelkontrolelementer

Kontrolelementet Tilføj paneler er den primære måde at føje indhold til dit dashboard på. Et panel er en beholder til bestemte typer indhold:

- Indholdspaneler – lister, rapporter og websider
- Formateringspaneler – billeder og tekst
- Parameterkontrolelementer – kompakt medlemsvælger, medlemsvælger, nummerindtastning, tekstindtastning og tidsperiodevælger
- WFM og QM widgets

Parametre kontrol

Parameterkontrolelementet sammenkæder ("binder") et parameterkontrolpanel med den rapport, som parameterkontrollen påvirker. Hvis du f.eks. har en rapport, der indeholder data for flere agenter, kan et parameterkontrolelement for medlemsvælger knyttes til denne rapport, så du kan vælge, hvilken agents data du kan få vist på dashboardet.

Kontrol af gitterindstillinger

Kontrolelementet Gitterindstillinger giver dig mulighed for at ændre gitteret i dashboarddesigneren. Du kan tilføje eller fjerne rækker og kolonner og ændre afstanden mellem gitterlinjer.

Styring af sideindstillinger

Kontrolelementet Sideindstillinger giver dig mulighed for at konfigurere, hvordan dit dashboard ser ud. Du kan konfigurere sidehovedet, sidefoden, kanterne, baggrunden og en navigationslinje øverst på dashboardet.

Tilføj et panel

Paneler er containere, der placeres i gitteret på et dashboard. Der er flere typer paneler. Panelerne Webside, Liste, Tekst og Billede viser oplysninger uden for funktionen Data Explorer, mens panelerne Rapport, Parameter og Widget konfigurerer og viser oplysninger, der er genereret af Data Explorer.

Et rapportpanel viser det diagram eller den tabel, der blev konfigureret i rapportdesigneren. Et parameterpanel viser specifikke filtre for rapporter. Du kan sammenkæde et parameterpanel med et rapportpanel og bruge parameterpanelet til at filtrere de oplysninger, der vises i rapportpanelet. En rapport, der viser oplysninger for en gruppe, kan f.eks. linkes til et parameterpanel for medlemsvælgere. Fra panelet Medlemsvælger kan du filtrere oplysningerne i diagrammet for at vise oplysningerne for hvert medlem af teamet.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Hvis du vil oprette en parameter for et rapportpanel, skal du oprette både rapportpanelet og parameterpanelet, før du indstiller parameteren.

Føje et rapportpanel til dashboardet

1. Klik på **Tilføj paneler** i dialogboksen Dashboardkontrolelement.
2. Klik på knappen **Tilføj rapport** , og klik derefter i gitteret, og træk for at tegne en boks og angive panelets placering og størrelse.
3. Klik på **Rediger**, og vælg **derefter Egenskaber** på rullelisten i panelet for at konfigurere panelegenskaberne. Dialogboksen Rapportegenskaber åbnes.
4. På fanen **Valg** skal du vælge en rapport, der skal vises i panelet.

Føje et parameterpanel til dashboardet

1. Klik på **Tilføj paneler** i dialogboksen Dashboardkontrolelement.
2. Vælg parametertypen i afsnittet Parameterkontrolelementer.

3. Klik inde i gitteret, og træk for at tegne omridset af parameterpanelet.

Tilføj et widgetpanel

Widgetpaneler giver en oversigt og detaljeret visning af kontaktcenterets præstationsstatistik for de sidste tolv måneder opdelt efter agent, team og gruppe. Oversigter vises i form af søjlediagrammer og grafer.

Tilpas en Data Explorer-widget

Når du flytter markøren hen over en widgetværktøjslinje, bliver widgetkonfigurationsknappen tilgængelig. Hvis du klikker på denne knap, åbnes et rullepanel med konfigurerbare widgetindstillinger. Når du anvender ændringer på indstillingerne, bevares ændringerne, hver gang du logger ind. Du skjuler widgetindstillingerne ved at klikke på ikonet igen.

Forudsætninger

Du skal have de korrekte tilladelser til at få vist og redigere widgets. De påkrævede tilladelser varierer efter widget. Se Administrer roller og tilladelser .

Sideplacering

Startside > Rediger dashboard > tilføje paneler > WFM widgets eller QM widgets

> BEMÆRK: Du skal have Data Explorer-tilladelse for at få adgang til fanen Data Explorer. Med denne tilladelse er følgende alternative sti tilgængelig:
> Data Explorer > nyt dashboard eller dashboard (på listen Dashboard) > tilføje paneler > WFM widgets eller QM widgets

Procedurer

Føj en widget til dit dashboard

1. Naviger til dit dashboard.
2. Klik på **Tilføj paneler**.
3. Vælg den ønskede widget.
4. Klik inde i gitteret, og træk for at tegne omridset af parameterpanelet.
5. Klik på **Gem**. Siden **Vis eksempel på dashboard** vises.
6. **Klik på ikonet Indstillinger** (tandhjulet i øverste højre hjørne af widgeten).
7. Konfigurer de tilgængelige felter efter ønske.

> BEMÆRK: Felterne varierer afhængigt af widgetten. Se feltbeskrivelserne nedenfor for at få flere oplysninger om alle potentielle felter.

8. Klik på **Anvend**.

Rediger en widget

1. **Klik på ikonet Indstillinger** (tandhjulet i øverste højre hjørne af widgetten), mens du er **på siden Vis dashboard** .
2. Rediger de tilgængelige felter som ønsket.
3. Klik på **Anvend**.

Beskrivelser af felter

De felter, der kan vises i panelet, vises herunder. Kun de felter, der gælder for en bestemt widget, vises i den pågældende widgets panel.

Felt	Beskrivelse
Agent	Navnet på agenten. Standardindstillingen for dette felt afhænger af din rolle: ▪ Hvis du er agent, og din rolle er begrænset, vises dit navn i dette felt, og feltet er deaktiveret ▪ Hvis din rolle har et bredere omfang, er dette felt aktiveret, og du kan vælge en agent på rullelisten ▪ Hvis du er agent, og din rolle har et bredere område, vises dit navn i dette felt, og du kan vælge en agent på rullelisten
Område	Dataområdet for de historiske oplysninger. Standardområdet er: ▪ Otte dage til ydeevne af servicekø ▪ En måned for agentprocenter, gennemsnitlig tid pr. opkald, agentopkald pr. time, opkaldsmængde, agenttid, agenttidsfordelinger, agenttid i alt og talestatistik ▪ De sidste seks måneder for kontakter i alt, evalueringsgennemsnit og evalueringsområder

Felt	Beskrivelse
Diagram	Den type diagram, der skal vises i denne widget.
Eval.formular	Typen af evalueringsformular eller navnet på en bestemt evalueringsformular.
Gruppe	Navnet på gruppen. Standarden bestemmes af din rolle.
Team	Navnet på teamet. Standarden bestemmes af din rolle.
Gruppér efter	Gruppering af datoer. Standardindstillingen er Dag.
Serie 1-8	De dataelementer, der skal vises i denne widget. Hver widget indeholder et unikt sæt dataelementer, og antallet af dataelementer varierer afhængigt af widgetten.
Servicekø	Navnet på servicekøen. Dette felt vises kun for Tilsynsførende.
Mål	Målet for den valgte servicekø. Marker afkrydsningsfeltet for at få vist målet.
Bånd 1-4	Båndene bestemmer antallet af stjerner, der vises i feltet Resultat. For procentbaseret bedømmelse bruger båndene heltal fra 0–100. Standardværdien for hvert bånd er som følger: ▪ Bånd 1 = 20 ▪ Bånd 2 = 40 ▪ Bånd 3 = 60 ▪ Bånd 4 = 80 **EKSEMPEL** Hvis agenten scorer 61 eller højere, vises der fire stjerner i feltet Resultat. Hvis agenten får mellem 41 og 60, får vedkommende tre stjerner Vises i feltet Resultat. For pointbaserede resultater bruger båndene heltal. Minimum

Felt	Beskrivelse
	Værdien for dette område bestemmes af den samlede sum af alle minimumværdier, der er tildelt til spørgsmål. Den maksimale værdi for dette interval bestemmes af den samlede sum af alle maksimumværdier, der er tildelt til spørgsmål.
Metadatanøgle	De metadata, der er tilknyttet resultatet. Rullelisten Viser alle definerede metadatanøgler. De metadata, der vises i denne rulleliste, defineres af administratoren. Standardværdien = Alle. Vælg en metadatanøgle og en værdi for at filtrere resultater baseret på specifikke metadataværdier.
Metadataværdi	Den værdi, der er tilknyttet metadatanøglen. Jokertegn er Understøttes. Stjernen med jokertegnet (*) repræsenterer et vilkårligt antal tegn, og spørgsmålstegnet udgør jokertegnet (?) repræsenterer ét tegn.

Relaterede emner

- Administrer roller og tilladelser
- Oprette et dashboard
- Tilføj et panel

Tilgængelige QM widgets

Følgende widgets indeholder statistik for QM.

- Widgetten Fremskridt for kontaktmål
- Widgetten Kontakter i alt
- Widgetten Aktuelt mest effektive
- Widgetten Evalueringsgennemsnit
- Widgetten Evalueringsområder

- widgetten Gamification-resultat
- Widgetten Nyligt udførte evalueringer
- Widgetten Nylige evalueringer
- Widgetten Optagelsesundersøgelser

Forudsætninger

- Du skal have tilladelsen Vis QM dashboard for at få vist dine egne data.
- Du skal have tilladelsen Administrer dashboards for at redigere dashboards. Se Administrer roller og tilladelser .

Sideplacering

Data Explorer > nyt dashboard eller dashboard (på listen Dashboard) > Startside for tilføjelse af paneler

> QM widgets > redigering af dashboard > tilføjelse af paneler > QM widgets

Widgetten Fremskridt for kontaktmål

Widgetten Status for kontaktmål viser den aktuelle fuldførelsesstatus for evalueringer, kalibreringer og gennemsyn af kontaktmål. Du kan vælge at vise data for alle aktive mål for en enkelt evaluator eller at få vist data for alle evaluatorer for et enkelt mål.

Dataelement	Beskrivelse
Navn	Navnet på evaluatoren for det aktuelle mål.
Status	Viser status som en af følgende metrics: ▪ Fuldført – antallet af kontaktmålopgaver, som evaluatoren har fuldført ud af det samlede antal, der kræves. ▪ Resterende – Antallet af kontaktmålsopgaver, der mangler at blive fuldført af evaluatoren.

Widgetten Kontakter i alt

Widgetten Kontakter i alt viser kontakter i alt for den valgte gruppe, det valgte team eller de valgte agenter. De viste data er baseret på resultater fra en bestemt evalueringsformular eller type af evalueringsformular. Du kan finde flere oplysninger om denne rapport i Graf over kontakter i alt.

Widgetten Aktuelt mest effektive

Widgetten Aktuelt mest effektive viser den aktuelle liste over dine mest effektive agenter.

Dataelement	Beskrivelse
Agent	Agentens for- og efternavn.
Score	Resultatet baseret på evaluerede opkald, der indeholder den angivne metadataværdi for det angivne datointerval. Der vises en stjerne for hvert resultatbånd. **EKSEMPEL** For procentbaserede resultater vises der fire stjerner i feltet Resultat, hvis agentens resultat er mellem 61 og 80.
ACD-status	Status for ACD agenter. Dette er den aktuelle ACD-status i Administration af arbejdsstyrken. BEMÆRK Dette felt vises kun, hvis du har både QM og WFM.

Widgetten Evalueringsgennemsnit

Widgetten Evalueringsgennemsnit viser de aktuelle evalueringsgennemsnit for den valgte gruppe, det valgte team eller de valgte agenter.

Widgetten Evalueringsområder

Widgetten Evalueringsområder viser evalueringsområderne for den valgte gruppe, det valgte team eller de valgte agenter. Det viser følgende dataelementer.

Dataelement	Beskrivelse
Under	Antallet af evaluerede kontakter, der ligger under forventningerne.
Opfylder	Antallet af evaluerede kontakter, der opfylder forventningerne.
Overstiger	Antallet af evaluerede kontakter, der overstiger forventningerne.

widgetten Gamification-resultat

Widgetten Gamification-resultat viser metrikker baseret på følgende præstationskategorier:

- QM kvalitetsresultat
- WFM overholdelsesresultat

BEMÆRK: Overholdelsesresultatet for WFM er kun tilgængeligt, når WFM er aktiveret.

I widgetten Gamification-resultat kan agenter se deres aktuelle niveau og deres fremskridt mod næste niveau. De kan vælge, hvilken effektivitetskategori der skal vises: QM kvalitetsresultat eller WFM overholdelsesresultat.

Når agenter konfigurerer widgetten Gamification-resultat, vises der et skilt og en statuslinje. Skiltet har et tal ved siden af: Skiltet symboliserer det niveau, som agenterne har opnået, og tallet ved siden af angiver det niveau, de har opnået for den præstationskategori, de har valgt. Statuslinjen angiver, hvor tæt agenterne er på næste niveau.

Supervisorer og administratorer kan konfigurere widgetten Gamification-resultat til at vise en enkelt agent (som ville være identisk med agentens Gamification-resultat-widget) eller til at vise alle agenter for en bestemt præstationskategori.

Widgetten Gamification-resultat viser følgende dataelementer.

Dataelement	Beskrivelse
Gruppe	Navnet på gruppen.
Team	Navnet på teamet.
Agent	Agentens for- og efternavn.
Badge	Det skilt, som agenten har optjent, og som er baseret på det antal point, som agenten aktuelt har samlet.

Widgetten Nyligt udførte evalueringer

Widgetten Nyligt udførte evalueringer viser resultaterne for de seneste evalueringer, du har udført for den valgte gruppe, det valgte team eller de valgte agenter. Du kan vælge en pointbaseret eller procentbaseret evalueringsformular på rullelisten Eval.formular.

Dataelement	Beskrivelse
Sidst	Point- eller procentresultatet for den seneste evaluering, du har udført. Widgetten bestemmer den sidste evaluering efter dato og klokkeslæt for evalueringen.
Sidste 5	Det gennemsnitlige point eller procentresultat for de seneste fem evalueringer, du har udført. Widgetten bestemmer de sidste fem evalueringer efter dato og klokkeslæt for evalueringerne.

Widgetten Nylige evalueringer

Seneste evalueringer-widget viser resultaterne for de seneste evalueringer, som alle evaluatorer har udført for den valgte gruppe, det valgte team eller de valgte agenter. Du kan vælge en pointbaseret eller procentbaseret evalueringsformular på rullelisten Eval.formular.

> BEMÆRK Når en agent flytter fra et team til et andet, forbliver agentens kontakter fra det oprindelige team og de evalueringer, der er knyttet til disse kontakter, sammen med det oprindelige team. Kontakter og deres
> Evalueringer fra agentens andet team bliver hos det andet team.

Dataelement	Beskrivelse
Sidst	Point- eller procentresultatet for den seneste evaluering. Widgetten bestemmer den sidste evaluering efter dato og klokkeslæt for evalueringen.
Sidste 5	Det gennemsnitlige point eller resultat i procent for de seneste fem evalueringer. Widgetten bestemmer de sidste fem evalueringer efter dato og klokkeslæt for evalueringerne.

Widgetten Optagelsesundersøgelser

Widgetten Optagelsesundersøgelser viser resultaterne for de seneste undersøgelser efter opkald, som kunder har indsendt for den valgte gruppe, det valgte team eller de valgte agenter. Du kan vælge en eller alle undersøgelsesformularerne på rullelisten Undersøgelsesformular.

Dataelement	Beskrivelse
Sidst	Resultatet for den senest indsendte undersøgelse. Widgetten bestemmer den sidste undersøgelse efter dato og klokkeslæt for undersøgelsessvaret.
Sidste 5	Det gennemsnitlige undersøgelsesresultat for de seneste fem indsendte undersøgelser. Widgetten bestemmer de seneste fem undersøgelser efter dato og klokkeslæt for undersøgelsessvarene.

Tilgængelige WFM widgets

Følgende widgets indeholder statistik for WFM.

- Widgetten Opkaldsmængder for agent
- Widgetten Opkald pr. time for agent

- Widgetten Procentdele for agent
- Widgetten Fordelinger af agenttid
- Widgetten Tid i alt for agent
- Widgetten Min tidsplan
- Widgetten Overholdelse i realtid
- Widgetten Ydeevne af servicekø

Forudsætninger

- Du skal have tilladelsen Vis WFM dashboard for at få vist dine egne data.
- Du skal have tilladelserne Vis WFM dashboard, Rediger planer og Vis tidsplaner for at få vist dataene for agenter i dit område.
- Du skal have tilladelsen Administrer dashboards for at redigere dashboards. Se Administrer roller og tilladelser .

Sideplacering

Data Explorer > nyt dashboard eller dashboard (på listen Dashboard) > Hjemmesiden Tilføj paneler >

WFM widgets > Rediger dashboard > Tilføj paneler > WFM widgets

Widgetten Opkaldsmængder for agent

Widgetten Opkaldsmængder for agent viser en agents opkaldsmængder for det valgte datointerval. Data kan grupperes efter dag eller efter måned. Hvis du grupperer data efter dag, er intervallet en måned. Hvis du grupperer data efter måned, kan du vælge et interval på to, tre, seks eller tolv måneder. Hold markøren over et datapunkt i diagrammet for at få vist et skærmtip, der indeholder den præcise værdi for hvert datapunkt. Agenter kan se deres egne håndterede opkald og viderestillede opkald. Supervisorer, planlæggere eller administratorer kan få vist håndterede opkald og viderestillede opkald for agenter inden for deres område. Se Tilpas en Data Explorer-widget for at få mere at vide om felterne for denne widget.

Du kan vælge at få vist følgende dataelementer på rullelisten Serie:

Håndterede opkald – Antallet af kontakter, som servicekøen eller agenten håndterede i intervallet.

Overførte opkald— Antallet af ACD opkald, som agenten overførte i intervallet.

BEMÆRK: Et nul i grafen angiver, at agenten loggede ind i løbet af dagen, men ikke tog nogen opkald. Ingen data i grafen indikerer, at agenten ikke loggede ind på den specifikke dag.

Widgetten Opkald pr. time for agent

Widgetten Opkald pr. time for agent viser det gennemsnitlige antal ACD opkald pr. time, som en agent håndterer over det valgte datointerval. Data kan grupperes efter dag eller efter måned. Hvis du grupperer data efter dag, er intervallet en måned. Hvis du grupperer data efter måned, kan du vælge et interval på to, tre, seks eller tolv måneder. Hold markøren over et datapunkt i diagrammet for at få vist et skærmtip, der indeholder den præcise værdi for hvert datapunkt.

Et opkald tælles i det tidsplaninterval, hvor agenten besvarer det. Du kan vælge at få vist dataelementet **Opkald pr. time** på **rullelisten Serie** . **Opkald pr. time** er det gennemsnitlige antal ACD opkald pr. time, som en agent håndterer. Se Tilpas en Data Explorer-widget for at få mere at vide om felterne for denne widget.

EKSEMPEL Hvis en agent besvarer et opkald kl. 10:58 og afslutter opkaldet kl. 11:03, tælles opkaldet med i planlægningsintervallet 10:00–10:59, ikke i planlægningsintervallet 11:00–11:59.

Widgetten Procentdele for agent

Widgetten Procentdele for agent viser dækningsgraden, procentdelen af besvarede opkald eller begge dele for det valgte datointerval. Data kan grupperes efter dag eller efter måned. Hvis du grupperer data efter dag, er intervallet en måned. Hvis du grupperer data efter måned, kan du vælge et interval på to, tre, seks eller tolv måneder. Hold markøren over et datapunkt i diagrammet for at få vist et skærmtip, der indeholder den præcise værdi for hvert datapunkt.

Du kan vælge at få vist begge dataelementerne Belægning i % og Udnyttelse i % i vilkårlig rækkefølge fra panelet Widgetkonfiguration. **Beskæftigelse i %** er den procentdel af sessionstid, som agenten bruger i tilstande med aktiv kontakthåndtering (f.eks. på indgående opkald, med afslutningsaktivitet og på udgående opkald). **Udnyttelse i %** er den procentdel af tilbudte opkald, som agenten besvarede. Se Tilpas en Data Explorer-widget for at få mere at vide om felterne for denne widget.

Widgetten Fordelinger af agenttid

Widgetten Fordelinger af agenttid viser den gennemsnitlige tid, du har været i en bestemt ACD tilstand i det valgte datointerval. Data kan grupperes efter dag eller måned og udtrykkes i sekunder. Hvis du grupperer data efter måned, kan du vælge et interval på en, to, tre, seks eller tolv måneder. Hold markøren over et datapunkt i diagrammet for at få vist et skærmtip, der indeholder den præcise værdi for hvert datapunkt.

Du kan vælge at få vist op til tre af følgende dataelementer i enhver rækkefølge.

Dataelement	Beskrivelse
Gennemsnitlig behandlingstid	Den gennemsnitlige tid, en agent var i ACD tilstande, der er relateret til

Dataelement	Beskrivelse
	Behandler et opkald. De ACD tilstande, der er inkluderet i dette gennemsnit, afhænger af, hvilken af følgende ACD'er dit system bruger: ▪ Unified CCE eller Unified CCX – Den gennemsnitlige tid, en agent var i tilstanden Taler, Parkeret, Arbejde klar og Arbejde ikke klar. ▪ Avaya AACC – Den gennemsnitlige tid, en agent var i tilstanden Taler, Parkeret og Pause (Arbejde). ▪ Avaya CMS – den gennemsnitlige tid, en agent var i tilstanden Taler, Parkeret og Arbejde efter opkald.
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige tid, en agent var på indgående ACD opkald, Startende når opkaldet besvares, og slutter, når opkaldet afbrydes, herunder parkeringstid.
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige mængde tid, agenten var på hold, herunder parkeret Tid til overførsler og konferencer.
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige mængde tid, en agent brugte i tilstanden Arbejde med det samme Følge et ACD opkald.
Gennemsnitlig klar-tid	Den gennemsnitlige tid, en agent var logget ind og tilgængelig for Accepter ACD opkald.
Gennemsnitlig Ikke klar-tid	Den gennemsnitlige tid, en agent var logget ind, men ikke tilgængelig for Besvar ACD opkald.

Widgetten Tid i alt for agent

Widgetten Tid i alt for agent viser den tid i alt, en agent har været i bestemte ACD tilstande i det valgte datointerval. Data kan grupperes efter dag eller efter måned for intervaller mellem 1 og 12 måneder og vises i formatet TT:MM:SS. Hold markøren over et datapunkt i diagrammet for at få vist et skærmtip, der indeholder den præcise værdi for hvert datapunkt.

Du kan vælge at få vist op til otte af følgende dataelementer i enhver rækkefølge.

Dataelement	Beskrivelse
Behandlingstid i alt	Den samlede tid, en agent var i ACD tilstande, der var relateret til behandling

Dataelement	Beskrivelse
	Et opkald. De ACD tilstande, der er inkluderet i dette gennemsnit, afhænger af, hvilken af følgende ACD'er dit system bruger: ▪ Unified CCE eller Unified CCX – Den samlede tid, en agent var i tilstanden Taler, Parkeret, Arbejde klar og Arbejde ikke klar. ▪ Avaya AACC – Den samlede tid, en agent var i tilstanden Taler, Parkeret og Pause (Arbejde). ▪ Avaya CMS – Den samlede tid, en agent var i tilstanden Taler, Parkeret og Arbejde efter opkald.
Samlet taletid	Den samlede mængde tid, en agent var på indgående ACD opkald, begyndende når opkaldet besvares og afsluttes, når opkaldet afbrydes, herunder parkeringstid.
Parkeringstid i alt	Den samlede tid, agenten parkerede opkald, herunder Tid til overførsler og konferencer.
Samlet arbejdstid	Den samlede tid, en agent brugte i tilstanden Arbejde med det samme Følge et ACD opkald.
Klartid i alt	Den samlede tid, hvor en agent var logget ind og til rådighed til at acceptere ACD opkald.
Samlet ikke klar-tid	Den samlede tid, en agent var logget ind, men ikke tilgængelig at tage ACD opkald.
Samlet tid i brug	Den samlede tid, en agent var i tilstanden Klar, Tal, Parker og Arbejdstilstand. Standardindstilling for serie 1 i panelet Widgetkonfiguration.
Samlet logontid	Den samlede tid i perioden, hvor agenten var logget på ACD. Standardindstilling for serie 2 i panelet Widgetkonfiguration.

Widgetten Min tidsplan

Widgetten Min tidsplan viser en oversigt over en agents tidsplan for en dag med standarden angivet til i dag.

> BEMÆRK Hvis et projekt eller en undtagelsesaktivitet har tilknyttet en note, vises der en nedtonet trekant i øverste højre hjørne. Hold markøren over aktiviteten for at få vist noten.

Widgetten viser også agentens aktuelle overholdelses- (A) og overensstemmelsesprocenter (C) for dagen. Du kan finde oplysninger om, hvordan overholdelses- og overensstemmelsesprocenterne beregnes, under Widgetten Overholdelse i realtid.

Hvis agenten ikke er planlagt til nogen aktiviteter, viser Min tidsplan meddelelsen "Intet planlagt på denne dag".

Du kan få vist tidligere og fremtidige tidsplaner en dag ad gangen ved at klikke på Tilbage og Frem gennem kalendersiderne.

Aktivitetens start- og sluttidspunkter, der vises, er baseret på den viste tidszone, der er konfigureret for agenten af administratoren, mens datoen er baseret på WFM serverens tidszone. Hvis tidsplanen strækker sig hen over midnat, fremhæves starttiderne for aktiviteter inden midnat. Du kan finde flere oplysninger om tidszoner under Om tidszoner.

Agenter kan ikke ændre widgetten Min tidsplan. Supervisorer kan redigere widgetten ved at vælge den agent, hvis tidsplan vises i widgetten og omdøbe widgetten efter ønske.

Widgetten Overholdelse i realtid

Widgetten Overholdelse i realtid viser overholdelsesdata i realtid for valgte agenter. Widgetten opdaterer data hvert 30. sekund. **Klik på afkrydsningsfeltet Vis oversigt** for at få vist en oversigt over resultaterne øverst i tabellen. Klik på ikonet med højre pil i øverste højre hjørne af widgetten for at gå til siden Agenttidsplaner. Se Tilpas en Data Explorer-widget for at få mere at vide om felterne for denne widget.

Du kan få vist valgte agenter og serier i vilkårlig rækkefølge. Klik, træk og slip en individuel agent eller serie til den tilsigtede placering på listen.

Sorter tabelrækkerne i stigende eller faldende rækkefølge ved at klikke på kolonneoverskriften.

> BEMÆRK: Widgetten Overholdelse i realtid opdateres ikke samtidig med skuffen Overholdelse i WFM på siden Agent Explorer. Se Få vist agentoverholdelse og overensstemmelse.

Widgetten Ydeevne af servicekø

Kun supervisorer, planlæggere og administratorer kan få adgang til widgetten Ydeevne af servicekø. Den viser ydeevnen af serviceniveauet i realtid (% serviceniveau) for den valgte servicekø og eventuelt også målet (prognosticeret) for ydeevnen af serviceniveauet. Widgetten opdaterer data to gange i timen: på timen og 30 minutter efter timen. Du kan gruppere data efter dag eller efter interval for intervaller mellem 8 og 180 dage.

Serviceniveauprocenten er procentdelen af faktiske besvarede opkald for hvert interval inden for servicetærskeltiden.

Hvis du vil sammenligne den faktiske ydeevne af serviceniveauet (%SVL-A) med målet (prognosticeret) ydeevnen for serviceniveauet (%SVL-G), skal du vælge Interval fra listen Grupper efter og derefter markere afkrydsningsfeltet Mål i panelet Widgetkonfiguration.

Tilføj en parameter

En parameter linker (binder) værdier mellem et parameterpanel og et rapportpanel på et dashboard. Når disse to elementer er sammenkædet, kan du vælge eller angive værdier, der dynamisk filtrerer de oplysninger, der vises i rapportpanelet. Du kan bruge en parameter til at styre en eller flere rapporter.

Binde et parameterpanel til et rapportpanel

1. Klik på **Parametre** i dialogboksen Dashboardkontrolelement. Dialogboksen Parameterbindinger åbnes.
2. Klik på knappen **Tilføj en ny parameter** i nederste venstre hjørne af dialogboksen Parameterbindinger. Der føjes en ny parameter til listen.
3. **Klik på feltet Bindinger** , og vælg datakategorien for at binde rapportpanelet til parameteren.
4. Klik på **Tilføj** for at tilføje et bindingsfelt.
5. I det nye felt Binding skal du vælge det parameterpanel, rapporten skal filtreres efter.
6. Klik på **Anvend** for at oprette parameterbindingen.

Når parameterpanelet er bundet til panelet Rapport, kan du styre, hvilke oplysninger rapportpanelet viser. Hvis du f.eks. vil have vist oplysninger for et enkelt medlem af gruppen, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Alle værdier i parameterpanelet og markere afkrydsningsfeltet for det medlem, du ønsker at få vist.

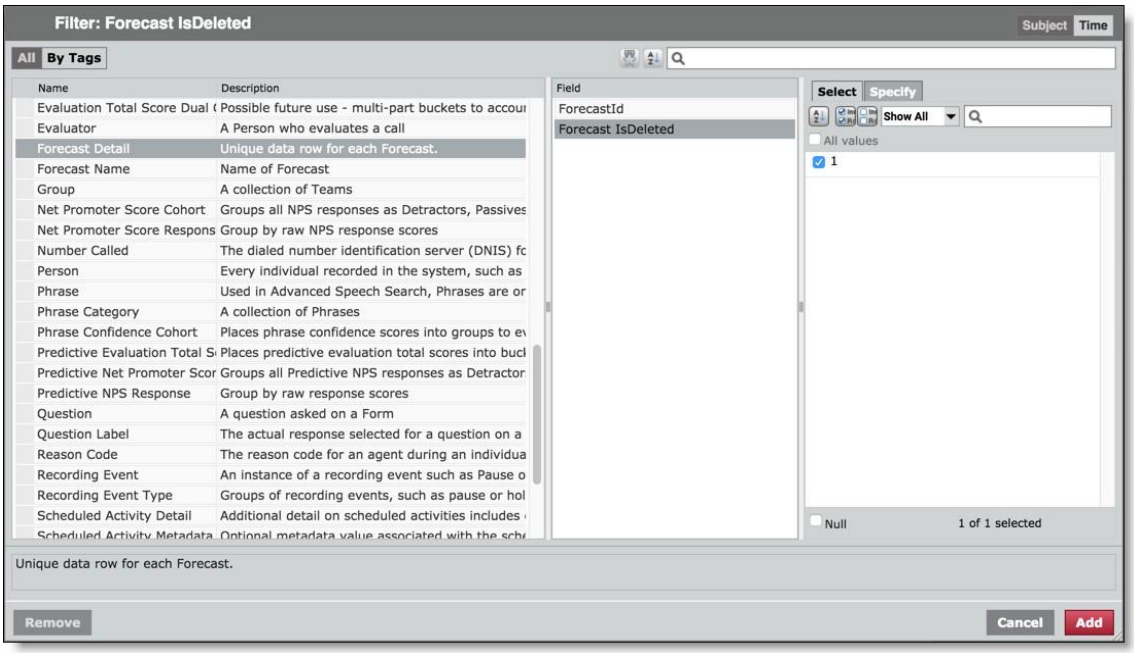
Filtrere slettede poster

Rapporteringsdatabasen for Data Explorer akkumulerer data over tid for at muliggøre historisk analyse af disse data. Poster, der normalt ville blive slettet fra en database, fjernes faktisk ikke fra Data Explorer.
I stedet markeres disse filer for at angive deres slettede status. For at sikre nøjagtige resultater i rapporteringen skal du anvende et filter for at fjerne de slettede poster fra dine spørgsmål. Følgende tabel viser tre datatyper, der kræver disse filtre, og de tilsvarende emner og felter, du skal bruge til at bortfiltrere de slettede poster:

Emnenavn	Felt
Rapport over agentoverholdelse	Rapporten Overholdelse af
agent erSlettet Agenttidsplan	Tidsplansaktivitet slettes.
Prognose	Prognose erslettet

Filtrere slettede poster

1. I afsnittet Filtre på fanen Spørgsmål skal du klikke på **[begræns].** Dialogboksen Vælg filter åbnes.



2. Vælg det relevante emnenavn i henhold til den forrige tabel.
3. Vælg det relevante felt for det pågældende emnenavn i henhold til den forrige tabel.
4. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Alle værdier** .
5. Marker afkrydsningsfeltet **1** . I dette filter betyder 1 "sand".
6. Klik på **Tilføj**. Denne indstiller først rapporten til kun at omfatte slettede værdier.
7. I afsnittet Filtre på fanen Spørgsmål skal du klikke på **rullemenuen er** i filteret og vælge **er ikke**. De slettede poster fjernes fra rapporten.

Konfigurere KPI'er for virksomheder

En KPI (Enterprise Key Performance Indicator) er mere end blot en enkelt måling eller måling, som f.eks. gennemsnitlig håndteringstid, overholdelse eller foretagne opkald. For at være en KPI skal disse tal defineres yderligere for at fortælle deres historie og påvirke virksomhedens præstationsstyring. KPI'er kræver, at følgende er meningsfuldt:

- Et **mål**, så du forstår, hvad organisationen forsøger at opnå.
- En **score**, så du forstår, om målet blev nået. Meget ofte er scoringer afledt ved hjælp af et simpelt forhold mellem metriske divideret med mål, men i andre tilfælde kræves en mere kompleks formel for at vurdere præstation. For eksempel stemmer en buet snarere end lineær skala nogle gange bedre overens med virkeligheden af ydeevne og hvad der betragtes som en "god" eller "dårlig" score.
- En tidligere periode **, i forhold til hvilken præstationen**kan evalueres over tid. Gør vi det bedre eller værre, end vi gjorde i sidste måned?
- En **dimensionel kontekst, der skal evalueres** i. Er dette for en gruppe? Et hold? En servicekø? En agent?

Hver af disse ting, når den er korrekt konfigureret, kan hurtigt besvare spørgsmål som: "Opfyldte det østlige team virksomhedens overholdelsesmål for sidste måned? Er de forbedret i forhold til den foregående måned?" eller "Sidste måned var hård på kvaliteten for databaseservicekøen på grund af storme i nordøst. Nu hvor vejret har lagt sig, hvordan er de blevet bedre?"

KPI-egenskaber

Der er konfigureret ni egenskaber, der bidrager til en virksomheds-KPI.

Egenskab	Beskrivelse
Faktisk KPI	Den faktiske måleværdi. Dette er den samme værdi, som returneres, hvis: målingen bruges uden KPI-visualiseringerne.
KPI-mål	Målet for KPI'en, som defineret på siden KPI'er (Key Performance Indicators) (se Konfigurer KPI'er).
KPI-score	Resultatet for KPI'en baseret på faktiske værdier og målværdier. Den specifikke formel, der styrer dette, er indbygget direkte i datamodellen og kan ikke ændres.
KPI Faktisk Delta %	Ændringen i procent mellem foranstaltningens faktiske værdi angivet i rapporten og den faktiske værdi af foranstaltningen fra den foregående periode.
Faktisk delta i KPI	Forskellen i værdi mellem foranstaltningens faktiske værdi angivet i rapporten, og den faktiske værdi af foranstaltningen fra

Egenskab	Beskrivelse
	foregående periode.
KPI Forudgående faktisk	Målingens eller metrikkens forudgående værdi på det tidspunkt, der er angivet af egenskaben KPI Time Period Display (Visning af KPI-tidsperiode).
Tidligere KPI-resultat	Det pointtal, der er opnået ved hjælp af den forudgående faktiske værdi i forhold til mål.
KPI-resultat Delta	Den faktiske varians mellem det forrige resultat og det aktuelle resultat.
Visning af KPI-tidsperiode	Den tidsperiode, der er konfigureret på siden KPI'er (Key Performance Indicators) (se Konfigurer KPI'er).

Konfigurer indstillingerne

KPI'er konfigureres på virksomhedsniveau på **siden KPI'er (Key Performance Indicators)** i Programadministration af en administrator (se Konfigurer KPI'er). Dette gøres, så alle KPI'er kan sammenlignes på en jævn skala – dem, der er defineret af virksomheden for mål, dimensioner og tid. På den måde kan alle resultater sammenlignes med hinanden med en vis sikkerhed.

Siden KPI'er er forbundet med Data Explorer-databiblioteket, hvorfra den får sin liste over tilgængelige KPI'er, deres standardværdier og de grupper, teams og servicekøer, der er knyttet til dem. Når disse indstillinger er konfigureret, læses de af alle Data Explorer-rapporter, der bruger KPI'er. Hvis KPI-indstillingerne ændres, opdateres alle KPI-rapporter og dashboards automatisk, så de afspejler disse ændringer.

En KPI er hierarkisk. Det vil sige, at når du angiver et mål uden at angive en gruppe, et team eller en servicekø, gælder målet for alle grupper, teams og servicekøer i hele dit kontaktcenter. Hvis du angiver en gruppe, gælder målet kun for den gruppe og de teams, der hører til den. Hvis du angiver en gruppe, et team og en servicekø, gælder målet for det team, der hører til gruppen, og for servicekøen, da de ikke har en direkte relation. Et mere specifikt mål tilsidesætter et mindre specifikt mål.

Bemærk: Ikke alle KPI'er kan konfigureres for alle tre tilgængelige dimensioner.

KPI'er leveres alle med standardmål og tidsperioder, så de fungerer uden fejl. Disse mål bør ændres, så de passer til din virksomheds unikke krav og forretningsmål.

Implementere rapporterne

Enhver rapport kan være en KPI-rapport, når blot den bruger en eller flere målinger, der er konfigureret til at være KPI'er. Når du konfigurerer rapporten, kan du vælge at gruppere efter KPI-værdier (tilgængelig i emnevisningen) for at få vist alle de konfigurerede egenskaber for hver KPI. Egenskaberne kan filtreres, så kun udvalgte egenskaber vises i rapporten.

KPI-rapporter kan filtreres som enhver anden rapport og kan grupperes efter enhver af de dimensioner, der er konfigureret på siden KPI'er.

Tilgængelige KPI-målinger

Følgende KPI-målinger er tilgængelige til brug i Data Explorer-rapporter. Du kan filtrere listen over målinger efter KPI-mærket, så du nemt kan finde dem, når du tilføjer en ny rapport i Data Explorer.

KPI	Beskrivelse
# Kontakter taget	En optælling af antallet af kontakter, der blev besvaret.
Overholdelse i % – Dagligt	Procentdelen af tid, agenterne overholder deres planlagte arbejde Tidsplaner.
Gennemsnitlig kontakttid	Summen af kontaktsekunder divideret med antallet af kontakter.
Gennemsnitlig håndteringstid – agent efter interval og servicekø	Den gennemsnitlige håndteringstid (kontakt, venteposition og arbejde) for kontakter, der blev behandlet Dette interval for agenten/køen.
Gennemsnitlig svarhastighed – servicekø efter interval	Gennemsnitlig hastighed for opkald besvaret i sekunder efter servicekø efter interval.
Overensstemmelse i % – Dagligt	Den overensstemmelsesprocent, der angiver, hvor tæt agenten er Overholder den planlagte mængde tid for dagen.
Kontakter – Negative synspunkter %	Procentdel af kontakt-id'er med en negativ synspunktsscore blandt kontakter med en synspunktsscore.
Kontakter – Positive synspunkter %	Procentdel af kontakt-id'er med en positiv synspunktsscore blandt kontakter med en synspunktsscore.

KPI	Beskrivelse
Kontakter afbrudt – servicekø efter interval	Det samlede antal kontakter, der er afbrudt for servicekøen.
Evalueringsresultat – Gennemsnit	Gennemsnittet af resultatet pr. evaluering som en nøglepræstation indikator.
NPS	Den beregnede net promoter score, hvor resultaterne kan variere fra – 100 til 100. Resultatet kommer fra NPS-spørgsmålet: "På en skala fra 1 til 10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale vores organisation til en ven eller kollega?" 0–6 rækkevidde = kritikere 7–8 rækkevidde = passiver 9–10 rækkevidde = promotorer NPS = (antal initiativtagere – antal kritikere) ÷ (antal respondenter) × 100
Udnyttelse i % – Dagligt	Den gennemsnitlige procent af behandlingstid pr. dag for agenten.

Standardrapporter

Webex WFO leveres med en række standardrapporter.

- QM standardrapporter indeholder evaluerings-, undersøgelses- og systemoplysninger.
- WFM standardrapporter indeholder data, der er relateret til tidsplaner, agentpræstation og planlægning.

Køre en standardrapport QM eller WFM

Med rapportering kan du køre, få vist og eksportere oplysningsrapporter om Webex WFO-data. Administratoren bestemmer, hvilke rapporter der er tilgængelige for dig efter produkt, rapporttype og rolle. Værktøjslinjen Rapportering giver dig adgang til standardrapporter QM, WFM rapporter og rapporter, du har gemt til genbrug.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Før du kører en standardrapport, skal du vide, hvilke data du skal have adgang til og hvordan de bedst filtreres. Brug det mindst mulige datointerval, og brug mange målrettede søgninger i modsætning til en

enkelt stor søgning. Du kan også bruge gruppe-, team- og agentfiltre til at hente specifikke data uden at køre en rapport for alle grupper eller teams i systemet. Lad rapporten køre, før du anmoder om en ny rapport.

Forudsætninger

De korrekte tilladelser for den rapport, du vil køre. De tilladelser, du skal bruge, kan variere afhængigt af rapporten. Se Administrer roller og tilladelser for at få den komplette liste over rapporteringstilladelser.

Sideplacering

Rapportering

Procedurer

Køre en rapport

1. Klik på **QM,WFM** eller **Gemt** på værktøjslinjen Rapportering.
2. Klik på rapportnavnet for at få vist rapportens opsætningsside.
3. Udfyld oplysningerne om rapportopsætning. Vælg dato, kriterier, format og felter, der skal inkluderes i rapporten.

   BEMÆRK For alle standardrapporter QM søger datofilteret ud fra den dato, hvor kontakten blev optaget, ikke den dato, hvor kontakten blev evalueret.

   BEMÆRK Hvis rapporten giver dig mulighed for at vælge de felter, der vises i rapporten, og deres rækkefølge, når du klikker på **Kør rapport** eller **Gem som**, bliver de valgte felter standardfelterne for
   Anmeld for dig. Andre brugere kan ikke se dine valg, når de kører rapporten.

4. (Valgfrit) Vælg, om gentagelse for rapporten skal aktiveres.

   (Valgfrit) Vælg, om du vil sende gentagne rapporter via e-mail til de mailadresser, du har angivet i afsnittet **Destination** . Der kræves mindst én e-mailadresse. E-mailadresser adskilles af semikolon. Hvis Webex WFO er konfigureret til at e-maile rapporter, kan du indstille en rapport til at køre automatisk med bestemte intervaller i en angivet tidsperiode eller uendeligt.

   EKSEMPEL john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> BEMÆRK: Der er en størrelsesgrænse på 10 MB vedhæftede filer for rapporter, der sendes via e-mail. Størrelsen på den genererede rapport afhænger af mængden af data, der er inkluderet (antallet af agenter eller tjenester
> Køer, for eksempel). Hvis du vil kontrollere størrelsen på rapporten, skal du først generere den manuelt som en PDF eller CSV. Hvis rapporten er stor, skal du opdele den i mindre rapporter for at sikre, at den overholder størrelsesbegrænsningen.

E-mailen inkluderer din e-mail-adresse i feltet Fra (som den bruger, der planlagde rapporten). Hvis din e-mailadresse ikke er tilgængelig, vil e-mailadressen være <dit fornavn>.<dit efternavn>@automated.report.

> BEMÆRK Hvis du vil bruge Gentagelse, skal du gemme rapporten til fremtidig brug.

5. Klik på **Kør rapport** for at køre rapporten med det samme.

Gemme en rapport

1. Klik på **QM** eller **WFM** fra værktøjslinjen Rapportering.
2. Klik på rapportnavnet for at få vist rapportens opsætningsside.
3. Udfyld oplysningerne om rapportopsætning. Vælg dato, kriterier, format, og konfigurer de felter, der skal medtages i rapporten.
4. (Valgfrit) Vælg, om gentagelse for rapporten skal aktiveres.
5. Klik på **Gem som** for at gemme rapporten til fremtidig brug.
6. Indtast et navn til rapporten i tekstfeltet Gem som, og klik derefter på **Gem**.
7. Når du gemmer en rapports konfiguration, kan du få adgang til den ved at klikke på **Gemt** på værktøjslinjen Rapportering og derefter klikke på rapportnavnet.

Relaterede emner

- Administrer roller og tilladelser – Få mere at vide om de tilladelser, der kræves for at køre og få adgang til rapporter

QM standardrapporter

Quality Management leverer evaluerings-, system- og undersøgelsesrapporter.

> BEMÆRK: Resultaterne rundes op for de enkelte afsnit i evaluerings- og undersøgelsesformularer. Men i rapporter, der viser områdegennemsnitsværdier for agenter, teams og grupper, tilføjes områderesultaterne først
> Og i gennemsnit, før de rundes op. Derfor varierer det gennemsnit, der vises i rapporter, en smule fra det tal, der beregnes ved at lægge de områderesultater, der vises i en evaluerings- eller undersøgelsesformular, sammen, og derefter udregne et gennemsnit.

Kvalitetsstyring viser tid på to forskellige måder, afhængigt af hvor den vises. I alle kvalitetsstyringsrapporter, bortset fra systemstatus og brugeroptagelsesstatus, er den tid, der er tilknyttet en kontakt det klokkeslæt, hvor kontakten forekom på agentens placering. Tiden vises i et format, der passer til landestandarden, med en forkortelse for den lokale tidszone. . Hvis agenten f.eks., befinder sig i Chicago, USA, er det klokkeslæt, der tilknyttes kontakter, som foretages af denne agent, Central Standard Time (CST). Hvis Webex WFO ikke kender den tidszone, der er tilknyttet kontakten, vises tiden i Greenwich Mean Time (GMT).

I rapporter over systemstatus og brugeroptagelsesstatus er den tid, der er tilknyttet en kontakt, i et gyldigt format for landestandarden plus forskydningen i forhold til GMT. For eksempel vises klokkeslættet for en kontakt, der er foretaget af en Chicago-agent kl. 3:42 PM (CST), som 9:42 PM GMT −06:00.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Før du kører en standardrapport, skal du vide, hvilke data du skal have adgang til og hvordan de bedst filtreres. Brug det mindst mulige datointerval, og brug mange målrettede søgninger i modsætning til en
Enkelt stor søgning. Du kan også bruge gruppe-, team- og agentfiltre til at hente specifikke data uden at køre en rapport for alle grupper eller teams i systemet. Lad rapporten køre, før du anmoder om en ny rapport.

Forudsætninger

De korrekte tilladelser for den rapport, du vil køre. De tilladelser, du skal bruge, kan variere afhængigt af rapporten. Se Administrer roller og tilladelser for at få den komplette liste over rapporteringstilladelser.

Sideplacering

Rapportering

Procedurer

Køre en rapport

1. Klik på **QM** eller **Gemt** på værktøjslinjen Rapportering.
2. Klik på rapportnavnet for at få vist rapportens opsætningsside.
3. Udfyld oplysningerne om rapportopsætning. Vælg dato, kriterier, format og felter, der skal inkluderes i rapporten.

   BEMÆRK For alle standardrapporter QM søger datofilteret ud fra den dato, hvor kontakten blev optaget, ikke den dato, hvor kontakten blev evalueret.

BEMÆRK Hvis rapporten giver dig mulighed for at vælge de felter, der vises i rapporten, og deres rækkefølge, når du klikker på **Kør rapport** eller **Gem som**, bliver de valgte felter standardfelterne for
Anmeld for dig. Andre brugere kan ikke se dine valg, når de kører rapporten.

4. (Valgfrit) Vælg, om gentagelse for rapporten skal aktiveres.

   (Valgfrit) Vælg, om du vil sende gentagne rapporter via e-mail til de mailadresser, du har angivet i afsnittet **Destination** . Der kræves mindst én e-mailadresse. E-mailadresser adskilles af semikolon. Hvis Webex WFO er konfigureret til at e-maile rapporter, kan du indstille en rapport til at køre automatisk med bestemte intervaller i en angivet tidsperiode eller uendeligt.

   EKSEMPEL john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   BEMÆRK: Der er en størrelsesgrænse på 10 MB vedhæftede filer for rapporter, der sendes via e-mail. Størrelsen på den genererede rapport afhænger af mængden af data, der er inkluderet (antallet af agenter eller tjenester
   Køer, for eksempel). Hvis du vil kontrollere størrelsen på rapporten, skal du først generere den manuelt som en PDF eller CSV. Hvis rapporten er stor, skal du opdele den i mindre rapporter for at sikre, at den overholder størrelsesbegrænsningen.

   E-mailen inkluderer din e-mail-adresse i feltet Fra (som den bruger, der planlagde rapporten). Hvis din e-mailadresse ikke er tilgængelig, vil e-mailadressen være <dit fornavn>.<dit efternavn>@automated.report.

   BEMÆRK Hvis du vil bruge Gentagelse, skal du gemme rapporten til fremtidig brug.

5. Klik på **Kør rapport** for at køre rapporten med det samme.

Gemme en rapport

1. Konfigurer rapporten efter ønske (se proceduren "Kør en rapport").
2. Klik på **Gem som** for at gemme rapporten til fremtidig brug.
3. Indtast et navn til rapporten i tekstfeltet Gem som, og klik derefter på **Gem**.
4. Når du gemmer en rapports konfiguration, kan du få adgang til den ved at klikke på **Gemt** på værktøjslinjen Rapportering og derefter klikke på rapportnavnet.

Tilgængelige rapporter

Evalueringsrapporter	
Bedømmer alle data	Viser gennemsnitlige evalueringsresultater efter gruppe, team eller agent pr.

Evalueringsrapporter	
	formular. Dette kan omfatte én evalueringsformular eller alle pointbaserede eller procentbaserede formularer.
Evalueringsresultater	Viser gennemsnitlige detaljerede evalueringsresultater pr. agent, team og/eller Gruppe, baseret på formular.
Områderesultater	Viser gennemsnitsresultatet for hvert område i en evalueringsformular over en bestemt periode. Dette kan køres af agent, team og/eller gruppe.
Spørgsmålsresultater	Viser resultaterne for hvert spørgsmål i en evalueringsformular. Denne Kan indeholde én evalueringsformular eller alle pointbaserede eller procentbaserede formularer for en individuel agent, gruppe eller team.
Evaluatorpræstation	Giver en oversigt over, hvor mange evalueringer en evaluator har fuldført og det gennemsnitlige evalueringsresultat baseret på en tidsperiode. Dette kan omfatte én evalueringsformular eller alle pointbaserede eller procentbaserede formularer.
Graf over kvalitetsgennemsnit	Viser kvalitetsgennemsnit over tid for en agent, et team og/eller gruppe. Dette kan omfatte én evalueringsformular eller alle pointbaserede eller procentbaserede formularer.
Graf over evalueringer i alt	Viser de samlede evalueringer pr. måned for en individuel agent, gruppe eller team.
Graf over kontakter i alt	Viser det samlede antal optagelser og evalueringer pr. måned for en bestemt gruppe.
Agenttrendgraf	Viser en bestemt brugers gennemsnitsresultat for hver evaluering, der er foretaget over en angivet tidsperiode sammen med tendenslinjen og de detaljerede oplysninger nedenfor, der udgør grafen.
Agents resultatevaluering	Viser oplysninger om alle evalueringer, der er bedømt for en bestemt bruger

Evalueringsrapporter	
	i en defineret tidsperiode, herunder resultaterne for hvert evalueringsspørgsmål, resultatet for hvert område, det samlede resultat og eventuelle tilføjede kommentarer. Rapporten kan køres for én formular eller for alle procentbaserede eller pointbaserede formularer.
Kontaktoplysninger	Viser gennemsnitlige evalueringsresultater, intervaller og kontaktdatoer i alt for en bestemt agent, og om scoren oversteg, opfyldte eller var under forventning baseret på det, der blev defineret i formularen. For detaljer på agentniveau vises en række pr. formular. På team- og gruppeniveau kan du se nogle yderligere oplysninger om det samlede antal evalueringer, team- og agentgennemsnit.
Evalueringskalibrering	Viser resultaterne af en kalibreringssession baseret på kontakt-id'et.
Status for kontaktmål	Hvis du bruger funktionen Kontaktmål, viser denne rapport fremskridt med gennemførte evalueringer sammenlignet med deres mål. Målene er ved evaluator.

Systemrapporter	
Adgang til interaktion efter bruger	Viser brugere, som åbnede optagelserne i en bestemt periode.
Adgang til interaktion efter kontakt	Viser en liste over arkiverede optagelser for en bestemt agent, der blev åbnet i en bestemt periode. Den giver dig mulighed for at afgøre, om et betydeligt antal optagelser vedr. en bestemt kontakt, opkaldt nummer eller opkaldsnummer er gennemset.
Brugers optagelsesstatus	Viser bruger- og optagelseshændelser, der er knyttet til agenterne konfigureret til optagelse. Du kan vælge at få vist meddelelser, der er genereret af tjenesten på OPLYSNINGS-, ADVARSELS- eller FEJL-niveau eller på alle niveauer. Der er tilgængelige oplysninger for de seneste syv dage, herunder den aktuelle dag.

Systemrapporter	
Systemstatus	Viser systemhændelser og administrative hændelser, der er knyttet til agenter konfigureret til optagelse. Du kan vælge at få vist meddelelser, der er genereret af tjenesten på OPLYSNINGS-, ADVARSELS- eller FEJL-niveau eller på alle niveauer. Der er tilgængelige oplysninger for de seneste syv dage, herunder den aktuelle dag.

Undersøgelsesrapporter	
Undersøger alle data	Viser de samlede undersøgelsesresultater efter opkaldet.
Undersøgelsesformularresultater	Viser gennemsnitsresultaterne for undersøgelser efter opkald.

Agents resultatevaluering

Rapporten Agents resultatevaluering viser detaljerne for alle evalueringer, der er bedømt for en bestemt bruger i en defineret tidsperiode, herunder resultaterne for hvert evalueringsspørgsmål, resultatet for hvert område, det samlede resultat og eventuelt tilføjede kommentarer. Rapporten kan køres for én formular eller for alle procentbaserede eller pointbaserede formularer.

Du kan bruge denne rapport til at udskrive en papirkopi af et individuelt evalueringsresultat.

CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13676			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India..	Moilanen	Mary	70.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	80.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	80.00	Possible:	100.00	Score:	80.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	0.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13677			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India..	Moilanen	Mary	75.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	0.00	Possible:	100.00	Score:	0.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	50.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

SEDDEL

Hvis et evalueringsresultat har et gentaget decimaltal, afrunder Webex WFO værdien ved det antal betydende cifre, du har angivet for rapporter. Med 14 decimaler og derunder afrundes den sidste decimal. Ved 15 decimaler afrundes de sidste to decimaler.

For 14 decimaler vises f.eks. en gentaget værdi som 66.66666666666667. For 15 decimaler vises en gentaget værdi som 66.666666666666671.

Forudsætning

- Du har tilladelsen "Vis evalueringsdetaljer". Se Administrer roller og tilladelser .

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Opkaldsvarighed	Kontaktens taletid (hvor lang tid der går mellem opkald besvaret og opkald faldt).
Kaldt nummer	DID (Direct Inward Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) nummer på den telefon, der modtog opkaldet. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret.
Opkaldsnummer	Opkalder-id eller ANI (automatisk nummeridentifikation) for opkaldet fest. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret.
Kommentar	Kommentaren til en formular eller et område. Alle, som kan se evalueringen, kan tilføje en kommentar.
Kommentardato	Datoen, hvor kommentaren blev angivet til evalueringen.
Kommentarklokkeslæt	Det tidspunkt, hvor kommentaren til evalueringen blev angivet.
Kommentartidszone	Tidszonen for angivelse af kommentaren.
Kontakt-id	Samtalens entydige id.
Kontaktklokkeslæt	Det tidspunkt, hvor kontakten forekom.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Eval.dato	Datoen, hvor kontakten blev evalueret. Denne værdi vises på anmodede rapporter, hvis tilladelsen Vis evaluatordetaljer er valgt. Hvis den ikke er valgt, vises værdien 31/12/2999. I planlagte rapporter vises denne værdi altid.
Eval.formular	Den evalueringsformular, der blev anvendt til at bedømme kontakten.
Eval.klokkeslæt	Det tidspunkt, hvor kontakten blev evalueret. Tilgængelig for anmodede rapporter, hvis tilladelsen Vis evaluatordetaljer er valgt. Hvis tilladelsen Vis evaluatordetaljer ikke er valgt, vises værdien 12:00 AM. Denne værdi er altid tilgængelig i planlagte rapporter.

Felt	Definition
Eval.tidszone	Den tidszone, hvor kontakten blev evalueret. Kun tilgængelig på anmodede om rapporter, hvis tilladelsen Vis evaluatordetaljer er aktiveret. Hvis tilladelsen ikke er aktiveret, vises værdien #####. Denne værdi vises altid i planlagte rapporter.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Formularkommentarer	Kommentarer til en formular. Alle, der kan se evalueringen, kan tilføje en kommentar.
KPI	Nøgleresultatindikator.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Mulig	Det mulige samlede resultat.
Muligt resultat	Det faktiske spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmål	Teksten til det spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Score	Det evalueringsresultat, der gives til kontakten.
Afsnit	Navnet på området i evalueringsformularen.
Afsnit i alt	Det samlede resultat for området.
Evalueringer i alt	Det samlede antal evalueringer, der er udført ved hjælp af den angivne evalueringsformular i den angivne tidsperiode.
Vægt (%)	En procentdel, der anvendes på et afsnit eller spørgsmål i en evalueringsformular. Værktøjet Summen af spørgsmålsvægte i et evalueringsformularafsnit er 100 procent.

Agenttrendgraf

Rapporten Agenttrendgraf viser en bestemt brugers gennemsnitsresultat for hver evaluering, der er foretaget i en bestemt tidsperiode, sammen med tendenslinjen og de detaljerede oplysninger nedenfor, der udgør grafen.

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

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Opkaldsvarighed	Kontaktens taletid (hvor lang tid der går, fra opkald besvares, til opkald slippes).
Dato for kontakt	Dato, hvor kontakten forekom.
Kontakt-id	Samtalens entydige id.
Kontaktklokkeslæt	Det tidspunkt, hvor kontakten forekom.

Felt	Beskrivelse
Kontakttidszone	Den tidszone, hvor kontakten forekom.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på Den periode, rapporten dækker.
Formular	Navnet på evalueringsformularen.
Id	Kontaktens id.
Score	Det evalueringsresultat, der gives til kontakten.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starttidspunktet I den periode, rapporten dækker.
Tendens	Det gennemsnitlige evalueringsresultat over tid.

Kontaktoplysninger

Denne rapport viser gennemsnitlige evalueringsresultater, intervaller og kontaktdatoer i alt for en bestemt agent, og om resultatet oversteg, opfyldte eller var under forventning baseret på, hvad der blev defineret i formularen. For detaljer på agentniveau vises en række pr. formular. På team- og gruppeniveau kan du se nogle yderligere oplysninger om det samlede antal evalueringer, team- og agentgennemsnit.

> BEMÆRK: Enhver statistik, der vedrører kontakter med bedømmelse, omfatter ikke igangværende evalueringer eller evalueringer, der afventer godkendelse.

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

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Under	Antallet af evaluerede kontakter, der ligger under forventningerne.
Dato	Datoen for de rapporterede oplysninger.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Overstiger	Antallet af evaluerede kontakter, der overstiger forventningerne.
Opfylder	Antallet af evaluerede kontakter, der opfylder forventningerne.
Score	Det evalueringsresultat, der gives til kontakten.

Felt	Definition
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.

Status for kontaktmål

Hvis du bruger funktionen Kontaktmål, viser denne rapport status for fuldførte evalueringer sammenlignet med deres mål. Målene er ved evaluator.

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

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Kontaktmål	Beskrivelsen af kontaktmålet, som det er konfigureret på kontaktmålet Administrationsside.
Fuldført	Antallet af kontaktmål, som evaluatoren har fuldført.
I alt at fuldføre	Det samlede antal kontaktmål, som evaluatoren skal gennemføre. BEMÆRK: Hvis en agent deaktiveres, før et mål er aktivt (eller, for tilbagevendende mål, før Webex WFO tildeler den næste gentagelse), Webex WFO medtager ikke kontakter fra den pågældende agent i det samlede antal kontakter, som evaluatoren skal håndtere for at nå dette mål. Hvis en agent deaktiveres, efter at et mål er aktivt, medtages den pågældende agents kontakter i målet og i metrikkerne for dette

Felt	Definition
	rapport. **EKSEMPEL** Hver uge har evaluatorer et mål om at evaluere ti opkald. Ugen løber fra mandag til fredag. En agent forlader kontaktcenter på en onsdag. Hendes kontakter medtages i mål- og rapportmetrikkerne for den pågældende uge, men ikke i mål- og rapportmetrikkerne for ugen derefter.
Procent fuldført	Den procentvise andel af kontaktmål, som evaluatoren har fuldført.

Graf over kontakter i alt

Rapporten Graf over kontakter i alt viser det samlede antal optagelser og evalueringer pr. måned for en bestemt gruppe.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Evalueringer i alt	Det samlede antal evalueringer, der er udført ved hjælp af den angivne evalueringsformular i den angivne tidsperiode.
Samlet antal QM optagelser	Det samlede antal Quality Management-optagelser.

Evalueringskalibrering

Denne rapport viser resultaterne af en kalibreringssession baseret på kontakt-id'et. Den viser ikke standardevalueringsresultater

Forudsætning

- Du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer. Se Administrer roller og tilladelser .

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

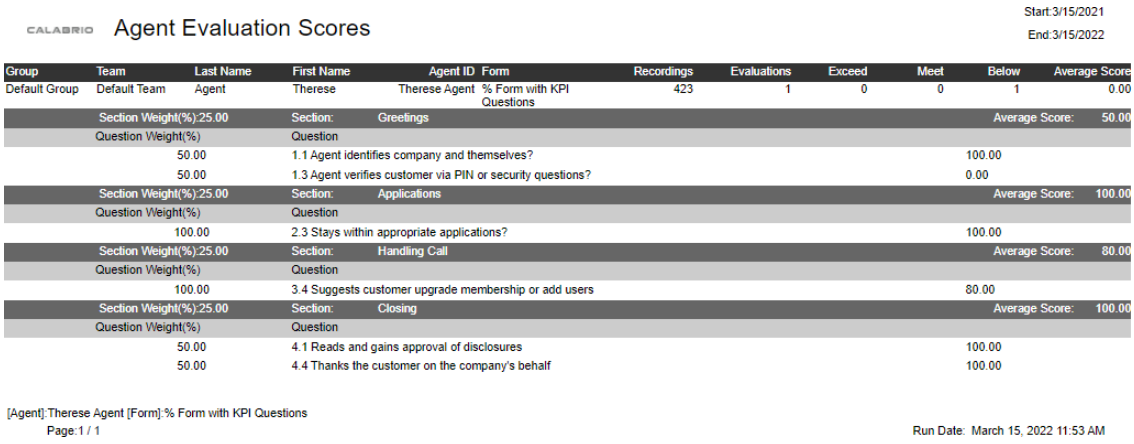
Felter i denne rapport

Felt	Definition
Opkaldsvarighed	Kontaktens taletid (hvor lang tid der går mellem opkald besvaret og opkald faldt).
Kaldt nummer	DID (Direct Inward Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) nummer på den telefon, der modtog opkaldet. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret.
Opkaldsnummer	Opkalder-id eller ANI (automatisk nummeridentifikation) for opkaldet fest. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret.
Dato for kontakt	Dato, hvor kontakten forekom.
Kontakt-id	Samtalens entydige id.
Kontaktklokkeslæt	Det tidspunkt, hvor kontakten forekom.
Eval.formular	Den evalueringsformular, der blev anvendt til at bedømme kontakten.
Navn på evaluator	For- og efternavnet på den person, der evaluerede eller kalibrerede kontakt. Kun tilgængelig for anmodede rapporter, hvis tilladelsen Vis evaluatordetaljer er aktiveret. Denne værdi vises altid i planlagte rapporter.

Felt	Definition
Formularkommentarer	Kommentarer til en formular. Alle, der kan se evalueringen, kan tilføje en kommentar.
KPI	Nøgleresultatindikator.
Muligt resultat	Det faktiske spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmål	Teksten til det spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmålstype	Typen af spørgsmål baseret på det mulige svar: Ja/Nej eller 0–5.
Score	Det evalueringsresultat, der gives til kontakten.
Afsnit	Navnet på området i evalueringsformularen.
Områderesultat (%)	Det evalueringsresultat, der gives til kontakten.
Vægt (%)	En procentdel, der anvendes på et afsnit eller spørgsmål i en evalueringsformular. Værktøjet Summen af spørgsmålsvægte i et evalueringsformularafsnit er 100 procent.

Evalueringsresultater

Denne rapport viser gennemsnitlige detaljerede evalueringsresultater pr. agent, team og/eller gruppe baseret på form.



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	

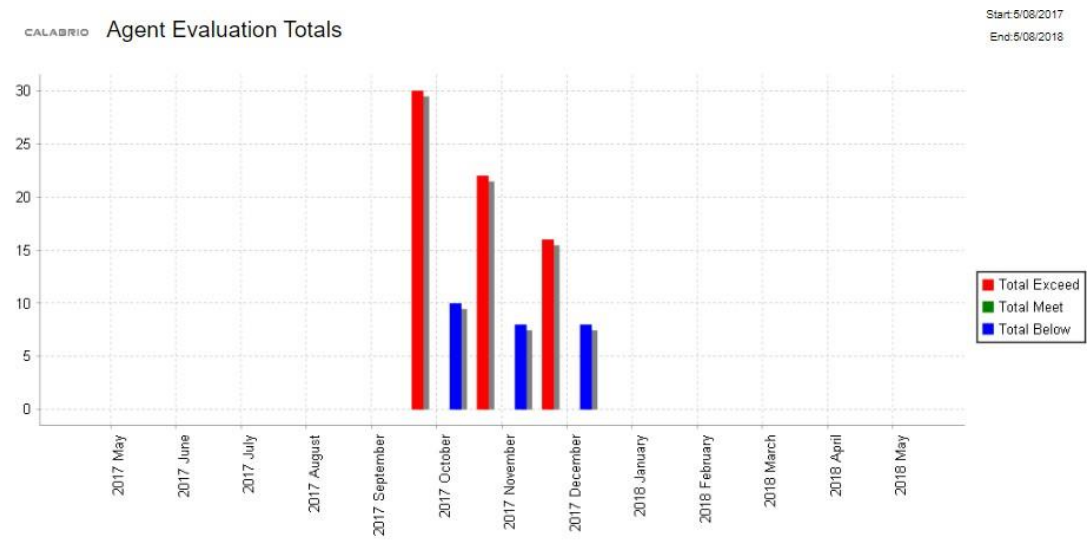
Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Under	Antallet af evaluerede kontakter, der ligger under forventningerne.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Evalueringer	Det samlede antal evalueringer.
Overstiger	Antallet af evaluerede kontakter, der overstiger forventningerne.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Formular	Navnet på evalueringsformularen.
Gruppe	Navnet på gruppen.

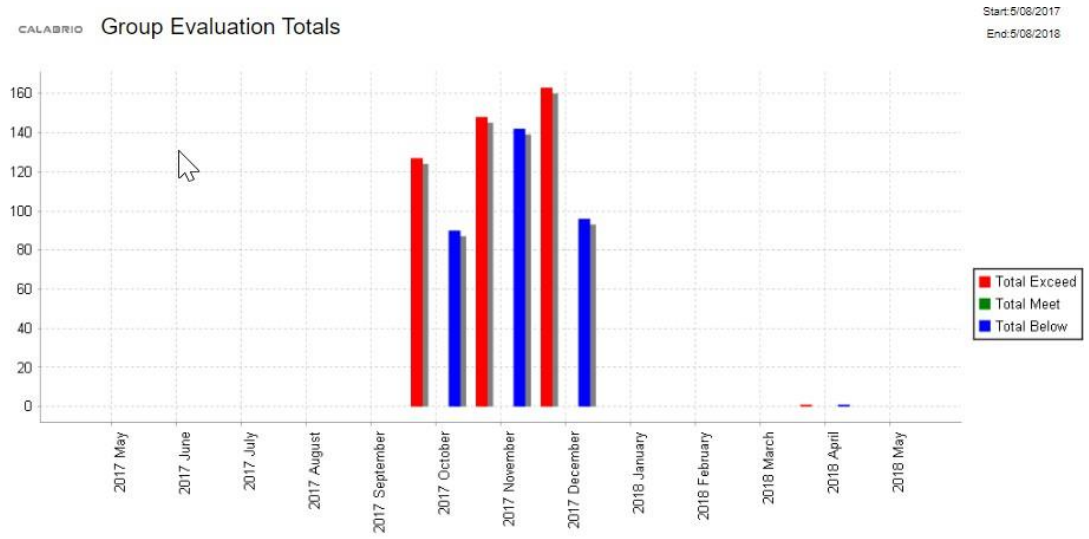
Felt	Beskrivelse
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Opfylder	Antallet af evaluerede kontakter, der opfylder forventningerne.
Spørgsmål	Teksten til det spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmålsvægt	En procentdel, der anvendes på et spørgsmål i en evalueringsformular. Summen af Spørgsmålsvægtene i hvert område af formularen er 100 procent.
Optagelser	Antallet af optagelser.
Afsnit	Navnet på området i evalueringsformularen.
Afsnitsvægt	En procentdel, der anvendes på et område i en evalueringsformular. Summen af Områdevægte i formularen er 100 procent.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Team	Navnet på teamet. Når teamet er tilknyttet en agent, er det agentens aktuelle team.

Graf over evalueringer i alt

Rapporten Graf over evalueringer i alt viser de samlede evalueringer pr. måned for en individuel agent, gruppe eller team.



[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

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Under - i alt	Det samlede antal evaluerede kontakter, hvis resultater ligger under Forventninger. Standardresultatområdet er 0–74 procent. Området kan ændres af administratoren.
Overstiger i alt	Det samlede antal evaluerede kontakter, hvis resultater overstiger forventningerne. Standardresultatområdet er 90–100 procent. Dette interval kan ændres af administratoren.

Evaluatorpræstation

Denne rapport indeholder en oversigt over, hvor mange evalueringer en evaluator har fuldført, og det gennemsnitlige evalueringsresultat baseret på en tidsperiode. Dette kan omfatte én evalueringsformular eller alle pointbaserede eller procentbaserede formularer.

Forudsætning

- Du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer. Se Administrer roller og tilladelser .

CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Americ	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

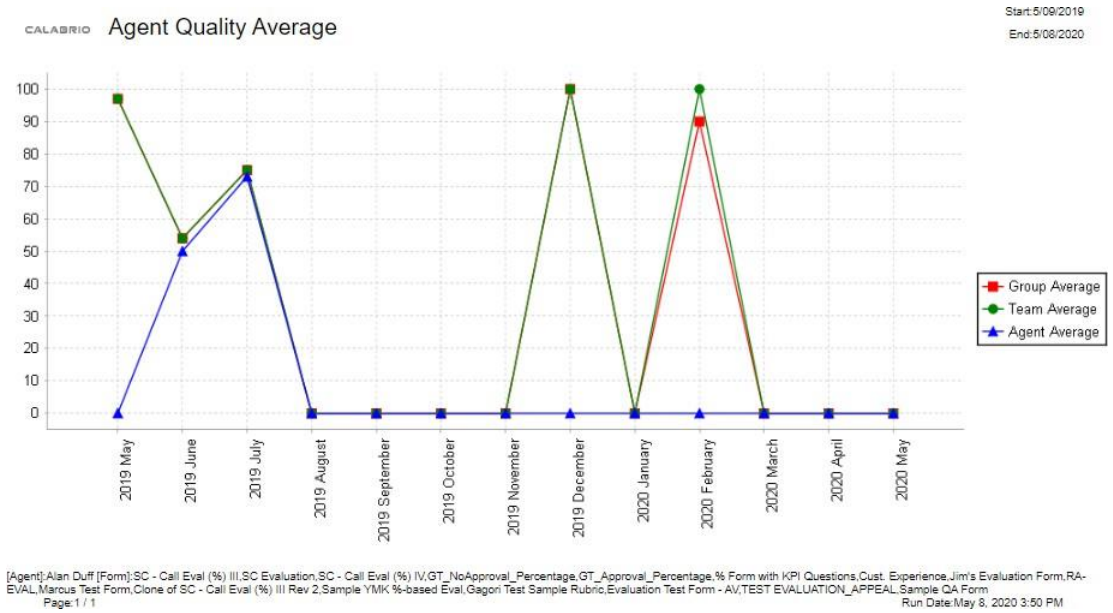
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Gennemsnitsresultat (%)	Gennemsnitsresultatet for formularen, området eller spørgsmålet.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Eval.formular	Den evalueringsformular, der blev anvendt til at bedømme kontakten.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Evalueringer i alt	Det samlede antal evalueringer, der er udført ved hjælp af den angivne evalueringsformular i den angivne tidsperiode.
Bruger-id	Windows-logonoplysninger for den person, der åbnede arkiverne.

Graf over kvalitetsgennemsnit

Denne graf viser kvalitetsgennemsnit over tid for en agent, et team og/eller en gruppe. Dette kan omfatte én evalueringsformular eller alle pointbaserede eller procentbaserede formularer.



Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Gruppegennemsnit	Gennemsnitsresultatet for alle kontakter, der er evalueret for agenter i gruppen.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Teamgennemsnit	Det gennemsnitlige evalueringsresultat for alle teamets evalueringer.

Spørgsmålsresultater

Rapporten Spørgsmålsresultater viser resultaterne for hvert spørgsmål i en evalueringsformular. Dette kan omfatte én evalueringsformular eller alle pointbaserede eller procentbaserede formularer for en individuel agent, gruppe eller team.

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

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Gennemsnitsresultat (%)	Gennemsnitsresultatet for formularen, området eller spørgsmålet.
Under	Antallet af evaluerede kontakter, der ligger under forventningerne.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.

Felt	Beskrivelse
Evalueringer	Det samlede antal evalueringer.
Overstiger	Antallet af evaluerede kontakter, der overstiger forventningerne.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Formular	Navnet på evalueringsformularen.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Opfylder	Antallet af evaluerede kontakter, der opfylder forventningerne.
Spørgsmål	Teksten til det spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmålsvægt	En procentdel, der anvendes på et spørgsmål i en evalueringsformular. Summen af Spørgsmålsvægtene i hvert område af formularen er 100 procent.
Optagelser	Antallet af optagelser.
Afsnit	Navnet på området i evalueringsformularen.
Afsnitsvægt	En procentdel, der anvendes på et område i en evalueringsformular. Summen af Områdevægte i formularen er 100 procent.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Team	Navnet på teamet. Når teamet er tilknyttet en agent, er det agentens aktuelle team.

Adgang til interaktion efter kontakt

Rapporten Interaktionsadgang efter kontakt viser en liste over arkiverede optagelser for en bestemt agent, der blev åbnet i en bestemt periode. Den giver dig mulighed for at afgøre, om et betydeligt antal optagelser vedr. en bestemt kontakt, opkaldt nummer eller opkaldsnummer er gennemset.

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Dato for anvendelse	Datoen, hvor der blev opnået adgang til kontakten.
Klokkeslæt for adgang	Det tidspunkt, hvor der blev opnået adgang til
kontakten. Tidszone for adgang	Tidszonen, hvor der blev opnået
adgang til kontakten. Agentens fornavn	Agentens fornavn.
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Agentens efternavn	Agentens efternavn.
Kaldt nummer	DID (Direct Inward Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) nummer på den telefon, der modtog opkaldet. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret.
Opkaldsnummer	Opkalder-id eller ANI (automatisk nummeridentifikation) for opkaldet fest. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret.
Dato for kontakt	Dato, hvor kontakten forekom.
Kontakt-id	Samtalens entydige id.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Brugerens fornavn	Brugerens fornavn.
Bruger-id	Windows-logonoplysninger for den person, der åbnede arkiverne.
Brugerens efternavn	Brugerens efternavn.

Adgang til interaktion efter bruger

Rapporten Adgang til interaktion efter bruger viser, hvilke brugere, der åbnede optagelserne i løbet af en bestemt periode.

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Dato for anvendelse	Datoen, hvor der blev opnået adgang til kontakten.
Klokkeslæt for adgang	Det tidspunkt, hvor der blev opnået adgang til
kontakten. Tidszone for adgang	Tidszonen, hvor der blev opnået
adgang til kontakten. Agentens fornavn	Agentens fornavn.
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Agentens efternavn	Agentens efternavn.
Kaldt nummer	DID (Direct Inward Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) nummer på den telefon, der modtog opkaldet. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret.
Opkaldsnummer	Opkalder-id eller ANI (automatisk nummeridentifikation) for opkaldet fest. Viser "ukendt", hvis opkaldsnummeret ikke findes på listen eller er blokeret.
Dato for kontakt	Dato, hvor kontakten forekom.
Kontakt-id	Samtalens entydige id.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Brugerens fornavn	Brugerens fornavn.
Bruger-id	Windows-logonoplysninger for den person, der åbnede arkiverne.
Brugerens efternavn	Brugerens efternavn.

Bedømmer alle data

Rapporten Resultater alle data viser gennemsnitlige evalueringsresultater efter gruppe, team eller agent pr. formular. Dette kan omfatte én evalueringsformular eller alle pointbaserede eller procentbaserede formularer.

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

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Gennemsnitsresultat (%)	Gennemsnitsresultatet for formularen, området eller spørgsmålet.

Felt	Beskrivelse
Under	Antallet af evaluerede kontakter, der ligger under forventningerne.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Evalueringer	Det samlede antal evalueringer.
Overstiger	Antallet af evaluerede kontakter, der overstiger forventningerne.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Formular	Navnet på evalueringsformularen.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Opfylder	Antallet af evaluerede kontakter, der opfylder forventningerne.
Spørgsmål	Teksten til det spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmålsvægt	En procentdel, der anvendes på et spørgsmål i en evalueringsformular. Summen af Spørgsmålsvægtene i hvert område af formularen er 100 procent.
Optagelser	Antallet af optagelser.
Afsnit	Navnet på området i evalueringsformularen.
Afsnitsvægt	En procentdel, der anvendes på et område i en evalueringsformular. Summen af Områdevægte i formularen er 100 procent.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Team	Navnet på teamet. Når teamet er tilknyttet en agent, er det agentens aktuelle team.

Områderesultater

Rapporten Områderesultater viser gennemsnitsresultatet for hvert område i en evalueringsformular over en angivet periode. Dette kan køres af agent, team og/eller gruppe.

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

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Gennemsnitsresultat (%)	Gennemsnitsresultatet for formularen, området eller spørgsmålet.
Under	Antallet af evaluerede kontakter, der ligger under forventningerne.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.

Felt	Beskrivelse
Evaluering	Det samlede antal evalueringer.
Overstiger	Antallet af evaluerede kontakter, der overstiger forventningerne.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Formular	Navnet på evalueringsformularen.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Opfylder	Antallet af evaluerede kontakter, der opfylder forventningerne.
Spørgsmål	Teksten til det spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmålsvægt	En procentdel, der anvendes på et spørgsmål i en evalueringsformular. Summen af Spørgsmålsvægtene i hvert område af formularen er 100 procent.
Optagelser	Antallet af optagelser.
Afsnit	Navnet på området i evalueringsformularen.
Afsnitsvægt	En procentdel, der anvendes på et område i en evalueringsformular. Summen af Områdevægte i formularen er 100 procent.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Team	Navnet på teamet. Når teamet er tilknyttet en agent, er det agentens aktuelle team.

Undersøger alle data

Rapporten Undersøgelser alle data viser de samlede undersøgelsesresultater efter opkald.

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Gennemsnitsresultat (%)	Gennemsnitsresultatet for formularen, området eller spørgsmålet.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Formular	Navnet på evalueringsformularen.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Spørgsmål	Teksten til det spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmålsvægt	En procentdel, der anvendes på et spørgsmål i en evalueringsformular. Summen af Spørgsmålsvægtene i hvert område af formularen er 100 procent.
Undersøgelser	Antallet af undersøgelser.
Team	Navnet på teamet. Når teamet er tilknyttet en agent, er det agentens aktuelle team.

Undersøgelsesformularresultater

Rapporten Undersøgelsesformularresultater viser gennemsnitsresultaterne for undersøgelser efter opkald.

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Gennemsnitsresultat (%)	Gennemsnitsresultatet for formularen, området eller spørgsmålet.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du

Felt	Beskrivelse
	Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Formular	Navnet på evalueringsformularen.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Spørgsmål	Teksten til det spørgsmål, der vises i evalueringsformularen.
Spørgsmålsvægt	En procentdel, der anvendes på et spørgsmål i en evalueringsformular. Summen af Spørgsmålsvægtene i hvert område af formularen er 100 procent.
Optagelser	Antallet af optagelser.
Undersøgelser	Antallet af undersøgelser.
Team	Navnet på teamet. Når teamet er tilknyttet en agent, er det agentens aktuelle team.

Systemstatus

Rapporten Systemstatus viser system- og administrative hændelser, der er knyttet til agenter, der er konfigureret til optagelse. Du kan vælge at få vist meddelelser, der er genereret af tjenesten på OPLYSNINGS-, ADVARSELS- eller FEJL-niveau eller på alle niveauer. Der er tilgængelige oplysninger for de seneste syv dage, herunder den aktuelle dag.

Mediewebappen skriver hændelser, der advarer, når der kun er lidt ledig plads på webstedsuploadserveren, eller når overførsler stopper, fordi der er for lidt ledig plads.

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Kategori	Det program, der er tilknyttet hændelsen.
Dato	Datoen for de rapporterede oplysninger.
Afslut	Slutningen af dagen eller intervallet eller slutningen af den periode, der er omfattet af

Felt	Beskrivelse
	rapport.
IP-adresse	Den IP adresse på den computer, hvor hændelsen forekom.
Vaterpas	Niveauet for de hændelsesmeddelelser, der vises: ▪ ALLE – Alle meddelelser på hændelsesniveau ▪ OPLYSNING – Informationsmeddelelser for hændelser, der ikke er fejl, men som kan være nyttige ved fejlfinding ▪ ADVARSEL – Advarselsmeddelelser for hændelser, der er generende fejl, men som ikke forstyrrer programmets drift ▪ FEJL – fejlmeddelelser for hændelser, der forhindrer programmet i at fortsætte med at fungere
Maskine	UUID (Universal Unique Identifier) for den computer, hvor hændelsen forekom.
Meddelelse	Hændelsesmeddelelsen.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Tid	Tidspunktet for kontakten eller hændelsen.

Brugers optagelsesstatus

Rapporten Brugers optagelsesstatus viser bruger- og optagelseshændelser, der er knyttet til de agenter, der er konfigureret til optagelse. Du kan vælge at få vist meddelelser, der er genereret af tjenesten på OPLYSNINGS-, ADVARSELS- eller FEJL-niveau eller på alle niveauer. Der er tilgængelige oplysninger for de seneste syv dage, herunder den aktuelle dag.

Felter i denne rapport

Felt	Beskrivelse
Kategori	Det program, der er tilknyttet hændelsen.
Dato	Datoen for de rapporterede oplysninger.

Felt	Beskrivelse
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Fornavn	Evaluatorens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn, hvis du Have tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
IP-adresse	Den IP adresse på den computer, hvor hændelsen forekom.
Efternavn	Evaluatorens efternavn. Du kan se evaluatorens efternavn, hvis du har tilladelsen Vis evaluatordetaljer.
Vaterpas	Niveauet for de hændelsesmeddelelser, der vises: ▪ ALLE – Alle meddelelser på hændelsesniveau ▪ OPLYSNING – Informationsmeddelelser for hændelser, der ikke er fejl, men som kan være nyttige ved fejlfinding ▪ ADVARSEL – Advarselsmeddelelser for hændelser, der er generende fejl, men som ikke forstyrrer programmets drift ▪ FEJL – fejlmeddelelser for hændelser, der forhindrer programmet i at fortsætte med at fungere
Maskine	UUID (Universal Unique Identifier) for den computer, hvor hændelsen forekom.
Meddelelse	Hændelsesmeddelelsen.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.
Team	Navnet på teamet. Når teamet er tilknyttet en agent, er det agentens aktuelle team.
Tid	Tidspunktet for kontakten eller hændelsen.
Bruger-id	Windows-logonoplysninger for den person, der åbnede arkiverne.

WFM standardrapporter

De standardrapporter, der er tilgængelige i WFM, er angivet nedenfor.

BEMÆRK WFM Standardrapporter afspejler data, som de vises i den lejertidszone, der er konfigureret af systemadministratoren. Hvis du anmoder om en WFM rapport, og din viste tidszone er før lejeren
Tidszone, indeholder din rapport muligvis ingen data.

BEMÆRK Nogle værdier i rapporter er beregnede værdier og kan afrundes opad eller nedad. På grund af denne afrunding kan de afvige en smule fra historiske dataværdier.

Agent- og teampræstationsrapporter

- Agent- og teamproduktivitet

Rapporter om ydeevne af servicekø

- Agentinterval
- Servicekøinterval for agent
- Intervalservicekø
- Servicekøagentinterval
- Teamagentinterval
- Teaminterval

Planlæg visningsrapporter

- Tildelt undtagelse
- Overtid for agent
- Daglig tidsplan for agent
- Ugentlig tidsplan for agent
- Opgaveprocenter for agent
- Tidsplan for servicekø efter agent
- Tidsplan for servicekø efter interval
- Timer for teamplanlagte opgaver

Rapporter over præstationsanalyse

- Agentens rapportkort
- Daglig præstation
- Præstationsinterval

Planlægningsrapporter

- Feriestatus
- Skiftbudgetanalyse

Strategiske planlægningsrapporter

- Udstyrsplanlægning (hardware)
- Personaleplanlægning
- Ansættelsesplan
- Budgetmæssig planlægning

Agentinterval

Rapporten Agentinterval viser den valgte agents aktivitet over halvtimesintervaller på en valgt dato. Du kan vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Agent og Interval, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige ACD kontaktbehandlingstid (krydsinterval) for agenten For intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis de håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Hvor:

Felt	Definition
	A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Samlet arbejdstid efter kontakt for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet D = Samlet antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige samtaletid under kontakt (på tværs af intervaller) for den håndterede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig taletid = (A + B) ÷ C Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Det samlede antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (krydsinterval) i sekunder for ACD håndterede kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig arbejdstid = A ÷ B Hvor: A = Arbejdstid efter kontakt for kontakter, der blev fuldført i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet

Felt	Definition
Tid for optaget i anden tilstand	Den mængde tid, agenten er logget på, men ikke er i tjeneste i løbet af interval.
Behandlede opkald	Antallet af ACD kontakter, som servicekøen eller agenten fuldførte i løbet af intervallet. Hvis en kontakt strækker sig over flere intervaller, tælles den kun med i intervallet, når efterkontaktarbejdet for kontakten er fuldført.
Dato	Datoen for de rapporterede oplysninger.
Tid i brug	Den tid, agenten var i en tilstand, der var klar til at tage en ACD eller håndterede en ACD kontakt i løbet af intervallet. Dette omfatter Klar, Tale, Venteposition og Arbejdstid.
Beskæftigelse i %	Den procentvise tid i intervallet, som agenten bruger på at behandle ACD Kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på og klar til at håndtere kontakter i intervallet. Beskæftigelse i % = A ÷ B Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter B = Samlet tid i brug
Tid for klartilstand	Den tid, agenten er logget ind og venter på at tage en ACD opkald i løbet af intervallet.
Udnyttelse i %	Udnyttelsesprocent er den tid i procent, som agenten bruger på at håndtere ACD kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på i intervallet. Udnyttelse i % = A ÷ B Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter (i alt rapporteret af ACD) B = Samlet tid i session (logon) (i alt rapporteret af ACD)

Overtid for agent

Rapporten Overtid for agent viser det antal overtidstimer, der er brugt af valgte agenter i valgte teams eller servicekøer over et valgt datointerval.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Agentnavn og Dato, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Varighed	Længden af den tid, en aktivitet varer.
Sluttid	Sluttidspunktet på dagen.
Starttid	Starttidspunktet for arbejdsskiftet.
Brugernavn	Agentens brugernavn.

Agentens rapportkort

Rapporten Agentens rapportkort viser præstationsoplysninger.

Hvis QM installeret, og hvis WFM er konfigureret til at importere evalueringsformularoplysninger, viser rullelisten Evalueringsformular en liste over de evalueringsformularer, der bruges i QM til at evaluere agentpræstationer. Hvis der vælges en evalueringsformular, afspejler dataene i Agentens rapportkort kun data fra agentevalueringer, der bruger den valgte evalueringsformular og opfylder alle andre rapportudvælgelseskriterier.

Målmetrikkerne viser standardfeltværdierne, der er angivet for følgende statistikker.

Statistik	Standardværdi
Gennemsnitligt kvalitetsresultat	75
Gennemsnitligt antal opkald pr. time	10
Overholdelse i %	75
Overensstemmelse %	0
Beskæftigelse i %	0

Statistik	Standardværdi
Udnyttelse i %	0
Gennemsnitlig parkeringstid	0
Gennemsnitlig taletid	0
Gennemsnitlig arbejdstid	0
Gennemsnitlig parkeringstid	0
Gennemsnitlig klar-tid	0

Du kan ændre disse mål efter ønske. Når agentens rapportkort genereres, vises agentens eller teamets præstation op mod disse mål. Værdierne, der vises, er vægtede gennemsnit.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Overholdelse i %	Procentdelen beskriver, hvor godt agenter overholder deres planlagte arbejde Tidsplan inden for intervallet. Disse oplysninger er tilgængelige for agenter, der har produktivitetsdata. Overholdelse i % = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = Minutter i alt i overholdelse B = Minutter i alt ikke i overholdelse C = Konfigurerede minutter i alt for overholdelse i tidsplanen
Gennemsnitligt antal opkald pr. time	Beregningen af det gennemsnitlige antal opkald pr. time. Gennemsnitligt antal opkald pr. time = 3600 ÷ (A + B) Hvor: A = Taletid i sekunder for ACD opkald, der blev fuldført i intervallet B = Arbejdstid efter opkald i sekunder for ACD opkald

Felt	Definition
	Fuldført i løbet af intervallet
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige ACD kontaktbehandlingstid (krydsinterval) for agenten For intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis de håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Samlet arbejdstid efter kontakt for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet D = Samlet antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig parkeringstid	Faktisk gennemsnitlig på hold-tid (på tværs af intervallet) for agenten for ACD kontakter, der blev håndteret i løbet af intervallet. Dette inkluderer hold-tid til overførsler og konferencer. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig på hold-tid = A ÷ B Hvor: A = Den mængde tid, hvor agenten satte kontakter på hold i intervallet, herunder hold-tid til overførsler og konferencer. B = Antallet af kontakter, der blev sat på hold i perioden. Et opkald kan være sat på hold flere gange.
Gennemsnitligt kvalitetsresultat	Det gennemsnitlige kvalitetsresultat, som agenten opnåede i intervallet. Kvalitetsresultatet kommer fra opkald, der evalueres ved hjælp af Optagelse

Felt	Definition
	Og kvalitetsstyring. Gennemsnitligt kvalitetsresultat = A ÷ B Hvor: A = Summen af de generelle kvalitetsresultater for evaluerede opkald, som agenten fuldførte i intervallet B = Det samlede antal evaluerede opkald, som agenten fuldførte i intervallet
Gennemsnitlig klar-tid	Den faktiske gennemsnitlige tid i sekunder, hvor agenten er i tilstanden Klar agenttilstand. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Både krydsinterval- og inden for intervaldata bruges i beregningen. Gennemsnitlig klartid = A ÷ B Hvor: A = Den mængde tid, hvor agenten er i tilstanden Klar i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige samtaletid under kontakt (på tværs af intervaller) for den håndterede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig taletid = (A + B) ÷ C Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Det samlede antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet

Felt	Definition
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (krydsinterval) i sekunder for ACD håndterede kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig arbejdstid = A ÷ B Hvor: A = Arbejdstid efter kontakt for kontakter, der blev fuldført i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Overensstemmelse i %	Overensstemmelse er den procentvise tid i intervallet, hvor en agent arbejder med Den rigtige mængde tid, uanset hvilket tidspunkt på dagen agenten arbejder. Overensstemmelse med tidsplan tager ikke ankomst- og afgangstider med i beregning. F.eks. er en agent, der er planlagt til at arbejde fra 8:00 AM til 16:00, men som i stedet arbejder fra 10:00 AM til 18:00, i overensstemmelse med tidsplanen, men han overholder den ikke. Disse oplysninger er tilgængelige for agenter, der har produktivitetsdata. Overensstemmelse beregnes i henhold til følgende formel: Overensstemmelse % = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = samlet tid i intervallet, hvor agenten er i tjeneste, uanset om agenten er planlagt til at være i tjeneste eller ej B = samlet tid i intervallet, hvor agenten er planlagt til at være i tjeneste, uanset om agenten faktisk er i tjeneste eller ej
Beskæftigelse i %	Den procentvise tid i intervallet, som agenten bruger på at behandle ACD Kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på og klar til at håndtere kontakter i intervallet. Beskæftigelse i % = A ÷ B Hvor:

Felt	Definition
	A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter B = Samlet tid i brug
Udnyttelse i %	Udnyttelsesprocent er den tid i procent, som agenten bruger på at håndtere ACD kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på i intervallet. Udnyttelse i % = A ÷ B Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter (i alt rapporteret af ACD) B = Samlet tid i session (logon) (i alt rapporteret af ACD)

Daglig tidsplan for agent

Rapporten Daglig tidsplan for agent viser valgte agenters planlagte aktiviteter efter dag for et valgt datointerval.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Varighed af aktivitet	Varigheden af en planlagt aktivitet i minutter.
Sluttid for aktivitet	En aktivitets planlagte sluttid.
Starttid for aktivitet	En aktivitets planlagte starttid.
Aktivitetstype	Typen af aktivitet: tildeling, pause, lukket tjeneste, undtagelse, frokost, Eller projekt.
Servicekø	Navnet på den servicekø, som agenten understøtter.

Ugentlig tidsplan for agent

Rapporten Ugentlig tidsplan for agent viser valgte agenters planlagte aktiviteter efter uge, startende på en valgt dato.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Agentnavn, Agentnummer, Ankomsttidspunkt og Afgangstid, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Åbningstider i brug	Antallet af timer, som agenten er planlagt til at være i tjeneste.
Betalte timer - tildeling	Den mængde betalt tildelingstid, der er planlagt for agenten for interval.
Betalte timer - pause	Den mængde betalt pausetid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Betalte timer - lukket service	Den betalte mængde lukket servicekøtid, der er planlagt for agenten Intervallet.
Betalte timer - undtagelse	Den mængde betalt undtagelsestid, der er planlagt for agenten for interval.
Betalte timer - frokost	Den mængde betalt frokosttid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Betalte timer - projekt	Den mængde betalt projekttid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Betalte timer i alt	De samlede betalte timer for intervallet. Betalte timer i alt = Timer i brug + Betalte timer - pause + Betalte timer - frokost + Betalte timer - undtagelse + Betalte timer - projekt + Betalte timer - tildelt + Betalte timer - lukket service

Servicekøinterval for agent

Rapporten Servicekøinterval for agent viser agentaktivitet for valgte agenter over halvtimesintervaller på en valgt dato.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Agent, Interval og Servicekø, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige ACD kontaktbehandlingstid (krydsinterval) for agenten For intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis de håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Samlet arbejdstid efter kontakt for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet D = Samlet antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige samtaletid under kontakt (på tværs af intervaller) for den håndterede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig taletid = (A + B) ÷ C Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Det samlede antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (krydsinterval) i sekunder for ACD håndterede kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være

Felt	Definition
	Nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig arbejdstid = A ÷ B Hvor: A = Arbejdstid efter kontakt for kontakter, der blev fuldført i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Behandlede opkald	Antallet af ACD kontakter, som servicekøen eller agenten fuldførte i løbet af intervallet. Hvis en kontakt strækker sig over flere intervaller, tælles den kun med i intervallet, når efterkontaktarbejdet for kontakten er fuldført.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.

Opgaveprocenter for agent

Rapporten Opgaveprocenter for agent viser valgte agenters aktiviteter udtrykt i procentsatser af den samlede arbejdstid for valgte agenter over et valgt datointerval efter dag, uge eller måned.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Agentnavn og Dato, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Procent tildeling	Procentdelen af planlagt tildelingstid for intervallet. Procent tildeling = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = planlagt tildelingsarbejdstid for intervallet B = samlet planlagt tid for intervallet
Procent pause	Procentdelen af planlagt pausetid for intervallet.

Felt	Definition
	Procent pause = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = planlagt pausetid for intervallet B = samlet planlagt tid for intervallet
Procent lukket	Procentdelen af lukket tid for intervallet. Procent lukket = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = planlagt lukket tid for intervallet B = samlet planlagt tid for intervallet
Procent undtagelse	Procentdelen af undtagelsestid for intervallet. Procent undtagelse = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = planlagt undtagelsestid for intervallet B = samlet planlagt tid for intervallet
Procent i brug	Procentdelen af tid i tjeneste for intervallet. Procent i tjeneste = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = planlagt tid i tjeneste for intervallet B = samlet planlagt tid for intervallet
Procent frokost	Procentdelen af frokosttid for intervallet. Procent frokost = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = planlagt frokosttid for intervallet B = samlet planlagt tid for intervallet

Felt	Definition
Procent overtid	Procentdelen af overtid for intervallet. Procent overtid = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = planlagt overtid for intervallet B = samlet planlagt tid for intervallet
Procent projekt	Procentdelen af projekttid for intervallet. Procent projekt = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = planlagt projekttid for intervallet B = samlet planlagt tid for intervallet
Brugernavn	Agentens brugernavn.

Agent- og teamproduktivitet

Rapporten Agent- og teamproduktivitet viser agentens eller teamets produktivitetsstatistikker over et valgt datointerval efter dag, uge eller måned. Statistikker rapporteres kun for tidsperioder, hvor agenten er logget på, eller for hvornår din ACD rapporterer data.

BEMÆRK Hvis du kun vælger et eller flere teams, oprettes der en teamproduktivitetsrapport. Hvis du vælger et eller flere teams og en eller flere agenter, så oprettes der en agentproduktivitetsrapport.

BEMÆRK: Værdierne for Overholdelse i % og Overensstemmelse % i denne rapport er baseret på data, der er beregnet, før overholdelses- eller overensstemmelsesberegninger blev foretaget. Derfor er værdierne
Enkle gennemsnit og ikke vægtede gennemsnit.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
ACD-id	Agentens id i ACD.
Overholdelse i %	Procentdelen beskriver, hvor godt agenter overholder deres planlagte arbejde

Felt	Definition
	Tidsplan inden for intervallet. Disse oplysninger er tilgængelige for agenter, der har produktivitetsdata. Overholdelse i % = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = Minutter i alt i overholdelse B = Minutter i alt ikke i overholdelse C = Konfigurerede minutter i alt for overholdelse i tidsplanen
Agentnavn	Agentens fulde navn.
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige ACD kontaktbehandlingstid (krydsinterval) for agenten For intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis de håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Samlet arbejdstid efter kontakt for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet D = Samlet antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig parkeringstid	Faktisk gennemsnitlig på hold-tid (på tværs af intervallet) for agenten for ACD kontakter, der blev håndteret i løbet af intervallet. Dette inkluderer hold-tid til overførsler og konferencer. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig på hold-tid = A ÷ B

Felt	Definition
	Hvor: A = Den mængde tid, hvor agenten satte kontakter på hold i intervallet, herunder hold-tid til overførsler og konferencer. B = Antallet af kontakter, der blev sat på hold i perioden. Et opkald kan være sat på hold flere gange.
Gennemsnitlig Ikke klar-tid	Den gennemsnitlige mængde tid, agenten er i tilstanden Ikke klar. Ikonet Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Både krydsinterval- og inden for intervaldata bruges i beregningen. Gennemsnitlig ikke klar-tid = A ÷ B Hvor: A = Den mængde tid, agenten er i tilstanden Ikke-klar i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Gennemsnitlig klar-tid	Den faktiske gennemsnitlige tid i sekunder, hvor agenten er i tilstanden Klar agenttilstand. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Både krydsinterval- og inden for intervaldata bruges i beregningen. Gennemsnitlig klartid = A ÷ B Hvor: A = Den mængde tid, hvor agenten er i tilstanden Klar i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige samtaletid under kontakt (på tværs af intervaller) for den håndterede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig taletid = (A + B) ÷ C

Felt	Definition
	Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Det samlede antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (krydsinterval) i sekunder for ACD håndterede kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig arbejdstid = A ÷ B Hvor: A = Arbejdstid efter kontakt for kontakter, der blev fuldført i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Behandlede opkald	Antallet af ACD kontakter, som servicekøen eller agenten fuldførte i løbet af intervallet. Hvis en kontakt strækker sig over flere intervaller, tælles den kun med i intervallet, når efterkontaktarbejdet for kontakten er fuldført.
Udgående opkald	**Udgående opkald** Antallet af eksterne udgående ACD-opkald, som agenten fuldførte i intervallet.
opkald pr. time	Antallet af ACD håndterede opkald pr. time. Både krydsinterval og Inden for intervallet bruges data i beregningen. Opkald pr. time = (A × 3600) ÷ B Hvor: A = Antallet af opkald, der blev håndteret i løbet af timen

Felt	Definition
	B = Samlet servicetid i sekunder i løbet af timen
Overførte opkald	Antallet af ACD opkald, der er overført og sat i konference initieret af Agent i løbet af intervallet.
Overensstemmelse i %	Overensstemmelse er den procentvise tid i intervallet, hvor en agent arbejder med Den rigtige mængde tid, uanset hvilket tidspunkt på dagen agenten arbejder. Overensstemmelse med tidsplan tager ikke ankomst- og afgangstider med i beregning. F.eks. er en agent, der er planlagt til at arbejde fra 8:00 AM til 16:00, men som i stedet arbejder fra 10:00 AM til 18:00, i overensstemmelse med tidsplanen, men han overholder den ikke. Disse oplysninger er tilgængelige for agenter, der har produktivitetsdata. Overensstemmelse beregnes i henhold til følgende formel: Overensstemmelse % = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = samlet tid i intervallet, hvor agenten er i tjeneste, uanset om agenten er planlagt til at være i tjeneste eller ej B = samlet tid i intervallet, hvor agenten er planlagt til at være i tjeneste, uanset om agenten faktisk er i tjeneste eller ej
Dato	Datoen for de rapporterede oplysninger.
Medarbejder-id	Agentens medarbejder-id-nummer.
Beskæftigelse i %	Den procentvise tid i intervallet, som agenten bruger på at behandle ACD Kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på og klar til at håndtere kontakter i intervallet. Beskæftigelse i % = A ÷ B Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter B = Samlet tid i brug

Felt	Definition
Samlet behandlingstid	Den faktiske samlede ACD kontakthåndteringstid (krydsintervaller) i sekunder For agenten eller servicekøen i intervallet. Dette omfatter tale, venteposition og arbejdstid. Samlet håndteringstid = Taletid + Parkeringstid + Arbejdstid
Parkeringstid i alt	Faktisk samlet parkeringstid (på tværs af intervaller) i sekunder for agenten. Inklusive hold-tid til overførsler og konferencer i intervallet.
Samlet tid i brug	Den samlede tid i brug (inden for intervallet) er den samlede tid i sekunder, som Agenten var i en tilstand, der var klar til at tage en ACD kontakt eller håndterede en ACD kontakt i intervallet. I tjeneste-tid = Taletid + Parkeringstid + Arbejdstid + Reserveret tid + Klar-tid
Samlet logontid	Den samlede logontid (inden for intervallet) for agenten i løbet af Intervallet. I session-tid = Taletid + Parkeringstid + Arbejdstid + Reserveret tid + Klar-tid + Ikke klar-tid + Anden tid
Samlet ikke klar-tid	Samlet ikke klar-tid (inden for intervallet) er den samlede tid i sekunder Agent var i tilstanden Ikke klar i intervallet.
Klartid i alt	Samlet klartid (inden for intervallet) er den samlede tid i sekunder, hvor agenten Var i tilstanden Klar i intervallet.
Samlet taletid	Faktisk samlet taletid (på tværs af intervaller), som agenten var på ACD kontakter. Tiden kører fra agenten besvarer en ACD kontakt, indtil agenten afbryder kontakten. Det omfatter ikke hold-tid.
Samlet arbejdstid	Faktisk samlet arbejdstid (krydsinterval) i sekunder for agenten.
Udnyttelse i %	Udnyttelsesprocent er den tid i procent, som agenten bruger på at håndtere ACD kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på i intervallet. Udnyttelse i % = A ÷ B

Felt	Definition
	Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter (i alt rapporteret af ACD) B = Samlet tid i session (logon) (i alt rapporteret af ACD)

Tildelt undtagelse

Rapporten Tildelt undtagelse viser alle forekomster af en valgt undtagelsestype, der er tildelt til valgte agenter over et valgt datointerval. Undtagelsestyper oprettes og vedligeholdes på siden Administrer undtagelsestyper (Programadministration > Aktiviteter > Undtagelsestyper).

BEMÆRK: Det er muligt at have heldagsundtagelser på datoer, hvor tidsplaner ikke er blevet kørt. Hvis dette er tilfældet, vil felterne Start, Slut og Varighed for disse undtagelser være tomme. En gang en
Tidsplanen er kørt for disse datoer, viser rapporten værdier i disse felter.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Agent-ID	Agentens system-id-nummer.
Dato	Datoen for de rapporterede oplysninger.
Varighed	Længden af den tid, en aktivitet varer.
Afslut	Slutningen på dagen eller intervallet eller slutningen på den periode, rapporten dækker.
Hele dagen	En undtagelse, der varer hele arbejdsskiftet.
Undtagelse	Navnet på undtagelsen.
Start	Starttidspunktet på dagen eller intervallet eller begyndelsen på den periode, rapporten dækker.

Budgetmæssig planlægning

Rapporten Budgetmæssig planlægning viser den estimerede lønudgift pr. rolle for den identificerede tidsramme. For at køre denne rapport skal du allerede have genereret en strategisk prognose for servicekøen.

De personaleressourcer, der vises i denne rapport, er konfigureret på siden Administrer strategiske ressourcer . Uanset hvordan ressourceomkostningerne konfigureres (månedligt, årligt eller som en engangsudgift) på siden Strategiske ressourcer, konverteres værdien til en månedlig omkostning. Denne værdi bruges i beregninger af denne rapport.

Hvordan beregnes denne rapport

Antallet af hver personaleressourcetype, der skal planlægges for en angivet måned = (prognosticeret agentantal for måneden) × (ressourceforhold mellem basisressourcen og agentressourcen) × (ressourceforholdet for denne ressource) × (ressourceomkostninger).

> **EKSEMPEL**
>
> Hvis der er en supervisor for hver 10 agenter og en manager for hver to supervisorer, og prisen pr. manager er $5,000, er formlen til at beregne omkostningerne for nødvendige managers i en måned, hvor det prognosticerede antal agenter er 100, følgende:
>
> Omkostninger til ledere pr. måned = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 for 5 ledere

Hvilke felter, der vises i rapporten, afhænger af de personaleressourcer, der er konfigureret på siden Strategiske ressourcer. Du kan ikke tilpasse den rækkefølge, som felterne vises i.

Udstyrsplanlægning (hardware)

Rapporten Udstyrsplanlægning (hardware) viser de overordnede elementer (udstyr, møbler og fast inventar), der er prognosticeret til at blive brugt af den valgte servicekø i det valgte datointerval.

De elementer, der vises i denne rapport, konfigureres på siden Administrer strategiske ressourcer

. For at køre denne rapport skal du allerede have genereret en strategisk prognose for servicekøen.

Hvordan beregnes denne rapport

Antallet af en kapitalpost, der skal planlægges for en angivet måned = (prognosticeret agentantal for måneden) × (ressourceforhold mellem basisressourcen og agentressourcen) × (ressourceforholdet for denne ressource).

> **EKSEMPEL**
>
> Hvis der er en supervisor for hver 10 agenter og en telefon for hver to supervisorer, er formlen til at beregne det nødvendige antal telefoner for en måned, hvor det prognosticerede antal agenter er 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefoner

Hvilke felter, der vises i rapporten, afhænger af de elementer, der er konfigureret på siden Strategiske ressourcer. Feltet Måned skal udfyldes. Du kan ikke tilpasse den rækkefølge, som felterne vises i.

Ansættelsesplan

Rapporten Ansættelsesplan viser det prognosticerede antal medarbejdere, der skal være på de enkelte ansættelsesstadier for at imødekomme de påkrævede personaleniveauer i den identificerede tidsramme.

- De personaleressourcer, der vises i denne rapport, konfigureres under Administrer strategiske ressourcer side.
- For at køre denne rapport skal du allerede have genereret en strategisk prognose for servicekøen.
- Det aktuelle ressourceantal fra siden Strategiske ressourcer bruges som startpunktet i rapporten.
- Den frafaldsværdi, du angiver som en del af rapportanmodningen, anvendes på det aktuelle ressourceantal. Forskellen mellem denne beregnede værdi og det prognosticerede ressourcekrav for måneden i ansættelsesplanen er den ressourceafvigelse, der skal udfyldes af ansættelsesplanen.
- Frafaldsfrekvensen for hvert af ansættelsestrinene anvendes. Ved at arbejde baglæns fra dette tal beregnes det påkrævede ressourceantal i begyndelsen af hvert trin.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Frafaldsfrekvens	Frekvensen for tab af medarbejdere til forfremmelse, flytning eller opsigelse.
Varighed	Længden af den tid, en aktivitet varer.
Slutdato	Slutdatoen for de rapporterede oplysninger.
FTE	Antallet af fuldtidsækvivalente (FTE) medarbejdere.
Startdato	Startdatoen for de rapporterede oplysninger.

Rapporten indeholder også følgende oversigtsoplysninger i overskriften:

- Mål FTE—Den FTE, der beregnes for den valgte tidsperiode af din strategiske plan.
- Tilgængelig FTE – Den tilgængelige FTE (efter frafald baseret på aktuelt antal), der er beregnet for den valgte tidsperiode af din strategiske plan.
- FTE Afvigelse – Forskellen mellem FTE mål og FTE tilgængelig.

Intervalservicekø

Rapporten Intervalservicekø viser omfattende statistikker for valgte servicekøer over halvtimesintervaller på en valgt dato.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Faktiske agenter	Antallet af agenter omregnet til fuldtidsækvivalenter (FTE, der understøtter tjenesten Kø i løbet af intervallet. Agenttid inkluderet er kun, når agenten er i tjeneste. Faktiske agenter = A ÷ 1800 Hvor: A = I tjeneste-tid i sekunder for agenter, der er planlagt til at understøtte servicekøen i løbet af intervallet
Prognose for agenter	Antallet af prognosticerede agenter, der kræves til servicekøen i løbet af interval. Prognose for agenter = Summen af prognosticerede agenter ÷ Antallet af intervaller med mindst en prognosticeret agent
Projekterede agenter	Det projekterede antal agenter, der kræves til servicekøen i løbet af interval. Dette er en tendensberegning baseret på den aktuelle tendens for faktiske og prognosticerede agenter. Projekterede agenter = summen af projekterede agenter ÷ antallet af intervaller med mindst én projekteret agent

Felt	Definition
Agenter er blevet planlagt	Antallet af agenter, der er planlagt til servicekøen i løbet af intervallet.
Agenters reducering	Antallet af agenter, der forventes efter reducering er anvendt. Agenters reducering = Planlagte agenter – (Planlagte agenter × reduceringsprocent) ÷ 100
Faktisk gennemsnitlig arbejdstid efter kontakt	Den faktiske arbejdstid efter kontakt i intervallet.
Prognose for gennemsnitlig arbejdstid efter kontakt	Den prognosticerede gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt i intervallet.
Faktisk gennemsnitlig taletid	Den faktiske gennemsnitlige taletid i intervallet.
Prognose for gennemsnitlig taletid	**Prognose for gennemsnitlig taletid** Den prognosticerede gennemsnitlige taletid i intervallet.
Afsluttede opkald	**Afsluttede opkald** Antallet af ACD opkald, der blev distribueret til servicekøen i intervallet, hvor opkalderen lagde på, mens han/hun var i kø, eller han/hun ringede på agentens telefon. Opkald tælles med for det interval, hvor opkalderen lagde på.
Behandlede opkald	Antallet af ACD kontakter, som servicekøen eller agenten fuldførte i løbet af intervallet. Hvis en kontakt strækker sig over flere intervaller, tælles den kun med i intervallet, når efterkontaktarbejdet for kontakten er fuldført.
Genprognose for opkald	Det genprognosticerede antal opkald, der blev distribueret til servicekøen i løbet af interval.
Faktisk antal tilbudte opkald	Det faktiske antal opkald, der blev distribueret til servicekøen i intervallet der besvares eller ender i servicekøen. I de fleste situationer medregnes opkaldet i det interval, hvor det distribueres til servicekøen.
Prognose for antal tilbudte opkald	Det prognosticerede antal opkald, der blev distribueret til servicekøen i løbet af interval.

Felt	Definition
Håndteret i %	Procentdelen af håndterede opkald af agenten ud af det samlede antal Opkald, der er tilbudt agenten. Håndteret i % = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = Antallet af ACD opkald, der er håndteret af agenten, mens vedkommende var logget ind i løbet af intervallet B = Det samlede antal ACD opkald, der er tilbudt agenten, mens vedkommende var logget ind i løbet af intervallet
Interval	Starttidspunktet for halvtimesintervallet for tidsplanen.
% faktisk beskæftigelse	Den faktiske procentdel af tiden, som agenten bruger på at håndtere ACD kontakter i Relation til den samlede tid, agenten er logget på og klar til at håndtere kontakter i intervallet. Beskæftigelse i % = A ÷ B Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter B = Samlet tid i brug
Prognose for % beskæftigelse	Den prognosticerede procentdel af tiden, som agenten bruger på at håndtere ACD Kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på og klar til at håndtere kontakter i intervallet. Prognose for % beskæftigelse = Sum (prognose for % beskæftigelse) ÷ Sum (prognose for tilbudte kontakter)
Præcision %	Afvigelsen mellem prognosticerede opkald og faktiske tilbudte opkald, udtrykt som en procentdel. Præcision % = (A ÷ B) × 100 Hvor:

Felt	Definition
	A = Prognosticerede opkald B = faktiske tilbudte opkald
Reducering i %	Værdi understøttes ikke. Returnerer null/tom.

Disse felter vises kun i interaktive servicekøer

Felt	Definition
Faktisk gennemsnitlig svarhastighedstid	Den faktiske gennemsnitlige mængde tid, som opkaldere bruger i kø, mens de venter på, at deres opkald bliver besvaret.
Prognose for gennemsnitlig svarhastighedstid	Den prognosticerede gennemsnitlige mængde tid, som opkaldere bruger i kø, mens de venter på, at deres opkald bliver besvaret.
Planlagt serviceniveau i sekunder	Det planlagte antal sekunder inden for hvilket et opkald skal være besvaret for at opfylde serviceniveaumålet.
% serviceniveau, faktisk	Den faktiske serviceniveauprocent, et mål for svarhastighed, der ofte er Udtrykkes i procent for besvarelse af opkald inden for et angivet antal sekunder. Akkumulationer af denne værdi (f.eks. den værdi, der vises i skuffen Dækning, i oversigtsrækken på siden Prognose og i rapporter) er baseret på en vægtet beregning ved hjælp af intervallet serviceniveau % og tilbudte kontakter.
% serviceniveau, prognose	Den prognosticerede procent af opkald, der blev besvaret inden for serviceniveauet. Tærskeltid pr. interval.
% serviceniveau, mål	Målprocenten for opkald, der skal besvares inden for serviceniveauet Tærskeltid pr. interval.
% serviceniveau, planlagt	Den forventede procentdel af opkald, der besvares inden for serviceniveauet tærskeltid pr. interval. Dette er en realtidsberegning, der foretages, når rapporten genereres.

Felt	Definition
% serviceniveau, reducering	Den forventede serviceniveauprocent baseret på de forventede agenter Efter krympning. Hvis du f.eks. har en serviceniveau-% planlagt til 80 procent, og 10 agenter planlagt med en reducerings-% på 10 procent, så vil agentreduceringer være tættere på ni agenter, og serviceniveauets %-reducering vil være mindre end 80 procent.

Dette felt vises kun i ikke-interaktive servicekøer

Felt	Definition
Maksimalt antal kontakter i kø	Det maksimale antal ikke-interaktive kontakter i kø for intervallet. For interaktive servicekøer viser rapporter en streg for dette felt.

Daglig præstation

Rapporten Daglig præstation viser statistikker for valgte servicekøer over et valgt datointerval, der beskriver servicekøernes faktiske i forhold til prognosticerede præstation samt prognosens nøjagtighed.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Service og Dato, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Afbryd %	Procentdelen af afbrudte opkald i intervallet. Opgivelse % = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = antallet af opkald, der er opgivet, mens opkaldet er i kø eller ringer til agentens telefon for servicekøen i intervallet, uanset om opkaldet varede i kortere tid end serviceniveausekunderne

Felt	Definition
	B = Antallet af opkald, der blev tilbudt til servicekøen i løbet af intervallet
Faktisk gennemsnitlig håndteringstid	Den faktiske gennemsnitlige håndteringstid i intervallet. Faktisk gennemsnitlig håndteringstid = samlet håndteringstid faktisk ÷ håndterede opkald
Prognose for gennemsnitlig håndteringstid	Den prognosticerede gennemsnitlige håndteringstid i intervallet. Prognose for gennemsnitlig håndteringstid = prognose for samlet håndteringstid ÷ prognose for tilbudte opkald
Gennemsnitlig svartid	Den gennemsnitlige mængde tid, som opkalderne bruger i kø, mens de venter på deres Opkald, der skal besvares. Gennemsnitlig svarhastighed = A ÷ B Hvor: A = Køtid for opkald, der blev besvaret i intervallet. Køtid omfatter tiden, fra ACD sætter opkaldet i kø i servicekøen, indtil det tidspunkt hvor agenten besvarer opkaldet. B = Antallet af opkald for servicekøen, der blev besvaret i intervallet.
Faktisk antal tilbudte opkald	Det faktiske antal opkald, der blev distribueret til servicekøen i intervallet der besvares eller ender i servicekøen. I de fleste situationer medregnes opkaldet i det interval, hvor det distribueres til servicekøen.
Prognose for antal tilbudte opkald	Det prognosticerede antal opkald, der blev distribueret til servicekøen i løbet af interval.
Prognosenøjagtighed	Procentdelen af prognosticerede opkald til faktiske opkald, der tilbydes til tjenesten Kø i løbet af intervallet. Prognosenøjagtighed = (A ÷ B) × 100

Felt	Definition
	Hvor: A = prognosticerede opkald til servicekøen i løbet af intervallet. B = faktiske opkald der blev tilbudt til servicekøen i løbet af intervallet.
Nøjagtighed af håndteringstid	Et mål for, hvor nøjagtig den prognosticerede håndteringstid er. Nøjagtighed af håndteringstid = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = prognose for gennemsnitlig håndteringstid B = faktisk gennemsnitlig håndteringstid

Dette felt vises kun i ikke-interaktive servicekøer

Felt	Definition
Maksimalt antal kontakter i kø	Det maksimale antal ikke-interaktive kontakter i kø for intervallet. For interaktive servicekøer viser rapporter en streg for dette felt.

Dette felt vises kun i interaktive servicekøer

Felt	Definition
% serviceniveau, faktisk	Den faktiske serviceniveauprocent, et mål for svarhastighed, der ofte er Udtrykkes i procent for besvarelse af opkald inden for et angivet antal sekunder. Akkumulationer af denne værdi (f.eks. den værdi, der vises i skuffen Dækning, i oversigtsrækken på siden Prognose og i rapporter) er baseret på en vægtet beregning ved hjælp af intervallet serviceniveau % og tilbudte kontakter.

Præstationsinterval

Rapporten Præstationsinterval viser statistikker for valgte servicekøer for en angivet dato, der beskriver servicekøernes faktiske i forhold til prognosticerede præstation samt prognosens nøjagtighed for hvert halvtimesinterval.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Service, Dato og Interval, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Afbryd %	Procentdelen af afbrudte opkald i intervallet. Opgivelse % = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = antallet af opkald, der er opgivet, mens opkaldet er i kø eller ringer til agentens telefon for servicekøen i intervallet, uanset om opkaldet varede i kortere tid end serviceniveausekunderne B = Antallet af opkald, der blev tilbudt til servicekøen i løbet af intervallet
Faktiske agenter	Antallet af agenter omregnet til fuldtidsækvivalenter (FTE, der understøtter tjenesten Kø i løbet af intervallet. Agenttid inkluderet er kun, når agenten er i tjeneste. Faktiske agenter = A ÷ 1800 Hvor: A = I tjeneste-tid i sekunder for agenter, der er planlagt til at understøtte servicekøen i løbet af intervallet
Faktiske agenter – Prognose for agenter	Antallet af faktiske agenter minus antallet af prognosticerede agenter.
Faktiske agenter – Agenter	Antallet af faktiske agenter minus antallet af planlagte agenter.

Felt	Definition
Planlagt	
Prognose for agenter	Antallet af prognosticerede agenter, der kræves til servicekøen i løbet af interval. Prognose for agenter = Summen af prognosticerede agenter ÷ Antallet af intervaller med mindst en prognosticeret agent
Agenter er blevet planlagt	Antallet af agenter, der er planlagt til servicekøen i løbet af intervallet.
Planlagte agenter – Agenter prognosticeret	Antallet af planlagte agenter minus antallet af prognosticerede agenter.
Faktisk gennemsnitlig håndteringstid	Den faktiske gennemsnitlige håndteringstid i intervallet. Faktisk gennemsnitlig håndteringstid = samlet håndteringstid faktisk ÷ håndterede opkald
Prognose for gennemsnitlig håndteringstid	Den prognosticerede gennemsnitlige håndteringstid i intervallet. Prognose for gennemsnitlig håndteringstid = prognose for samlet håndteringstid ÷ prognose for tilbudte opkald
Gennemsnitlig svartid	Den gennemsnitlige mængde tid, som opkalderne bruger i kø, mens de venter på deres Opkald, der skal besvares. Gennemsnitlig svarhastighed = A ÷ B Hvor: A = Køtid for opkald, der blev besvaret i intervallet. Køtid omfatter tiden, fra ACD sætter opkaldet i kø i servicekøen, indtil det tidspunkt hvor agenten besvarer opkaldet. B = Antallet af opkald for servicekøen, der blev besvaret i intervallet.
Faktisk antal tilbudte opkald	Det faktiske antal opkald, der blev distribueret til servicekøen i intervallet Der besvares eller ender i servicekøen. I de fleste tilfælde er opkaldet

Felt	Definition
	Tælles i det interval, hvor den distribueres til servicekøen.
Prognose for antal tilbudte opkald	Det prognosticerede antal opkald, der blev distribueret til servicekøen i løbet af interval.
Prognosenøjagtighed	Procentdelen af prognosticerede opkald til faktiske opkald, der tilbydes til tjenesten Kø i løbet af intervallet. Prognosenøjagtighed = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = prognosticerede opkald til servicekøen i løbet af intervallet. B = faktiske opkald der blev tilbudt til servicekøen i løbet af intervallet.
Nøjagtighed af håndteringstid	Et mål for, hvor nøjagtig den prognosticerede håndteringstid er. Nøjagtighed af håndteringstid = (A ÷ B) × 100 Hvor: A = prognose for gennemsnitlig håndteringstid B = faktisk gennemsnitlig håndteringstid

Dette felt vises kun i ikke-interaktive servicekøer

Felt	Definition
Maksimalt antal kontakter i kø	Det maksimale antal ikke-interaktive kontakter i kø for intervallet. For interaktive servicekøer viser rapporter en streg for dette felt.

Dette felt vises kun i interaktive servicekøer

Felt	Definition
% serviceniveau, faktisk	Den faktiske serviceniveauprocent, et mål for svarhastighed, der ofte er

Felt	Definition
	Udtrykkes i procent for besvarelse af opkald inden for et angivet antal sekunder. Akkumulationer af denne værdi (f.eks. den værdi, der vises i skuffen Dækning, i oversigtsrækken på siden Prognose og i rapporter) er baseret på en vægtet beregning ved hjælp af intervallet serviceniveau % og tilbudte kontakter.

Servicekøagentinterval

Rapporten Servicekøagentinterval viser agentstatistikker for valgte agenter over halvtimesintervaller på en valgt dato.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Agent, Interval og Service, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige ACD kontaktbehandlingstid (krydsinterval) for agenten For intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis de håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Samlet arbejdstid efter kontakt for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet D = Samlet antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet

Felt	Definition
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige samtaletid under kontakt (på tværs af intervaller) for den håndterede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig taletid = (A + B) ÷ C Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Det samlede antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (krydsinterval) i sekunder for ACD håndterede kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig arbejdstid = A ÷ B Hvor: A = Arbejdstid efter kontakt for kontakter, der blev fuldført i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Behandlede opkald	Antallet af ACD kontakter, som servicekøen eller agenten fuldførte I løbet af intervallet. Hvis en kontakt strækker sig over flere intervaller, tælles den kun med i intervallet, når efterkontaktarbejdet for kontakten er fuldført.

Tidsplan for servicekø efter agent

Rapporten Servicekøtidsplan efter agent viser agenttidsplaner for en valgt dato, agentkategori og servicekø.

Denne rapport viser timetidsplanen for den valgte dag. Hver agents tidsplan er kodet til at vise den aktivitet, der er planlagt for hver time. Dækning for hver servicekø vises også.

Agentaktivitetskoder er som følger.

Kode	Beskrivelse
X	I tjeneste
B	Pause
L	Frokost
En	Tildeling
C	Lukket service
P	Projekt
E	Undtagelse
–	Ikke muligt
<tom>	Tilgængelig, men ikke planlagt

Koder for dækning af servicekø er som følger.

Kode	Beskrivelse
–	Færre agenter planlagt i tjeneste, end prognosen kræver
*	Agenter, der er planlagt i tjeneste, matcher kravene
+	Flere agenter planlagt i tjeneste, end prognosen kræver.

Tidsplan for servicekø efter interval

Rapporten Tidsplan for servicekø efter interval viser tidsplanen for valgte servicekøer for en valgt dato efter halvtimes intervaller.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Service og Dato, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Prognose for agenter	Antallet af prognosticerede agenter, der kræves til servicekøen i løbet af interval. Prognose for agenter = Summen af prognosticerede agenter ÷ Antallet af intervaller med mindst en prognosticeret agent
Agenter er blevet planlagt	Antallet af agenter, der er planlagt til servicekøen i løbet af intervallet.
Planlagte agenter – Agenter prognosticeret	Antallet af planlagte agenter minus antallet af prognosticerede agenter.
Tildeling	Den tid, der er planlagt for agenten og klassificeret som tildelingstypearbejde.
Pause	Mængden af pausetid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Lukket	Den mængde lukket tid, der er planlagt for agenten i intervallet. Lukket tid er tid, der er planlagt for agenten i kontaktcenterets lukkede timer, når kontaktcenteret ikke accepterer opkald til servicekøen.
Undtagelse	Navnet på undtagelsen.
I brug	Mængden af agent i tjeneste-tid, der er planlagt i intervallet for servicekøen.
Interval	Starttidspunktet for halvtimesintervallet for tidsplanen.
Frokost	Den mængde frokosttid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Projekt	Den mængde projekttid, der er planlagt for agenten i intervallet.
I alt	Den samlede tid, der er planlagt for agenter, der understøtter servicekøen, for intervallet. I alt = i tjeneste + pause + frokost + undtagelse + projekt + tildeling + lukket

Skiftbudgetanalyse

Rapporten Skiftbudgetanalyse viser prisen pr. skift for en servicekø. Du kan kun se denne rapport for servicekøer, som du tidligere har indsendt en skift budgetanalyse-anmodning *for (se vejledningen Systemadministrator).*

Felter i denne rapport

Felt	Definition
opkald pr. time	Antallet af ACD håndterede opkald pr. time. Både krydsinterval og Inden for intervallet bruges data i beregningen. Opkald pr. time = (A × 3600) ÷ B Hvor: A = Antallet af opkald, der blev håndteret i løbet af timen B = Samlet servicetid i sekunder i løbet af timen
Opkald betalt pr. time	Antallet af samlede håndterede opkald divideret med antallet af betalte timer.
Omkostning pr. opkald	Den gennemsnitlige pris pr. opkald for dagen.
Dagligt budget	Den beregnede samlede pris for dagen.
Timeløn	Den lønsats, der er anvendt i beregningerne af rapporten.
Timer i tjeneste	Det samlede antal servicetimer for dagen.
Betalte timer	Det samlede antal betalte timer pr. dag.
Antal dage	Det samlede antal dage i ugen, der er inkluderet i rapporten. F.eks. Hvis rapporten opdeles efter ugedage, og rapporten dækker tre uger, vil der være tre mandage, tre tirsdage osv. Antallet af dage for mandag er derfor tre.
Servicekø	Navnet på den servicekø, som agenten understøtter.
Skiftlængde	Længden af et arbejdsskift for en servicekø.

Felt	Definition
Antal opkald i alt	Det samlede antal opkald for dagen.
Udnyttelse i %	Udnyttelsesprocent er den tid i procent, som agenten bruger på at håndtere ACD kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på i intervallet. Udnyttelse i % = A ÷ B Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter (i alt rapporteret af ACD) B = Samlet tid i session (logon) (i alt rapporteret af ACD)

Personaleplanlægning

Rapporten Personaleplanlægning viser det prognosticerede antal medarbejdere, der kræves for at imødekomme de påkrævede personaleniveauer i den identificerede tidsramme.

De personaleressourcer, der vises i denne rapport, er konfigureret på siden Administrer strategiske ressourcer . For at køre denne rapport skal du allerede have genereret en strategisk prognose for servicekøen.

Hvordan beregnes denne rapport

Antallet af hver personaleressourcetype, der skal planlægges for en angivet måned = (prognosticeret agentantal for måneden) × (ressourceforhold mellem basisressourcen og agentressourcen) × (ressourceforholdet for denne ressource).

EKSEMPEL

Hvis der er en supervisor for hver 10 agenter og en manager for hver to supervisorer, er formlen til at beregne det nødvendige antal managers for en måned, hvor det prognosticerede antal agenter er 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 chefer

Hvilke felter, der vises i rapporten, afhænger af de personaleressourcer, der er konfigureret på siden Strategiske ressourcer. Du kan ikke tilpasse den rækkefølge, som felterne vises i.

Teamagentinterval

Rapporten Teamagentinterval viser statistikker for hver agent i et valgt team på en valgt dato, som har aktivitet i hvert halvtimesinterval.

Du kan også vælge, hvilke felter der skal vises, bortset fra Agent og Interval, som er påkrævede. Som standard er alle felter valgt.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige ACD kontaktbehandlingstid (krydsinterval) for agenten For intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis de håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Samlet arbejdstid efter kontakt for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet D = Samlet antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige samtaletid under kontakt (på tværs af intervaller) for den håndterede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig taletid = (A + B) ÷ C Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet

Felt	Definition
	B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Det samlede antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (krydsinterval) i sekunder for ACD håndterede kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig arbejdstid = A ÷ B Hvor: A = Arbejdstid efter kontakt for kontakter, der blev fuldført i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Tid for optaget i anden tilstand	Den mængde tid, agenten er logget på, men ikke er i tjeneste i løbet af interval.
Behandlede opkald	Antallet af ACD kontakter, som servicekøen eller agenten fuldførte i løbet af intervallet. Hvis en kontakt strækker sig over flere intervaller, tælles den kun med i intervallet, når efterkontaktarbejdet for kontakten er fuldført.
Dato	Datoen for de rapporterede oplysninger.
Tid i brug	Den tid, agenten var i en tilstand, der var klar til at tage en ACD eller håndterede en ACD kontakt i løbet af intervallet. Dette omfatter Klar, Tale, Venteposition og Arbejdstid.
Beskæftigelse i %	Den procentvise tid i intervallet, som agenten bruger på at behandle ACD Kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på og klar til at håndtere kontakter i intervallet. Beskæftigelse i % = A ÷ B Hvor:

Felt	Definition
	A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter B = Samlet tid i brug
Tid for klartilstand	Den tid, agenten er logget ind og venter på at tage en ACD opkald i løbet af intervallet.
Team	Navnet på teamet. Når teamet er tilknyttet en agent, er det agentens aktuelle team.
Udnyttelse i %	Udnyttelsesprocent er den tid i procent, som agenten bruger på at håndtere ACD kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på i intervallet. Udnyttelse i % = A ÷ B Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter (i alt rapporteret af ACD) B = Samlet tid i session (logon) (i alt rapporteret af ACD)

Teaminterval

Rapporten Teaminterval viser statistikker om aktiviteten for de valgte teams på den valgte dato i hvert interval, hvor der har været aktivitet for det pågældende team.

> BEMÆRK Totalerne for kolonnerne Gennemsnitlig taletid, Gennemsnitlig arbejdstid og Gennemsnitlig håndteringstid beregnes på følgende måde:
> Summen af den gennemsnitlige tid <Tale, Arbejde eller Behandle> for hvert interval i løbet af dagen divideres med det samlede antal opkald, der blev behandlet i løbet af dagen, afrundet til nærmeste sekund.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Gennemsnitlig parkeringstid	Den gennemsnitlige ACD kontaktbehandlingstid (krydsinterval) for agenten

Felt	Definition
	For intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis de håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Samlet arbejdstid efter kontakt for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet D = Samlet antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig taletid	Den gennemsnitlige samtaletid under kontakt (på tværs af intervaller) for den håndterede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig taletid = (A + B) ÷ C Hvor: A = Samlet taletid for ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet B = Samlet parkeringstid for ACD kontakter, der blev håndteret i intervallet C = Det samlede antal ACD kontakter, der blev behandlet i intervallet
Gennemsnitlig arbejdstid	Den gennemsnitlige arbejdstid efter kontakt (krydsinterval) i sekunder for ACD håndterede kontakter for agenten for intervallet. Gennemsnittet vil være nul, hvis Håndterede opkald er nul for intervallet. Gennemsnitlig arbejdstid = A ÷ B

Felt	Definition
	Hvor: A = Arbejdstid efter kontakt for kontakter, der blev fuldført i intervallet B = Antallet af kontakter, der blev fuldført i intervallet
Tid for optaget i anden tilstand	Den mængde tid, agenten er logget på, men ikke er i tjeneste i løbet af interval.
Behandlede opkald	Antallet af ACD kontakter, som servicekøen eller agenten fuldførte i løbet af intervallet. Hvis en kontakt strækker sig over flere intervaller, tælles den kun med i intervallet, når efterkontaktarbejdet for kontakten er fuldført.
Dato	Datoen for de rapporterede oplysninger.
Tid i brug	Den tid, agenten var i en tilstand, der var klar til at tage en ACD eller håndterede en ACD kontakt i løbet af intervallet. Dette omfatter Klar, Tale, Venteposition og Arbejdstid.
Beskæftigelse i %	Den procentvise tid i intervallet, som agenten bruger på at behandle ACD Kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på og klar til at håndtere kontakter i intervallet. Beskæftigelse i % = A ÷ B Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter B = Samlet tid i brug
Tid for klartilstand	Den tid, agenten er logget ind og venter på at tage en ACD opkald i løbet af intervallet.
Udnyttelse i %	Udnyttelsesprocent er den tid i procent, som agenten bruger på at håndtere ACD kontakter i forhold til den samlede tid, agenten er logget på i intervallet. Udnyttelse i % = A ÷ B

Felt	Definition
	Hvor: A = Samlet håndteringstid for håndterede kontakter (i alt rapporteret af ACD) B = Samlet tid i session (logon) (i alt rapporteret af ACD)

Timer for teamplanlagte opgaver

Rapporten Planlagte opgavetimer for team viser en fordeling af den daglige tid, der er allokeret til forskellige aktiviteter for det valgte team over et valgt datointerval.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Tildeling betalt	Mængden af betalt tid klassificeret som tildelingstypearbejde.
Tildeling ubetalt	Mængden af ubetalt tid klassificeret som tildelingstypearbejde.
Betalt pause	Mængden af betalt pausetid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Ubetalt pause	Mængden af ubetalt pausetid, der er planlagt for agenten i løbet af interval.
Lukket betalt	Den mængde betalt lukket tid, der er planlagt for agenten i løbet af interval.
Lukket ubetalt	Den mængde ubetalt lukket tid, der er planlagt for agenten i løbet af interval.
Undtagelse betalt	Den mængde betalt undtagelsestid, der er planlagt for agenten i løbet af interval.
Undtagelse ubetalt	Den mængde ubetalt undtagelsestid, der er planlagt for agenten i løbet af interval.

Felt	Definition
I brug	Mængden af agent i tjeneste-tid, der er planlagt i intervallet for servicekøen.
Frokost betalt	Den mængde betalt frokosttid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Frokost ubetalt	Den mængde ubetalt frokosttid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Projekt betalt	Den mængde betalt projekttid, der er planlagt for agenten i intervallet.
Projekt ubetalt	Den mængde ubetalt projekttid, der er planlagt for agenten for interval.
Betalt i alt	Det samlede antal timer betalt tid for intervallet. Betalt i alt + betalt pause + frokost betalt + undtagelse betalt + projekt betalt + tildeling betalt + lukket betalt
Ubetalt i alt	Det samlede antal timer ubetalt tid, der er planlagt for intervallet.

Feriestatus

Rapporten Feriestatus viser en oversigt over valgte agenters fridagsstatus for den valgte dato.

Du kan vælge den type fridage, der skal vises. Når du vælger en type fridag, der skal inkluderes i rapporten, vil du se timer i alt, brugte timer, godkendte timer og resterende timer for den pågældende type fridage.

Felter i denne rapport

Felt	Definition
Agentnavn	Agentens fulde navn.
Godkendte timer	Antallet af fridage, der er anmodet om og godkendt.
Slutdato	Slutdatoen for de rapporterede oplysninger.
Resterende timer	Antallet af fridage, der er tilbage for agenten i ferien slags.

Felt	Definition
Startdato	Startdatoen for de rapporterede oplysninger.
Timer i alt	Det samlede antal fritimer for ferietypen.
Brugte timer	Antallet af fridage, der er brugt til ferietypen.
Navn på ferieplan	Navnet på den ferieplan, der er tildelt agenten.
Ferietype	Typen af fridage i ferieplanen.