Webex WFO-Benutzerhandbuch

Für Bereitstellungen mit klassischem WFM

Erstveröffentlichung: 10. Juli 2020
Zuletzt aktualisiert: 28. Februar 2025

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

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH KÖNNEN OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN. ALLE ANGABEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH WURDEN IN DER ANNAHME ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, DASS SIE KORREKT SIND. JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IST JEDOCH AUSGESCHLOSSEN. DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG DER PRODUKTE LIEGT BEI DEN BENUTZERN. DIE SOFTWARELIZENZ UND BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS BEILIEGENDE PRODUKT SIND IM INFORMATIONSPAKET FÜR DAS PRODUKT ENTHALTEN UND WERDEN DURCH DIESE BEZUGNAHME IN DIE VORLIEGENDEN BESTIMMUNGEN EINGESCHLOSSEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER BESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, WENDEN SIE SICH AN EINEN VERTRETER VON CISCO, UM EINE KOPIE ZU ERHALTEN.

Die Cisco Implementierung der TCP-Headerkomprimierung ist eine Adaption eines Programms, das an der University of California, Berkeley (UCB), als Teil der Public-Domain-Version der UCB für das UNIX-Betriebssystem entwickelt wurde. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Regents of the University of California, USA.

UNGEACHTET ALLER HIERIN ENTHALTENEN GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND ALLE SOFTWARE DIESER LIEFERANTEN „IM VORLIEGENDEN ZUSTAND" MIT ALLEN FEHLERN GELIEFERT. CISCO UND ALLE ZUVOR GENANNTEN LIEFERANTEN ÜBERNEHMEN KEINERLEI, AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE, GARANTIEN, EINSCHLIEßLICH UND OHNE EINSCHRÄNKUNG, DIEJENIGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG ODER DIEJENIGEN, DIE AUS DEM VERLAUF DES HANDELNS, DER VERWENDUNG ODER DES HANDELSBRAUCHS ENTSTEHEN.

UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN CISCO ODER SEINE ZULIEFERER FÜR JEGLICHE INDIREKTEN, KONKRETEN, ZUFÄLLIGEN ODER FOLGESCHÄDEN, DARUNTER BEISPIELSWEISE ENTGANGENE GEWINNE ODER DATENVERLUSTE, DIE AUS DER VERWENDUNG ODER NICHTVERWENDBARKEIT DIESES HANDBUCHS ERWACHSEN, SELBST FÜR DEN FALL, DASS CISCO ODER SEINE ZULIEFERER AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.

Alle in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen (Internet Protocol) und Telefonnummern sind als Beispiele zu verstehen und beziehen sich nicht auf tatsächlich existierende Adressen und Telefonnummern. Die in diesem Dokument enthaltenen Beispiele, Befehlsausgaben, Netzwerktopologie-Diagramme und andere Abbildungen dienen lediglich zur Veranschaulichung. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen oder Telefonnummern in diesem Zusammenhang ist zufällig und nicht beabsichtigt.

Für gedruckte und kopierte digitale Versionen dieses Dokuments besteht keine Gewährleistung. Die aktuelle Online-Version enthält die neueste Version.

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Adressen und Telefonnummern finden Sie auf der Cisco-Website unter www.cisco.com/go/offices.

Cisco und das Cisco-Logo sind Handelsmarken oder eingetragene Marken von Cisco und/oder Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Marken von Cisco finden Sie unter der URL www.cisco.com/go/trademarks. Die genannten Handelsmarken von Drittanbietern sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner" impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Inhalt

Inhalt 3

WFO Webex konfigurieren 33

Melden Sie sich bei Webex WFO an 33

Kennwort ändern 34

Abmelden 36

Den Besitzer konfigurieren 36

Konfigurieren eines ACD 37

Anschlusseinstellungen für Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Verbindungseinstellungen für Cisco Unified Contact Center Express 42

Anschlusseinstellungen für Cisco Webex Contact Center 47

Integration von Kernkonfigurationsdaten 49

Anschlusseinstellungen für Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Verbindungseinstellungen für Avaya CM mit Contact Center Elite 55

Verbindungseinstellungen für Avaya IP Office mit ACCS 59

Verbindungseinstellungen für Five9 60

Verbindungseinstellungen für Genesys Cloud 65

Verbindungseinstellungen für InContact 67

Verbindungseinstellungen für generische ACDs 67

Verbindungseinstellungen für Amazon Connect 68

Verbindungseinstellungen für Serenova 70

Serenova Tenants-Tabelle 71

Synchronisieren von Kernkonfigurationsdaten 73

Verbindungseinstellungen für Eventide NexLog 77

Metadaten eingeben 79
Verbindungseinstellungen für Twilio Flex 80
Verbindungseinstellungen für UJET 86
Globale Einstellungen konfigurieren 87
Laden Sie die Installationsprogramme für Smart Desktop und Webex WFO Data Server herunter 92
Telefone zu Agenten, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuordnen 93
Konfigurieren Extension Mobility für Cisco Network Recording 96
Standard-Extension Mobility 96
Gerätezuordnungskonfiguration 96
So funktioniert's 97
Extension Mobility Clusterübergreifend 97
Gerätezuordnungskonfiguration 97
So funktioniert's 98
Erfahren Sie mehr über Webex WFO mit TIP 99
Synchronisierung von Daten zwischen dem ACD und Webex WFO 100
Synchronisierung von Agentendaten zwischen dem ACD und Webex WFO 101
Synchronisierung von Teamdaten zwischen dem ACD und Webex WFO 101
Servicewarteschlangendaten synchronisieren 102
Authentifizierungsmethode konfigurieren 103
Standardauthentifizierung aktivieren 107
Konfigurieren der SAML Authentifizierung 108
Identitätsanbieter konfigurieren 108
Verwalten von Service-Provider-Zertifikaten für Webex WFO 117
ACD-ID wiederverwenden 118

Konfigurieren der Kennwortrichtlinie 119
Zugriff auf bestimmte IP Adressen beschränken 121
IP der Tabelle "Adressbereiche" 122
Lokale Bereitstellungen 123
Datenserver konfigurieren 123
Datenserverkonfiguration in Multi-Tenant-Umgebungen 123
Feldbeschreibungen 124
Steuerelemente für Cisco IP Phone Services konfigurieren 127
Datenserver-Einstellungen für eine Serenova-ACD 129
Verbindung mit einem Active Directory-Server herstellen 129
Info zur Active Directory-Konfiguration 132
Authentifizierung 132
Synchronisieren 132
Übereinstimmende Benutzer 133
Übereinstimmende Benutzer werden synchronisiert 136
Synchronisierte Benutzer stimmen nicht überein 136
Überprüfen der Ergebnisse der Active Directory-Synchronisierung 140
Speicher konfigurieren 141
Konfigurieren von Speicherprofilen 142
Speicherübersicht 142
Grundlegendes zu Speicherprofilen 142
Grundlegendes zu Speicherrichtlinien 142
Externe Speicherorte hinzufügen 146
Konfigurieren QM Archiveinstellungen 151

Quality Management konfigurieren 153
Globale Einstellungen QM konfigurieren 153
Info zur Priorität der Bildschirmaufzeichnung 154
QM für die Aufzeichnung konfigurieren 155
Telefonieserver verwalten 155
Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern 157
Cisco-Metadatenfelder 160
Funktionsweise von Stammanrufen und Abstimmungen 163
Telefoniegruppen konfigurieren 164
Avaya Communication Manager konfigurieren 170
Festlegen des Avaya DMCC-Gerätekennworts 170
Konfigurieren Sie Avaya SBCE für SIPREC-Aufzeichnung 172
Cisco Unified Communication Manager konfigurieren 177
Genesys konfigurieren 180
Hinzufügen von Umfragen nach Anrufen zu Kontakten 181
Anbieter von Online-Umfragen konfigurieren 181
Markieren von Kontakten für die Online-Umfrageverteilung 185
Workforce Management konfigurieren 185
Servicewarteschlangen konfigurieren 186
Verzeichnisnummern verwalten 186
Verwalten von Verzeichnisnummern 187
Verwalten von Servicewarteschlangentypen 188
Servicewarteschlangentypen erstellen, bearbeiten und löschen 188
Verwalten von Servicewarteschlangen 189

Synchronisierte/nicht synchronisierte Umgebungen 189
Virtuelle Servicewarteschlangen 189
Präzisionswarteschleifen 190
Verwalten von Servicewarteschlangengruppen 198
Kompetenzzuordnungen verwalten 198
Verwalten von Multikompetenzgruppen 199
Geschlossen-Daten der Servicewarteschlange verwalten 201
Kopieren von Geschlossen-Daten 201
Schrumpfung konfigurieren 203
Schrumpfungskategorien verwalten 204
Schrumpfungswochen verwalten 204
Verwalten von Schrumpfungsszenarien 206
Verwalten von Agentenzeitplänen 207
Integration in ein Personalmanagementsystem 207
Dateidetails importieren 208
Dateidetails exportieren 210
Anpassen, wann Zeitpläne freigegeben werden 212
Einschränken der Möglichkeiten eines Supervisors zum Bearbeiten von Zeitplänen 214
Erstellen eines Workflows 215
Verwalten von Zeitplanbearbeitungsregeln 216
Arbeiten mit Verlaufsdaten 216
Verlaufsdaten anzeigen und bearbeiten 217
Felder der Tabelle mit Verlaufsdaten 219
Zusammenführen von Verlaufsdaten 220

Berechnen der Genauigkeit vergangener Prognosen 221
Verlaufsdaten erfassen 222
Verlaufsdaten importieren 223
Erstellen von Beschreibungen für Begründungscodes 225
Anpassen der Einhaltungsstatuszuordnungen 227
ACD-IDs und Begründungscodes 229
Einhaltungsstatuszuordnung für nicht interaktive Servicewarteschlangen 229
Systemweite WFM Einstellungen konfigurieren 230
Definieren des WFM Aufbewahrungszeitraums 233
Verwalten von Werten für Aktivitätsmetadaten 234
Informationen zu Aktivitätsmetadaten 237
Zuweisen von Standardwerten für Aktivitätsmetadaten 237
Überschreiben von Standardmetadatenwerten 237
Teleopti konfigurieren 238
Konfigurieren der Analytik 239
Verwalten und Pflegen Webex WFO 240
Datenserverstatus überwachen 241
Datenserver-Protokolle herunterladen 242
Gamifizierung konfigurieren 243
Sammeln von Leistungsdaten für die Gamifizierung 243
Gamifizierungsebenen konfigurieren 245
Feldbeschreibungen 245
Verwalten von Leistungskategorien für die Gamifizierung 246
Feldbeschreibungen 247

Konfigurieren von Gamifizierungspunkten 247
Feldbeschreibungen 249
Konfigurieren von KPIs 250
Prüfen von Benutzer- und Systemänderungen 252
Überwachen der Verbindungen zum Webex WFO-Server 256
Geplante Massenkontaktexporte überwachen 258
Benachrichtigungen konfigurieren 261
Benachrichtigungstypen 263
Benachrichtigungen für Mandantenadministratoren und Benutzer 263
Mehrere Kontakte gleichzeitig löschen oder aktualisieren 277
Benutzer verwalten 281
Funktionsweise von Lizenzen 281
Lizenzmodell 281
Lizenzierung, Rollen und Berechtigungen 281
Datenlizenzen 282
Webex WFO-Zugriffslizenzen 283
Bot Analytics-Lizenz 283
Insights-Lizenzen 283
Beispiele für Benutzer mit mehreren Rollen 283
Beispiel 1: Ein QM Agent, der auch Prüfer ist 284
Beispiel 2: Ein QM Agent, der ebenfalls mit WFM eingeplant ist 284
Mit QM- und Analytics-Lizenzen verfügbare Funktionen 284
Erstellen und Bearbeiten von Benutzern 287
Erstellen eines API Benutzers 297

Importieren und Exportieren von Benutzern 298
Zeitzonennamen 302
Mehrere Benutzer verwalten 311
Verwalten von Benutzerprofilen 311
ACD Benutzerprofile 312
Aufzeichnen von Benutzerprofilen 313
Benutzerprofile überschreiben 313
Beispiel für Benutzerprofile 314
Benutzer zusammenführen 317
Funktionsweise des Zusammenführens von Benutzern 319
Benutzerinformationen 319
Benutzerdaten 320
Benutzerprofile überschreiben 321
Verwalten von Hoteling-Benutzern 322
Verwalten von Rollen und Berechtigungen 322
Webex WFO-Lizenzierung 323
Berechtigungen 325
Zuweisen von Landingpages zu Benutzern 395
Benutzern Zugriff auf den Daten-Explorer gewähren 397
Daten-Explorer deaktivieren 399
Verwalten von Teams 400
Import- und Exportteams 403
Gruppen verwalten 404
Gruppen importieren und exportieren 405

Ansichten verwalten 406

Kontakte erfassen und auswerten 411

Kontakte aufzeichnen 411

Automatisierung von QM-Workflows 412

Konfigurieren von Regeln 417

Bedingungen konfigurieren 417

Aktionen werden konfiguriert 419

So funktioniert die Workflow-Verwaltung 420

Ereignistypen 420

Tägliche Veranstaltungen 420

Ereignisse am Ende der Interaktion 420

QM Workflow-Konflikte 421

Bedingte Anweisungen 421

Verwalten von Datenaufbewahrungsrichtlinien für QM und Analytics 422

Konfigurieren des mehrstufigen Uploads 424

Konfigurieren des Servers für gestaffelte Upload-Daten 426

Erstellen des Speicherorts für den gestaffelten Upload 426

Aktivieren der Komponente "Gestaffelter Upload" 426

Verwenden Sie IP Adressen, um Agenten dem Server für gestaffelte Upload-Daten zuzuordnen 427

Verwenden von Teams zum Verknüpfen von Agenten mit dem Server für gestaffelte Upload-Daten 428

Verwenden Sie sowohl IP Adressen als auch Teams, um Agenten dem gestaffelten Upload

Data Server 428 zuzuordnen Erstellen einer Regel für den gestaffelten Upload 429

Verwalten, welche Kontakte aufgezeichnet werden 431

Kontakt-Metadaten exportieren 433

Aufnahme auf Abruf 434
Funktionsweise der Aufzeichnungssteuerelemente 437
Sicherheitsfunktionen für Aufzeichnungen 439
Anzeigen von Aufzeichnungsberichten 440
Kontakte finden 440
Filter-Beschreibungen 443
Funktionsweise der Syntax der Textsuche 452
Anpassen der Spalten auf der Seite "Interaktionen" 458
Spaltenbeschreibungen 459
Kontakt löschen oder wiederherstellen 468
Kontakte wiedergeben 470
Audiokontakt anhören 473
Über Schweigen und Talkover-Ereignisse 476
Screenshot eines Kontakts ansehen 478
Beispiele für Kontaktszenarien 479
Geklammerte und überlappende Anrufaufzeichnungen 479
Blinde Übergabe 479
Konferenzanrufe 480
Betreute Konferenz 480
Halten mit Anruf in der zweiten Leitung 480
In einer Aufzeichnung vorwärts und zurück springen 480
Anzeigen von Agentenaktionen für einen Kontakt 481
Mit einem Kontakt verknüpfte Daten anzeigen 484
Bearbeiten von benutzerdefinierten Metadaten, die mit einem Kontakt verknüpft sind 494

E-Mail-Kontakt lesen 494
Lesen eines Textkontakts 495
Lesen eines Chat-Kontakts 495
Übersicht eines Chat-Kontakts anzeigen 497
Zusammenfassung eines Kontakts lesen 498
Lesen Sie das Transkript einer Audioaufzeichnung 499
Phrasenanalyse für einen Kontakt anzeigen 500
Sentiment für einen Kontakt anzeigen 503
Stimmung für Anrufe 503
Sentiment für E-Mails und Textkontakte 505
Laden Sie Kontakte auf Anforderung herunter 505
Zuweisen und Freigeben von Kontakten 506
Auf Kontakte zugreifen, die Ihnen zugewiesen sind 506
Markieren von Kontakten für Schulungs- oder HR-Zwecke 508
Kontakt markieren 510
Erstellen von Hyperlinks zu Aufzeichnungen 511
Kontakt exportieren 512
Exportieren von Kontakten in großen Mengen 513
Genehmigungsvoraussetzungen für den Export von Massenkontakten 516
Daten, die in der CSV-Datei für den Massenkontaktexport enthalten sind 516
Kontakte evaluieren 524
Verwalten von Evaluierungsformularen 524
Hinweise für Evaluationsformulare 533
Leitlinien für effektive Evaluationen 533

Richtlinien für Fragen zu Bewertungsformularen 533
Fragen zu wesentlichen Leistungsmerkmalen (Key Performance Indicators, KPIs) 535
Bewertung von KPI-Fragen 536
Bewertung auf Prozentbasis 536
Informationen zu prozentualen Abschnitten 536
Informationen zu prozentualen Fragen 537
Bewertung prozentsatzbasierter Evaluierungen 539
Mögliche Punkte 539
Gesammelte Punkte 539
Bewertung in Prozent 540
Bewertung auf Punktebasis 540
Automatische Zuweisung von Überprüfungen, Evaluierungen und Kalibrierungen 542
Manuelles Zuweisen von Überprüfungen, Evaluierungen und Kalibrierungen 546
Markieren eines Kontakts für die Kalibrierung 547
548
Bewerten eines Kontakts 548
Kalibrieren von Prüfern 553
Evaluierung Kalibrierungsbericht 554
Auswertungsdaten analysieren 554
Anzeigen von Evaluierungsberichten 554
Konfigurieren von Vorhersagen 555
Prädiktive Net Promoter Scores 555
Prädiktive Evaluierungsergebnisse 556
Bewährte Verfahren 557

Allgemeines 557
Prädiktive Net Promoter Scores 558
Prädiktive Auswertungen 558
Unterschiede zwischen prädiktiven und manuellen Bewertungen 559
Unterschiede zwischen menschlichen Gutachtern 559
Unterschiede bei der Auswertung von Anrufen 559
Agenten in Echtzeit überwachen 560
Erstellen eines Kontakts 564
Personen planen 566
Erstellen von Zeitplänen 566
Geschlossen-Daten und feste Arbeitsschichten 567
Zeitplanreihenfolge 567
Priorität der Servicewarteschlange 567
Informationen zum Planungsprozess 568
Allgemeines zur Seite "Planung" 568
Panel-Manager 570
Allgemeines zu Zeitplantypen 571
Dynamische Planung konfigurieren 572
Verwalten von Arbeitsregeln für die dynamische Planung 573
Verwalten von Zuordnungen für die dynamische Planung 575
Verwalten dynamischer Planungsereignisse 576
Erstellen eines neuen Ereignisses 576
Überprüfen des Status eines Ereignisses 579
Generieren eines Berichts für Planungsanreize 579

Seite "dynamische Planung" eines Agenten bearbeiten 580
Dynamische Verfügbarkeit konfigurieren 580
Verwalten dynamischer Verfügbarkeitsregeln 580
Zuweisen von Regeln zu Agenten 581
Zugewiesene Regeln verwalten 582
Info zu "Meine Verfügbarkeit" 583
Meine Verfügbarkeit für Agenten 583
Meine Verfügbarkeit für Administratoren, Planer und Supervisoren 586
Erstellen von Schichten 588
Schichten und Zeitzonen 588
Schichten und dynamische Planung 589
Feste Schichten 589
Zugewiesene Schichten 590
Variable Schichten 590
Verstehen des Diagramms zu Schichtparametern 590
Anzeigen zugewiesener Schichten 592
Beispiel für eine Schichtrotation 595
Verwalten von Arbeitsbedingungen 596
Beispiel 1: Arbeitsbedingung ohne unbezahlte Tätigkeiten 599
Beispiel 2: Arbeitsbedingung mit unbezahlten Aktivitäten 600
Planung und unbezahlte Aktivitäten 600
Verwalten von Arbeitsbedingungsprofilen 605
Terminierung mit Arbeitsbedingungsprofilen 605
Minimale/maximale Stundenbedingungen verwalten 606

Schichten und Zeitpläne 606
Zeitdefinitionen 607
Überlegungen zur Zeitplankonfiguration 607
Ausnahmen 608
Überlappende Schichten 608
Zuweisen von minimalen/maximalen Stundenbedingungen zu Agenten 610
Begrenzen Sie die Anzahl der zu planenden Agenten 611
Erstellen einer Verteilung 613
Richtlinien zur Generierung von Verteilungen 614
Verwalten von Verteilungen 615
Generieren einer Produktionsverteilung 615
Generieren einer benannten Verteilung 616
Anzeigen einer Verteilung 616
Arbeiten mit Verteilungen 617
Erstellen einer Prognose 618
Informationen zum Prognoseprozess 618
Generieren einer Verteilung 618
Bearbeiten der Verteilung 618
Prognosemethode auswählen 619
Wählen Sie eine Referenz aus 619
Generieren der Prognose 619
Überprüfen der Prognose 620
Generieren einer Prognose 620
Anzeigen einer Prognose 624

Arbeiten mit Prognosen 624
Importieren einer Prognose 625
Importieren einer Prognose, wenn Sie die Anzahl der prognostizierten Agenten bereits kennen627
Importieren einer Prognose, wenn Sie die Anzahl der prognostizierten Agenten berechnen wollen 627
Verwenden von Trends bei Prognosen 629
Historische Trends 629
Standard-Prognosemethode 629
Erweiterte Prognosemethode 629
Erwartete Trends 630
Standard-Prognosemethode 630
Erweiterte Prognosemethode 630
Wochentag-Effekt 630
Beispiele: Ein-Jahres-Prognose mit der Standard-Prognosemethode 631
Beispiel 1: Positive Wachstumsrate 631
Beispiel 2: Null-Wachstumsrate 632
Beispiel 3: Negative Wachstumsrate 632
Beispiele: Ein-Jahres-Prognose mit der erweiterten Prognosemethode 633
Beispiel 1: Positive Wachstumsrate 633
Beispiel 2: Negative Wachstumsrate 634
Strategische Prognosen 635
Beispiele für strategische Prognosen 635
Feste Datumszuordnungen verwalten 635
Kopieren von festen Datumszuordnungen 635
Berücksichtigung von Tagen mit ungewöhnlichem Kontaktvolumen 636

Auswirkung auf Verteilungsanforderungen 637
Auswirkung auf Prognoseanforderungen 637
Einschränkungen besonderer Ereignisse 638
Daten in der Prognoseübersicht 639
Verteilungen und Prognosen bearbeiten 641
Ziehen von Datenpunkten im Diagramm 642
Bearbeiten von Daten in der Tabelle 642
Füllen einer leeren Tabelle 642
Bearbeiten der Summen auf der Verteilungsseite 642
Bearbeiten von Summen auf der Seite "Prognose" 643
Bearbeiten von Summen in einer strategischen Prognose 644
Kopieren und Einfügen von Daten in der Tabelle 644
Anwenden eines Anpassungsfaktors auf eine Spalte 645
Verwalten von geplanten Aktivitäten 646
Ausnahmen verwalten 646
Bei Zeitplänen mit zugewiesenen Ausnahmen 646
Für genehmigte Ausnahmen-, Beratungs- und Urlaubsanträge 647
Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Ausnahmen 648
Zuweisen einer Ausnahme 648
Beispiele für die Konfiguration von Häufigkeit und Wiederholung 650
Nur einmal 650
Einmal pro Woche 650
Einmal im Monat 651
Einmal im Jahr 651

Verwalten von Ausnahmetypen 651
Projekte verwalten 652
Erstellen eines Zeitplans 655
Hinzufügen eines Agenten zu einem vorhandenen Zeitplan 657
Generieren eines Ad-hoc-Zeitplans 658
Anzeigen von Serveranforderungen von WFM Benutzern 659
Abwesenheit verwalten 660
Messaging für Agenten 660
Suchaufträge 661
Filtern von Datumsfeldern 661
Suchkriterien 662
Postausgang 662
Arbeiten mit dem Postausgang 664
Posteingang 664
Arbeiten mit dem Posteingang 666
Schwarzes Brett 666
Arbeiten mit dem schwarzen Brett 668
Aufforderungen 668
Bearbeiten oder Löschen einer Anforderung 668
Anfordern von Ausnahmen 669
Anfordern eines Zeitplantauschs 671
Anfordern von Freizeit 674
Anzeigen von Urlaubszuweisungen 679
Fordern Sie ein Zeitplanangebot an 679

Beratung anfordern 682

Automatische Änderungen an Anforderungen 684

Fall 1: Der Agent sendet eine bezahlte Anforderung, die sich mit einer unbezahlten Aktivität überschneidet 684

Fall 2: Der Agent ist für die Arbeit in der angeforderten Zeit eingeplant 684

Fall 3: Der Agent ist nur für einen Teil der Anforderung zur Arbeit eingeplant 685

Messaging für Anforderungsgenehmiger 685

Suchaufträge 686

Konfigurieren von Datumsfeldern 687

Suchkriterien 687

Genehmigen oder Ablehnen von Anforderungen 688

Ausnahmenanforderungen 688

Urlaubsanträge 689

Tauschanfrage oder -angebot genehmigen 691

Beratungsanforderung genehmigen 693

Automatisieren der Bearbeitung von Agentenanfragen 694

Beispiel für einen Arbeitsablauf 695

Regel genehmigen 695

Regel verweigern 696

Standardregel 696

Automatische Ablehnung und manuelle Bearbeitung 696

Automatische Ablehnung 696

Automatisches manuelles Handling 698

Bedingungen für die Bauregel 700

Variablen 702

Anzeigen und Bearbeiten von Zeitplänen 710
Anzeigen Ihres Arbeitsplans 710
Passen Sie Ihre Zeitplanansicht an 711
Drucken Sie Ihren Arbeitsplan aus 713
Informationen zu Zeitzonen 713
Anzeigen Ihres Zeitplans in einer anderen Kalender-App 714
Abonnieren des iCal-Feeds 715
Dynamische Planung für Agenten 716
Personalbedarfssymbole 718
Erstellen eigener Zeitpläne 719
Dynamische Intraday-Planung für Agenten 720
Verwalten von Agentenzeitplänen 723
Anpassen der Seite "Agentenzeitpläne" 732
Benutzerdefinierte Auswahl 733
Informationen zu Zeitzonen 735
Standardzeitzone 735
Zeitzone anzeigen 735
Zeitzone für die Planung 735
Zeitzone Servicewarteschlange 735
Zeitzonen und Agentenzeitpläne 736
Informationen zu Aktivitätsnotizen 736
Liste der Agenten sortieren 737
Bearbeiten von Zeitplänen 738
Bearbeitungen und die Liste "Zugewiesene Ausnahmen" 740

Aktivität einfügen 740
Warnungen zu Agentenzeitplankonflikten 743
Urlaubszuweisungen und Überlegungen zum Urlaubsplan 745
Aktivität löschen 746
Bearbeiten von Zeitplänen per Drag & Drop 746
Hinzufügen und Bearbeiten von Aktivitätsnotizen 747
Zeitpläne von zwei Agenten tauschen 747
Geplante Aktivitäten kopieren 750
Finden Sie die beste Zeit für eine Aktivität 752
Zeitplanänderung rückgängig machen 756
Durchsuchen des Zeitplanverlaufs 757
Tabelle "Ergebnisse" 758
Wiederherstellen eines Zeitplans 758
Beispiel: Wiederherstellen eines Zeitplans 758
Beispiel: Verhalten bei der Wiederherstellung über einen vorhandenen Zeitplan 759
Info zum Zeitplanverlauf und zur Wiederherstellung 759
Von Supervisoren vorgenommene Zeitplanänderungen genehmigen oder ablehnen 761
Den heutigen Zeitplan verwalten 762
Bieten Sie freiwillige Überstunden oder Freizeit an 762
Grasend 763
Anzeigen vorhandener Ereignisse 763
Erstellen eines neuen dynamischen Intraday-Planungsereignisses 764
Genehmigen von Zeitplanänderungen 767
Info zu Mappen 769

Überprüfen Sie die Personalabdeckung 770
Ansicht "Abdeckung: Geplant" 772
Analysieren des Diagramms 773
Ansicht "Abdeckung: Schrumpfung" 774
Ansicht "Abdeckung: Neue Prognose" 776
Ansicht "Intraday: Daten" 777
Multikompetenz-Abdeckungskarte 778
Anzeigen der Einhaltung und Konformität von Agenten 780
detaillierte Einhaltung für einen Agenten anzeigen 783
Pausen und Mittagspausen optimieren 785
Einschränkungen bei der Optimierung 787
Beispiele für Optimierungen 788
Anzeigen von Planungsberichten 789
Machen Sie langfristige Pläne 789
Zukünftige Anforderungen abschätzen 790
Strategische Ressourcen verwalten 790
Verwalten von Einstellungsplänen 791
Verwalten von Einstellungsschritten 791
Analysieren der Schichtkosten für eine Servicewarteschlange 792
Verwalten des Urlaubs von Agenten 793
Vollzeitäquivalentprofile verwalten 793
Verwalten von Urlaubstypen 794
Urlaubspläne verwalten 796
Beispiele für Urlaubspläne 797

Beispiel 1: Überlappende Urlaubspläne ohne gemeinsame Agenten 798

Beispiel 2: Verschieben von Agenten zwischen Urlaubsplänen 799

Verwalten von Urlaubszuweisungen 800

Verwenden von Urlaubszuweisungen mit Urlaubsanträgen 800

Urlaubszuweisungen mit Urlaubsanträgen berechnen 801

Urlaubsanträge mit FTEs oder Stunden 801

Urlaubsanträge für den ganzen Tag 802

Urlaubszuweisungen kopieren 803

Beispiel 1: Beide Servicewarteschlangen verfügen über Urlaubszuweisungen für ein ganzes Jahr 803

Beispiel 2: Servicewarteschlangen haben Urlaubszuweisungen für eine unterschiedliche Anzahl von Monaten 803

Urlaubszuweisungen und Zeitzonen 804

Berichte zum Urlaub von Agenten 805

Analysieren von Kontakten, Personen und Prozessen 806

Analytics-Aufgaben erstellen 806

Informationen zu Analytics-Aufgaben 815

Organisieren von Daten 817

Erstellen und Verwalten von Phrasen und Phrasenkategorien 817

Identifizieren Sie Websites und Apps, die von Analytics verfolgt werden sollen 824

Erstellen und Verwalten von Desktop-Elementen 825

Konfigurieren von Ereignissen für Desktop-Elemente 828

Überlappende Ereignisse 836

Verwenden des Werkzeugs "Anwendungsfeldmarkierung" 837

Identifizieren von Website-Feldern, die von Analytics verfolgt werden sollen 838

Aktivieren Sie die Desktop Analytics-Erweiterung in Ihrem Browser 841

Übersicht über Analyse-Dashboards 842
Erstellen und Verwalten eines Datensatzes 843
Datenquellen 845
Datenfilter 848
Erstellen und Verwalten eines Analytics-Dashboards 852
Analytics-Widget erstellen und verwalten 854
Widget-Details werden angezeigt 860
Benachrichtigung von Benutzern über eine nicht genehmigte Anwendungsnutzung 860
Filtern von Daten im Analytics-Dashboard 861
Analytics-Dashboard anpassen 862
Analytics-Symbolleiste 862
Widget-Ausrichtungssymbolleiste 864
Fokus und Aktivität der Agenten überwachen 866
Übersicht über den Agent-Explorer 869
Analysieren von Business-Intelligence-Daten 872
Ihr Homepage-Dashboard 872
Eigene Berichte mit dem Daten-Explorer erstellen 873
Liste der Daten-Explorer-Dashboards und -Berichte verwalten 874
Info zur DX-Symbolleiste 874
Anzeigen der standardmäßigen Daten-Explorer-Dashboards 875
Verfügbare vordefinierte Dashboards 876
QM Dashboards 876
WFM Dashboards 877
Suiteweite Dashboards 878

Analyse-Dashboards 879
CXI – Contact Center-Dashboards 880
Richten Sie Ihre Startseite ein 882
Kopieren von Berichten oder Dashboards 883
Freigeben von Berichten und Dashboards 883
E-Mail-Zustellung von Berichten einrichten 885
Verwalten der E-Mail-Zustellung von Berichten 887
Markieren von Berichten und Dashboards mit Rollen 889
Durchsuchen des Asset-Browsers nach Tag 890
Exportieren eines Berichts 891
Erstellen eines Berichts 891
Frage erstellen 892
Neuen Bericht erstellen 893
Wählen Sie eine Kennzahl 893
Gruppierung auswählen 895
Filter festlegen 895
Filtern gelöschter Prognose-, Einhaltungs- und Agentenzeitplandatensätze 903
Erstellen einer benutzerdefinierten Kennzahl 904
Beispiel für eine benutzerdefinierte Maßnahme 906
Konfigurieren des Erscheinungsbilds einer Maßnahme 910
Informationen zu Inhaltsattributen 913
Beispiel 1: Zahlen von 20 bis 200 fett und blau machen 914
Beispiel 2: Farbcodierung von Zahlen als niedrig, mittel oder hoch 915
Beispiel 3: Beibehalten der Formatierung für Zeitfelder beim Exportieren eines Berichts 916

Inhaltsattributsyntax 917
Schlüsselwörter 918
Weitere Überlegungen zur Syntax 921
Inhaltsattribute für alle Datentypen 921
Inhaltsattribute für Textdatentypen 922
Inhaltsattribute für numerische Datentypen 924
Inhaltsattribute für Datums-/Uhrzeitdatentypen 930
Inhaltsattribute für Boole'sche Datentypen 930
Erstellen einer Ansicht 931
Verfügbare Ansichtstypen 931
Styling-Optionen 940
X-Achse 941
Y-Achse (Primär, Sekundär, 3 und 4) 942
Standardsortierung des Berichts konfigurieren 954
Daten sortieren 954
Bestellen einer Kategorie 955
Festlegen einer Ausnahme 955
Erstellen eines Dashboards 955
Info zum Dashboard-Steuerelement 956
Hinzufügen eines Bedienfelds 957
Hinzufügen eines Widget-Panels 958
Anpassen eines Daten-Explorer-Widgets 958
Verfügbar QM Widgets 961
Widget "Kontaktziel – Fortschritt" 962

Widget "Gesamtzahl Kontakte" 962
Widget "aktuelle Bestleister" 963
Widget "Mittelwerte Eval." 963
Widget "Evaluierungsbereiche" 963
Gamifizierungsergebnis-Widget 963
Widget "Zuletzt durchgeführte Eval." 964
Widget "Letzte Eval." 965
Widget "Umfragen werden aufgezeichnet" 965
Verfügbar WFM Widgets 965
Widget "Agenten-Anrufvolumen" 966
Widget "Agentenanrufe pro Stunde" 967
Widget "Agentenprozentsätze" 967
Widget "Verteilungen Agentenzeit" 967
Widget "Summen Agentenzeit" 968
Widget "Mein Zeitplan" 969
Das Widget "Echtzeit-Einhaltung" 970
Widget "Leistung Servicewarteschlange" 970
Hinzufügen eines Parameters 971
Gelöschte Datensätze filtern 971
Konfigurieren von Unternehmens-KPIs 972
KPI-Eigenschaften 973
Konfigurieren der Einstellungen 974
Implementieren der Berichte 975
Verfügbare KPI-Kennzahlen 975

Standardberichte 976
Ausführen eines Standardberichts QM oder WFM 976
QM Standardberichten 978
Ergebnis der Agentenbewertung 983
Diagramm zum Agententrend 986
Kontaktdetails 988
Kontakt-Zielfortschritt 990
Diagramm für Gesamtzahl Kontakte 991
Evaluierungskalibrierung 991
Evaluierungsergebnisse 993
Diagramm mit Summen der Evaluierungen 995
Leistung des Prüfers 997
Diagramm zu den Durchschnittswerten Qualität 999
Ergebnisse Frage 999
Interaktionszugriff nach Kontakt 1001
Interaktionszugriff durch Benutzer 1002
bewertet alle Daten 1004
Abschnittsergebnisse 1006
bewertet alle Daten 1007
Umfrageformularergebnisse 1008
Systemstatus 1009
Benutzeraufzeichnungsstatus 1010
WFM Standardberichte 1011

Agent – Intervall 1013

Agent – Überstunden 1016

Agentenbeurteilung 1016

Agent – Täglicher Zeitplan 1021

Agent – Wöchentlicher Zeitplan 1022

Agent – Servicewarteschlangenintervall 1022

Prozentsätze für Agentenaufgaben 1024

Agenten- und Teamproduktivität 1026

Zugewiesene Ausnahme 1032

Budgetplanung 1033

Anlagenplanung (Geräte) 1033

Einstellungsplan 1034

Intervall Servicewarteschlange 1035

Leistung täglich 1039

Leistungsintervall 1042

Servicewarteschlange – Agentenintervall 1045

Servicewarteschlangenzeitplan nach Agent 1046

Servicewarteschlangenzeitplan nach Intervall 1047

Schichtbudgetanalyse 1049

Personalplanung 1050

Team – Agentenintervall 1051

Team – Intervall 1053

Teamzeitplan – Aufgabenstunden 1056

Urlaubsstatus 1057

WFO Webex konfigurieren

In den folgenden Abschnitten in Webex WFO erfahren Sie, wie Webex WFO eine Verbindung zu Ihrem ACD und Speicher herstellt und wie die Webex WFO-Anwendungen mit Ihren Mitarbeitern interagieren.

Melden Sie sich bei Webex WFO an

Auf der Anmeldeseite können Sie sich mit Ihren Webex WFO-Anmeldeinformationen anmelden. Es gibt drei Arten von Anmeldeinformationen, die verwendet werden können, abhängig davon, wie die Authentifizierung für Ihr System konfiguriert wurde:

- Webex WFO-Standardanmeldeinformationen
- Anmeldeinformationen für Windows Active Directory
- Anmeldeinformationen für einmaliges Anmelden (Security Assertion Markup Language oder SAML)

HINWEIS: Administratoren können sich mit ihren Webex WFO-Anmeldeinformationen anmelden, auch wenn Webex WFO-Authentifizierung deaktiviert wurde und nur SAML Authentifizierung zulässig ist. Dies ermöglicht es ihnen,
Konfigurieren Sie bei Bedarf SAML Authentifizierung.

In der folgenden Tabelle sind die Felder auf der Seite "Anmelden" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Sprache	Wählen Sie die Sprache aus, die für die Webex WFO-Benutzeroberfläche verwendet wird. Die von Ihnen gewählte Sprache wird auf der gesamten Website verwendet und bleibt für Ihren Benutzernamen sitzungsübergreifend erhalten. Wenn Sie die Sprachauswahl ändern, müssen Sie sich abmelden und erneut bei Webex WFO anmelden, damit die Sprachauswahl auf der gesamten Site geändert wird.
Benutzername	Ihren Benutzernamen. Dies ist der Benutzername, der Ihnen von Ihrem Administrator zugewiesen wurde, oder Ihr Windows Active Directory-Benutzername. Verwenden Sie Ihre E-Mail-Adresse, wenn Sie eine Benachrichtigung erhalten haben,

um sich mit einem

Feld	Beschreibung
	E-Mail-Adresse.
Domäne	Die Active Directory-Domäne. Dieses Feld wird nur bei Systemen angezeigt, die Active Directory verwenden. Wählen Sie die Domäne aus, die mit Ihrem Active Directory-Benutzernamen und Ihrem Active Directory-Kennwort verbunden ist.
Kennwort	Ihr Passwort. Dabei handelt es sich um das Kennwort, das Ihnen ursprünglich von Ihrem Administrator zugewiesen wurde, oder um Ihr Windows Active Directory-Kennwort. Dieses Feld ist nicht erforderlich, wenn Sie sich über Single Sign-On anmelden.
Passwort vergessen?	Setzen Sie Ihr Kennwort zurück.

Melden Sie sich mit Webex WFO- oder Windows-Anmeldeinformationen (Active Directory) an

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.
2. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Anmelden mit Single Sign-On

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein, und klicken Sie auf **Einzelanmeldung**. Sie werden auf die Anmeldeseite Ihres Identitätsanbieters weitergeleitet.
2. Geben Sie Ihre Anmeldedaten bei Ihrem Identitätsanbieter ein. Sie werden zurück zu Webex WFO weitergeleitet.

> **HINWEIS:** Ihr Konto wird gesperrt, wenn Sie die von Ihrem Administrator festgelegte Anzahl fehlgeschlagener Anmeldeversuche überschreiten. Wenn Ihr Konto gesperrt ist, können Sie sich nicht mit Webex
> WFO-Anmeldeinformationen oder einmaliges Anmelden, bis Ihr Konto von einem Administrator entsperrt oder Ihr Kennwort zurückgesetzt wird.

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben oder Ihr Konto gesperrt ist, können Sie Ihr Passwort zurücksetzen.

Passwort zurücksetzen

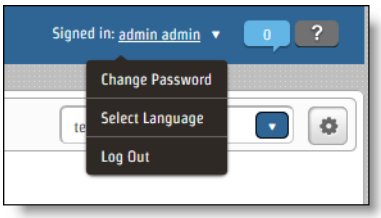
1. Klicken Sie auf Passwort vergessen? auf der Seite "Anmelden".
2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, klicken Sie auf "E-Mail-Passwort zurücksetzen" und folgen Sie den Anweisungen. Eine E-Mail mit Anweisungen zum Zurücksetzen Ihres Passworts wird an Ihr E-Mail-Konto gesendet.

Kennwort ändern

Sie können Ihr Passwort jederzeit ändern.

Kennwort ändern

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Dropdown-Pfeil rechts neben Ihrem Benutzernamen und wählen Sie Kennwort **ändern aus**.



2. Geben Sie im Dialogfeld Kennwort ändern Ihr aktuelles Kennwort, ein neues Kennwort und das neue Kennwort erneut ein, um es zu bestätigen. Die Stärke des Kennworts wird bei der Eingabe des Kennworts angezeigt.

Das Kennwort muss die Mindestanforderungen erfüllen, damit ein gutes oder starkes Kennwort gespeichert werden kann.

3. Klicken Sie auf **Kennwort** ändern.

Anforderungen an die Kennwortkomplexität

Die Anforderungen an die Kennwortkomplexität basieren auf der Kennwortrichtlinie von Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Die folgenden Regeln gelten, wenn Sie einen Benutzer erstellen oder bearbeiten sowie ein Kennwort ändern oder zurücksetzen.

- Kennwörter dürfen keine Leerzeichen (Leerzeichen) enthalten.
- Kennwörter müssen mindestens acht Zeichen lang sein. Die Mindestlänge kann von einem Administrator konfiguriert werden.
- Kennwörter müssen Zeichen aus drei der folgenden vier Kategorien enthalten:

Kategorie	Beschreibung
Großbuchstaben	A–Z Unicode-Zeichen in Großbuchstaben: http://www.fileformat.Info/Info/unicode/category/Lu/list.htm
Kleinbuchstaben	A–Z Unicode-Zeichen in Kleinbuchstaben:

Kategorie	Beschreibung
	http://www.fileformat.Info/Info/unicode/category/Lu/list.htm
Zahlen	0–9
Sonderzeichen	Die folgenden Zeichen sind für ein Kennwort für eine Mandantendatenbank zulässig: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Für alle anderen Kennwörter sind die folgenden Zeichen zulässig: ! " # $ % & ' ( ) * +, – . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Diese Regeln gelten nur, wenn Sie ein Kennwort konfigurieren, das durch Webex WFO gesteuert wird. Wenn ein Benutzer ein Kennwort für ein externes System eingibt, das nicht von Webex WFO gesteuert wird, überprüft Webex WFO das Kennwort nicht (z. B. ACD Konfiguration).

HINWEIS: Ein Benutzer kann ohne Passwort erstellt werden (manuell oder automatisch über ACD sync). Benutzer ohne Kennwort können sich nicht anmelden. Dieser Benutzer muss den Link "Passwort vergessen" verwenden und eine
Passwort.

Abmelden

Um sich von Webex WFO abzumelden, bewegen Sie den Mauszeiger über Ihren Benutzernamen in der oberen rechten Ecke der Seite und klicken auf "Abmelden". Sie kehren anschließend zur Seite "Anmelden" zurück.

Um Webex WFO vollständig zu verlassen, schließen Sie den Browser.

Den Besitzer konfigurieren

Die Konfiguration des Besitzers umfasst Folgendes:

- Konfigurieren Sie Systemaspekte, die für alle Benutzer und Anwendungen gelten.
- Synchronisieren Sie Agenten-, Team- und Servicewarteschlangendaten aus Ihrem ACD.
- Wählen und konfigurieren Sie eine Authentifizierungsmethode, um die Identität aller Personen zu überprüfen, die eine Verbindung mit Webex WFO herstellen möchten.
- Konfigurieren Sie Ihre Benutzerkennwortrichtlinie so, dass sie die Sicherheitsanforderungen Ihrer Organisation erfüllt.
- Verbessern Sie die Sicherheit Ihres Mandanten, indem Sie steuern, von welchen IP Adressen aus Benutzer Webex WFO zugreifen dürfen.

- Richten Sie Datenserverfunktionen basierend auf dem geografischen Standort eines Kontakt-Centers ein.
- Stellen Sie eine Verbindung zu einem Active Directory (AD)-Server in Ihrer Umgebung her, um dort die Benutzerauthentifizierung, die Synchronisierung oder beides durchzuführen.

Konfigurieren eines ACD

Auf der Seite "ACD Konfiguration" können Sie eine Verbindung zwischen Webex WFO und einem oder mehreren ACDs einrichten. Nach erfolgreicher Synchronisierung einer ACD kann sie nicht mehr aus Webex WFO gelöscht werden.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "ACD Konfiguration verwalten" (siehe Verwalten von Rollen und Berechtigungen).
- Der Datenserverservice wird auf einem Server mit Zugriff auf das Webex WFO-System installiert, bevor Sie die ACD Verbindung testen.

> **HINWEIS** Die Installationsdatei für den Data Server-Dienst befindet sich auf der Seite "Downloads" (siehe Herunterladen von Smart Desktop- und Webex WFO-Datenserver-Installationsprogrammen). Wenn die Daten
> Der Serverdienst ist nicht installiert Wenn Sie die Verbindung testen, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt: "Fehler: Überprüfen Sie, ob der Erfassungsservice ausgeführt wird."

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Systemkonfiguration > ACD-Konfiguration

Prozeduren

Eine ACD hinzufügen

1. Wählen Sie einen Besitzer aus.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das Dialogfeld "ACD Details" wird geöffnet.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Auswählen **ACD** den Typ der ACD aus.
4. Geben Sie den Namen des ACD in das Namensfeld ein.
5. Klicken Sie auf **OK.** Das Dialogfeld "ACD Details" wird geschlossen und Konfigurationsoptionen werden auf der Seite "ACD Konfiguration" angezeigt.
6. Konfigurieren Sie die ACD, indem Sie die Felder ausfüllen. Unter den folgenden Links finden Sie ACD-spezifische Anweisungen.

- Anschlusseinstellungen für Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Verbindungseinstellungen für Cisco Unified Contact Center Express
- Anschlusseinstellungen für Cisco Webex Contact Center
- Anschlusseinstellungen für Cisco Webex Contact Center 2.0
- Verbindungseinstellungen für Avaya CM mit Contact Center Elite
- Verbindungseinstellungen für Avaya IP Office mit ACCS
- Verbindungseinstellungen für Five9
- Verbindungseinstellungen für InContact
- Verbindungseinstellungen für generische ACDs
- Verbindungseinstellungen für Amazon Connect
- Verbindungseinstellungen für Serenova
- Verbindungseinstellungen für Eventide NexLog
- Verbindungseinstellungen für Twilio Flex
- Verbindungseinstellungen für UJET

7. Klicken Sie auf **Verbindung** testen, um sicherzustellen, dass Ihre Einträge korrekt sind und Webex WFO mit dem ACD verbunden ist.
8. Wenn die Verbindung erfolgreich getestet wurde, klicken Sie auf Speichern .

Löschen oder Ändern eines ACD

- Um einen ACD zu löschen, wählen Sie den ACD aus, klicken Sie auf **"Löschen**" und dann auf **"Ja**".
- Um einen ACD zu ändern, wählen Sie das ACD aus, bearbeiten Sie die Felder wie gewünscht und klicken Sie auf " **Speichern"**.
- Um den Namen einer ACD zu ändern, wählen Sie das ACD aus, klicken Sie auf **"Bearbeiten**", ändern Sie den Namen im **Feld "Name** ", klicken Sie auf **OK** und dann auf **"Speichern**".

Anschlusseinstellungen für Cisco Unified Contact Center Enterprise

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn die ausgewählte ACD Cisco Unified Contact Center Enterprise ist.

HINWEIS Wenn Agenten in Ihrem Unified CCE ACD nicht so konfiguriert sind, dass sie eine ausgewählte Skill-Gruppe als Standard-Skill-Gruppe verwenden, gehören sie automatisch zur Standard-Skill-Gruppe des ACD. Verlaufsdaten sind

Wird nicht für die ACD Standard-Skill-Gruppe, sondern für bestimmte Standard-Skill-Gruppen erfasst.

Folglich wird die Zeit der Agenten nicht korrekt der Servicewarteschlange zugeordnet, die sie in

Webex WFO unterstützen. Legen Sie eine

Sie wählen ACD Skill-Gruppe aus, die der Agent als Standard-Skill-Gruppe primär unterstützt, um ihre Produktivität korrekt zu melden. Wenn sie Anrufe für andere Servicewarteschlangen bearbeiten, wird ihre Zeit möglicherweise nicht korrekt der entsprechenden Servicewarteschlange zugeordnet.

Abschnitt	Beschreibung
Verlaufsberichtsintervall	Das Intervall für Verlaufsdatenberichte, das in Ihrem Unified CCE System konfiguriert ist. Wenn Ihr ACD auf ein 15-Minuten-Intervall konfiguriert ist, müssen Sie die Option "15 Minuten" auswählen, um sicherzustellen, dass Webex WFO mit Ihrem ACD kompatibel ist und alle Daten in Webex WFO importiert werden. Stimmen die Berichtintervalle nicht überein, werden die Verlaufsdaten ACD nicht korrekt erfasst.
ACD Filterung synchronisiert werden. Für	Verwenden Sie einen ACD Filter, um die Anzahl der Benutzer einzuschränken, die vom ACD Sie können z. B. einen Filter "Teamname" konfigurieren, mit dem Sie Benutzer synchronisieren können, die zu einem Team gehören, das einem bestimmten Namensmuster entspricht. Sie können mehrere ACD Filter konfigurieren. **WICHTIG** Wenn Sie nur den **Servicenamen** in der **Dropdown-Liste Präfixtyp** auswählen, werden keine Teams oder Agenten synchronisiert. Alle Teams oder Agenten, die bereits synchronisiert wurden, werden deaktiviert. Wenn Sie einen Filter ändern, der den **Servicenamen** in der **Dropdown-Liste Präfixtyp** verwendet, bleiben alle zuvor synchronisierten Servicewarteschlangen aktiv, auch wenn sie vom geänderten Filter nicht erfasst werden. **HINWEIS:** Wenn Sie nur den **Teamnamen** im Feld **Präfixtyp** Dropdown-Liste, zugehörige Servicewarteschlangen werden noch synchronisiert. Wenn Sie einen Filter ändern, der den **Teamnamen** in der **Dropdown-Liste Präfixtyp** verwendet, werden alle Agenten oder Teams deaktiviert, die nicht mehr vom Filter erfasst werden.
IP Konfiguration	Dies wird verwendet, um Verlaufsdaten abzurufen. HDS Primary IP Adresse oder Hostname: Die IP Adresse oder der

Hostname des primären historischen Datenbankservers (HDS).

HDS Secondary IP Adresse oder Hostname – (optional) Die IP

Absch	Beschreibu
	Adresse oder Hostname des sekundären historischen Datenbankservers. AWDB Primary IP Adresse oder Hostname: Die IP Adresse oder der Hostname des primären Datenbankservers (AWDB) der Administratorarbeitsstation. AWDB Secondary IP Adresse oder Hostname – (optional) Die IP Adresse oder der Hostname des sekundären Datenbankservers der Administratorarbeitsstation. Unified CC-Instanz: Der Instanzname des Microsoft SQL Servers für die Unified CCE Datenbank.
Authentifizierung Authentifizierungsmethode aus	Dies wird verwendet, um Verlaufsdaten abzurufen. Wählen Sie die Die Datenbankanmeldung verwendet: NT – Wenn Sie NT-Authentifizierung wählen, werden die folgenden Felder angezeigt: ▪ Benutzername ▪ Kennwort ▪ Domäne ▪ Peripheriegeräte-ID: Die ICM-Peripheriegeräte-ID für das System. SQL – Wenn Sie "SQL Authentifizierung" auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt: ▪ SQL Benutzer: Der Anmeldename des Webex WFO SQL Benutzers. ▪ Kennwort: Das Kennwort des Webex WFO SQL Benutzers. ▪ Peripheriegeräte-ID: Die ICM-Peripheriegeräte-ID für das System.
CTI-Server	Dies wird verwendet, um Agenten-Echtzeitdaten abzurufen. Primäre CTI IP Adresse oder Hostname: Die IP Adresse oder der Hostname des primären CTI-Servers, der mit dem System verknüpft ist. Primärer CTI Port: Der Port des primären CTI zugeordneten Servers

Absch	Beschreibu
	mit dem System. Adresse oder Hostname der sekundären CTI IP – Die IP Adresse oder der Hostname des sekundären CTI-Servers, der dem System zugeordnet ist. Sekundärer CTI-Port: Der Port des sekundären CTI-Servers, der dem System zugeordnet ist.
Abteilungen	Unternehmensname: Der Name der Abteilung(en) nach Der Name des Unternehmens. Ein Unternehmensname stellt einen Besitzer in einem Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) dar.

Konfiguration des CDR-Abgleichs	(Schreibgeschützt) CDR (Call-Detail Record) Base: Der Ordner auf dem Datenserver, in den der Datenserver CDR-Dateien vom Unified CCE ACD importiert und in Webex WFO hochlädt.
	
	Webex WFO erstellt ein Verzeichnis mit einem ACD-spezifischen Unterverzeichnis, das die Verzeichnisse "cdrBase" und "uploadDir" enthält, wenn die Funktion "Einstellungen für den regionalen Datenserver-Abgleich" auf einem Datenserver aktiviert und die Unified CCE ACD dieser Funktion zugewiesen wird. Der von Ihnen eingegebene Basisverzeichnispfad wird zusammen mit der eindeutigen ACD-ID unter dem Feld angezeigt. Die folgenden Unterverzeichnisse werden erstellt:
	
	▪ ACD-spezifisches Verzeichnis: Dieses Verzeichnis wird mit einer eindeutigen ACD-Server-ID-Nummer benannt. Da Benutzer mehrere ACD Server für die Verwendung desselben Verzeichnisses konfigurieren können, ist ein Ordner mit einer eindeutigen ID erforderlich, um sicherzustellen, dass die CDR-Dateien in die richtige ACD hochgeladen werden. Das ACD-spezifische Verzeichnis enthält die folgenden Verzeichnisse:
	  ▪ cdrdir: Der Datenserver legt die vom Unified CM Abrechnungsserver eingehenden CDRs in diesem Ordner ab.
	  Beim Konfigurieren des Unified CM Abrechnungsanwendungsservers müssen Sie den folgenden

das Verzeichnis verwenden

Abschnitt für	Beschreibung

Absch	Beschreibu
	Pfadparameter: /cdr/ ▪ CdrFailures (CdrFehler) ▪ uploaddir: Der Datenserver legt abgeglichene CDR- und Unified CCE Daten in diesem Ordner ab, bis die Daten hochgeladen sind. ▪ Fehler beim Hochladen **HINWEIS:** Dieses Feld wird nur für Quality Management-Zwecke verwendet.
Synchronisierungsintervall	Intervall (Minuten): Die Länge des Intervalls, in dem sich die ACD mit dem Datenserver synchronisiert werden. Wie oft der Datenserver versucht, den Benutzer, das Team und die Servicewarteschlange mit Webex WFO zu synchronisieren.
Erfassungseinstellungen	ACD Erfassungsverzögerung: Wählen Sie die Wartezeit WFM vor dem Abrufen ACD Statistiken, nachdem ein Intervall beendet wurde. Die Standardverzögerung beträgt 15 Minuten. Erneute Datenerfassung aktivieren: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den gesamten vorherigen Tag erneut zu erfassen. Wenn der Agent routinemäßig Anrufe bearbeitet, die länger als die maximale Standardverzögerung dauern, können Sie die gesamten Daten des vorherigen Tags von Mitternacht bis Mitternacht neu erfassen. Die wiedererfassten Daten überschreiben die Daten, die im Laufe des Tages erfasst wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Statistiken korrekt sind und dass die Daten für sehr lange Anrufe im richtigen Intervall liegen. Erneute Erfassungszeit: Wählen Sie die Uhrzeit aus, um die Daten des vorherigen Tages aus dem ACD erneut zu erfassen. Der Standardwert ist 03:00.

Verbindungseinstellungen für Cisco Unified Contact Center Express

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie Cisco Unified Contact Center Express als ACD auswählen.

Abschnitt	Beschreibung
ACD Filterung	Verwenden Sie einen ACD Filter, um die Anzahl der Benutzer einzuschränken, die vom ACD synchronisiert

Absch	Beschreibu
	werden. Für

Absch	Beschreibu
	Sie können z. B. einen Filter "Teamname" konfigurieren, mit dem Sie Benutzer synchronisieren können, die zu einem Team gehören, das einem bestimmten Namensmuster entspricht. Sie können mehrere ACD Filter konfigurieren. **WICHTIG** Wenn Sie nur den **Servicenamen** in der **Dropdown-Liste Präfixtyp** auswählen, werden keine Teams oder Agenten synchronisiert. Alle Teams oder Agenten, die bereits synchronisiert wurden, werden deaktiviert. Wenn Sie einen Filter ändern, der den **Servicenamen** in der **Dropdown-Liste Präfixtyp** verwendet, bleiben alle zuvor synchronisierten Servicewarteschlangen aktiv, auch wenn sie vom geänderten Filter nicht erfasst werden. **HINWEIS:** Wenn Sie nur den **Teamnamen** im Feld **Präfixtyp** Dropdown-Liste, zugehörige Servicewarteschlangen werden noch synchronisiert. Wenn Sie einen Filter ändern, der den **Teamnamen** in der **Dropdown-Liste Präfixtyp** verwendet, werden alle Agenten oder Teams deaktiviert, die nicht mehr vom Filter erfasst werden.
IP Konfiguration	Primäre IP Adresse oder Hostname: Die IP Adresse oder der Hostname der Der primäre Unified CCX Server. Name der primären Instanz – Der Name der primären Datenbank für die Unified CCX Datenbankinstanz. Adresse oder Hostname der sekundären IP – Die IP Adresse oder der Hostname des sekundären Unified CCX Servers. Name der sekundären Instanz: Der Name der sekundären Datenbank für die Unified CCX Datenbankinstanz. Die Namen der primären und sekundären Instanzen weisen das folgende Format auf: <Hostname>_uccx Dabei ist der Hostname der Name des Unified CCX Datenbankservers.

Absch	Beschreibu
	WICHTIG Sie müssen die IP Konfigurationsfelder für die folgenden Funktionen ausfüllen: ▪ WFM – Verlaufsdatenerfassung und -synchronisierung ▪ QM: Abstimmung und Synchronisierung
Authentifizierung	Benutzername – Der Benutzername des verlaufsberichterstattenden Benutzers im Unified CCX. ▪ Hier kommt uccxhruser **ins Spiel**. Dies ist der Verlaufsberichtsbenutzer, der in Unified CCX Administration > Tools > Password Management gefunden wurde. Kennwort – Das in Unified CCX für den Benutzer mit Verlaufsberichten festgelegte Kennwort. **WICHTIG** : Bevor Sie dieses Kennwort ändern, beachten Sie, dass dieses Konto möglicherweise auch von anderen Anwendungen verwendet wird. Clientgebietsschema: Das Clientgebietsschema, das in Unified CCX konfiguriert ist. Das Gebietsschema für US-Englisch wird standardmäßig in diesem Feld angezeigt. Wenn das Clientgebietsschema in Unified CCX geändert wird, müssen Sie es hier ebenfalls manuell ändern. Servergebietsschema: Das in Unified CCX konfigurierte Servergebietsschema. Das Gebietsschema für US-Englisch wird standardmäßig in diesem Feld angezeigt. Wenn das Servergebietsschema in Unified CCX geändert wird, müssen Sie es hier ebenfalls manuell ändern. **WICHTIG:** Sie müssen für alle QM- und WFM-Funktionen die Authentifizierungsfelder ausfüllen.
CTI-Server	Primäre CTI IP Adresse oder Hostname: Die IP Adresse oder der Host Name des primären CTI Servers, der dem System zugeordnet ist. Primärer CTI Port: Der Port des primären CTI zugeordneten Servers

Absch	Beschreibu
	mit dem System. Adresse oder Hostname der sekundären CTI IP – Die IP Adresse oder der Hostname des sekundären CTI-Servers, der dem System zugeordnet ist. Sekundärer CTI-Port: Der Port des sekundären CTI-Servers, der dem System zugeordnet ist. **WICHTIG:** Für WFM Echtzeit-Einhaltung müssen Sie die Felder "CTI Server" ausfüllen.
Konfiguration des CDR-Abgleichs	Webex WFO erstellt ein Verzeichnis mit einem ACD-spezifischen Unterverzeichnis, das die Verzeichnisse cdrBase und uploadDir enthält, wenn die Funktion "Einstellungen für den regionalen Datenserver-Abgleich" auf einem Datenserver aktiviert ist und die ACD dieser Funktion zugewiesen wird. Der von Ihnen eingegebene Basisverzeichnispfad wird zusammen mit der eindeutigen ACD-ID unter dem Feld angezeigt. Das ACD-spezifische Verzeichnis wird mit einer eindeutigen ACD Server-ID-Nummer benannt. Da Benutzer mehrere ACD Server für die Verwendung desselben Verzeichnisses konfigurieren können, ist ein Ordner mit einer eindeutigen ID erforderlich, um sicherzustellen, dass die CDR-Dateien in die richtige ACD hochgeladen werden. Das ACD-spezifische Verzeichnis enthält die Verzeichnisse cdrBase und uploadDir. (Schreibgeschützt) CDR-Basis: Der Pfad zum Unified CCX Anruf Detail Record (CDR)-Verzeichnis. Der angegebene Pfad muss lokal auf dem Datenserver liegen. UNC-Pfade werden nicht unterstützt. Zum Beispiel: cdrBase Webex WFO erstellt ein Verzeichnis mit einem ACD-spezifischen Unterverzeichnis, das die Verzeichnisse "cdrBase" und "uploadDir" enthält, wenn die Funktion "Einstellungen für

den en Datenserver-Abgleich"

regional

Absch	Beschreibu

Absch	Beschreibu
	auf einem Datenserver aktiviert ist und die Unified CCX ACD dieser Funktion zugewiesen wird. Dadurch wird der folgende Pfad für das Basisverzeichnis generiert: C:\cdr\<ACD_ID> CDR-Verzeichnis: Der Pfad zum Verzeichnis "Anrufdetaildatensatz" (CDR). Hier befinden sich die vom Unified CM Abrechnungsservice eingehenden CDRs. Der angegebene Pfad muss lokal auf dem Datenserver liegen. Beim Konfigurieren des Unified CM Abrechnungsanwendungsservers müssen Sie den folgenden Namen für den Parameter "Verzeichnispfad" verwenden: /cdr/. UNC-Pfade werden nicht unterstützt. Zum Beispiel: cdrDirectory Upload-Verzeichnis: Der Pfad zum Upload-Verzeichnis. Hier befinden sich abgeglichene CDR- und Unified CCE- oder Unified CCX Daten bis zum Upload. Der angegebene Pfad muss lokal auf dem Datenserver liegen. UNC-Pfade werden nicht unterstützt. Zum Beispiel: uploadDir **WICHTIG** : Für QM Abstimmung müssen Sie die Konfigurationsfelder für den CDR-Abgleich ausfüllen.
Synchronisierungsintervall	Intervall (Minuten): Die Länge des Intervalls, in dem das ACD mit dem Datenserver synchronisiert wird.
Erfassungseinstellungen	ACD Erfassungsverzögerung: Wählen Sie die Wartezeit WFM vor dem Abrufen ACD Statistiken, nachdem ein Intervall beendet wurde. Die Standardverzögerung beträgt 15 Minuten. Erneute Datenerfassung aktivieren – Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Daten des gesamten vorherigen Tags erneut zu erfassen. Wenn Sie routinemäßig Anrufe verarbeiten, die länger als die maximale Standardverzögerung dauern, können Sie die

Abschnitt	Beschreibung
	die gesamten Daten des Vortages von Mitternacht bis Mitternacht. Die wiedererfassten Daten überschreiben die Daten, die im Laufe des Tages erfasst wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Statistiken korrekt sind und dass die Daten für sehr lange Anrufe im richtigen Intervall liegen. Erneute Erfassungszeit: Wählen Sie die Uhrzeit aus, um die Daten des vorherigen Tages aus dem ACD erneut zu erfassen. Der Standardwert ist 03:00. **WICHTIG** Sie müssen die Felder mit den Erfassungseinstellungen für WFM Verlaufsdatenerfassung ausfüllen.

Anschlusseinstellungen für Cisco Webex Contact Center

HINWEIS Webex WFO bezeichnet Cisco Webex Contact Center (CWCC) derzeit als Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie Cisco Customer Journey Platform **als ACD auswählen** .

Abschnitt	Beschreibung
ACD Filterung	**HINWEIS** Die Funktion "ACD Filterung" wird von dieser Integration nicht unterstützt. Verwenden Sie einen ACD Filter, um die Anzahl der Benutzer einzuschränken, die vom ACD synchronisiert werden. Sie können z. B. einen Filter "Teamname" konfigurieren, mit dem Sie Benutzer synchronisieren können, die zu einem Team gehören, das einem bestimmten Namensmuster entspricht. Sie können mehrere ACD Filter konfigurieren.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL – Der Pfad zum CWCC-API. Geben Sie die vollständige URL an. **BEISPIEL#** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/API Cisco Customer Journey Platform Media API URL – Der Pfad zum CWCC Media API. Geben Sie die vollständige URL an.

BEISPIEL# https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Absch	Beschreibu

	Benutzername: Der Benutzername mit Zugriff auf die CWCC API und die CWCC-Medien API. API Schlüssel: Der anfordernde API-Schlüssel für das CWCC-API und das CWCC-Medien-API. Cisco Webex Contact Center 1.0 – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um API Anfragen zu aktivieren, die für Webex Contact Center 1.0 oder höher spezifisch sind. Cisco-Mandanten-ID: Geben Sie die alphanumerische Kennung des Webex Contact Center-Mandantenkontos ein.
Synchronisierungsintervall	Intervall (Minuten): Die Länge des Intervalls, in dem das ACD mit dem Datenserver synchronisiert wird.
Erfassungseinstellungen	ACD Erfassungsverzögerung: Die Zeit, die WFM wartet, bevor Abrufen ACD Statistiken nach dem Ende eines Intervalls. Die Standardverzögerung beträgt 120 Minuten. Verlaufsdaten von CWCC sind möglicherweise bis zu 120 Minuten nach Ende eines Intervalls nicht verfügbar. **HINWEIS** Erneute Datenerfassung aktivieren – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Daten des gesamten vorherigen Tages erneut zu erfassen. Wenn Sie routinemäßig Anrufe verarbeiten, die länger als die maximale Standardverzögerung dauern, können Sie die gesamten Daten des vorherigen Tags von Mitternacht bis Mitternacht neu erfassen. Die wiedererfassten Daten überschreiben die Daten, die im Laufe des Tages erfasst wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Statistiken korrekt sind und dass die Daten für sehr lange Anrufe im richtigen Intervall liegen. Zeit erneut erfassen: Geben Sie die Zeit ein, um die Daten des vorherigen Tages aus dem ACD erneut zu erfassen.

Abschnitt	Beschreibung
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	Ermöglicht es dem Smart Desktop, Bildschirme für Anrufe aufzuzeichnen, die von CWCC aufgezeichnet wurden.

Integration von Kernkonfigurationsdaten

Webex WFO synchronisiert die folgenden Kernkonfigurationsdaten über drei API Anforderungen mit Entsprechungen aus CWCC.

Benutzer

Wenn Webex WFO einen neuen Benutzer aus CWCC importiert, wird ein neuer Webex WFO-Benutzer erstellt, der über ein CWCC-Benutzerprofil verfügt.

Wenn jemand Benutzerdaten in CWCC ändert, erkennt der Synchronisierungsdienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

HINWEIS Benutzer mit dem Status "Nicht aktiv" in CWCC werden erst importiert, wenn sie wiederhergestellt werden.

Änderung im CWCC	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neuer Benutzer wird hinzugefügt.	Neuer Benutzer wird hinzugefügt. Insbesondere der Synchronisierungsdienst: ▪ Der Vor- und Nachname des CWCC-Benutzers wird auf den Vor- und Nachnamen des Webex WFO-Benutzers angewendet. ▪ Wendet die TID des CWCC-Benutzers auf die ACD-ID des Webex WFO-Benutzers an. ▪ Das Webex WFO-Startdatum für das Unternehmen und die Abteilung wird auf das Datum der Synchronisierung festgelegt. ▪ Der Webex WFO-Benutzer wird dem Standardteam zugewiesen. **HINWEIS** Webex WFO behält die Beziehung zwischen CWCC-Benutzern und -Teams nicht bei. Weitere Informationen finden Sie unter Teams. ▪ Wenn der CWCC-Benutzer für das Contact Center aktiviert ist, wird dem Webex WFO-Benutzer die Standardagentenrolle zugewiesen. Es werden keine anderen Webex WFO-Rollen mit CWCC synchronisiert. **HINWEIS:** Wenn Sie die Agentenrolle von einem Webex WFO-Benutzer entfernen, der mit einem CWCC-Benutzer synchronisiert wird, der

Änderung im CWCC	Resultierende Änderung in Webex WFO
	Center aktiviert ist, wird die Agentenrolle bei der nächsten Synchronisierung Webex WFO mit CWCC neu zugewiesen.
Der Vor- oder Nachname des Benutzers ist geändert.	Der Vor- oder Nachname des Benutzers wird geändert.
Benutzer wird gelöscht	Der Benutzer ist deaktiviert.

Teams

Webex WFO wird mit CWCC-Teams aller Art (kapazitätsbasiert oder agentenbasiert) synchronisiert, solange diese aktiv sind. Die Beziehung zwischen CWCC-Benutzern und CWCC-Teams wird nicht aufrechterhalten. Sie müssen den Teams in Webex WFO manuell Benutzer neu zuweisen.

Wenn Teamdaten in CWCC geändert werden, erkennt der Synchronisierungsdienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Änderung im CWCC	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neues Team wird hinzugefügt.	Neues Team mit dem gleichen Namen wird hinzugefügt.
Dieser Name ist schreibgeschützt. Teamname wird geändert.	Der Teamname wird geändert.
Neuer Benutzer wird zu einem Team hinzugefügt	Keine Änderung. Webex WFO bewahrt nicht die Beziehung zwischen CWCC-Benutzern und CWCC-Teams.
Benutzer wird aus einem Team entfernt	Keine Änderung. Webex WFO bewahrt nicht die Beziehung zwischen CWCC-Benutzern und CWCC-Teams.
Team wird gelöscht	Keine Änderung.

Sie können neue Teams in Webex WFO erstellen und ihnen Benutzer zuweisen, aber diese neuen Teams werden nicht zu CWCC hinzugefügt.

Ein Webex WFO-Benutzer kann nur einem Team angehören.

Servicewarteschlangen

Webex WFO synchronisiert die folgenden Einstiegspunkte/Warteschlangen von CWCC mit Servicewarteschlangen:

- Warteschleifen
- Warteschleifen für externe Anrufe

Wenn die Daten einer Warteschleife oder einer Outdial-Warteschlange in CWCC geändert werden, erkennt der Synchronisierungsdienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Änderung im CWCC	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neue Warteschlange wird hinzugefügt.	Zuerst wird eine neue Servicewarteschlange hinzugefügt. Insbesondere der Synchronisierungsdienst führt Folgendes aus: ▪ Der Name der CWCC-Warteschlange wird auf den Namen der Webex WFO-Servicewarteschlange angewendet. ▪ Die Warteschlangen-TID wird auf die Webex WFO-Servicewarteschlangen-ID angewendet. ▪ (Schreibgeschützt) Verleiht der Webex WFO-Servicewarteschlange den Servicewarteschlangentyp "Sprache [Interaktiv] ▪ (Schreibgeschützt) Verleiht der Webex WFO-Servicewarteschlange eine Quell-ACD von CWCC Zweitens wird eine neue Kompetenzzuordnung hinzugefügt. Im Einzelnen führt der Synchronisierungsdienst die folgenden Aktionen aus: ▪ Der Name der CWCC-Warteschlange wird auf den Namen der Kompetenzzuordnung angewendet. ▪ Weist der Kompetenzzuordnung die Webex WFO-Servicewarteschlange zu, die der CWCC-Warteschlange zugeordnet ist, und weist ihr die Priorität 1 zu.
Warteschleifenname wird geändert	Der neue Name der CWCC-Warteschlange wird auf den Webex WFO-Service angewendet. Nur Warteschlangenname. Webex WFO wendet den neuen CWCC-Warteschlangennamen nicht auf die zugeordnete Webex WFO-Kompetenzzuordnung an.
Warteschlange wird gelöscht	Keine Änderung. Weder die Servicewarteschlange noch die Kompetenzzuordnung gelöscht.

Anschlusseinstellungen für Cisco Webex Contact Center 2.0

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie Cisco Webex Contact Center 2.0 als ACD auswählen.

Feld	Beschreibu
ACD-Name	Ein eindeutiger Name für das ACD.
Benutzername	Ihren Cisco Webex Contact Center Benutzernamen. Dies ist eine Benutzer-E-Mail-Adresse, die mit administrativen Anmeldeinformationen in Cisco Webex Contact Center verknüpft ist.
API URL	Die vollständige Basis-URL der Cisco Webex Contact Center API, einschließlich der Protokollkennung.
Mandanten-ID	Die alphanumerische ID des Cisco Webex Contact Center Mandantenkontos.
Aktivierte Produkte – Quality Management	Quality Management wurde als Webex WFO-Produkt erworben. Webex WFO bietet Support für Omnichannel-Systeme Webex Contact Center 2.0. Webex Contact Center 2.0-Voice-, Chat- und SMS-Kanäle werden unterstützt. Das bedeutet, dass Anrufaufzeichnungen, SMS-Protokolle und Chat-Protokolle in Webex WFO aufgenommen werden können.
Voice	Aktiviert Webex Contact Center 2.0-Sprachkanäle.
Digital (Chat, SMS, E-Mail, Social)	Ermöglicht Webex digitalen Contact Center 2.0-Kanälen (Chat, SMS).
Metadaten-Zuordnung Metadatenbezeichnungen	(Optional) Ermöglicht die Zuordnung von CWCC-Metadaten zu benutzerdefinierten In Webex WFO. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren von Metadaten mit Webex WFO . CWCC-Metadatenwerte werden mit CWCC-Kontakten in Webex WFO synchronisiert. Die CWCC-Metadatenwerte werden Metadatenbeschriftungen zugeordnet, die im Metadaten-Manager erstellt wurden (zu finden unter Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Metadaten-Manager). Nach der erfolgreichen Zuordnung können Metadaten verwendet werden, um einem Kontakt in Webex WFO eine Vielzahl von nachverfolgbaren Informationen hinzuzufügen. Metadatenfelder befinden sich im Panel "Details" auf der Media Player-Seite (Interaktionen > Öffnen eines Kontakts). Sie können ein Metadatenfeld in Ihrem System anzeigen,

bearbeiten oder löschen.

Feld	Beschreibu

Feld	Beschreibu
Synchronisierungsintervall (Minuten)	Gibt an, wie oft (in Minuten) Benutzer, Teams und Servicewarteschlangen in Webex WFO mit ihren Entsprechungen in Cisco Webex Contact Center synchronisiert werden sollen. Weitere Informationen zur Synchronisierung mit Webex Contact Center finden Sie unter Grundlegende Konfigurationsdaten.
Erfassungsverzögerung (Minuten)	Legt die Zeitspanne fest, die WFM warten sollen, bevor nach dem Ende eines Intervalls ACD Statistiken importiert werden.
Erneute Datenerfassung aktivieren erfassen möchten	(Optional) Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie Daten erneut den ganzen Vortag
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	(Optional) Ermöglicht Ihnen die Aufzeichnung der Bildschirme von CWCC-Agenten, die für die Bildschirmaufzeichnung in Webex WFO konfiguriert sind. Weitere Informationen zur Bildschirmaufzeichnung finden Sie unter QM Daten.
Metadaten-Sprachzuordnung	**HINWEIS:** Dieser Abschnitt ist nur für Cloud-Bereitstellungen verfügbar. Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn Sie im **Abschnitt "Produkte aktiviert** " die Option "Digital **" auswählen** . Hier können Sie die benutzerdefinierten Metadaten festlegen, die einem textbasierten Kontakt wie einer E-Mail oder einer Chat-Nachricht eine Sprache zuweisen. Die verfügbaren Metadatenoptionen stammen aus dem **Abschnitt Metadatenzuordnung** . Webex WFO verwendet die Sprache eines Textkontakts, um Ergebnisse zu finden, wenn Sie den Textsuchfilter auf der Seite "Interaktionen" verwenden. Webex WFO weist einem textbasierten Kontakt eine Sprache zu, wobei die folgenden Informationen in folgender Reihenfolge verwendet werden: A. Eine Sprache, die dem Kontakt bereits zugewiesen ist, wenn er in Webex WFO importiert wird. B. Eine Sprache, die einem benutzerdefinierten Metadatenfeld zugewiesen ist, das Sie hier konfigurieren (Abschnitt Metadaten-Sprachzuordnung). C. Die Fallback-Sprache, die **Sie im Abschnitt Fallback-**

Textsprache weiter unten konfigurieren.

D. Die Standardsprache (Englisch).

Feld	Beschreibu

Feld	Beschreibu
Fallback-Textsprache	**HINWEIS:** Dieser Abschnitt ist nur für Cloud-Bereitstellungen verfügbar. Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn Sie im **Abschnitt "Produkte aktiviert** " die Option "Digital **" auswählen** . Wählen Sie die Sprache aus, die Textkontakten zugewiesen werden soll, wenn ihnen beim Import in Webex WFO keine Sprache zugeordnet ist und sie keinen Metadatenwert besitzen, wie oben im Abschnitt " **Metadaten-Sprachzuordnung** " definiert. Webex WFO verwendet die Sprache eines Textkontakts, um Ergebnisse zu finden, wenn Sie den Textsuchfilter auf der Seite "Interaktionen" verwenden. Webex WFO weist einem textbasierten Kontakt eine Sprache zu, wobei die folgenden Informationen in folgender Reihenfolge verwendet werden: A. Eine Sprache, die dem Kontakt bereits zugewiesen ist, wenn er in Webex WFO importiert wird. B. Eine Sprache, die einem benutzerdefinierten Metadatenfeld zugewiesen ist, das Sie oben im **Abschnitt "Metadaten-Sprachzuordnung** " konfiguriert haben. C. Die Fallback-Sprache, die Sie hier konfigurieren (Abschnitt Fallback-Textsprache). D. Die Standardsprache (Englisch).
Autorisierungs-URL	**HINWEIS** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Sie eine vorhandene ACD bearbeiten. Sie wird nicht angezeigt, wenn Sie eine neue ACD erstellen. Die Webex WFO-Datenserver stellen alle zwölf Stunden eine Verbindung mit Webex Contact Center her, um ein Zugriffstoken abzurufen. Wenn bei der Tokenaktualisierung ein Fehler auftritt, wird der OAuth-Prozess unterbrochen. Wenn Sie diese Einstellung konfigurieren, kann Ihr System die OAuth-Authentifizierung bei einem Fehler bei der Tokenaktualisierung für maximal sechzig Tage wiederherstellen. Ein Fehler bei der Tokenaktualisierung kann aus verschiedenen Gründen auftreten, z. B. aus den folgenden. ▪ Die E-Mail-Adresse des Administratorkontos wird geändert.

Feld	Beschreibu
	▪ Deaktivieren des Kontos in Active Directory. ▪ Ändern des Kennworts in Active Directory ▪ Wechsel von der Active Directory-Synchronisierung zur einmaligen Anmeldung (SSO) in Ihrem Cisco-Konto. ▪ Domänen werden geändert.

Verbindungseinstellungen für Avaya CM mit Contact Center Elite

Voraussetzungen

Die folgenden Konfigurationen sind erforderlich, damit Webex WFO-QM Anrufe an Ihr Avaya System abgleichen kann.

- Spezielle Anwendung aktivieren: SA8702 – CDR-Erweiterungen für Netzwerk. Wenden Sie sich an einen autorisierten Avaya-Kundenbetreuer, um die Lizenz zu erhalten. Diese Funktion bewirkt, dass die UCID dem Anruf folgt.
- Sonderanwendung aktivieren: SA8201 – benutzerdefinierte Felder für Startzeit und 4-stellige Jahres-Verbindungsnummer.
- Ein Avaya CM melden Sie sich mit CDR-Zugang an.
- CDR ist so konfiguriert, dass CDRs auf der Festplatte gespeichert werden.
- Trunks, die für die Generierung von CDR-Einträgen konfiguriert sind.
- Individuelle Erweiterungen, die konfiguriert sind, um CDR-Datensätze (Intra-Switch-CDR) zu generieren. Die Anrufaufteilung muss aktiviert werden, um genaue Zeiten für Teilnehmer zu erhalten, die aus einem Anruf mit mehreren Teilnehmern ausgestiegen sind. Ist dies nicht der Fall, wird als Endzeit die Uhrzeit registriert, zu der der Anruf beendet wurde. Dies ist der Zeitpunkt, zu dem alle Teilnehmer aus dem Anruf ausgeschieden sind.
- Die folgenden CDR-Parameter müssen in Ihrem Avaya System konfiguriert sein.
    - UCID
    - Startzeit
    - Endzeitpunkt
    - Start-date(4) oder Start-date(4d)
    - Enddatum(4) oder Enddatum(4D)
    - sec-dur
    - gewählte-num

- anrufende Zahl
- in-crt-id

  WICHTIG : Sie müssen diesen Parameter auf drei Zeichen festlegen. Wenn dieser Parameter aus mehr als drei Zeichen besteht, können Anrufe nicht abgeglichen werden.

- out-crt-id

  WICHTIG : Sie müssen diesen Parameter auf drei Zeichen festlegen. Wenn dieser Parameter aus mehr als drei Zeichen besteht, können Anrufe nicht abgeglichen werden.

- Rückgabe
- Zeilenvorschub

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > "globale > Systemkonfiguration" > ACD Konfiguration > wählen Sie Avaya CM mit Contact Center Elite als ACD aus.

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie Avaya CM mit Contact Center Elite als ACD auswählen.

Feld	Beschreibung
ACD Filterung ACD synchronisiert werden.	Verwenden Sie einen ACD Filter, um die Anzahl der Benutzer einzuschränken, die vom Sie können z. B. einen Filter "Teamname" konfigurieren, mit dem Sie Benutzer synchronisieren können, die zu einem Team gehören, das einem bestimmten Namensmuster entspricht. Sie können mehrere ACD Filter konfigurieren.
Avaya CM mit Contact Center Elite Configuration	SMS Server-URL – URL des SMS Servers. **WICHTIG** Für die QM und WFM Synchronisierung müssen Sie dieses Feld ausfüllen.
Avaya Communication Manager-Informationen	Communication Manager-IP-Adresse: Avaya Communication Manager-IP Adresse oder Hostname. Communication Manager-Anmeldung: Der Benutzername eines Benutzers mit Zugriff auf die Avaya Datenbank. Communication Manager-Kennwort – Das Kennwort eines Benutzers mit

Feld	Beschreibu
	Zugriff auf die Avaya Datenbank. Präfix für virtuelle Durchwahlen: Das Präfix, mit dem virtuelle Stationen im Avaya CM identifiziert werden. Webex WFO synchronisiert jede Station, deren Name mit diesem Präfix beginnt, als virtuelles Erweiterungsgerät. **BEISPIEL** Die Namen aller virtuellen Stationen in Ihrem Avaya CM mit "DMCC" beginnen, und Sie möchten diese Stationen mit Webex WFO als virtuelle Erweiterungsgeräte. Geben Sie im Feld "Präfix für virtuelle Durchwahlen" den Eintrag "DMCC" **ein**. Wenn Sie keine Stationen als virtuelle Nebenstellengeräte synchronisieren möchten, lassen Sie das Feld Präfix für virtuelle Durchwahl leer. CMS-ACD-ID: Die ID für die CMS-ACD. Format der Agentennamen – Wählen Sie die Methode aus, mit der die Agentennamen während ACD Synchronisierung analysiert werden sollen. **WICHTIG** Für die folgenden Funktionen müssen Sie die Avaya Communication Manager-Informationsfelder ausfüllen: ▪ WFM – Synchronisieren ▪ QM: Synchronisierung und Avaya Datensynchronisierung
RTA-Port (Real Time Adherence)	Die Portnummer des Avaya RTA-Ports **WICHTIG** Für WFM Echtzeit-Einhaltung müssen Sie das Feld "RTA-Anschluss" (Real Time Adherence, Echtzeit-Einhaltung) ausfüllen.
Synchronisierungsintervall	Intervall (Minuten) – Geben Sie ein, wie oft (in Minuten) die ACD mit dem Datenserver synchronisiert werden.
Avaya GIS-Konfiguration	Verzeichnis: Geben Sie den Verzeichnispfad ein, aus dem der Datenserver Avaya GIS-Daten importieren möchte.

Feld	Beschreibu
	HINWEIS Unabhängig davon, welchen Pfad Sie hier eingeben, erstellt Webex WFO einen Unterordner mit dem Namen Ihres Unternehmens. Die Portnummer des Avaya RTA-Ports **WICHTIG** : Sie müssen die Felder Avaya GIS-Konfiguration für WFM Verlaufsdatenerfassung ausfüllen.
Avaya CMS-Verbindungskonfiguration (Call Management System)	CMS-Serveradresse: Der Hostname oder die IP Adresse des CMS-Servers. CMS-Benutzername: Der Benutzername für das Konto, das für den Zugriff auf CMS-Daten verwendet wird. CMS-Kennwort: Das Kennwort für das Konto, das für den Zugriff auf CMS-Daten verwendet wird. CMS-Betriebszeitzone – Die Zeitzone, in der die CMS-Daten gemeldet werden. **WICHTIG** : Für QM ACD Datensynchronisierung müssen Sie die Felder Avaya CMS-Verbindungskonfiguration ausfüllen.
CDR-Verbindungskon figuration	CDR-Datumsformat: Das Format des CDR-Datums. CDR-Erfassungsmethode: Die Methode, mit der Avaya CDRs gesammelt werden: ▪ FTP (Standard) ▪ Streaming (zuverlässiges Sitzungsprotokoll) CDR-Serveradresse: IP Adresse des Avaya CM CDR-Servers. Benutzername für CDR-Zugriff – Benutzername für das Konto, das für den Zugriff auf Daten auf dem Avaya CM CDR-Server verwendet wird. Kennwort für den Zugriff auf Anrufdetail: Kennwort für das Konto, das für den Zugriff verwendet wird.

Feld	Beschreibung
	Daten auf dem Avaya CM CDR-Server. CDR-Streaming-Port: Der Port, an dem Avaya CDR überwacht werden soll. CDR Operating Timezone: Zeitzone des Avaya CM CDR-Servers. Datenaufbewahrung (Tage): Die Anzahl der Tage, die die Daten auf dem Avaya CM CDR-Server gespeichert werden. **WICHTIG** : Sie müssen die Felder für die Konfiguration der CDR-Verbindung für den QM-Abgleich und die Gateway-Aufzeichnung ausfüllen.
CDR-Parameterlayout	Datenstruktur-Layout für den Avaya CM CDR-Server. **BEST PRACTICE** Kopieren Sie die zweite Seite der CDR-Konfigurationseinstellungen in dieses Feld.

Verbindungseinstellungen für Avaya IP Office mit ACCS

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Avaya IP Office mit ACCS als ACD.

Feld	Beschreibung
ACD Filterung ACD synchronisiert werden.	Verwenden Sie einen ACD Filter, um die Anzahl der Benutzer einzuschränken, die vom Sie können z. B. einen Filter "Teamname" konfigurieren, mit dem Sie Benutzer synchronisieren können, die zu einem Team gehören, das einem bestimmten Namensmuster entspricht. Sie können mehrere ACD Filter konfigurieren.
Avaya IP Office mit ACCS-Konfiguration	Server IP Adresse: Die IP Adresse für den ACCS-Server. Serverport: Die Portnummer für den ACCS-Server. Anmeldebenutzername: Der Benutzername eines Benutzers mit Zugriff auf die ACCS-Datenbank. Kennwort: Das Kennwort eines Benutzers mit Zugriff auf die ACCS-Datenbank.

Feld	Beschreibu
Synchronisierungsintervall	Intervall (Minuten): Die Länge des Intervalls, in dem das ACD mit dem Datenserver synchronisiert wird.
Erfassungseinstellungen	ACD Erfassungsverzögerung: Wählen Sie die Wartezeit WFM vor dem Abrufen ACD Statistiken, nachdem ein Intervall beendet wurde. Die Standardverzögerung beträgt 15 Minuten. Erneute Datenerfassung aktivieren – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Daten des gesamten vorherigen Tages erneut zu erfassen. Wenn Sie routinemäßig Anrufe verarbeiten, die länger als die maximale Standardverzögerung dauern, können Sie die gesamten Daten des vorherigen Tags von Mitternacht bis Mitternacht neu erfassen. Die wiedererfassten Daten überschreiben die Daten, die im Laufe des Tages erfasst wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Statistiken korrekt sind und dass die Daten für sehr lange Anrufe im richtigen Intervall liegen. Zeit erneut erfassen: Geben Sie die Zeit ein, um die Daten des vorherigen Tages aus dem ACD erneut zu erfassen. Der Standardwert ist 03:00.

Verbindungseinstellungen für Five9

Bevor Sie die Verbindungseinstellungen für Five9 konfigurieren, müssen Sie sich bei Five9 anmelden und einen neuen Ordner in Custom Reports erstellen. Anschließend müssen Sie fünf benutzerdefinierte Five9-Berichte für die historische Datenerfassung konfigurieren und jeden von ihnen in diesem Ordner speichern.

Systemadministratoren können Webex WFO so konfigurieren, dass Anrufaufzeichnungen aus der Five9 VCC importiert oder Anrufe mit Smart Desktop aufgezeichnet werden. Wenn Webex WFO Anrufaufzeichnungen aus der Five9 VCC importiert, importiert es jedes Segment eines übergebenen Anrufs als separaten Kontakt, den es mit den anderen Segmenten mit einer verknüpften Kontakt-ID verknüpft.

Feldbeschreibungen

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie "Five9" als ACD auswählen.

ACD Filterung

Verwenden Sie einen ACD Filter, um die Anzahl der Benutzer einzuschränken, die vom ACD synchronisiert werden. Sie können z. B. einen Filter "Teamname" konfigurieren, mit dem Sie Benutzer synchronisieren können, die zu einem Team gehören, das einem bestimmten Namensmuster entspricht. Sie

können mehrere ACD Filter konfigurieren.

Five9 Web Services API

Feld	Beschreibu

Feld	Beschreibung
Admin-Service	Der Pfad zur API "Admin Web Services". Der Standardpfad ist der Folgende: https://API.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Qualifizierter Name für Administratordienst	Der qualifizierte Name für das Admin Web Services-API. Der Standardname lautet wie folgt: https://service.admin.ws.five9.com
Supervisor-Service	Der Pfad zur API "Supervisor Web Services". Der Standardpfad ist Folgendes: https://API.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Qualifizierter Name für Supervisor-Service	Der qualifizierte Name für das Supervisor Web Services-API. Der Standardname lautet wie folgt: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Benutzername: Der Anmeldename des Admin Web Services-API. Dem Benutzer müssen auf der Registerkarte "Rollen" im VCC-Administrator von Five9 vollständige Administratorberechtigungen zugewiesen werden, damit die getUsersInfo-API-Anforderung andere Benutzer zurückgibt, denen die Administratorrolle zugewiesen wurde. **HINWEIS:** Sie benötigen einen dedizierten Benutzernamen und ein Kennwort für den Datenserver. Wenn ein Benutzer versucht, sich bei einem Softphone anzumelden oder Verwaltung mit diesen Anmeldeinformationen wird der Benutzer gestartet, wenn der Admin Web Services-API diese Anmeldeinformationen für die Authentifizierung auf dem Datenserver verwendet.
User Name (Benutzername)	Der Benutzername eines Benutzers, der auf die Admin-Webservices zugreifen kann API.

Feld	Beschreibung
Kennwort	Das Kennwort des Benutzers, der auf das Admin Web Services-API zugreifen kann. **HINWEIS** (nur Systemadministratoren) Das Feld Kennwort ist leer, auch wenn der Tenant-Administrator ein Kennwort für das Feld Admin-Webdienst-API. Wenn Sie ein Kennwort eingeben, überschreiben Sie alle vorhandenen Besitzerkennwörter.
Domänen-ID	(Nur RTE Messaging) (Nur Systemadministratoren) Die Fünf9 Domänen-ID.
Domäne erkennen	(Nur RTE Messaging) (Nur Systemadministratoren) Die Schaltfläche für automatisches Abrufen der Five9-Domänen-ID. Damit diese Schaltfläche funktioniert, müssen Sie Five9 Web Services API Version 9.5 verwenden.
Five9 Anrufvariablen-ID	(Nur Systemadministratoren) Die variable Zahl für die Five9 Anruf-ID, die von Smart Desktop zum Aufzeichnen von Anrufen benötigt wird. ▪ Für Besitzer in den USA und Kanada wird dieser Wert standardmäßig ermittelt. Das Feld kann leer bleiben. ▪ Für Besitzer außerhalb der USA und Kanadas müssen Sie einen Wert eingeben.

Synchronisierungsintervall

Feld	Beschreibung
Intervall (Minuten)	Die Länge des Intervalls, in dem der ACD mit dem Datenserver.

Verlaufsdatenerfassung

Feld	Beschreibung
Berichtsordner	Der Name des Five9-Ordners, den Sie zum Speichern der fünf Ordner erstellt haben Benutzerdefinierte Five9-Berichte, die für die historische Datenerfassung erforderlich sind.

Feld	Beschreibung
ACD Bericht "Warteschleifen-Skill-Zählung"	Der Name des benutzerdefinierten Five9-Berichts, den Sie für dieses Feld erstellt haben.
ACD Bericht über Warteschleifen-Skill-Dauer	Der Name des benutzerdefinierten Five9-Berichts, den Sie für dieses Feld erstellt haben.
ACD Bericht "Warteschleifen-Agentendauer"	Der Name des benutzerdefinierten Five9-Berichts, den Sie für dieses Feld erstellt haben.
ACD Bericht "Agentenzahl in Warteschlange"	Der Name des benutzerdefinierten Five9-Berichts, den Sie für dieses Feld erstellt haben.
Bericht "Agentendauer"	Der Name des benutzerdefinierten Five9-Berichts, den Sie für dieses Feld erstellt haben.

Medien-Download (nur Systemadministratoren)

Feld	Beschreibung
Region wählen	Der Bereich des S3-Buckets, in dem Five9 Ihren Anruf speichert Aufnahmen. Wenn Sie den aktuellen Pfad von Five9 verwenden, ist diese Region USA West (Nordkalifornien).
S3-Eimer	Die URL des S3-Buckets, in dem Five9 Ihre Anrufaufzeichnungen speichert. Derzeit ist dieser Pfad der folgende: http://s3gwfive9.com
IAM-Zugriffsschlüssel	Die Zugriffsschlüssel-ID für Ihr AWS-Konto.
Ich bin Secret Key	Der geheime Zugriffsschlüssel für Ihr AWS-Konto.
Medienordner	Der Name des Ordners, in dem Five9 Anrufaufzeichnungen für die Mandanten, den Sie ausgewählt haben. Um den Namen dieses

Ordners zu erfahren, wenden Sie sich an den Five9-Kundendienst.

BEISPIEL D123/Anruf

Erfassungseinstellungen

Feld	Beschreibung
ACD Erfassungsverzögerung	Wählen Sie aus, wie lange WFM warten soll, bevor ACD Statistik nach dem Ende eines Intervalls. Der Standardwert ist 15 Minuten.
Datenberichtszeitraum	Die Zeitspanne (in Minuten), für die Sie Daten anfordern von Five9. Längere Datenberichtszeiträume führen zu weniger Anforderungen mit mehr Daten. Zu lange Intervalle führen dazu, dass große Datenmengen zurückgegeben werden. Die Dauer Ihrer Eingabe muss 30 bis 1.440 Minuten betragen. Five9 begrenzt die Anzahl der Datensatzanforderungen, die pro Tag gestellt werden können, und begrenzt die Anzahl der Datensätze pro Bericht auf 10.000. Ein Agent steht für einen Datensatz pro Datenberichtszeitraum. Sie sollten die Größe des Datenberichtszeitraums anpassen, um die Anzahl der Anforderungen und die daraus resultierende Größe der Berichtsdatei in Einklang zu bringen. **BEISPIEL** : Wenn der Mandant über einen Datenberichtszeitraum von 60 Minuten verfügt, kann er 416 einstündige Zeiträume (10.000 ÷ 24) erfassen. Wenn die Der Mandant verfügt über eine einzelne Skill-Gruppe mit 10 Agenten, es wären Daten für 41 Tage vorhanden. Bei 10 Skill-Gruppen läge es über Daten für 4 Tage.
Erneute Datenerfassung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Daten aus dem gesamten vorherigen Tag. Wenn Sie routinemäßig Anrufe verarbeiten, die länger als die maximale Standardverzögerung dauern, können Sie die gesamten Daten des vorherigen Tags von Mitternacht bis Mitternacht neu erfassen. Die wiedererfassten Daten überschreiben die Daten, die im Laufe des Tages erfasst wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Statistiken korrekt sind und dass die Daten für sehr lange Anrufe im richtigen Intervall liegen.
Erneute Erfassungszeit erfassen	Geben Sie die Zeit ein, um die Daten des vorherigen Tages erneut aus dem ACD zu

Der Standardwert ist 03:00.

Messaging-Einstellungen (nur Systemadministratoren)

Feld	Beschreibung
RTE-Nachrichtenübermittlung	Die Anrufaufzeichnungsarchitektur basiert auf Echtzeit-Ereignisnachrichten. Hinterlassenschaft Die Anrufaufzeichnungsarchitektur ist browserbasiert.

Verbindungseinstellungen für Genesys Cloud

Auf der Seite Genesys Cloud ACD Configuration kann ein Tenant-Administrator eine Genesys Cloud ACD erstellen, bearbeiten oder löschen. Die Konfiguration von Genesys Cloud als ACD in Webex WFO verbindet die beiden Systeme im Backend und ermöglicht so den Datenfluss von Genesys Cloud zu Webex WFO. Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie Genesys Cloud als Ihre ACD auswählen.

Feld	Beschreibung
Bearbeiten eines Genesys-ACD	Bearbeiten Sie eine vorhandene Genesys Cloud-ACD.
Erstellen Sie eine	Erstellen Sie eine neue Genesys
Löschen eines	Löschen Sie eine vorhandene Genesys
ACD Name	
ACD Name	Der Name Ihres Genesys Cloud-ACD.
Konfigurieren eines Genesys-ACD	
Genesys-Client-	Die ID, die generiert wird, wenn Sie einen Genesys Cloud OAuth-
Genesys-Client-	Das Geheimnis, das generiert wird, wenn Sie einen Genesys Cloud OAuth erstellen
Genesys Host-URL	Der Domainname Ihres Genesys Cloud-Kunden.
Calabrio-Konfiguration	
Benutzername für Calabrio API	Der Benutzername Ihres Webex WFO-Servicekontos. Dieses Dienstkonto ist auch Wird als Mandantenadministratorkonto oder API Benutzerkonto bezeichnet. Dies ist erforderlich, um Daten in den richtigen Besitzer hochzuladen. Dieses Konto muss

Feld	Beschreibung
	Von einem Systemadministrator erstellt werden und sich das Konto in Ihrem Mandantensystem befindet. Diesem Mandantenadministratorkonto müssen außerdem die richtigen Berechtigungen zum Hochladen von Daten erteilt werden. Wenden Sie sich an den Support von Cisco, um Hilfe beim Erstellen dieses Mandantenadministratorkontos zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines API Benutzers und Verwalten von Rollen und Berechtigungen .
Benutzerkennwort für Calabrio API	Das Kennwort für das Webex WFO-Servicekonto.
Genesys-Warteschlangen	
Hinzufügen	Die Warteschlangen-ID der Genesys Cloud-Warteschlange, aus der Sie Anrufe importieren möchten. Sie müssen mindestens eine
Metadaten-Zuordnung	
	Warteschlange hinzufügen.
Zuordnung hinzufügen	In diesem Abschnitt können Sie festlegen, welche Genesys Cloud-Metadatenwerte Werden mit Genesys Cloud-Kontakten in Webex WFO synchronisiert. Die Genesys Cloud-Metadatenwerte werden Metadaten-Labels zugeordnet, die im Metadaten-Manager erstellt wurden (zu finden unter Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Metadaten-Manager). Metadatenfelder müssen zuerst im Metadaten-Manager in Webex WFO erstellt werden (weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Metadatenfeldern). Befolgen Sie das Verfahren Genesys Cloud-Metadaten mit Webex WFO synchronisieren im *RingCentral Engage-Integrationsleitfaden* , um Ihre Genesys Cloud-Metadaten abzubilden. Nachdem Sie Ihre Genesys Cloud-Metadaten zugeordnet haben, kann es eine Vielzahl von nachverfolgbaren Informationen zu einem Kontakt in Webex WFO hinzufügen. Metadatenfelder befinden sich im Media Player im Panel "Details" (Interaktionen > Öffnen eines Kontakts). Sie können ein Metadatenfeld in Ihrem System anzeigen, bearbeiten oder löschen.

Feld	Beschreibu
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	(Optional) Ermöglicht es Ihnen, die Bildschirme von Genesys Cloud-Benutzern aufzuzeichnen, die für die Bildschirmaufzeichnung in Webex WFO konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Bildschirmaufzeichnung . **HINWEIS** Die Aktivierung dieses Kontrollkästchens ist erforderlich, damit die Bildschirmaufzeichnung sowie das Anhalten und Fortsetzen der Bildschirmaufzeichnung funktionieren.

Verbindungseinstellungen für InContact

Webex WFO wird mit InContact synchronisiert, um Benutzer-, Team- und Qualifikationsdaten abzurufen. Diese Daten werden in InContact gepflegt. Wenn Sie eine Änderung in Webex WFO vornehmen, werden diese Änderungen nicht mit InContact synchronisiert.

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie "InContact" als ACD auswählen.

WICHTIG : Sie müssen diese Felder für alle QM- und Classic WFM-Funktionen ausfüllen.

Feld	Beschreibung
Name des Anbieters	Der Name des Anbieters, der von InContact
bereitgestellt wird. Anwendungname	Der von InContact
bereitgestellte Name der Anwendung.	
	HINWEIS Der Antrag muss den folgenden API Geltungsbereich enthalten: AdminAPI, RealtimeDataAPI und Reporting API.
Anwendungs-ID	Die von InContact bereitgestellte Anwendungs-ID.
User Name (Benutzername)	Ihr Benutzername, wie in InContact konfiguriert.
Kennwort	Ihr Kennwort, wie in InContact konfiguriert.

Verbindungseinstellungen für generische ACDs

Sie können eine oder mehrere generische ACDs hinzufügen. Durch Hinzufügen einer generischen ACD wird automatisch eine ACD Server-ID erstellt, die als Quelle für Verlaufsdaten in einer importierten CSV Datei verwendet wird (weitere Informationen finden Sie im *WFO Data Import Reference Guide Webex WFO Data Import Reference Guide*).

HINWEIS Die ACD Server-ID wird erst angezeigt, wenn Sie die Seite verlassen und dann wieder öffnen.

Verbindungseinstellungen für Amazon Connect

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn die von Ihnen ausgewählte ACD Amazon Connect ist.

Abschnitt	Beschreibung
ACD Filterung	(Optional) Der ACD Filter schränkt die Benutzer ein, die von Amazon Connect synchronisiert werden. Sie können z. B. einen Filter "Teamname" konfigurieren, der die Synchronisierung von Benutzern zulässt, die zu einem Team gehören, das einem bestimmten Namensmuster entspricht. Sie können mehrere ACD Filter konfigurieren. **ANMERKUNG** Teams in Amazon Connect sind in einer Hierarchie strukturiert, die bis zu fünf Ebenen haben kann. In dieser Hierarchie werden Teams auf niedrigerer Ebene unter Teams auf höherer Ebene verschachtelt: I. Hauptteam A. Erstes Unterteam B. Zweites Unterteam Welche Agenten der Filter erfasst, hängt davon ab, auf welcher Hierarchieebene Sie filtern. Wenn Sie nach einem übergeordneten Team filtern, erfassen Sie nicht nur die Agenten in diesem übergeordneten Team. Sie erfassen auch jeden Agenten in jedem Team, das darunter verschachtelt ist. Wenn Sie z. B. auf der Ebene des ersten Unterteams filtern, erfassen Sie nur die Agenten in diesem Team. Wenn Sie jedoch auf der Ebene des Hauptteams filtern, erfassen Sie sowohl die Agenten des Hauptteams als auch die Agenten des ersten und zweiten Unterteams.
Synchronisierungsintervall	Intervall (Minuten) – Die Länge des Intervalls, in dem Webex WFO den Ordner "Login/Logout Report" im S3-Bucket auf den Login/Logout-Bericht überprüft. Anmelde-Abmeldungsberichtsordner – Der Pfad zu dem Ordner im S3-Bucket, der den Anmelde-/Abmeldebericht enthält, der zum Synchronisieren von Amazon Connect mit Webex WFO verwendet wird. Schließen Sie das S3-Bucket-Präfix aus, wenn Sie diesen Pfad eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren von Amazon Connect-Konfigurationsdaten.
Amazon Connect	Wählen Sie Region – Die Region Ihrer Amazon Connect-Instance. S3-Bucket – Die URL des S3-Buckets, den die Amazon Connect-Instance

Abschnitt	Beschreibung
	Wird zur Datenspeicherung und als Ziel für das Daten-Streaming verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des S3-Buckets für die Amazon Connect-Instance. Ich bin Zugriffsschlüssel: Die Zugriffsschlüssel-ID des Benutzers, der einer Richtlinie zugewiesen ist, die Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf den S3-Bucket gewährt, den Webex WFO verwendet. IAM-Geheimschlüssel: Der geheime Zugriffsschlüssel des Benutzers, der einer Richtlinie zugewiesen ist, die Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf den S3-Bucket gewährt, den Webex WFO verwendet.
Verlaufsdatenerfassung	Service Historical Report S3-Ordner: Der Pfad zu dem Ordner im S3-Bucket, der den Service Historical Report enthält. Schließen Sie das S3-Bucket-Präfix aus, wenn Sie diesen Pfad eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Amazon Connect-Berichten für die Verlaufsdatenerfassung. **BEISPIEL** Servicename/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Agentenproduktivitätsbericht S3-Ordner: Der Pfad zu dem Ordner im S3-Bucket, der den Agentenproduktivitätsbericht enthält. Schließen Sie das S3-Bucket-Präfix aus, wenn Sie diesen Pfad eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Amazon Connect-Berichten für die Verlaufsdatenerfassung. **BEISPIEL** Servicename/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProduktivität Bericht "Agentenproduktivität nach Warteschleife" S3-Ordner – Der Pfad zu dem S3-Ordner, der den Bericht "Agentenproduktivität nach Warteschleife" enthält. Schließen Sie das S3-Bucket-Präfix aus, wenn Sie diesen Pfad eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Amazon Connect-Berichten für die Verlaufsdatenerfassung . **BEISPIEL** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Agenten-Echtzeit-Bericht S3-Ordner – Geben Sie den Pfad zu dem Ordner ein, der Agenten-Echtzeitdaten enthält. Schließen Sie das S3-Bucket-Präfix aus. Bei diesem Pfad muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.

BEISPIEL Connect/AcmeCo/RealTime

Service-Level-Grenzwert: Der ausgewählte Messwert für Service-Level-Sekunden

Abschnitt	Beschreibung
	Beim Erstellen des Berichts für das Feld "Ordner Service Historical Report S3".
Datenerfassung in Echtzeit	Kinesis Real Time Stream Name – Der Name des Daten-Streams, den Sie im Amazon Kinesis-Dashboard konfiguriert haben. Dies wird verwendet, um den Echtzeitstatus Ihrer Agenten zu aktualisieren. Schließen Sie bei der Eingabe dieses Namens nicht den gesamten ARN ein. Geben Sie nur den Namen an, den Sie beim Erstellen des Streams eingegeben haben.
Aufnahmen	S3-Ordner für Aufzeichnungen: Der Pfad zu dem Ordner im S3-Bucket, der Anrufaufzeichnungen enthält. Schließen Sie das S3-Bucket-Präfix aus, wenn Sie diesen Pfad eingeben. **BEISPIEL** Servicename/Instanzname/Aufzeichnungen S3-Ordner für Kontaktdatensätze: Der Pfad zu dem Ordner im S3-Bucket, in dem der Kinesis Firehose Kontaktverfolgungsdatensätze (CTRs) ablegt. Schließen Sie das S3-Bucket-Präfix aus, wenn Sie diesen Pfad eingeben. **BEISPIEL** Servicename/Instanzname/CTRs
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	Ermöglicht es dem Smart Desktop, Bildschirme für Anrufe aufzuzeichnen, die von Amazon Connect aufgezeichnet wurden.

Verbindungseinstellungen für Serenova

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie Serenova als ACD auswählen.

Abschnitt	Beschreibung
ACD Filterung Benutzer einzuschränken	(Optional) Verwenden Sie einen ACD Filter, um die Anzahl der synchronisierten aus dem ACD. Sie können z. B. einen Filter "Teamname" konfigurieren, mit dem Sie Benutzer synchronisieren können, die zu einem Team gehören, das einem bestimmten Namensmuster entspricht. Sie können mehrere ACD Filter konfigurieren.
Serenova API	Serenova-Basis-URL: Die API-Basis-URL für Ihre Serenova Mieter. **BEISPIEL#** https://API.cxengage.net

Abschnitt	Beschreibung
	Serenova-Mandanten: Der Haupt-Tenant und die Unter-Tenants, die Sie über diese ACD-Konfiguration hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle Serenova Tenants.
Erfassungseinstellungen	ACD Erfassungsverzögerung: Die Wartezeit von Classic WFM vor dem Abrufen ACD Statistiken, nachdem ein Intervall beendet wurde. Der Standardwert ist 15 Minuten.
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren: Ermöglicht dem Smart Desktop die Aufzeichnung von Bildschirmen.

Serenova Tenants-Tabelle

Ein Serenova-System kann nur einen Master-Tenant oder einen Master-Tenant (einen "übergeordneten" Tenant) enthalten, der einen oder mehrere Unter-Tenants ("Child"-Tenants) hat. Die Serenova Tenants-Tabelle ermöglicht es Ihnen, beide System-Setups über eine einzige ACD-Konfiguration zu integrieren. Sie können nur den Hauptmandanten oder den Hauptbesitzer und beliebig viele seiner Untermandanten nacheinander hinzufügen.

Hinzufügen eines Serenova-Tenants

Bevor Sie einen Serenova-Mandanten hinzufügen, sammeln Sie die folgenden identifizierenden Informationen für jeden Mandanten, den Sie hinzufügen möchten, und speichern Sie sie an einem leicht zugänglichen Ort:

- Mandanten-ID
- API-Schlüssel
- API Schlüsselgeheimnis

Weitere Informationen finden Sie unter Sammeln von Identifikationsinformationen für einen Serenova-Mandanten.

So fügen Sie einen Mandanten zur Tabelle Serenova Tenants hinzu:

1. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das Dialogfeld Serenova-Mandanten wird angezeigt.
2. Füllen Sie die Felder gemäß der Beschreibung in der folgenden Tabelle aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Haupt- oder Untermandanten.

Feld	Beschreibung
	BEST PRACTICE Geben Sie den gleichen Namen ein, den der Mandant in Ihrem Serenova-System hat.
ID	Die Mandanten-ID des Serenova-Mandanten. Kopieren Sie diese ID aus dem Serenova-Mandanten, und fügen Sie sie ein. Weitere Informationen finden Sie unter So kopieren Sie die Mandanten-ID eines Serenova-Mandanten:.
API-Schlüssel	Der API Schlüssel, der für den Mandanten erstellt wird, wenn Sie den API Schlüssel in Serenova konfigurieren. Kopieren Sie diesen Schlüssel aus dem Serenova-Mandanten, und fügen Sie ihn ein. Weitere Informationen finden Sie unter So erstellen Sie einen API-Schlüssel und API Schlüssel-Secret für Ihren Serenova-Mandanten:.
API Geheimnis	Der API Schlüsselschlüssel, der für den Besitzer erstellt wird, wenn Sie Konfigurieren Sie den API-Schlüssel in Serenova. Kopieren Sie diesen Schlüssel aus dem Serenova-Mandanten, und fügen Sie ihn ein. Weitere Informationen finden Sie unter So erstellen Sie einen API-Schlüssel und API Schlüsselschlüssel für Ihren Serenova-Mandanten:.

3. Klicken Sie auf **OK**.

   Wenn Sie einen Master-Mandanten und seine Untermandanten über diese ACD Konfiguration hinzufügen, wiederholen Sie die obigen Schritte für den Master-Mandanten und jeden seiner Untermandanten.

Sammeln von Identifikationsdaten für einen Serenova-Mandanten

In den folgenden Verfahren wird erläutert, wie Sie die Mandanten-ID, den API Schlüssel und API Schlüsselschlüssel erfassen, die Sie benötigen, um jeden Mandanten zur Serenova Tenants-Tabelle hinzuzufügen.

So kopieren Sie die Mandanten-ID eines Serenova-Mandanten:

1. Melden Sie sich bei Serenova an.
2. Navigieren Sie zu Konfiguration > Mandanten.
3. Doppelklicken Sie in der Tabelle "Mandantenverwaltung" auf den Namen des Besitzers. Der Bereich "Besitzer" wird angezeigt.

4. Navigieren Sie im Bereich Mandant zu Details > Mandanten-ID.
5. Kopieren Sie die Mandanten-ID.
6. Wenn Sie den Serenova-Mandanten in Webex WFO konfigurieren, fügen Sie die Mandanten-ID in das Feld "ID" ein.

So erstellen Sie einen API-Schlüssel und API Schlüssel-Secret für Ihren Serenova-Mandanten:

1. Melden Sie sich bei Serenova an.
2. Navigieren Sie zu Konfiguration > API Schlüsselverwaltung.
3. Klicken Sie auf **Erstellen**.
4. Konfigurieren Sie die folgenden Felder für den API Schlüssel:
   - Name: Ein eindeutiger Bezeichner für den Schlüssel.
   - Rolle – Administrator.
5. Klicken Sie auf **Senden**. Das Dialogfeld "API Anmeldeinformationen" wird angezeigt.
6. Kopieren Sie den API Schlüssel und den geheimen Schlüssel API.

   HINWEIS Wenn Sie auf OK klicken, wird das API Key Secret nicht mehr angezeigt.
7. Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie den Serenova-Mandanten in Webex WFO hinzufügen:
   - Fügen Sie den API Key in das Feld API Key ein.
   - Fügen Sie den API Key Secret in das Feld API Secret ein.

Synchronisieren von Kernkonfigurationsdaten

Webex WFO integriert die folgenden Kernkonfigurationsdaten mit Äquivalenten von Serenova:

- Benutzer
- Teams
- Servicewarteschlangen und Kompetenzzuordnungen

Benutzer

In Serenova-Systemen, die einen Master-Tenant und Untermandanten enthalten, können Serenova-Benutzer zu einem oder allen Tenants im System gehören. Solange Sie den Master-Tenant und seine Unter-Tenants über dieselbe ACD-Konfiguration integrieren, erstellt Webex WFO für jeden Serenova-Benutzer nur einen Webex WFO-Benutzer.

Wenn Sie einen Master-Tenant und seine Unter-Tenants über separate ACD-Konfigurationen hinzufügen, erstellt Webex WFO einen neuen Webex WFO-Benutzer für jeden Master-Tenant und jeden Sub-Tenant, in dem ein Serenova-Benutzer auftritt. Dies kann dazu führen, dass Webex WFO mehrere Webex WFO-Benutzer für einen einzelnen Serenova-Benutzer erstellt.

Wenn Webex WFO einen neuen Benutzer aus einem Serenova-Mandanten importiert, wird ein neuer Webex WFO-Benutzer erstellt, der über ein Serenova-Benutzerprofil verfügt. Die folgende Tabelle fasst das Serenova-Benutzerprofil zusammen und zeigt, wie die Werte aus diesem Benutzerprofil dem neuen Webex WFO-Benutzer zugeordnet werden.

Feld	Definition
Vorname	Der Vorname des Benutzers im Serenova-System.
Nachname	Der Nachname des Benutzers im Serenova-System.
E-Mail-Adresse	Nicht zugeordnet.
Teamname	Der Standardwert Webex WFO-Team.
Aktiviert	Das Datum, an dem der Benutzer von Serenova zu Webex WFO hinzugefügt wurde.
Deaktiviert	Nicht zugeordnet. Dieses Feld wird aktualisiert, wenn der Serenova-Benutzer deaktiviert wird, nachdem er zu Webex WFO hinzugefügt wurde.
Externe Benutzer-ID	Die eindeutige ID des Benutzers in Serenova.
Quelle	Der Ursprung des Benutzerprofils: ACD – <Name ACD Konfiguration>.

Wenn jemand Benutzerdaten in Serenova ändert, erkennt der Synchronisierungsdienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Veränderung in Serenova	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neuer Benutzer wird hinzugefügt.	Neuer Benutzer wird hinzugefügt. Insbesondere der Synchronisierungsdienst: ▪ Wendet den Vor- und Nachnamen des Serenova-Benutzers auf den Vor- und Nachnamen des Webex WFO-Benutzers an. ▪ Wendet die eindeutige Kennung des Serenova-Benutzers (die externe Benutzer-ID im Benutzerprofil) auf die ACD-ID des Webex WFO-Benutzers an. ▪ Das Webex WFO-Startdatum für das Unternehmen und die Abteilung wird auf das Datum der Synchronisierung festgelegt. ▪ Der Webex WFO-Benutzer wird dem Standardteam zugewiesen. **HINWEIS Webex WFO behält nicht die Beziehung zwischen Serenova-Benutzern** und Serenova-Gruppen bei, die Das Serenova-Äquivalent zu Webex WFO-Teams. Siehe

Teams.

Veränderung in Serenova	Resultierende Änderung in Webex WFO
	▪ Wenn der Serenova-Benutzer über die Agentenrolle verfügt, wird die Standardagentenrolle dem Webex WFO-Benutzer zugewiesen. ▪ Wenn der Serenova-Benutzer die Supervisor-Rolle hat, wird die Standard-Supervisor-Rolle dem Webex WFO-Benutzer zugewiesen. **HINWEIS** Serenova-Benutzern, die über die Rolle "Administrator" oder "Reporting" verfügen, wird von Webex WFO keine Rolle zugewiesen Dem Synchronisierungsdienst.
Der Vor- oder Nachname des Benutzers ist	Der Vor- oder Nachname des Benutzers wird geändert.
Benutzer ist deaktiviert	Benutzer ist deaktiviert

Teams

Webex WFO-Teams werden mit Serenova-Gruppen synchronisiert. Webex WFO-Teams pflegen nicht die Beziehung zwischen Serenova-Benutzern und Serenova-Gruppen.

Wenn Gruppendaten in Serenova geändert werden, erkennt der Sync-Dienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Veränderung in Serenova	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neue Gruppe wird hinzugefügt.	Es wird ein neues Team mit dem gleichen Namen wie die Serenova-Gruppe hinzugefügt. Dieser Name ist schreibgeschützt.
Gruppenname wird geändert.	Der Teamname wird geändert.
Neuer Benutzer wird zu einer Gruppe hinzugefügt	Keine Änderung. Webex WFO behält die Beziehung zwischen Serenova-Benutzern und Serenova-Gruppen nicht bei.
Benutzer wird aus einer Gruppe entfernt	Keine Änderung. Webex WFO behält die Beziehung zwischen Serenova-Benutzern und Serenova-Gruppen nicht bei.
Gruppe ist deaktiviert	Keine Änderung.

Sie können neue Teams in Webex WFO erstellen und ihnen Benutzer zuweisen, aber diese neuen Teams werden nicht mit Serenova synchronisiert.

Servicewarteschlangen und Kompetenzzuordnungen

Webex WFO-Servicewarteschlangen werden mit Serenova-Warteschlangen synchronisiert.

Wenn eine Warteschlange in Serenova geändert wird, erkennt der Synchronisierungsdienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Veränderung in Serenova	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neue Warteschlange wird hinzugefügt.	Zuerst wird eine neue Servicewarteschlange hinzugefügt. Insbesondere der Synchronisierungsdienst führt Folgendes aus: ▪ Der Name der Serenova-Warteschlange wird auf den Namen der Webex WFO-Servicewarteschlange angewendet. ▪ Wendet die eindeutige Kennung der Serenova-Warteschlange auf die Servicewarteschlangen-ID der Webex WFO-Servicewarteschlange an ▪ (Schreibgeschützt) Verleiht der Webex WFO-Servicewarteschlange den Servicewarteschlangentyp "Sprache [Interaktiv] ▪ (Schreibgeschützt) Verleiht der Webex WFO-Servicewarteschlange ein Quell-ACD von Serenova Zweitens wird eine neue Kompetenzzuordnung hinzugefügt. Im Einzelnen führt der Synchronisierungsdienst die folgenden Aktionen aus: ▪ Wendet den Namen der Serenova-Warteschlange auf den Namen der Webex WFO-Kompetenzzuordnung an ▪ Weist die Webex WFO-Servicewarteschlange, die der Serenova-Warteschlange zugeordnet ist, der Webex WFO-Kompetenzzuordnung zu und weist ihr die Priorität 1 zu
Warteschleifenname wird geändert	Wendet den neuen Serenova-Warteschlangennamen auf den Webex WFO-Service an Warteschlangenname. **HINWEIS** Webex WFO wendet den neuen Serenova-

Warteschlangennamen nicht auf die zugeordnete Webex WFO-Kompetenzzuordnung an.

Veränderung in Serenova	Resultierende Änderung in Webex WFO
Warteschlange ist deaktiviert	Keine Änderung. Weder die Servicewarteschlange noch die Kompetenzzuordnung gelöscht.

Verbindungseinstellungen für Eventide NexLog

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie Eventide NexLog als ACD auswählen.

Feld	Beschreibung
Kontakt-Upload-Verzögerung	Die Länge der Verzögerung, die jedem Exportintervall vorangestellt wird. An jedem Exportintervall lädt Webex WFO alle Kontakte hoch, die die Aufzeichnung vor dieser Verzögerung beenden. Alle Kontakte, deren Aufzeichnung nach dieser Verzögerung beendet ist, werden im nächsten Exportintervall hochgeladen. **BEISPIEL** Das Feld "Exportintervall" ist auf 00:30 und das Feld "Kontakt-Upload-Verzögerung" auf 5 Minuten festgelegt. Um 12:30 Uhr werden die Daten Der Server importiert und lädt alle Kontakte hoch, deren Aufzeichnung um 12:25 Uhr oder früher beendet wurde. Dadurch wird sichergestellt, dass Webex WFO Audioaufzeichnungen für alle Kontakte hochlädt.
API URL	Die Basis-URL (einschließlich des Protokolls) der Eventide NexLog-API. **BEISPIEL#** http://1.1.1.1 *Im NexLog API Manual* v2.8 wird diese Basis-URL mit der folgenden Variablen identifiziert: <PROTOKOLL><ADRESSE>
Benutzername	Der Anmeldename des Eventide-Benutzers. Bei diesem Anmeldenamen muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. **HINWEIS** Das *NexLog API Manual* v2.8 besagt, dass dieser Benutzer, um authentifiziert zu werden, "über die entsprechenden Kanal-/Ressourcenberechtigungen für den Zugriff auf die angeforderten Aufzeichnungen. Standardmäßig hat ein Admin-Benutzer Berechtigungen für alle Kanäle/Ressourcen."
Kennwort	Das Passwort des Eventide-Benutzers.

Feld	Beschreibung
Exportintervall	Die Häufigkeit, mit der Webex WFO abgeschlossene Anrufaufzeichnungen abruft Lebensabend. Format = HH:MM. Minimum = 00:15. Maximum = 23:45. **BEISPIEL:** Sie wählen 01:00 aus. Das bedeutet, dass Webex WFO stündlich alle abgeschlossenen Anrufaufzeichnungen importiert. Wenn Sie "Gruppiert" als Protokollierungstyp auswählen, muss die Einstellung "Exportintervall" größer als die Einstellung "Länge der Kontaktgruppe" sein. Webex WFO streicht Exportintervalleinstellungen durch, die kürzer als die Einstellung für die Länge der Kontaktgruppe sind.
Protokollierungstyp	Gibt an, ob Webex WFO dem Anruf zugeordnete Kontakt-IDs zuweist. Aufnahmen, die aus Eventide importiert werden: ▪ Standard: Webex WFO weist Anrufaufzeichnungen keine Kontakt-IDs zu. ▪ Gruppe – Webex WFO weist allen Anrufaufzeichnungen, die den Konfigurationen "Länge der Kontaktgruppe" und "Kontaktgruppen-Metadaten" entsprechen, dieselbe zugehörige Kontakt-ID zu.
Länge der Kontaktgruppe	Das Intervall (1 bis 30 Minuten), das Sie zur Zuordnung verwenden möchten Aufzeichnung von Eventide-Anrufen in Webex WFO. Webex WFO weist allen Anrufaufzeichnungen, die im selben Intervall beginnen, dieselbe zugehörige Kontakt-ID zu, selbst wenn Webex WFO die Aufzeichnungen am Ende verschiedener Exportintervalle importiert. Die Einstellung "Länge der Kontaktgruppe" muss kleiner als die Einstellung "Exportintervall" sein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie Gruppiert als Protokollierungstyp auswählen. Dann ist es ein Pflichtfeld.
Kontaktgruppen-Metadaten	Das Metadatenfeld aus dem Eventide-API, das Sie verwenden möchten, um Verknüpfen von Anrufaufzeichnungen in Webex WFO.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie ein Metadatenfeld in Webex Kontaktgruppen-Metadaten eingeben, durchsucht WFO alle Anrufaufzeichnungen in jedem Intervall der Kontaktgruppenlänge nach diesem Metadatenfeld. Wenn Anrufaufzeichnungen im gleichen Intervall der Kontaktgruppenlänge den gleichen Wert in diesem Metadatenfeld aufweisen, weist Webex WFO diesen Anrufaufzeichnungen dieselbe zugehörige Kontakt-ID zu. **HINWEIS** Wenn Kontaktgruppen-Metadaten konfiguriert sind, gibt Webex WFO verknüpfte Kontakt-IDs nur für Anrufaufzeichnungen aus, die sowohl Beginnen im gleichen Intervall für die Kontaktgruppenlänge und weisen den gleichen Wert im Feld "Kontaktgruppen-Metadaten" auf. Weitere Informationen zu den Metadatenfeldern, die Sie eingeben können, finden Sie unter Eingeben von Metadaten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Gruppiert als Protokollierungstyp auswählen. Dann ist es optional.

Metadaten eingeben

Webex WFO kann Anrufaufzeichnungen mit jedem Standard- oder benutzerdefinierten Metadatenfeld von Eventide gruppieren. Das Metadatenfeld, das Sie in Webex WFO eingeben, muss jedoch so formatiert sein, wie es in der Eventide API Antwort angezeigt wird.

Im Allgemeinen bedeutet dies, dass das Metadatenfeld in Kleinbuchstaben und ohne Anführungszeichen geschrieben werden muss. Weitere Informationen finden Sie in der Spalte Spaltenname in 4.5.1. V_RECORD Abschnitt des *NexLog API Handbuchs* für eine vollständige Liste der Standard-Eventide-Metadatenfelder.

Die folgende Tabelle enthält einige Beispiele für Eventide-Metadatenfelder und wie diese Felder in Webex WFO formatiert werden müssen.

Feld	Beschreibung
Kanalname	Der Name des Kanals, auf dem der Anruf
aufgezeichnet wurde. Kanal-ID	Die Kanalnummer, auf der der Anruf
aufgezeichnet wurde.	

caller_id	Die Telefonnummer der Person, die den Anruf getätigt hat.

Verbindungseinstellungen für Twilio Flex

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie Twilio als ACD auswählen.

Klicken Sie auf die **Schaltfläche Twilio Config** , um auf die Seite Twilio-Konfiguration zuzugreifen.

> **HINWEIS** Die verfügbaren Felder variieren je nachdem, ob Quality Management (QM) und/oder Classic Workforce Management (WFM) als aktiviertes Produkt ausgewählt ist.

Feld	Beschreibung
Bearbeiten eines Twilio-ACD	Bearbeiten Sie eine vorhandene
Twilio Flex-ACD. Erstellen eines Twilio-ACD	Erstellen Sie
eine neue Twilio Flex-ACD. Löschen eines Twilio-ACD	
	Löschen Sie eine vorhandene Twilio
Flex-ACD. ACD-Name	Eine Dropdown-Liste der
verfügbaren ACDs.	

Konfigurationsinformationen für Twilio Flex

Feld	Beschreibung
SID des Twilio-Kontos	Die ID des Systems, in dem Twilio Flex konfiguriert ist. Das ist Entspricht einer Webex WFO-Mandanten-ID. Der Zeichenfolgenwert muss mit "AC" beginnen.
Twilio-Authentifizierungstoken	(Optional) Das in Twilio generierte Authentifizierungstoken, das Webex, die WFO verwendet, um die SID des Twilio-Kontos zu authentifizieren.
Twilio Flex Workspace-SID	Der spezifische Arbeitsbereich Webex von WFO abgerufen wird. Es kann nur eine Workspace Flex-Instanz vorhanden sein.
	Unterarbeitsbereiche werden nicht unterstützt.
Twilio Flex Insights-Benutzername	(Nur klassisches WFM) Der Twilio Flex Insights-Benutzername, der zum Abrufen von Verlaufsdaten für Classic WFM verwendet wird.
Twilio Flex Insights-Kennwort	(Optional) (Nur klassische WFM) Das Kennwort für das Twilio Flex Inisights-Benutzerkonto, das zum Abrufen von Verlaufsdaten

für Classic WFM verwendet wird.

Feld	Beschreibung
Zeitzone	Die Zeitzone, die mit der in Flex Insights konfigurierten Zeitzone übereinstimmt. Diese ist standardmäßig auf die Zeitzone des Besitzers eingestellt.
Agentennamenformat	Das Format für die Vor- und Nachnamen aller Agenten.

Calabrio-Konfigurationsinformationen

Feld	Beschreibung
Benutzername für Calabrio API	Der Benutzername Ihres Webex WFO-Servicekontos. Dieses Dienstkonto ist auch Wird als Mandantenadministratorkonto oder API Benutzerkonto bezeichnet. Dies ist erforderlich, um Daten in den richtigen Besitzer hochzuladen. Dieses Konto muss von einem Systemadministrator erstellt werden und befindet sich in Ihrem Mandantensystem. Diesem Mandantenadministratorkonto müssen außerdem die richtigen Berechtigungen zum Hochladen von Daten erteilt werden. Wenden Sie sich an den Support von Cisco, um Hilfe beim Erstellen dieses Mandantenadministratorkontos zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines API Benutzers und Verwalten von Rollen und Berechtigungen . Dies ist sowohl für QM als auch für klassische WFM erforderlich.
Benutzerkennwort für Calabrio API	Das Kennwort für das Webex WFO-Servicekonto.

Produkte aktiviert

Feld	Beschreibung
Quality Management	Quality Management wurde als Webex WFO erworben Produkt. Webex WFO bietet Unterstützung für Twilio Flex Omnichannel-Systeme. Die Sprach- und Chatkanäle von Twilio Flex werden unterstützt. Das bedeutet, dass sowohl Anrufaufzeichnungen als auch Chatprotokolle in

Feld	Beschreibung
	Webex WFO.
Voice	Aktiviert Twilio Flex-Sprachkanäle.
Digital (Chat, SMS, E-Mail, Social)	Aktiviert digitale Twilio Flex-Kanäle (Chat, SMS). Weitere Informationen finden Sie unter Über Webex Unterstützung digitaler WFO-Kanäle .
Mitarbeitermanagement	Classic Workforce Management wurde als Webex erworben WFO-Produkt.

Metadaten-Zuordnung

(Nur Quality Management) In diesem Abschnitt können Sie definieren, welche Twilio-Aufgabenattribute, einschließlich komplexer objektbasierter Attribute, mit Twilio-Kontakten synchronisiert werden, wenn Sie Quality Management als Produkt aktiviert haben. Dies ist erforderlich, um zusätzliche Twilio Flex-Aufgabenattribute als benutzerdefinierte Metadaten in Webex WFO zuzuordnen. Geben Sie den Namen des Twilio-Aufgabenattributs genau so ein, wie er in den Attributen Ihrer Twilio-Aufgaben angezeigt wird. Geben Sie objektbasierte Attribute im Format <Objektname> und <Attributname> ein. Mithilfe der Dropdown-Liste können Sie auswählen, welchem benutzerdefinierten Metadatenfeld ein bestimmtes Aufgabenattribut in Webex WFO zugeordnet werden soll.

Benutzerdefinierte Metadatenfelder müssen zuerst im Metadaten-Manager erstellt werden (zu finden unter Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Metadaten-Manager).

ANMERKUNG Die Metadatenzuordnung wird nicht für Attribute unterstützt, die mehr als eine Ebene unter einem Objekt verschachtelt sind.

RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren

(Nur Quality Management) Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird die Bildschirmaufzeichnung für die konfigurierte ACD aktiviert.

Metadaten-Sprachzuordnung

(Nur Quality Management) Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn Sie im **Abschnitt "Produkte aktiviert** " die Option "Digital **" auswählen** . Hier können Sie die benutzerdefinierten Metadaten festlegen, die einem textbasierten Kontakt wie einer E-Mail oder einer Chat-Nachricht eine Sprache zuweisen. Die verfügbaren Metadatenoptionen stammen aus dem **Abschnitt Metadatenzuordnung** .

Webex WFO verwendet die Sprache eines Textkontakts, um Ergebnisse zu finden, wenn Sie den Textsuchfilter auf der Seite "Interaktionen" verwenden.

Webex WFO weist einem textbasierten Kontakt eine Sprache zu, wobei die folgenden Informationen in folgender Reihenfolge verwendet werden:

A. Eine Sprache, die dem Kontakt bereits zugewiesen ist, wenn er in Webex WFO importiert wird.

B. Eine Sprache, die einem benutzerdefinierten Metadatenfeld zugewiesen ist, das Sie hier konfigurieren (Abschnitt Metadaten-Sprachzuordnung).

C. Die Fallback-Sprache, die **Sie im Abschnitt Fallback-Textsprache** weiter unten konfigurieren.

D. Die Standardsprache (Englisch).

Fallback-Textsprache

(Nur Quality Management) Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn Sie im **Abschnitt "Produkte aktiviert** " die Option "Digital **" auswählen** . Wählen Sie die Sprache aus, die Textkontakten zugewiesen werden soll, wenn ihnen beim Import in Webex WFO keine Sprache zugeordnet ist und sie keinen Metadatenwert besitzen, wie oben im Abschnitt " **Metadaten-Sprachzuordnung** " definiert.

Webex WFO verwendet die Sprache eines Textkontakts, um Ergebnisse zu finden, wenn Sie den Textsuchfilter auf der Seite "Interaktionen" verwenden.

Webex WFO weist einem textbasierten Kontakt eine Sprache zu, wobei die folgenden Informationen in folgender Reihenfolge verwendet werden:

A. Eine Sprache, die dem Kontakt bereits zugewiesen ist, wenn er in Webex WFO importiert wird.

B. Eine Sprache, die einem benutzerdefinierten Metadatenfeld zugewiesen ist, das Sie oben im **Abschnitt "Metadaten-Sprachzuordnung** " konfiguriert haben.

C. Die Fallback-Sprache, die Sie hier konfigurieren (Abschnitt Fallback-Textsprache).

D. Die Standardsprache (Englisch).

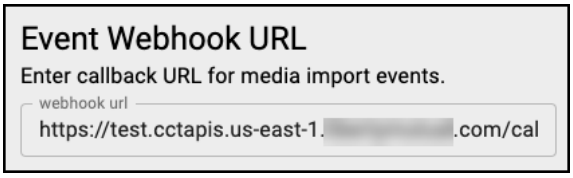
Verschlüsselung der Twilio-Sprachaufzeichnung

Wenn Sie die Twilio-Sprachaufzeichnungsverschlüsselung aktivieren, kann Webex WFO verschlüsselte Sprachaufzeichnungen aus Twilio importieren. Zur Verarbeitung müssen Sie Ihre Twilio-SID und Ihren privaten Schlüssel in Webex WFO eingeben. Nach der Verarbeitung verschlüsselt Webex WFO alle Aufzeichnungen erneut. In Ihrem Twilio-System finden Sie Ihre SID auf der Seite "Anmeldeinformationen". Cisco speichert wichtige Informationen im Amazon Web Services Secrets Manager.

HINWEIS Diese Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer, um diese Funktion anzufordern.

Ereignis-Webhook-URL

Die Ereignis-Webhook-URL ist die Ziel-URL Webex an die WFO Ereignisnachrichten zum Kontaktstatus sendet. Die URL muss ein vollqualifizierter absoluter Domänenname sein. Durch die Konfiguration dieses Felds kann Ihr Mandant eine Nutzlastbenachrichtigung erhalten, wenn ein Kontakt erfolgreich hochgeladen und in Webex WFO verarbeitet wurde. Das bedeutet, dass Kontaktdaten und Medien heruntergeladen, Audioereignisse verarbeitet und Verschlüsselungs- und Verschlüsselungsaufgaben abgeschlossen wurden.



Der Nutzlasttext des Webhook-Ereignisses für den Kontaktstatus lautet wie folgt.

```
1  {
2      "ccrId":0, // (int)
3      "sessionId": "", // (Zeichenfolge)
4      "legId": "", // (string) – Derselbe Wert wie callId
5      "tenantId": 0, // (int)
6      "Status": "", // (string) – z. B. 'COMPLETE' oder 'FAILED'
7      "failureReason": "" // (optionale Zeichenfolge) – Ein für Menschen lesbarer Grund für den Fehler,
   Kein Pass-Through-API Fehler oder Ausnahme
8  }
```

BEST PRACTICE Wenn Ihr Unternehmen Sicherheitsanforderungen in Bezug auf Aufzeichnungen hat, können Sie Quellaufzeichnungen in Twilio Flex löschen, sobald Sie benachrichtigt werden, dass eine Aufzeichnung verschlüsselt wurde

Und in Webex WFO gesichert.

Verlaufsdatenerfassung

(Nur klassisches Workforce Management) Durch die Konfiguration dieses Abschnitts kann Webex WFO nach dem Twilio Flex Insights Classic WFM Historical Data Report suchen, um dem Synchronisierungsprozess Aufgabenwarteschlangen und Echtzeit-Einhaltungsdaten hinzuzufügen. Ihre Twilio Flex-Kontoinformationen, die Sie als Voraussetzung für Workforce Management erfasst haben, werden in die Felder dieses Abschnitts eingegeben.

Feld	Beschreibung
Twilio Flex Insights-Projekt-ID	(Nur klassisches WFM) Die Flex Insights-Projekt-ID für das Twilio Flex Insights-Projekt, das der Twilio-Konto-SID zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
Berichts-ID für Agentenproduktivitätsd aten	(Nur klassisches WFM) Die eindeutige ID für den Bericht "Agentenproduktivitätsdaten".
Warteschleifen-Verlaufsdaten-Berichts-ID	(Nur klassisches WFM) Die eindeutige ID für den Bericht "Warteschleifenverlaufsdaten".
Servicewarteschlange	(Nur klassisches WFM) (Optional) Die Webex WFO-Servicewarteschlange, in der Agentenproduktivitätsdaten, die keiner Twilio-Aufgabenwarteschlange zugeordnet sind, werden gespeichert.

Agentenstatuszuordnung

(Nur klassisches Workforce Management) In diesem Abschnitt können Sie bestimmte Twilio-Aktivitäten bestimmten Webex WFO-Status zuordnen, um die Einhaltung zu gewährleisten, wenn Sie Classic WFM als Produkt aktiviert haben. Der Zustand "Hold" ist vorkonfiguriert und muss nicht zugeordnet werden. Zuordnungen können bearbeitet oder gelöscht werden, indem Sie die **Symbole "Zuordnung** bearbeiten" oder **"Löschen** " rechts neben den **Schiebereglern "Statusbegründungscode** aktivieren" auswählen. Schalten Sie den **Schieberegler Statusbegründungscode** aktivieren um, um die Namen der Twilio-Aktivitäten in der Mappe "Zeitplaneinhaltung" anzuzeigen.

HINWEIS Der Schieberegler ist nur für Aktivitäten verfügbar, die in Webex WFO den Status "Nicht bereit", "Arbeit nicht bereit" und "Arbeit bereit" zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Halten	Der Agent hat den Kontakt in die Warteschleife gestellt. Dieser ist vorkonfiguriert und kann nicht geändert werden.
Abmelden	Der Agent hat sich vom ACD abgemeldet. In vielen ACDs kann ein numerischer Begründungscode mit diesem Status einhergehen, um den Grund für die Statusänderung anzugeben.
Nicht bereit	Der Agent nimmt keine Kontakte aus dem ACD an. In vielen ACDs Dieser Status kann von einem numerischen Begründungscode begleitet werden, um den Grund für die Statusänderung anzugeben.
Bereit	Der Agent ist bereit, Kontakte vom ACD anzunehmen.
Gespräch	Der Agent ist auf einem Kontakt. Dies ist vorkonfiguriert.

Feld	Beschreibung
Arbeit nicht bereit	Der Agent führt Nacharbeiten durch und gibt den Wert "Nicht bereit" ein. -Zustand, wenn er fertig ist.
Arbeit bereit	Der Agent führt Nacharbeiten durch und wechselt in den Status "Bereit". wenn Sie fertig sind.

Verbindungseinstellungen für UJET

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie UJET als ACD auswählen.

Ujet-Konfiguration

Feld	Beschreibung
UJET-Benutzername	Der Unternehmensschlüssel, der im Abschnitt Unternehmensschlüssel & Geheimcode in UJET-Entwicklereinstellungen des UJET-Systems.
UJET-Kennwort	Der Geheimcode, der im Abschnitt Unternehmensschlüssel & Geheimcode in UJET-Entwicklereinstellungen des UJET-Systems.
S3-Eimer	(Schreibgeschützt) Der Amazon S3-Bucket, in den Anrufdaten
exportiert werden. S3-Sicherheitsrolle	(Schreibgeschützt) Die Sicherheitsrolle Ihres Amazon S3-Buckets.
Domäne	Die Domäneninformationen für Ihr UJET-System.

Webex WFO-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Benutzername für Cisco API	Der Benutzername Ihres Webex WFO-Servicekontos. Dieses Dienstkonto ist auch Wird als Mandantenadministratorkonto oder API Benutzerkonto bezeichnet. Dies ist erforderlich, um Daten in den richtigen Besitzer hochzuladen. Dieses Konto muss von einem Systemadministrator erstellt werden und befindet sich in Ihrem Mandantensystem. Diesem Mandantenadministratorkonto müssen außerdem die richtigen Berechtigungen zum Hochladen von Daten erteilt werden.

Feld	Beschreibung
	Wenden Sie sich an den Support von Cisco, um Hilfe beim Erstellen dieses Mandantenadministratorkontos zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines API Benutzers und Verwalten von Rollen und Berechtigungen .
Cisco API Benutzerkennwort	Das Kennwort für das Webex WFO-Servicekonto.

RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren

Feld	Beschreibung
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Webex WFO Smart Desktop für die Bildschirmaufzeichnung zu aktivieren. Weitere Konfigurationsdetails finden Sie unter Bildschirmaufzeichnung .

Globale Einstellungen konfigurieren

Auf der Seite "allgemeine Einstellungen" können Sie Systemaspekte konfigurieren, die für alle Benutzer und Anwendungen gelten.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Mandant verwalten".

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale >Administration > globale Einstellungen

Sitzungszeitlimit (in Minuten)

Benutzer werden nach einem bestimmten Zeitraum der Inaktivität automatisch abgemeldet. Im Feld Sitzungszeitlimit können Sie die Zeitspanne in Minuten eingeben, die eine Sitzung inaktiv sein soll, bevor der Benutzer automatisch abgemeldet wird. Standardwert = 60 Minuten. Der Höchstwert = 120 Minuten, d. h. 2 Stunden. Nur numerische Zeichen. Buchstaben und Sonderzeichen sind nicht erlaubt. Jede Änderung dieser Einstellung wird übernommen, wenn sich ein Benutzer das nächste Mal anmeldet oder eine Seite aktualisiert.

Automatische Benutzererstellung

Das Kontrollkästchen "Automatische Benutzererstellung" steuert, ob neue Webex WFO-Benutzer erstellt werden, wenn sich Mitarbeiter in Ihrem Contact Center an einem PC anmelden, auf dem der Smart Desktop installiert ist.

- Deaktiviert – (Standard) Neue Benutzer werden nicht erstellt
- Ausgewählt: Neue Benutzer werden erstellt.

BEST PRACTICE Die meisten Unternehmen sollten die Option "Automatisierte Benutzererstellung **aktivieren" deaktiviert lassen** . Wenn Sie diese Einstellung aktivieren, besteht die Gefahr, dass Sie Benutzer duplizieren und die duplizierten Benutzer anschließend manuell zusammenführen oder löschen müssen. Die automatische Benutzererstellung wird nur für Organisationen empfohlen, die Endpunkte verwenden Aufzeichnung.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, was passiert, wenn sich ein Windows-Benutzer bei einem PC anmeldet, auf dem Smart Desktop installiert ist, je nachdem, ob das Kontrollkästchen Automatische Benutzererstellung aktiviert oder deaktiviert ist.

Automatische Benutzererstellung Kontrollkästchen – Konfiguration	**Die Anmeldung ist mit einem Aktiver Webex WFO-Benutzer**	**Ergebnis in PC und Webex WFO**
Geräumt	Ja	Webex WFO-Benutzer wird von Smart Desktop wie konfiguriert aufgezeichnet.
Geräumt	Nein	Es wird kein neuer Webex WFO-Benutzer hinzugefügt. Nichts wird vom Smart Desktop aufgezeichnet.
Ausgewählt	Ja	Webex WFO-Benutzer wird von Smart Desktop wie konfiguriert aufgezeichnet.
Ausgewählt	Nein	Der neue Webex WFO-Benutzer mit dem Benutzerprofil "Aufzeichnung" wird hinzugefügt. Neue Webex WFO-Benutzer werden von Smart Desktop wie konfiguriert aufgezeichnet.

Automatische Clientaktualisierung

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Automatische Client-Aktualisierung, um automatische Updates von

Smart Desktop zu aktivieren. Wenn diese Funktion aktiviert ist, vergleicht Smart Desktop bei der Anmeldung und zu zufälligen Zeiten zwischen Mitternacht und 1:00 AM Versionen mit der Version auf dem Server, lädt die neuere Version herunter und installiert sie, um die Kompatibilität zu gewährleisten. Diese Funktion wird nicht unterstützt, wenn der Smart Desktop Client (SDC) auf einem

Serverversion von Windows. Dazu gehören VDI-Lösungen, die ein Serverbetriebssystem verwenden, um eine Agentenumgebung zu emulieren, z. B. Citrix, Amazon Workspace usw.

Aufzeichnungsformat auswählen

Wählen Sie das Aufzeichnungsformat aus, das für die Aufnahme von Audiokontakten verwendet werden soll.

VP8 Codec Videokodierung

Internet Explorer ist veraltet, daher können Sie dieses Feld deaktiviert lassen.

Aufzeichnungsverschlüsselungsschlüssel generieren

Diese Option wird nur angezeigt, wenn für Ihre Rolle die Berechtigung "Verschlüsselungsschlüssel verwalten" aktiviert ist.

Alle gespeicherten Aufzeichnungen werden verschlüsselt. Sie können jederzeit einen neuen Aufzeichnungsverschlüsselungsschlüssel generieren, indem Sie auf die Schaltfläche "Generieren" klicken. Vorhandene Aufzeichnungen werden nicht erneut verschlüsselt, wenn Sie einen neuen Schlüssel generieren. Der neue Schlüssel wird wirksam, wenn die Clients das nächste Mal aktualisiert oder neu installiert werden.

Der neue Verschlüsselungsschlüssel wird angezeigt, wenn Sie ihn generieren. Dieser Schlüssel kann Ihre Aufnahmedateien verschlüsseln und entschlüsseln, bewahren Sie diesen Schlüssel also an einem sicheren Ort auf.

In Cloud-Bereitstellungen ist die verfügbare Verschlüsselungsmethode RSA-2048 (mit asymmetrischen Schlüsseln) und AES-256 für Medien, die von Webex WFO aufgezeichnet wurden.

Zeitzone

Wählen Sie die Zeitzone aus, die als Standardzeitzone für den Kunden verwendet werden soll. Diese Zeitzone kann von einem einzelnen Benutzer überschrieben werden, der auf der Seite "Agentenzeitpläne" eine benutzerdefinierte Zeitzone auswählt.

Standardsprache

Wählen Sie die Sprache aus, die als Standardsprache für den Kunden verwendet werden soll. Diese Sprache kann überschrieben werden, indem ein einzelner Benutzer bei der Anmeldung eine benutzerdefinierte Sprache auswählt.

Benutzerprofilpriorität

Sie können die Priorität von Benutzerprofilen aus externen Quellen (ACD und Aufzeichnung) ändern, indem Sie die Priorität in der Tabelle "Priorität des Benutzerprofils" ändern.

HINWEIS Override-Benutzerprofile haben standardmäßig die höchste Priorität. Sie können diese Priorität nicht herabsetzen. Wenn Sie einen Benutzer anhand der Werte identifizieren möchten, die in einem ACD- oder Aufzeichnungsbenutzerprofil gespeichert sind,
Anstelle der Werte, die in einem Override-Nutzungsprofil gespeichert sind, müssen Sie das Override-Benutzerprofil dieses Benutzers manuell löschen.

Diese Neuanordnung bewirkt Folgendes:

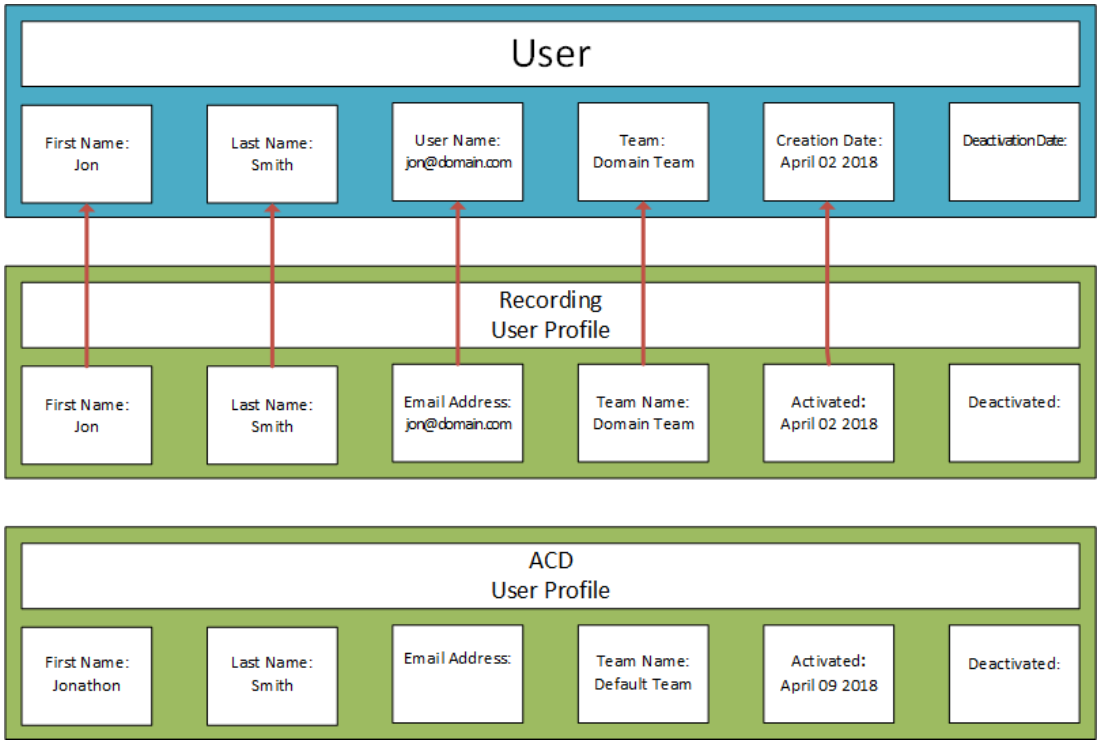
- Dadurch wird die Reihenfolge der Benutzerprofile in der Tabelle "Benutzerprofile" auf der Seite "Benutzer" geändert.
- Wenn ein Benutzer zwei Benutzerprofile mit unterschiedlichen Werten in einem Feld hat, kann sich auch der Wert ändern, den Webex WFO zur Identifizierung des Benutzers auswählt.

BEST PRACTICE Die Neuanordnung der Priorität von Benutzerprofilen wirkt sich auf jeden Benutzer aus, der über diese Benutzerprofile verfügt. Legen Sie die Priorität der Benutzerprofile einmal fest, wenn Sie Webex WFO zum ersten Mal konfigurieren.

Beispiel für eine Neuanordnung der Priorität im Benutzerprofil

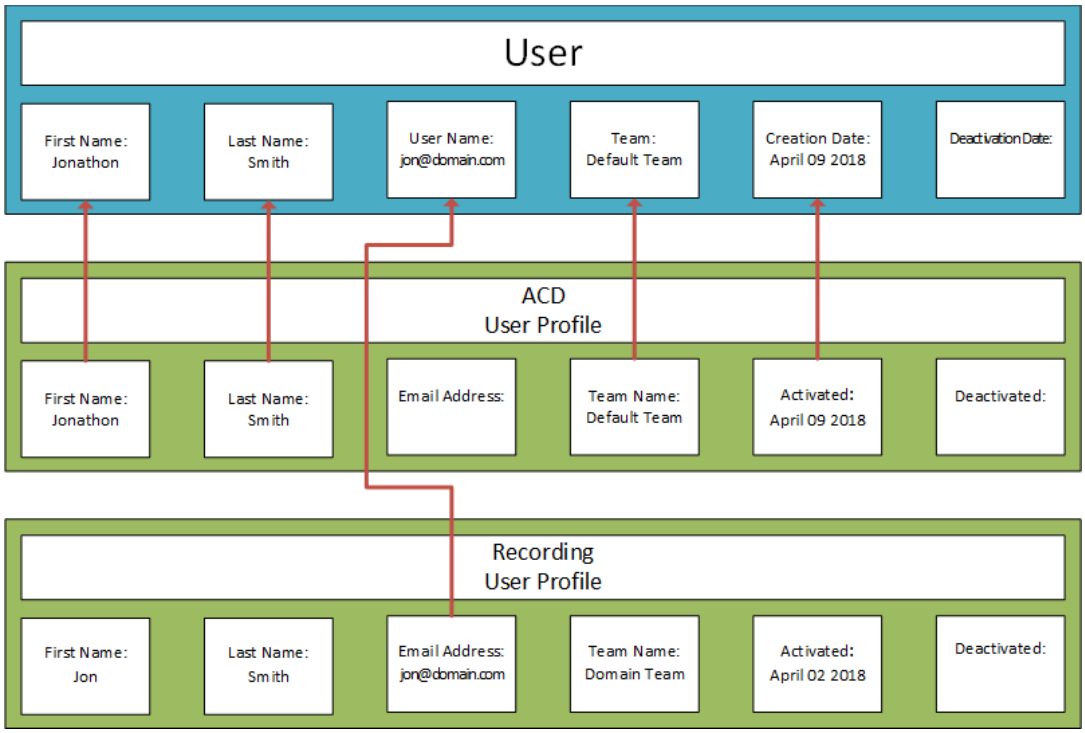
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie die Identität eines Webex WFO-Benutzers geändert wird, wenn die Priorität der Benutzerprofile dieses Benutzers neu angeordnet wird.

In der ersten Abbildung hat das Benutzerprofil "Aufzeichnung" eine höhere Priorität als das Benutzerprofil "ACD", sodass Webex WFO für die meisten Felder Werte aus dem Benutzerprofil "Aufzeichnung" auswählt.



In der zweiten Abbildung wurden die Benutzerprofile neu angeordnet, sodass das Benutzerprofil ACD eine höhere Priorität hat als das Benutzerprofil "Aufzeichnung". Jetzt wählt Webex WFO für die meisten Felder Werte aus dem ACD Benutzerprofil aus. Durch diese Neuanordnung werden der Vorname, das Team und das Erstellungsdatum des Benutzers geändert.

Die Priorität der Benutzerprofile hat keinen Einfluss darauf, welcher Wert im Feld "ID des externen Benutzers" ausgewählt wird, selbst wenn ein Benutzer sowohl über ein Aufzeichnungsbenutzerprofil als auch über ein ACD Benutzerprofil verfügt. Webex WFO ordnet die ID des externen Benutzers aus dem Aufzeichnungsbenutzerprofil der Windows-Anmeldung des Benutzers zu, und die ID des externen Benutzers aus dem Benutzerprofil des ACD wird der ACD-ID des Benutzers zugeordnet.



Dashboard-Verwaltung

Mit der Funktion "Dashboard-Verwaltung" können Sie steuern, welche Dashboard-Benutzer basierend auf ihren Rollen sehen, wenn Ihr Contact Center von Version 10.4 auf Version 11.0 wechselt. Standardmäßig wird allen Benutzern das klassische Dashboard angezeigt, das dieselben Widgets wie in Version 10.4 enthält. Wenn Sie eine Rolle aus dem Bereich "Klassisches Dashboard" in den Bereich "Daten-Explorer" verschieben, sehen Benutzer mit dieser Rolle ein aktualisiertes Dashboard, das die neue Version ihrer Widgets oder ein bestimmtes Dashboard enthält, das freigegeben und für diese Rolle sichtbar gekennzeichnet ist.

Ähnliche Themen

- Globale Einstellungen QM konfigurieren
- Sicherheitsupdate: TLS 1.1 und schwache SSL/TLS 1.2-Verschlüsselungen werden als veraltet markiert

Laden Sie die Installationsprogramme für Smart Desktop und Webex WFO Data Server herunter

Über die Seite "Downloads" können Sie auf die Installationsprogramme für Webex WFO Smart Desktop und Webex WFO Data Server zugreifen, die für Ihren Mandanten verfügbar sind.

Um ein gewünschtes Installationsprogramm herunterzuladen, klicken Sie auf den entsprechenden Link.

Seitenspeicherort

Anwendungsmanagement > Global > Administration > Downloads

Herunterladen	Beschreibung
Webex WFO-Datenserver Webex WFO Smart Desktop	Der Datenserver (CalabrioONEDataServerSetup_<TenantName>.exe) und Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe)-Installationsprogramme für diesen Mandanten. Diese Installationsprogramme sind so konfiguriert, dass nur eine Verbindung mit dem Besitzer hergestellt wird, von dem sie heruntergeladen wurden. In mandantenfähigen Umgebungen bedeutet dies, dass sie nicht heruntergeladen und an einen anderen Mandanten übertragen werden können. Weitere Informationen zur Installation des Smart Desktops und Webex WFO-Datenservers finden Sie im *Installationshandbuch für Cloud-Bereitstellungen* .

Ähnliche Themen

- Datenserver konfigurieren
- Datenserver-Protokolle herunterladen
- Datenserverstatus überwachen
- Agenten in Echtzeit überwachen

Telefone zu Agenten, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuordnen

Nachdem Sie Geräte über den Datenserver synchronisiert haben (siehe Konfigurieren des Datenservers), können Sie auf der Seite Gerätezuordnungen Geräte aus Ihrem ACD Webex WFO-Benutzern, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuordnen.

Sie können auf dieser Seite keine neuen Geräte hinzufügen. Wenn Sie neue Geräte hinzufügen möchten, müssen Sie diese über den Datenserver synchronisieren.

Voraussetzungen

- Die Geräte wurden über den Datenserver synchronisiert.
- Sie verfügen über die Berechtigung Gerätezuordnungen konfigurieren.
- Sie haben die Kontrolle über Ihre gesamte Contact Center-Organisation.
- Um einen Agenten mehreren Geräten zuzuordnen, müssen Sie Cisco UCCE Version 12 oder 12.5 als ACD haben und beide Geräte müssen dieselbe ACD Leitung (DN) nutzen. Eine zusätzliche Konfiguration innerhalb des Cisco ACD ist erforderlich.

Position der Seite

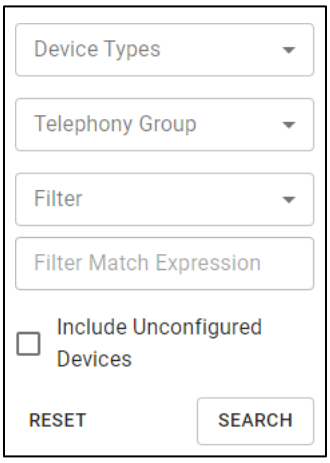
Anwendungsverwaltung > QM > QM -konfiguration > Gerätezuordnungen

Prozeduren

Nach einem Gerät suchen

- Verwenden Sie das Suchmenü, um Geräte zu suchen, deren Zuordnungen Sie konfigurieren oder bearbeiten möchten. Sie können das Sternchen (*) im **Feld "Filterübereinstimmungsausdruck** " verwenden, um eine beliebige Anzahl von

Zeichen.



Agenten mit mehreren Geräten verknüpfen

1. Nachdem Sie die Geräte gesucht haben (siehe Gerät suchen), wählen Sie den Agenten aus dem Dropdown-Menü Agent für beide Geräte aus.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Gleichzeitiges Bearbeiten von Gerätezuordnungen

Sie können nur die Zuordnungen vorhandener Geräte bearbeiten. Sie können keine neuen Geräte über CSV Import hinzufügen.

1. Klicken Sie auf das Optionssymbol (drei Punkte) und wählen Sie **Geräte** exportieren aus. Eine CSV Datei wird auf Ihr Gerät heruntergeladen.
2. Bearbeiten Sie die CSV Datei, um die Geräte nach Bedarf Benutzern, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuzuordnen.

   ANMERKUNG

   Um einem Agenten ein Gerät zuzuordnen, muss mindestens eines der folgenden Felder ausgefüllt sein:

   - Benutzername
   - Domain-Name
   - LastName
   - FirstName

   Um die Zuordnung zwischen einem Gerät und einem Agenten aufzuheben, löschen Sie die Werte in allen vier Feldern.

3. Klicken Sie auf das Optionssymbol und wählen Sie Geräte **importieren aus**.

4. Importieren Sie die Datei CSV.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, welche Felder in der exportierten CSV Datei Sie bearbeiten können, um Geräte zuzuordnen.

Feld	Bearbeitbar?	Beschreibung
Gerätename	N	Der Name des Geräts in Ihrer Anrufumgebung.
Gerätetyp	N	Der Typ des Geräts in Ihrer Anrufumgebung.
Durchwahlen	N	Die Durchwahl, die dem Gerät in Ihrer Anrufumgebung zugeordnet ist.
Name des virtuellen Geräts	N	Das nicht-physische Gerät, das einem physisch aufgezeichneten Gerät in Ihrer Aufzeichnungsumgebung zugeordnet ist.
TelephonyGroup	N	Die Telefoniegruppe, die dem Gerät in Ihrer Anrufumgebung zugeordnet ist.
DisplayID	N	Die ID des Geräts in Ihrer Anrufumgebung.
IsRecordingTones	J	Bei TRUE verwendet das Gerät Aufnahmetöne (nicht üblich).
Benutzername	J	Der Benutzername (E-Mail-Adresse) des Webex WFO-Benutzers, der dem Gerät zugeordnet ist. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld.
Domain-Name	J	Die Windows-Anmeldung des Benutzers, der dem Gerät zugeordnet ist. Dieses Feld ist optional.
LastName	J	Der Nachname des Benutzers, der dem Gerät zugeordnet ist. Dieses Feld ist optional.
FirstName	J	Der Vorname des Benutzers, der dem Gerät zugeordnet ist. Dieses Feld ist optional.
MonitorServer	J	Nicht verwendet.

Feld	Bearbeitbar?	Beschreibung
RecordingCluster	J	Die Aufzeichnungsgruppe, die dem Gerät zugeordnet ist. Bei diesem Wert wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Die Aufzeichnungsgruppe muss bereits in Webex WFO vorhanden sein.
Aufzeichnungstyp	J	Der Aufzeichnungstyp des Geräts. Folgende Werte sind für dieses Feld zulässig: ▪ Ereignisbenachrichtigung ▪ Aufzeichnung mehrerer Registrierungen ▪ Netzwerkaufzeichnung ▪ Kein ▪ Versöhnung ▪ Einzelschritt-Konferenz

Ähnliche Themen

- Datenserver konfigurieren: Synchronisieren Sie Geräte mit Webex WFO.

Konfigurieren Extension Mobility für Cisco Network Recording

Webex WFO unterstützt zwei Arten der Konfiguration von Extension Mobility (EM) für Cisco Network Recording. In diesem Thema werden die Begriffe verwendet, die im aktuellen Produkt verwendet werden. Die verwendeten Begriffe können je nach Produktversion unterschiedlich sein. Beachten Sie bei der Konfiguration von Agenten für Extension Mobility, dass die Aufzeichnung angehalten wird, wenn der Benutzer sich in einem Telefonanruf befindet, während er sich von einem Gerät abmeldet.

Standard-Extension Mobility

Dies ist die ursprüngliche Methode zum Konfigurieren von EM in Webex WFO. Es funktioniert für Systeme mit einem Cluster und ist die empfohlene Methode, um EM für diese Umgebungen zu konfigurieren.

Gerätezuordnungskonfiguration

Benutzerprofilkonfiguration

- Verknüpfen Sie einen Benutzer mit dem Benutzerprofil unter Kontaktgeräte
- Konfigurieren Sie keine Aufzeichnungsgruppe für das Benutzerprofil

- Das Benutzerprofil muss in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) nicht mit dem JTAPI Benutzer verknüpft sein

Gerätekonfiguration

- Ordnen Sie Geräte einem Standard-Hotelagenten zu oder lassen Sie sie nicht mit einem Benutzer verknüpft
- Konfigurieren Sie eine Aufzeichnungsgruppe und einen Aufzeichnungstyp (Netzwerk) für das Gerät
- Das Gerät muss in Unified CM mit dem JTAPI Benutzer verknüpft sein

So funktioniert's

Die Erkennung EM An- und Abmeldung hängt von den Anschlüssen ab, die auf dem Gerät geändert werden. Dies bedeutet, dass für Webex WFO zwei Anforderungen für die Konfiguration von Benutzerprofilerweiterungen gelten:

- Die Anschlüsse in einem Benutzerprofil müssen dieses Benutzerprofil eindeutig identifizieren
- Die Anschlussgarnitur in einem Benutzerprofil muss sich von den Erweiterungen unterscheiden, die für Geräte konfiguriert sind, bei denen sich das Benutzerprofil anmelden kann

Wenn sich ein Anschlussmobilitätsprofil bei einem Gerät an- oder abmeldet, ändert sich der Anschlusssatz auf diesem Gerät. Auf diese Weise werden An- und Abmeldungen erkannt, und Webex WFO ermittelt auch, welches Benutzerprofil (falls vorhanden) am Gerät angemeldet ist. Jedes Mal, wenn sich der Erweiterungssatz auf einem Gerät ändert, überprüft Webex WFO, ob der Erweiterungssatz mit einem Benutzerprofil übereinstimmt, Webex WFO bekannt ist. Wenn dies der Fall ist, ordnet Webex WFO den Benutzer im Benutzerprofil dem Gerät zu. Wenn die Anschlussnummern auf dem Gerät mit keinem Benutzerprofil übereinstimmen und derzeit ein Benutzerprofil am Gerät angemeldet ist, hebt Webex WFO die Verknüpfung zwischen dem Benutzerprofil und dem Gerät auf.

Extension Mobility Clusterübergreifend

Diese Art der EM-Konfiguration wurde eingeführt, um die Extension Mobility Cross-Cluster-Funktion (EMCC) von Cisco zu unterstützen. Um die Funktion EMCC nutzen zu können, ist in jedem der Unified CM Cluster umfangreiche Konfigurationsmöglichkeiten erforderlich. Darum geht es hier nicht. Informationen zur Konfiguration von EMCC finden Sie im Funktionskonfigurationshandbuch *für Cisco Unified CM* für Ihre Version.

HINWEIS Die Steuerelemente für die Aufzeichnung des IP Telefondiensts werden in der EMCC-Funktion von Cisco nicht unterstützt.

Gerätezuordnungskonfiguration

Benutzerprofilkonfiguration für Benutzerprofile, die sich an Telefonen anmelden, die in andere Cluster eingebunden sind

- Verknüpfen Sie einen Benutzer mit dem Benutzerprofil unter Kontaktgeräte
- Benutzerprofil mit Aufzeichnungsgruppe und Aufzeichnungstyp konfigurieren (Netzwerk)
- Das Benutzerprofil muss mit dem JTAPI Benutzer in Unified CM verknüpft sein

Gerätekonfiguration für Geräte, bei denen sich Benutzerprofile dieses Clusters anmelden

- Ordnen Sie Geräte einem Standard-Hotelagenten zu oder lassen Sie sie nicht mit einem Benutzer verknüpft
- Konfigurieren Sie eine Aufzeichnungsgruppe und einen Aufzeichnungstyp (Netzwerk) für das Gerät
- Das Gerät muss in Unified CM mit dem JTAPI Benutzer verknüpft sein

So funktioniert's

Ähnlich wie bei der Standardkonfiguration hängt die korrekte Erkennung EM An- und Abmeldung von den aktuellen Erweiterungen auf dem Gerät ab. Es gelten die gleichen Konfigurationsanforderungen:

- Die Anschlüsse in einem Benutzerprofil müssen dieses Benutzerprofil eindeutig identifizieren.
- Die Anschlussgarnitur in einem Benutzerprofil muss sich von den Erweiterungen unterscheiden, die für Geräte konfiguriert sind, bei denen sich das Benutzerprofil anmelden kann.

Anmelden bei einem Heimcluster-Gerät

- Wenn sich ein Benutzerprofil bei einem Gerät in seinem Home-Cluster anmeldet (wie im selben Unified CM Cluster, auf dem das Benutzerprofil konfiguriert ist), funktioniert EM genauso wie in der Standardkonfiguration.
- Anrufe werden mit der Aufzeichnungsgruppe aufgezeichnet, die auf dem Gerät konfiguriert ist, bei dem das Profil angemeldet ist.

Anmelden bei einem Remote-Cluster-Gerät

> **HINWEIS** Die integrierte Bridge (BIB) muss auf dem Besuchercluster in den callManager-Serviceparametern aktiviert werden, bevor EMCC konfiguriert wird.

- Wenn sich ein Benutzerprofil bei einem Gerät anmeldet, das sich in einem Remote-Cluster befindet (z. B. in einem anderen Unified CM-Cluster als dem, auf dem das Benutzerprofil konfiguriert ist), erstellt der Heim-Unified CM-Cluster ein temporäres Phantom-Besuchsgerät.
- Der Cisco CTI-Dienst erkennt, dass dieses Gerät erstellt wurde. Wenn das Phantomgerät in Betrieb genommen wird, überprüft Webex WFO die Anschlussnummern, um festzustellen, ob sie mit einem Benutzerprofil übereinstimmen, dem ein Benutzer und eine Aufzeichnungsgruppe zugeordnet sind.
- Wenn dies der Fall ist, registriert CTI das Phantomgerät für die Aufzeichnung bei dem Benutzer und der Aufzeichnungsgruppe, die im entsprechenden Benutzerprofil konfiguriert sind.
- Wenn sich das Benutzerprofil vom Remotegerät abmeldet, entfernt der Heim-Unified CM Cluster das Phantomgerät und der Cisco CTI-Dienst verwirft es.

Ähnliche Themen

- Telefone zu Agenten, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuordnen – Erfahren Sie, wie Sie Geräte von Ihrem ACD zu Webex WFO-Benutzern, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuordnen.

Erfahren Sie mehr über Webex WFO mit TIP

Mit TIP erhalten Benutzer zeitnahe kontextbezogene Unterstützung, die auf ihren Bedürfnissen basiert. Diese Inhalte befinden sich in der Anwendung und geben den Benutzern die Ratschläge, die sie benötigen, wenn sie sie benötigen. Verwenden Sie TIP, um das Onboarding zu erleichtern.

Die Informationen in TIP variieren je nach den Webex WFO-Berechtigungen, über die Sie verfügen. Agenten sehen nicht so viel Inhalt wie Administratoren.

TIP kann nicht für einzelne Benutzer oder Rollen deaktiviert werden.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verwendet Webex WFO Cloud.

Position der Seite

Alle Seiten > Sternsymbol (untere rechte Ecke der Seite)

Prozeduren

Zugriff auf TIPP

- Klicken Sie auf das Sternsymbol (untere rechte Ecke der Seite). TIP wird geöffnet.

Gehen Sie dazu wie folgt vor	Gehen Sie zu diesem Abschnitt in TIPP
Machen Sie eine Orientierungstour	Erste Schritte Dieser Abschnitt richtet sich an Personen, die neu bei Webex WFO sind. Die Touren variieren je nach Seite und sind an die Berechtigungen der Benutzer gebunden. Orientierungstouren sind in mehreren Sprachen verfügbar, basierend auf den Browsereinstellungen des Benutzers. Eine Liste der verfügbaren Sprachen finden Sie unter "Lokalisierung und unterstützte Sprachen" im *Webex WFO-Installationshandbuch für Cloud-Bereitstellungen* .

Synchronisierung von Daten zwischen dem ACD und Webex WFO

Webex WFO kann Daten mit manchen ACDs synchronisieren. Informationen zur Synchronisierung bestimmter ACDs finden Sie im Integrationshandbuch für diese ACD. Der Synchronisierungsdienst extrahiert die folgenden Informationen automatisch aus einer ACD und lädt sie in Webex WFO:

- Agenten
- Teams
- Beziehung zwischen Agenten und Teams
- Servicewarteschlangen

Nachdem diese Informationen in Webex WFO geladen wurden, können Sie Webex WFO so konfigurieren, dass Prognosen und Zeitpläne für Servicewarteschlangen generiert werden.

HINWEIS Wenn das ACD neue Daten synchronisiert, z. B. neue Agenten oder Teams, und Sie bereits angemeldet sind, können Sie diese nicht anzeigen. Ihr Bereich wird bei der Anmeldung festgelegt. Da diese Teams und Benutzer
Sie werden erstellt, nachdem Sie sich angemeldet haben. Sie haben keinen Überblick über sie, bis Sie sich abmelden und dann wieder anmelden.

HINWEIS In Webex WFO erstellte Teams, Agenten, Beziehungen oder Servicewarteschlangen werden nicht mit dem ACD synchronisiert. Sie werden nur in Webex WFO verwaltet.

Synchronisierung von Agentendaten zwischen dem ACD und Webex WFO

Webex WFO geht davon aus, dass jeder aus dem ACD in Webex WFO importierte Benutzer ein Agent ist. Als Ergebnis werden ein Benutzerdatensatz und ein Benutzerprofil erstellt und dem Benutzer die Agentenrolle zugewiesen. Einige ACDs können Benutzern die Supervisor-Rolle zuweisen, und diese Rolle wird dem Benutzer in Webex WFO zugewiesen.

Wenn jemand Benutzerdaten im ACD ändert, erkennt der Synchronisierungsdienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Änderung der ACD	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neuer Agent wird hinzugefügt.	Neuer Agent wird hinzugefügt. Der Synchronisierungsdienst gilt insbesondere für Folgendes: ▪ Der Vor- und Nachname des ACD Agenten wird auf den Vor- und Nachnamen des Webex WFO-Agenten angewendet. ▪ Die ACD Anmelde-ID wird auf die Webex WFO-Mitarbeiter-ID und die ACD-ID angewendet. Sie können die Mitarbeiter-ID, aber nicht die ACD-ID ändern. Eine Änderung der Mitarbeiter-ID hat keine Auswirkungen auf die ACD Anmelde-ID. ▪ Die Webex WFO-Startdaten für das Unternehmen und die Abteilung werden auf das aktuelle Datum festgelegt. ▪ Das entsprechende Team wird dem Agenten als Team des Agenten zugewiesen. **HINWEIS** Wenn dem ACD kein Team zugewiesen ist, können Sie dem Agenten manuell ein Team zuweisen in Webex WFO.
Der Vor- oder Nachname des Agenten ist geändert.	Der Vor- oder Nachname des Agenten wird geändert
Ein Agent wird gelöscht.	Der Agentenstatus wird auf "Inaktiv" gesetzt.

Synchronisierung von Teamdaten zwischen dem ACD und Webex WFO

Der Synchronisierungsdienst erkennt Änderungen an Teamdaten im ACD und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Änderung der ACD	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neues Team wird hinzugefügt.	Neues Team mit dem gleichen Namen wird hinzugefügt.

Änderung der ACD	Resultierende Änderung in Webex WFO
	Ein Agent, der Mitglied des Teams im ACD ist, wird Mitglied des Teams in Webex WFO.
Teamname wird geändert.	Der Teamname wird geändert.
Neuer Agent wird dem Team hinzugefügt.	Neuer Agent wird dem Team hinzugefügt.
Team wird geändert.	Keine Änderung.
Agent wird aus einem Team entfernt	Keine Änderung.

Sie können neue Teams in Webex WFO erstellen und ihnen Agenten zuweisen, diese neuen Teams werden aber nicht mit dem ACD synchronisiert.

Ein Agent kann nur einem Team angehören. Wenn Sie einen Agenten in Webex WFO von einem Team in ein anderes verschieben, hat dies keine Auswirkungen auf die Teamzuweisung dieses Agenten in der ACD.

Servicewarteschlangendaten synchronisieren

Der Synchronisierungsservice erkennt Änderungen an Servicewarteschlangendaten im ACD und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Änderung der ACD	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neue Servicewarteschlange wird hinzugefügt.	Neue Servicewarteschlange wird hinzugefügt. Insbesondere führt der Synchronisierungsdienst die folgenden Schritte aus: Folgende: ▪ Der Name der ACD Servicewarteschlange wird auf die Beschreibung der Webex WFO-Servicewarteschlange angewendet. ▪ Die ID der ACD Servicewarteschlange wird auf die ID der Webex WFO-Servicewarteschlange angewendet. ▪ Verleiht der neuen Servicewarteschlange eine Servicewarteschlange vom Typ "Interaktiv/Sprache".
	Neue Kompetenzzuordnung wird hinzugefügt. Der Synchronisierungsdienst führt insbesondere folgende Aktionen aus:

Änderung der ACD	Resultierende Änderung in Webex WFO
	▪ Der Name der ACD Servicewarteschlange wird auf den Namen der Webex WFO-Kompetenzzuordnung angewendet. ▪ Die ID der ACD Servicewarteschlange wird auf die Nummer der Webex WFO-Kompetenzzuordnung angewendet. Zwischen der ACD Kompetenzzuordnung und der Webex WFO-Kompetenzzuordnung wird eine 1-zu-1-Zuordnung erstellt.
Der Name der Servicewarteschlange wird geändert.	▪ Der neue Name der ACD Servicewarteschlange wird auf die Beschreibung (den Namen) der Webex WFO-Servicewarteschlange angewendet. ▪ Der neue Name der ACD Servicewarteschlange wird auf den Namen der Webex WFO-Kompetenzzuordnung angewendet.
Die Servicewarteschlange wird gelöscht.	Keine Änderung.

Authentifizierungsmethode konfigurieren

Verwenden Sie die Seite Authentifizierung, um eine Authentifizierungsmethode auszuwählen und zu konfigurieren, um die Identität aller Personen zu überprüfen, die eine Verbindung mit Webex WFO herstellen möchten. Webex WFO unterstützt drei Authentifizierungsmethoden: Standard Webex WFO-Authentifizierung, SAML-Authentifizierung und Active Directory-Authentifizierung. Auf der Seite Authentifizierung können Sie die Standardauthentifizierungsmethode konfigurieren und aktivieren (siehe Aktivieren der Standardauthentifizierung und die SAML Authentifizierungsmethode (siehe Konfigurieren der SAML Authentifizierung). Sie können die Active Directory-Authentifizierungsmethode nur für lokale Bereitstellungen von Webex WFO auf der Seite Active Directory-Konfiguration unter Anwendungsverwaltung > Global aktivieren und konfigurieren > Systemkonfiguration > Active Directory-Konfiguration (siehe Herstellen einer Verbindung mit einem Active Directory-Server).

HINWEIS Sowohl der Systemadministrator als auch der Tenant-Administrator können SAML Authentifizierung für einen bestimmten Tenant konfigurieren. Wenn beide Administratoren SAML auf Mandantenebene konfigurieren
Authentifizierung für einen bestimmten Mandanten, Webex WFO die neueste Konfiguration verwendet. Wenn der Systemadministrator die systemweite SAML Authentifizierung aktiviert, werden die Einstellungen für die SAML Authentifizierung auf Mandantenebene überschrieben.

Webex WFO ermöglicht die Authentifizierung im gemischten Modus. Dies bedeutet, dass Sie mehrere Benutzerauthentifizierungsmethoden gleichzeitig aktivieren können.

Voraussetzungen

Sie müssen über Mandantenberechtigungen verfügen, um die Authentifizierung zu konfigurieren und zu aktivieren.

Bevor Sie SAML Authentifizierung konfigurieren, konfigurieren Sie einen Identitätsanbieter (IdP), der SAML 2.0 unterstützt (siehe Konfigurieren von Identitätsanbietern. Stellen Sie beim Konfigurieren des Identitätsanbieters sicher, dass Sie die Aussteller-ID, die Single Sign-On-URL und das Identitätsanbieterzertifikat aufzeichnen und diese Daten an einem leicht zugänglichen Ort speichern. Sie verwenden diese Informationen, wenn Sie die SAML Authentifizierung konfigurieren.

HINWEIS Wählen und konfigurieren Sie Okta oder Active Directory Federation Services (ADFS) als Identitätsanbieter, um Benutzernamen und Kennwörter für Webex WFO (den Dienstanbieter) zu authentifizieren.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Global > Administration > Authentifizierung

Prozeduren

Sie können die Seite "Authentifizierung" verwenden, um Webex WFO-Authentifizierung zu aktivieren/deaktivieren oder um SAML Authentifizierung zu aktivieren/deaktivieren und zu konfigurieren.

Authentifizierung aktivieren

Webex WFO-Authentifizierung ist standardmäßig aktiviert.

1. Wählen Sie die Authentifizierungsmethode aus, die Sie aktivieren möchten.
   Mit Webex WFO können Sie mehrere Benutzerauthentifizierungsmethoden gleichzeitig aktivieren.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Authen. deak.

1. Wählen Sie die Authentifizierungsmethode aus, die Sie deaktivieren möchten.
   Eine Authentifizierungsmethode muss aktiviert sein, bevor Sie auf "Speichern" **klicken**können. Um die WFO-Authentifizierung **zu deaktivieren** Webex müssen Sie zuerst SAML Authentifizierung **auswählen**.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der SAML Authentifizierung mit Okta als IdP

Bevor Sie dieses Verfahren ausführen, vergewissern Sie sich, dass Sie Okta als IdP konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Okta .

1. Wählen Sie "Authentifizierung SAML aktivieren **" aus**.
2. Verwenden Sie im Abschnitt Identitätsanbieter **die Daten, die Sie bei der** Konfiguration von Okta als IdP erfasst haben, um die folgenden Felder zu konfigurieren.
   a. Geben Sie einen eindeutigen Namen für diese IdP-Konfiguration in das **Feld NAME** ein.
   b. Geben Sie die **AUSSTELLER-ID** ein. Fügen Sie die URL aus dem **Feld "Identity Provider Issuer** " in Okta ein.

c. Geben Sie die **SINGLE SIGN ON URL** ein. Fügen Sie die URL aus dem **Feld Identity Provider Single Sign-On URL** in Okta ein.

> **HINWEIS:** Diese URL wird vom Identitätsanbieter bereitgestellt und ist nicht mit der URL für die einmalige Anmeldung (Single Sign On) identisch, die von Webex WFO unter **"Service-Provider**" bereitgestellt wurde.

d. Importieren Sie das **IDENTITY PROVIDER-ZERTIFIKAT.**

- Klicken Sie auf **Importieren** Sie das Zertifikat, das Sie aus dem **Feld "X.509-Zertifikat** " in Okta heruntergeladen haben.
- (Optional) Klicken Sie auf "Exportieren ", um ein vorhandenes Zertifikat zu exportieren.
- (Optional) Klicken Sie auf **Details anzeigen** , um die Details des Zertifikats anzuzeigen.

3. (Optional) **Im Abschnitt "Service-Provider** " sind die folgenden Schritte optional. Okta benötigt weder ein Service-Provider-Zertifikat noch einen privaten Schlüssel.

> **HINWEIS** Webex WFO ist der Service-Provider, und die Authentifizierungs-URL, die Entitäts-ID und die Single Sign-On-URL sind schreibgeschützte Felder.

a. Wählen Sie Mandantennamen in Entitäts-ID **verwenden aus** , um den Namen des Mandanten dem öffentlichen Hostnamen des Mandanten in der Entitäts-ID voranzustellen.

b. Wählen Sie die **aus SAML Signaturalgorithmus**.

c. Wählen Sie die **aus SAML Digest-Algorithmus**.

d. (Optional) Um das Signieren des SAML-Tokens aufzuheben, deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Antwort SAML signieren** ".

e. Importieren Sie das **SERVICE-PROVIDER-ZERTIFIKAT.** Sie können das von Webex WFO bereitgestellte globale Standardzertifikat verwenden (nur Cloud-Bereitstellungen) oder ein selbstverwaltetes Zertifikat und einen privaten Schlüssel hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Service-Provider-Zertifikaten für Webex WFO.

f.
- Importieren – Navigieren Sie zu dem Zertifikat des selbstverwalteten Dienstanbieters, das Sie in Webex WFO importieren möchten.
- Exportieren: Exportiert Ihr aktuelles Service-Provider-Zertifikat.
- Details anzeigen: Zeigt die Details des aktuellen Service-Provider-Zertifikats an: Aussteller, Betreff, Startdatum und Enddatum.
- Metadaten exportieren – Exportiert die Metadaten für den aktuellen Service.

g. Importieren Sie den **PRIVATEN SCHLÜSSEL.** Der private Schlüssel für ein selbstverwaltetes Service-Provider-Zertifikat. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Service-Provider-Zertifikaten für Webex WFO.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der SAML Authentifizierung mit ADFS als IdP

Bevor Sie dieses Verfahren ausführen, stellen Sie sicher, dass Sie ADFS als Identitätsanbieter konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von ADFS .

1. Wählen Sie "Authentifizierung SAML aktivieren **" aus**.
2. Verwenden Sie im Abschnitt Identitätsanbieter **die Daten, die Sie bei der** Konfiguration von ADFS als IdP gesammelt haben, um die folgenden Felder zu konfigurieren.
   a. Geben Sie einen eindeutigen Namen für diese IdP-Konfiguration in das **Feld NAME** ein.
   b. Geben Sie die **AUSSTELLER-ID** ein. Diese ist in der Regel folgendermaßen aufgebaut: https://<Active Domainname des Verzeichnisses>/adfs/services/trust
   c. Geben Sie die **SINGLE SIGN ON URL** ein. Diese ist in der Regel folgendermaßen aufgebaut: https://<Active Domainname des Verzeichnisses>/adfs/ls

      HINWEIS: Diese URL wird vom Identitätsanbieter bereitgestellt und ist nicht mit der URL für die einmalige Anmeldung (Single Sign On) identisch, die von Webex WFO unter **"Service-Provider**" bereitgestellt wurde.

   d. Importieren Sie das **IDENTITY PROVIDER-ZERTIFIKAT.**
      - Klicken Sie unter Identity Provider Certificate (Zertifikat des Identitätsanbieters) auf Importieren .
      - Navigieren Sie zum Identitätsanbieterzertifikat, das Sie bei der Konfiguration von ADFS exportiert haben, und wählen Sie es dann aus.
      - Klicken Sie auf Öffnen .
      - (Optional) Klicken Sie auf "Exportieren ", um ein vorhandenes Zertifikat zu exportieren.
      - (Optional) Klicken Sie auf **Details anzeigen** , um die Details des Zertifikats anzuzeigen.
3. Führen Sie im **Abschnitt "Service-Provider** " die folgenden Schritte aus:

   HINWEIS Webex WFO ist der Service-Provider, und die Authentifizierungs-URL, die Entitäts-ID und die Single Sign-On-URL sind schreibgeschützte Felder.

a. (Optional) Wählen Sie Mandantennamen in Entitäts-ID **verwenden aus** , um den Namen des Mandanten dem öffentlichen Hostnamen des Mandanten in der Entitäts-ID voranzustellen.

b. Wählen Sie die **aus SAML Signaturalgorithmus**.

c. Wählen Sie die **aus SAML Digest-Algorithmus**.

d. (Optional) Um das Signieren des SAML-Tokens aufzuheben, deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Antwort SAML signieren** ".

e. Importieren Sie das **SERVICE-PROVIDER-ZERTIFIKAT.** Sie können das von Webex WFO bereitgestellte globale Standardzertifikat verwenden (nur Cloud-Bereitstellungen) oder ein selbstverwaltetes Zertifikat und einen privaten Schlüssel hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Service-Provider-Zertifikaten für Webex WFO.

   - Importieren – Navigieren Sie zum Zertifikat des selbstverwalteten Service-Providers, das Sie in Webex WFO importieren möchten.
   - Exportieren: Exportiert Ihr aktuelles Service-Provider-Zertifikat.
   - Details anzeigen: Zeigt die Details des aktuellen Service-Provider-Zertifikats an: Aussteller, Betreff, Startdatum und Enddatum.
   - Metadaten exportieren – Exportiert die Metadaten für den aktuellen Service.

f. Importieren Sie den **PRIVATEN SCHLÜSSEL.** Der private Schlüssel für ein selbstverwaltetes Service-Provider-Zertifikat. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Service-Provider-Zertifikaten für Webex WFO.

1. Klicken Sie auf **Speichern**.

Standardauthentifizierung aktivieren

Standardmäßig werden die Benutzerauthentifizierung und Kennwörter mit Webex WFO verwaltet. Bei Systemen, die mit einer ACD synchronisiert werden, werden Benutzer in der ACD erstellt und verwaltet, obwohl Sie Benutzer auch in Webex WFO erstellen können (siehe Verwalten von Benutzern).

HINWEIS : Mandantenadministratoren, die von einem Systemadministrator hinzugefügt wurden, können sich immer mit ihren Webex WFO-Anmeldeinformationen anmelden. Dies gilt auch dann, wenn Webex WFO-Authentifizierung deaktiviert ist und
Eine andere Form der Authentifizierung (SAML oder Active Directory) aktiviert ist.

Für Systemadministratoren ist diese Auswahl schreibgeschützt.

Webex WFO-Authentifizierung aktivieren

1. Wählen Sie "Webex WFO-Authentifizierung **aktivieren" aus**.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der SAML Authentifizierung

Die SAML-Authentifizierung (Security Assertion Markup Language) ermöglicht Ihnen die Verwendung gängiger externer Identitätsanbieter (IdP) zur Authentifizierung von Benutzernamen und Kennwörtern für Webex WFO (Service Provider oder SP). Diese Methode der Benutzerauthentifizierung und Kennwortverwaltung wird allgemein als Single Sign-On (SSO) bezeichnet.

Wenn Sie SAML verwenden und Ihren Agenten den Zugriff auf ihre Zeitpläne außerhalb der Arbeit über einen Kalender eines Drittanbieters wie Microsoft Outlook, Google Kalender oder Apple Kalender ermöglichen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "iCal mit SSO synchronisieren" auf der Seite "allgemeine Einstellungen" für WFM (siehe Konfigurieren systemweiter WFM-Einstellungen). Weitere Informationen dazu, wie Sie Webex WFO so konfigurieren, dass Agenten außerhalb der Arbeit auf ihre Zeitpläne zugreifen können, wenn SAML aktiviert ist, finden Sie unter Anzeigen Ihres Zeitplans in einer anderen Kalender-App.

> **HINWEIS** : Mandantenadministratoren, die von einem Systemadministrator hinzugefügt wurden, können sich immer mit ihren Webex WFO-Anmeldeinformationen anmelden. Dies gilt auch dann, wenn Webex WFO-Authentifizierung deaktiviert ist und
> Eine andere Form der Authentifizierung (SAML oder Active Directory) aktiviert ist.

Identitätsanbieter konfigurieren

Webex WFO kann in alle Identitätsanbieter integriert werden, die die SAML 2.0-Authentifizierung unterstützen. Die folgenden allgemeinen Parameter gelten für die Konfiguration der SAML Assertion in einem IdP.

Weitere Informationen zum Konfigurieren bestimmter IdPs finden Sie unter Konfigurieren von Okta und Konfigurieren von ADFS

Assertion-Komponente	Konfiguration
Attribute	Der Identitätsanbieter muss eine Assertion senden, die die E-Mail-Adresse Ihres Benutzers als Attribut enthält. Diese E-Mail-Adresse muss mit der Adresse übereinstimmen, die für Webex WFO-Authentifizierung verwendet wird. **BEISPIEL** Der konkrete Name des E-Mail-Attributs hängt vom verwendeten Identitätsanbieter ab. Nachfolgend finden Sie einige Beispiele: ▪ E-Mail-Adresse ▪ E-Mail ▪ Post

	▪ User.email
Signaturen	Die SAML Behauptung muss unterschrieben werden. Assertions können signiert werden mit die folgenden Algorithmen:

Assertion-Komponente	Konfiguration
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Schlüsselgrößen	Verschlüsselte Assertions werden nur mit einer maximalen Schlüssellänge von 128 Bit unterstützt.

Webex WFO kann je nach verwendetem IdP sowohl in SP- als auch in IdP-initiierte SAML integriert werden.

Idp	Unterstützt SP-initiierte SAML	Unterstützt IdP-initiierte SAML
Okta	Ja	Ja
ADFS	Ja	Ja
Azurblau	Nein	Ja
Andere IdPs	Variiert	Variiert

HINWEIS Für IdP-initiierte SAML mit Azure AD muss das Feld Anmelde-URL in der App in Azure AD leer sein.

Konfigurieren von Okta

BESTE PRAXIS

Bevor Sie Okta konfigurieren, sammeln Sie die folgenden Informationen aus dem Abschnitt "Dienstanbieter" auf der Seite "Authentifizierung" in Webex WFO und speichern Sie sie an einem leicht zugänglichen Ort:

- URL für einmaliges Anmelden
- Entitäts-ID

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht darüber, wie Sie Okta als IdP konfigurieren:

1. Erstellen Sie eine Okta-App.
2. Konfigurieren Sie die Okta-App.
3. Sammeln Sie Informationen über die Okta-App.
4. Konfigurieren Sie Okta als IdP in Webex WFO.

Erstellen einer App in Okta

1. Melden Sie sich bei Okta an.

HINWEIS Sie müssen ein Superadministrator in Okta sein, um eine App zu erstellen und zu konfigurieren.

2. Navigieren Sie zu Anwendungen > Anwendungen.
3. Klicken Sie auf **Anwendung** hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **Neue App** erstellen.
5. Konfigurieren Sie im Dialogfeld "Neue Anwendungsintegration erstellen" die Felder wie folgt.

Feld	Konfiguration
Plattform	Wählen Sie Web **aus**.
Anmeldemethode	Wählen Sie **SAML 2.0** aus.

Konfigurieren der Okta-App

1. Konfigurieren Sie die Felder auf der Registerkarte "allgemeine Einstellungen" wie folgt.

Feld	Konfiguration
App-Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für Webex WFO ein.
App-Logo	(Optional) Laden Sie ein Bild hoch, um Webex WFO in Okta zu identifizieren.
App-Sichtbarkeit	(Optional) Schränken Sie ein, wer das Bild in Okta sehen kann.

2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Konfigurieren Sie die Felder auf der Registerkarte SAML konfigurieren wie folgt.

HINWEIS Wenn "Erweiterte Einstellungen" ausgeblendet ist, klicken Sie auf " **Erweiterte Einstellungen** anzeigen".

Feld	Konfiguration
Allgemeines	
Single-Sign-On-URL	Kopieren Sie diese URL von der Seite "Authentifizierung" in

Feld	Konfiguration
	Webex WFO. Die URL befindet sich im Feld "URL für einmaliges Anmelden" im Abschnitt "Service-Provider". Lassen Sie die Option "Dies für Empfänger-URL verwenden" **und "Ziel-URL"** Kontrollkästchen aktiviert (Standard).
URI Zielgruppe (SP-Entitäts-ID)	Kopieren Sie diese ID von der Seite "Authentifizierung" in Webex WFO, und fügen Sie sie ein. Die URL befindet sich im Feld "Entitäts-ID" im Abschnitt "Service-Provider".
Name-ID-Format	Wählen Sie E-Mail-Adresse **aus**.
Benutzername der Anwendung	
	Wählen Sie
E-Mail **aus**. Antwort	Wählen Sie
Signiert **aus**. Assertion-Signatur	
	Wählen Sie
Signiert **aus**.	
Signatur-Algorithmus	Wählen Sie entweder **RSA-SHA1** oder
RSA-SHA256. Digest-Algorithmus	Wählen Sie entweder **RSA-**
SHA1 oder **RSA-SHA256**. Assertion-Verschlüsselung	Wählen Sie
Unverschlüsselt aus .	
Einzelabmeldung aktivieren zulassen	Verlassen Sie die **Option "Anwendung zum Initiieren der einmaligen Abmeldung"** Kästchen deaktiviert (Standard).
Authentifizierungskontextklasse	Wählen Sie PasswordProtectedTransport **aus**.
Honor Force-Authentifizierung	Wählen Sie Ja **aus**.

SAML Aussteller-ID	Leer lassen.

Attributanweisungen

Feld	Konfiguration
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein.
Namensformat	Wählen Sie "Nicht angegeben " **aus**.
Wert	Wählen Sie user.email **aus**.

HINWEIS Sie müssen keine Attribute im Abschnitt "Gruppenattributanweisungen" konfigurieren.

4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte "Feedback" die Option "Feedback" aus, die für die Nutzung von Okta durch Ihr Unternehmen geeignet ist.

HINWEIS Ihre Auswahl hat keinen Einfluss auf die Fähigkeit von Webex WFO, Okta als IdP zu verwenden.

6. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Informationen für Webex WFO aus der Okta-App erfassen

1. Navigieren Sie zu Anwendungen > Anwendungen und klicken Sie dann auf die Okta-App für Webex WFO.
2. Wählen Sie die **Registerkarte Anmelden** aus.
3. Klicken Sie auf **Setup-Anweisungen** anzeigen.
4. Sammeln Sie Informationen über die Okta-App aus den folgenden Feldern:

Feld	Anweisungen
URL für einmaliges Anmelden beim Identitätsanbieter	Kopieren Sie die URL, und speichern Sie sie an einem leicht zugänglichen Speicherort.
Identitätsanbieter-Herausgeber	Kopieren Sie die URL, und speichern Sie sie an einem leicht zugänglichen Speicherort.
X.509-Zertifikat zugänglichen	Laden Sie das Zertifikat herunter, und speichern Sie es an einem leicht Ort.

5. Informationen zum Konfigurieren eines Okta-Identitätsanbieters mit Webex WFO und zum Aktivieren der SAML Authentifizierung finden Sie unter Konfigurieren einer Authentifizierungsmethode.

Konfigurieren von ADFS

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht über die Konfiguration des einmaligen Anmeldens für Active Directory-Verbunddienste (AD FS):

1. Konfigurieren Sie die Vertrauensstellung der vertrauenden Seite für Ihren Identitätsanbieter.
2. Konfigurieren Sie die LDAP-E-Mail-Anspruchsregel für die Webex WFO-Vertrauensstellung.
3. Konfigurieren Sie die Transformationsregel für eingehende Ansprüche für die Webex WFO-Vertrauensstellung.
4. Konfigurieren Sie den sicheren Hashalgorithmus, und importieren Sie das Zertifikat Ihres Service-Providers.
5. Exportieren Sie Ihr Identitätsanbieter-Zertifikat.
6. Konfigurieren Sie einen ADFS-Identitätsanbieter mit Webex WFO, und aktivieren Sie SAML Authentifizierung.

Konfigurieren der Vertrauensstellung der vertrauenden Seite für Ihren Identitätsanbieter

Das Konfigurieren der Vertrauensstellung der vertrauenden Seite für Ihren

Identitätsanbieter ist ein mehrstufiges Verfahren. Starten Sie zunächst den

Assistenten zum Hinzufügen einer Vertrauensstellung der vertrauenden Seite.

1. Öffnen Sie die Windows Server AD FS-Verwaltungskonsole.
2. Erweitern Sie den Ordner Vertrauensbeziehungen .
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den **Ordner Vertrauensstellungen** der vertrauenden Seite, und klicken Sie dann auf Vertrauensstellung **der vertrauenden Seite hinzufügen, um den Assistenten zum** Hinzufügen von Vertrauensstellungen der vertrauenden Seite hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Start**.

Konfigurieren Sie als Nächstes die Vertrauensstellung der vertrauenden Seite mit dem Assistenten zum Hinzufügen einer Vertrauensstellung der vertrauenden Seite.

1. Wählen Sie Enter data about the relying party manually (Daten zur vertrauenden Seite eingeben **) aus, und klicken Sie**dann auf **Weiter**.
2. Geben Sie "Webex WFO" in das **Feld "Anzeigename** " ein und klicken Sie auf **"Weiter**".
3. Wählen Sie AD FS-Profil **aus, und klicken Sie**dann auf **Weiter**.
4. Klicken Sie im **Schritt Zertifikat** konfigurieren auf **Weiter** . Es ist nicht erforderlich, ein optionales Tokenverschlüsselungszertifikat anzugeben.
5. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Unterstützung für das WebSSO-SAML 2.0-Protokoll** aktivieren, geben Sie die URL für die einmalige Anmeldung ein (auf der Seite "Authentifizierung" unter **"Dienstanbieter** ") und klicken Sie auf **"Weiter**".
6. Geben Sie die Entitäts-ID (zu finden unter **Dienstanbieter** auf der Seite Authentifizierung) in das **Feld Vertrauensbezeichner** der vertrauenden Seite ein, klicken Sie auf **Hinzufügen** und dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie Allen Benutzern den Zugriff auf diese vertrauende Seite **gestatten aus, und klicken Sie**dann auf **Weiter**.

8. Klicken Sie im **Schritt Bereit zum Hinzufügen von Vertrauensstellung** auf **Weiter** , um die Konfiguration abzuschließen und die Vertrauensstellung der vertrauenden Seite hinzuzufügen.

9. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Dialogfeld Anspruchsregeln bearbeiten für diese Vertrauensstellung der vertrauenden Seite, wenn der Assistent geschlossen wird** , und klicken Sie dann auf **Schließen**. Das Fenster "Anspruchsregeln bearbeiten" wird automatisch geöffnet.

Konfigurieren Sie die LDAP-E-Mail-Anspruchsregel für die Webex WFO-Vertrauensstellung

1. Klicken Sie auf **Regel hinzufügen...** auf der **Registerkarte Ausstellungstransformationsregeln** im Fenster Anspruchsregeln bearbeiten.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Anspruchsregelvorlage die Option LDAP-Attribute als Ansprüche **senden aus** , und klicken Sie dann auf **Weiter**.
3. Geben Sie "LDAP-E-Mail-Adresse" in das Feld für den Namen **der** Anspruchsregel ein.
4. Wählen Sie Active Directory **aus der** Dropdown-Liste Attributspeicher **aus** .
5. Wählen Sie E-Mail-Adressen **aus der** Dropdown-Liste LDAP-Attribut **aus** .
6. Wählen Sie die E-Mail-Adresse **in der Dropdown-Liste Ausgehender** Forderungstyp **aus** .
7. Klicken Sie auf **Fertig stellen** , um die Konfiguration dieser Anspruchsregel abzuschließen und die Transformationsregel für eingehende Ansprüche hinzuzufügen.

Konfigurieren der Transformationsregel für eingehende Ansprüche für die Webex WFO-Vertrauensstellung

1. Klicken Sie auf **Regel hinzufügen...** auf der **Registerkarte Ausstellungstransformationsregeln** im Fenster Anspruchsregeln bearbeiten.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Anspruchsregelvorlage die Option **Eingehenden Anspruch** transformieren aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
3. Geben Sie "E-Mail-Adresse transformieren" in das Feld für den Namen **der** Anspruchsregel ein.
4. Wählen Sie die E-Mail-Adresse **in der Dropdown-Liste Eingehender** Forderungstyp **aus** .
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ausgehender **Anspruchstyp** die Option Namens-ID **aus** .
6. Wählen Sie "Transiente ID **" aus der Dropdown-Liste "Format für ausgehende** Namens-ID **" aus** .
7. Wählen Sie Alle Anspruchswerte **durchlaufen aus**.
8. Klicken Sie auf **Fertig stellen** , um die Konfiguration dieser Anspruchsregel abzuschließen.
9. Klicken Sie auf **OK** , um die Bearbeitung der Anspruchsregeln abzuschließen und das Fenster "Anspruchsregeln bearbeiten" zu schließen.

Konfigurieren Sie den sicheren Hash-Algorithmus, und importieren Sie das Service-Provider-Zertifikat

1. Öffnen Sie die Windows Server AD FS-Verwaltungskonsole.
2. Doppelklicken Sie auf die Webex WFO-Vertrauensstellung, die Sie im vorherigen Schritt erstellt haben, um das Fenster Webex WFO-Eigenschaften zu öffnen.

3. Klicken Sie auf die **Registerkarte Erweitert** , und wählen Sie dann SHA-1 **aus der** Dropdown-Liste Sicherer Hashalgorithmus **aus** .

4. Klicken Sie auf die **Registerkarte "Signatur" und dann auf "** Hinzufügen **".** und wählen Sie das Zertifikat Ihres Serviceanbieters aus.

HINWEIS Wenn Ihr Service-Provider-Zertifikat nicht angezeigt wird, müssen Sie möglicherweise Alle Dateien (*.*) im Dateitypfilter in der unteren linken Ecke des Fensters auswählen.

5. Klicken Sie auf **OK** , um die Bearbeitung der Vertrauenseigenschaften abzuschließen und das Fenster Webex WFO-Eigenschaften zu schließen.

Exportieren Sie Ihr Identitätsanbieterzertifikat

1. Öffnen Sie die Windows Server AD FS-Verwaltungskonsole.
2. Erweitern Sie den **Ordner Zertifikate** .
3. Doppelklicken Sie auf das Tokensignaturzertifikat, um das Fenster Zertifikat zu öffnen.
4. Klicken Sie auf die **Registerkarte "Details** " und anschließend auf " **In Datei kopieren".** , um den Assistenten für den Export von Zertifikaten zu starten.
5. Klicken Sie auf **Weiter** , um fortzufahren.
6. Wählen Sie **Base-64-codiertes X.509 (. CER)** und klicken Sie dann auf **"Weiter**".
7. Geben Sie einen eindeutigen Dateinamen und Speicherort für die Datei an, und klicken Sie dann auf **Fertig stellen**. Es sollte ein Dialogfeld angezeigt werden, in dem gemeldet wird, dass der Export erfolgreich war. Verwenden Sie den Inhalt der exportierten Datei, um Ihren Identitätsanbieter mit Webex WFO zu konfigurieren.
8. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines ADFS-Identitätsanbieters mit Webex WFO und zum Aktivieren der SAML Authentifizierung finden Sie unter Konfigurieren einer Authentifizierungsmethode.

Feldbeschreibungen

Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn Sie "SAML Authentifizierung aktivieren" auswählen.

Service-Provider

Feld	Beschreibung
Authentifizierungs-URL	(Schreibgeschützt) Die URL für Webex WFO, die Sie zum Single Sign-On-URL.
Entitäts-ID	(Schreibgeschützt) Die von Webex WFO bereitgestellte Entitäts-ID. Verwenden Sie diese Informationen, um Ihren Identitätsanbieter zu konfigurieren.
Mandantennamen in Entitäts-ID verwenden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Namen des Besitzers dem öffentlichen Hostnamen des Besitzers in der Entity-ID voranzustellen.

URL für einmaliges Anmelden (Schreibgeschützt) Die URL, an die SAML Antworten vom Identitätsanbieter gesendet werden sollen.

Verwenden Sie diese Informationen, um den Assertion-Consumer-Service zu konfigurieren

Feld	Beschreibung
	URL auf Ihrem Identitätsanbieter. Diese von Webex WFO bereitgestellte URL ist nicht mit der URL für die einmalige Anmeldung (Single Sign On) identisch, die Sie von Ihrem Identitätsanbieter erhalten haben und die im Feld unter **"Authentifizierung SAML aktivieren" eingegeben werden muss**.
SAML Signaturalgorithmus	Der Standardalgorithmus wird von Ihrer Organisation konfiguriert. Weitere unterstützte Algorithmen sind SHA1, SHA256 und SHA512.
SAML Digestalgorithmus	Der Standardalgorithmus wird von Ihrer Organisation konfiguriert. Andere Unterstützte Algorithmen sind SHA1, SHA256 und SHA512.
Antwort SAML signieren nicht möchten.	Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert. Deaktivieren Sie diese Option, wenn Sie dies Unterschreiben Sie die SAML Antwort.
Service-Provider-Zertifikat	(schreibgeschützt) Das Zertifikat zum Konfigurieren Ihres IdP mit Webex WFO. Sie können das von Webex WFO bereitgestellte globale Standardzertifikat verwenden (nur Cloud-Bereitstellungen) oder ein selbstverwaltetes Zertifikat und einen privaten Schlüssel hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Service-Provider-Zertifikaten für Webex WFO. ▪ Importieren: Importiert ein selbstverwaltetes Service-Provider-Zertifikat in Webex WFO. ▪ Exportieren: Exportiert Ihr aktuelles Service-Provider-Zertifikat. ▪ Details anzeigen: Zeigt die Details des aktuellen Service-Provider-Zertifikats an: Aussteller, Betreff sowie Start- und Enddatum. ▪ Metadaten exportieren: Exportiert die Metadaten für das aktuelle Service-Provider-Zertifikat.
Privater Schlüssel	Der private Schlüssel für ein selbstverwaltetes Service-Provider-Zertifikat. Siehe Verwalten von Service-Provider-Zertifikaten für Webex WFO. ▪ Importieren: Importiert einen neuen privaten Schlüssel für ein selbstverwaltetes Service-Provider-Zertifikat. Die Syntax dieses

privaten Schlüssels muss PKCS 8 lauten.

Feld	Beschreibung
	▪ Löschen: Löscht den vorhandenen privaten Schlüssel.

Verwalten von Service-Provider-Zertifikaten für Webex WFO

Nicht für alle Identitätsanbieter oder IdP-Konfigurationen sind Service-Provider-Zertifikate erforderlich.

Idp	Zertifikat erforderlich
ADFS	Ja
Okta	Nein
Andere IdPs	Variiert je nach Konfiguration.

Wenn Ihr IdP oder Ihre IdP-Konfiguration ein Serviceanbieterzertifikat erfordert, um Webex WFO zu integrieren, haben Sie mehrere Möglichkeiten, abhängig davon, ob sich Ihre Webex WFO-Bereitstellung in der Cloud oder lokal befindet.

Bereitstellung	Option
Cloud, On-Premises	Verwenden Sie das globale Standardzertifikat, das von Webex WFO bereitgestellt wird.
Cloud, On-Premises	Importieren Sie ein selbstverwaltetes Zertifikat und einen privaten Schlüssel. Das Zertifikat kann selbst signiert sein oder von einem Dritten stammen (z. B. Verisign oder DigiCert). Die Syntax des privaten Schlüssels muss PKCS 8 lauten.
Vor Ort	Speichern Sie auf dem Server, auf dem Sie Webex WFO installiert haben, eine verwaltetes Zertifikat und privater Schlüssel im freigegebenen Konfigurationsverzeichnis. Dieses Verzeichnis ist der UNC-Pfad, der während Webex WFO-Installation eingegeben wurde. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Installieren von Webex WFO" im *Webex WFO-Installationshandbuch für lokale Bereitstellungen*. Das Zertifikat und der private Schlüssel müssen die folgenden Namen haben: ▪ Zertifikat – serviceProvider.crt

Bereitstellu	Option
	▪ Private Key—serviceProvider.key Das Zertifikat kann selbst signiert sein oder von einem Dritten stammen (z. B. Verisign oder DigiCert). Die Syntax des privaten Schlüssels muss PKCS 8 lauten.

ACD-ID wiederverwenden

Mit der Funktion "ACD-ID wiederverwenden" können Sie ACD-IDs aus Ihrem Avaya-System in Webex WFO wiederverwenden. Unter Beibehaltung aller Verlaufsdaten wird die ACD-ID-Verknüpfung von einem inaktiven Benutzer (z. B. einem Benutzer, der Ihr Contact Center verlassen hat) entfernt und ermöglicht Ihnen, sie einem neuen Benutzer zuzuweisen. Diese Funktion ist nur für Avaya Systeme verfügbar.

Wenn Sie eine ACD-ID wiederverwenden, werden die folgenden Zuordnungen des inaktiven Benutzers entfernt:

- ACD-ID
- Benutzerprofil aus dem Avaya ACD

Nach der Umwidmung der ID wird der inaktive Benutzer nicht mehr mit dem ACD synchronisiert, und es werden keine weiteren Daten für den inaktiven Benutzer aus dem ACD extrahiert.

Alle zukünftigen Daten, die aus dem ACD für die umfunktionierte ID extrahiert werden, werden dem neuen Benutzer zugewiesen.

Avaya ACD-ID wiederverwenden

1. Navigieren Sie in Webex WFO zur Seite "Benutzer", und wählen Sie den inaktiven Benutzer aus.
2. (Optional) Deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Diesen Benutzer** aktivieren.

   BEST PRACTICE Die Wiederverwendung der ACD-IDs von Benutzern hat keinen Einfluss auf den Aktivierungsstatus. Wenn Benutzer nicht mehr in Webex WFO aktiv sind, deaktivieren Sie sie, bevor Sie ihre
   ACD-IDs.

3. Klicken Sie auf **ACD-ID** umfunktionieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Konfigurieren Sie den neuen Benutzer in der ACD. Bei der nächsten Webex Synchronisierung von WFO mit dem ACD wird ein neuer Benutzer mit Webex der wiederverwendeten ID im WFO hinzugefügt.

Konfigurieren der Kennwortrichtlinie

Auf der Seite "Kennwortrichtlinie" können Sie die Richtlinie für Benutzerkennwörter so konfigurieren, dass sie die Sicherheitsanforderungen Ihrer Organisation erfüllt.

Feldbeschreibungen

HINWEIS: Diese Einstellungen gelten nur für Kennwörter, die von Webex WFO verwaltet werden. Kennwörter, die von einem externen Identitätsanbieter (IdP) per Single Sign-On verarbeitet werden, entsprechen der eindeutigen Kennwortrichtlinie dieses Identitätsanbieters (siehe Konfigurieren Sie eine Authentifizierungsmethode).

Feld	Beschreibung
Minimale Kennwortlänge	Die Mindestanzahl von Zeichen, für die ein Benutzerkennwort bestehen muss Ihre Organisation. Die Mindestlänge des Webex WFO-Kennworts beträgt acht Zeichen. Standardwert = 8.
Verhindern der Wiederverwendung des letzten _____ _Kennwörter	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass Benutzer ein Kennwort festlegen, das mit einer festgelegten Anzahl von früheren Kennwörtern übereinstimmt. Standardwert = 5
Neues Kennwort anfordern nach ____Tage	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit die Benutzer nach einer bestimmten Anzahl von Tagen ein neues Kennwort festlegen müssen. Sie werden bei der Anmeldung benachrichtigt, wenn Ihr Passwort innerhalb von sieben Tagen abläuft. Wenn Ihr Kennwort abgelaufen ist, müssen Sie bei der nächsten Anmeldung ein neues Kennwort festlegen. Standardwert = 90. **HINWEIS** Wenn Sie das Ablaufdatum verkürzen, können Sie dazu führen, dass vorhandene Kennwörter ablaufen. Wenn Sie z. B. die Ablaufzeitraum von 90 Tagen bis 60 Tagen, Kennwörter, die älter als das neue 60-Tage-Limit sind, verfallen.
Benutzerkonto sperren nach Fehlgeschlagene Anmeldeversuche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Konto eines Benutzers nach einer bestimmten Anzahl fehlgeschlagener Anmeldeversuche zu sperren. Wenn das Konto eines Benutzers gesperrt wird, kann sich dieser Benutzer erst anmelden,

Bereitstellu	Option
nachdem er sein Kennwort zurückgesetzt hat oder ein Administrator das Konto entsperrt oder das Kennwort zurückgesetzt hat. Standardwert = 5.	

Feld	Beschreibung
	Ein Benutzer mit der Berechtigung "Kennwortrichtlinie verwalten" kann ein Konto auf der Seite "Benutzer" entsperren (siehe Verwalten von Benutzern). **HINWEIS** Wenn das Konto eines Benutzers gesperrt ist, wird die Anmeldung sowohl über Webex WFO als auch über Single Sign-On deaktiviert. Ein Das Konto wird nur nach fehlgeschlagenen Webex WFO-Anmeldeversuchen gesperrt. Fehlgeschlagene Anmeldeversuche für einmaliges Anmelden werden vom Identitätsanbieter behandelt. **HINWEIS:** Diese Option ist standardmäßig für Neukunden ab Version 10.0 Update 2017.9 aktiviert. Kunden, die Ihre Kennwortrichtlinie vor der Veröffentlichung der Version 10.0 Update 2017.9 behält diese Einstellungen bei.

Einige zusätzliche Anforderungen an die Kennwortkomplexität können nicht konfiguriert werden. Diese Anforderungen werden im Folgenden beschrieben.

Die Anforderungen an die Kennwortkomplexität basieren auf der Kennwortrichtlinie von Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Die folgenden Regeln gelten, wenn Sie einen Benutzer erstellen oder bearbeiten sowie ein Kennwort ändern oder zurücksetzen.

- Kennwörter dürfen keine Leerzeichen (Leerzeichen) enthalten.
- Kennwörter müssen mindestens acht Zeichen lang sein. Die Mindestlänge kann von einem Administrator konfiguriert werden.
- Kennwörter müssen Zeichen aus drei der folgenden vier Kategorien enthalten:

Kategorie	Beschreibung
Großbuchstaben	A–Z Unicode-Zeichen in Großbuchstaben: http://www.fileformat.Info/Info/unicode/category/Lu/list.htm
Kleinbuchstaben	A–Z Unicode-Zeichen in Kleinbuchstaben: http://www.fileformat.Info/Info/unicode/category/Lu/list.htm

Kategorie	Beschreibung
Zahlen	0–9
Sonderzeichen	Die folgenden Zeichen sind für ein Kennwort für eine Mandantendatenbank zulässig: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Für alle anderen Kennwörter sind die folgenden Zeichen zulässig: ! " # $ % & ' ( ) * +, – . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Diese Regeln gelten nur, wenn Sie ein Kennwort konfigurieren, das durch Webex WFO gesteuert wird. Wenn ein Benutzer ein Kennwort für ein externes System eingibt, das nicht von Webex WFO gesteuert wird, überprüft Webex WFO das Kennwort nicht (z. B. ACD Konfiguration).

HINWEIS: Ein Benutzer kann ohne Passwort erstellt werden (manuell oder automatisch über ACD sync). Benutzer ohne Kennwort können sich nicht anmelden. Dieser Benutzer muss den Link "Passwort vergessen" verwenden und eine
Passwort.

Zugriff auf bestimmte IP Adressen beschränken

Auf der Seite "Netzwerkzugriff" können Besitzeradministratoren die Sicherheit ihres Mandanten erhöhen, indem sie steuern, von welchen IP Adressen aus Benutzer auf Webex WFO zugreifen dürfen.

Besitzeradministratoren können einen oder mehrere IP Adressbereiche hinzufügen. Benutzer können nur dann auf Webex WFO-Funktionen zugreifen, wenn sie sich von einer IP Adresse innerhalb der konfigurierten Bereiche aus bei Webex WFO anmelden. Wenn sich Benutzer bei Webex WFO von einer IP Adresse aus anmelden, die nicht innerhalb der konfigurierten Bereiche liegt, erhalten sie eine Fehlermeldung und können sich nicht anmelden.

IP Adressbereiche, die von einem Tenant-Administrator auf die Whitelist gesetzt wurden, gelten nur für diesen Tenant. Systemadministratoren können weitere IP Bereiche auf die Ausnahmeliste setzen. IP Bereiche, die von einem Systemadministrator auf die Ausnahmeliste gesetzt wurden, gelten für alle Besitzer im System. Wenn sowohl ein Tenant-Administrator als auch ein Systemadministrator IP Bereiche auf die Whitelist setzen, können Benutzer sowohl über die Tenant-Whitelist als auch über die System-Whitelist auf Webex WFO zugreifen.

Webex WFO unterstützt die Whitelist derzeit nur für IPv4 Adressen.

HINWEIS Mandantenadministratoren, die von einem Systemadministrator hinzugefügt wurden, können von jeder IP Adresse aus auf ihren Mandanten zugreifen, auch von einer IP Adresse, die nicht auf der Whitelist steht. Dadurch wird sichergestellt, dass der Mandant
Administratoren können auch dann auf ihren Mandanten zugreifen, wenn eine falsche Whitelisting-Konfiguration vorliegt.

Whitelisting aktivieren

1. Wählen Sie Whitelist-Zugriffsbeschränkung **aktivieren aus**.
2. Klicken Sie auf **IP Bereich** hinzufügen. Das Dialogfeld Bereich IP hinzufügen wird angezeigt.
3. Geben Sie im Feld Name einen eindeutigen Namen für den IP Adressbereich ein.
4. Geben Sie im Feld IP Bereichsanfang die erste gültige IPv4 Adresse ein, die Sie in den Bereich aufnehmen möchten.
5. Geben Sie im Feld IP Bereichsende die letzte gültige IPv4 Adresse ein, die Sie in den Bereich aufnehmen möchten.

   HINWEIS: Sie müssen eine IP Adresse in das Feld IP Bereichsende eingeben. Wenn Sie dieselbe IP Adresse wie im Feld IP Bereichsanfang eingeben, können Benutzer nur über folgende Links auf Webex WFO zugreifen
   Das IP Adresse.

6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

IP der Tabelle "Adressbereiche"

In der Tabelle IP Adressbereiche können Sie die IP Adressbereiche, die von Mandantenadministratoren auf die Whitelist gesetzt wurden, überwachen, bearbeiten und löschen.

HINWEIS Systemadministratoren können auch IP Adressbereiche auf die Whitelist setzen. IP Adressbereiche, die von einem Systemadministrator auf die Whitelist gesetzt wurden, gelten für alle Besitzer im System, die Adressbereiche, die auf die Whitelist gesetzt werden, jedoch nicht für die Bereiche, die auf die Whitelist gesetzt werden
Werden in der Tabelle mit den IP Adressbereichen des Besitzers angezeigt. Eine vollständige Liste der IP-Adressbereiche, die auf der Whitelist stehen, erhalten Sie vom Systemverwalter.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des IP Adressbereichs.
IP Bereichsanfang	Die erste IP Adresse, die im Bereich enthalten
ist. Bereichsende IP ist.	Die letzte IP Adresse, die im Bereich enthalten
Aktionen	▪ Symbol "Bearbeiten": Ermöglicht Ihnen, den Namen, den Anfang oder das Ende eines vorhandenen IP Bereichs zu ändern. ▪ Symbol "Löschen": Entfernt einen vorhandenen IP Bereich aus der Whitelist. Alle Benutzer, die sich derzeit über die Seite bei Webex WFO anmelden

IP Adressen, die in diesem Bereich enthalten sind, können von diesen IP Adressen nicht auf Webex WFO-Funktionen zugreifen.

Lokale Bereitstellungen

Wenn Ihr Unternehmen nicht die Apache-Load-Balancer-Konfiguration verwendet, die im Lieferumfang der Webex WFO-Installation enthalten ist, müssen Sie den XFF-Header (X-Forwarded-For) Ihres Load-Balancers auf die IP Adresse des ursprünglichen Clients festlegen.

Ähnliche Themen

- Sicherheitsupdate: TLS 1.1 und schwache SSL/TLS 1.2-Verschlüsselungen werden als veraltet markiert

Datenserver konfigurieren

Auf der Seite "Datenserverkonfiguration" können Sie Datenserverfunktionen basierend auf dem geografischen Standort eines Kontaktcenters einrichten. Sie können beispielsweise ein Contact Center in New York anders konfigurieren als ein Contact Center in Kalifornien. Dadurch kann jeder Standort mit minimalem WAN-Datenverkehr betrieben werden.

> **HINWEIS** WFM alle Zeitstempel in Avaya Verlaufsdatendateien werden als Zeitstempel in der Zeitzone des Besitzers erkannt.

Navigieren Sie zu "Anwendungsverwaltung" > "Global > Administration > Downloads", um den Webex WFO-Datenserver herunterzuladen. Informationen zur Installation des Webex WFO-Datenservers finden Sie unter "Installieren des Webex WFO-Datenservers" im *Webex WFO-Installationshandbuch*.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Mandant verwalten" oder "Mandanten aktualisieren".

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Systemkonfiguration >Datenserverkonfiguration

Datenserverkonfiguration in Multi-Tenant-Umgebungen

Einige Datenserverfunktionen sind in Multi-Tenant-Umgebungen nicht verfügbar. In einer solchen Umgebung werden die folgenden Konfigurationsoptionen nicht auf der Seite "Datenserverkonfiguration" angezeigt:

- Abstimmungseinstellungen für regionalen Datenserver
- Einstellungen für die Gerätesynchronisierung des Datenservers
- SIPREC-Signalserver-Einstellungen werden aufgezeichnet
- Einstellungen des Aufzeichnungs- CTI Signalisierungsservers
- Servereinstellungen für Recording Recording

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Datenserverkonfiguration" können Sie die Datenserverfunktionen konfigurieren und verwalten. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Datenservers für eine bestimmte ACD finden Sie auf den folgenden Seiten oder im Integrationshandbuch oder in der technischen Notiz des ACD, sofern verfügbar:

Wenn Ihr Unternehmen über eine der folgenden Integrationen verfügt, finden Sie im Integrationsleitfaden dieser ACD zusätzliche Datenserverkonfigurationen, die für die ACD spezifisch sind.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Cisco Webex Contact Center

Die Felder auf der Seite "Datenserver-Konfiguration" werden im Folgenden beschrieben.

Datenserverkonfiguration auswählen

Wählen Sie die URL für den Contact Center-Datenserver aus, dessen regionale Funktionen Sie konfigurieren möchten.

Anzeigename

Geben Sie den Anzeigenamen des ausgewählten Datenservers ein.

Einstellungen für die ACD Synchronisierung des regionalen Datenservers

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Synchronisierung aktivieren, um die ACD Synchronisierung auf dem regionalen Datenserver zu aktivieren, und weisen Sie anschließend in den Bereichen "Verfügbar" und "Zugewiesen" Server zu, die ACD Synchronisierung ausgeführt werden.

Regionaler Datenserver ACD Erfassungseinstellungen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Erfassung aktivieren, um ACD Erfassung auf dem regionalen Datenserver zu aktivieren, und weisen Sie anschließend in den Bereichen "Verfügbar" und "Zugewiesen" Server zu, um ACD Erfassung Server zuzuweisen.

Regionale Datenserver-Echtzeit-Ereigniseinstellungen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Echtzeitereignisse aktivieren", um Echtzeitereignisse auf dem regionalen Datenserver zu aktivieren, und weisen Sie anschließend in den Bereichen "Verfügbar" und "Zugewiesen" Server für die Echtzeit-Ereigniserfassung zu.

Einstellungen für den gestaffelten Upload des regionalen Datenservers

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Staging-Upload aktivieren", um gestaffelte Uploads auf dem regionalen Datenserver zu aktivieren, und konfigurieren Sie dann die Einstellungen für den gestaffelten Upload des Mandanten. Weitere Informationen zum Staging-Upload finden Sie unter Konfigurieren des gestaffelten Uploads.

HINWEIS: Die Aktivierung dieser Komponente allein führt nicht dazu, dass die Agenten-PCs den

Stufen-Upload verwenden. Agenten müssen außerdem über Teams oder den IP Adressenfilter mit dem Server für gestaffelte Upload-Daten verknüpft werden.

Eine oder mehrere korrekt konfigurierte Regeln im QM Workflow – Tägliches Ereignis.

Feld	Beschreibung
Standort	Der UNC-Pfad zum Speicherort. Für einen UNC-Pfad ist das folgende Format erforderlich: \\Computername\SharedFolder\Resource **HINWEIS** Wenn der UNC-Pfad geändert wird, müssen die Aufzeichnungen am vorherigen bereitgestellten Upload-Speicherort manuell verschoben werden. Auf den UNC-Pfad und den Benutzernamen müssen sowohl Webex auf den Desktops des Agenten installierte WFO-Desktop als auch der Datenserver zugreifen können.
Benutzername	Der Benutzername des Benutzers, der den Server für den gestaffelten Upload verwaltet.
Kennwort	Das Kennwort des Benutzers, der den Server für den bereitgestellten Upload verwaltet.

Gestaffelter Upload IP Adressfilterkonfiguration

Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn der mehrstufige Upload aktiviert ist. Geben Sie Adressbereiche in IP CIDR-Notation ein, die die IP Adressen der Agenten-PCs mit Smart Desktop enthalten, die Sie für den gestaffelten Upload verwenden möchten. Jeder Agent, dessen PC über eine IP Adresse verfügt, die im IP Adressenfilter enthalten ist, wird dem Stage-Upload-Datenserver zugeordnet.

HINWEIS: Agenten, die über IP Adresse mit dem Datenserver für den gestaffelten Upload verknüpft sind, verwenden den gestaffelten Upload nur, wenn sie auch mit einem korrekt konfigurierten QM Workflow Daily verknüpft sind
Ereignis. Weitere Informationen zum zweistufigen Upload finden Sie unter "Konfigurieren der Komponente für den gestaffelten Upload" im *Design Guide für On-Premises* - oder *Cloud-Bereitstellungen*.

Geben Sie einen IP Adressbereich ein und klicken Sie auf Speichern. Sie können mehrere Bereiche hinzufügen, die im Bereich über dem Eingabefeld aufgelistet werden. Nach dem Hinzufügen zum Bereich können Sie einen Bereich auch bearbeiten oder löschen. Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol, um den Bereich zu bearbeiten, und klicken Sie auf das X-Symbol, um den Bereich zu löschen.

Abstimmungseinstellungen für regionalen Datenserver

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Abstimmung aktivieren, um den Abgleich des Datenservers zu aktivieren. Verschieben Sie die Server, die abgeglichen werden sollen, aus dem Bereich "Verfügbar" in den Bereich "Zugewiesen".

Active Directory-Synchronisierung

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Synchronisierung aktivieren, damit Webex WFO Webex WFO-Benutzer mit Active Directory-Benutzern abgleichen und synchronisieren kann. Weitere Informationen finden Sie unter Herstellen einer Verbindung mit einem Active Directory-Server.

Einstellungen für die Gerätesynchronisierung des Datenservers

Wählen Sie Gerätesynchronisierung aktivieren, um die Synchronisierung ausgewählter ACDs über den ausgewählten Datenserver zu aktivieren. Verschieben Sie die Server, die synchronisiert werden sollen, aus dem Fenster "Verfügbar" in den Bereich "Zugewiesen".

SIPREC-Signalserver-Einstellungen werden aufgezeichnet

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen SIPREC-Signalisierung aktivieren, um die SIPREC-Signalisierungsdienste zu aktivieren. Geben Sie den Hostnamen oder die IP Adresse des Datenservers ein, auf dem der SIPREC Signaling Service installiert ist.

HINWEIS Dieser Speicherort muss für die installierten Instanzen von Smart Desktop zugänglich sein.

Einstellungen des Aufzeichnungs- CTI Signalisierungsservers

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "CTI Signalisierung aktivieren", um CTI Signalisierungsdienste zu aktivieren. Geben Sie den Hostnamen oder die IP Adresse des Datenservers ein, auf dem der CTI Signaling-Service installiert ist.

HINWEIS Dieser Speicherort muss für die installierten Instanzen von Smart Desktop zugänglich sein.

Servereinstellungen für Recording Recording

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Audioaufzeichnung aktivieren", um die Netzwerkaufzeichnung anstelle oder zusätzlich zur Endpunktaufzeichnung (über Smart Desktop) zu aktivieren. Geben Sie anschließend die folgenden Informationen ein:

- Hostname oder IP Adresse des Datenservers, auf dem der Erfassungsserver installiert ist. Auf diese Adresse müssen die installierten Instanzen von Smart Desktop zugreifen können.
- Geben Sie den Ordnerdateipfad ein, in dem die Aufzeichnungsdateien vor dem Hochladen vorübergehend gespeichert werden sollen. Auf diesen Ordner muss ein Benutzer mit Anmeldeinformationen für das lokale System zugreifen können.

Servereinstellungen für Medienimport

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Medienimport aktivieren", um den Import von Aufzeichnungsdateien von einem externen Speicherort zu aktivieren. Verschieben Sie die ACDs, die die Quellen der Aufzeichnungen sind, aus dem Bereich "Verfügbar" in den Bereich "Zugewiesen".

Regionaler Datenserver – GIS-Dateispeicherort

Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis ein, aus dem der Datenserver Dateien importiert. Wenn Sie den Standardspeicherort (.. \reports) im Data Server-Installationsverzeichnis kann das Feld leer bleiben.

Lokale Webdiensteinstellungen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Lokalen Web-Service aktivieren", um die API Integration auf diesem Datenserver zu aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie Folgendes aktivieren:

- Cisco IP Phone Service-Steuerelemente: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Cisco-fähige Aufzeichnungssteuerungen von unterstützten Cisco-Geräten zuzulassen.

  HINWEIS Weitere Informationen zum Konfigurationsverfahren finden Sie unter Konfigurieren von Cisco IP Phone Services-Steuerelementen .

- Vereinfachte Aufzeichnungssteuerung API: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die systemeigene Datenserver-Authentifizierung für die Aufzeichnungssteuerelemente von Cisco zu verwenden.

SFTP-Konfiguration

Geben Sie die Daten ein, die zum Konfigurieren des Servers für sicheres FTP erforderlich sind.

Feld	Beschreibung
Host-Name	Der Hostname des sicheren FTP-Servers.
Benutzername	Der Benutzername des Benutzers, der den SFTP Server verwaltet.
Kennwort	Das Kennwort des Benutzers, der den SFTP Server verwaltet.

HRMS-Konfiguration

Wählen Sie "HRMS-Export aktivieren" aus, damit dieser Datenserver Daten exportieren kann. Wenn Sie mehrere Datenserver haben, sollte nur einer zum Exportieren von Daten aktiviert sein.

Steuerelemente für Cisco IP Phone Services konfigurieren

Die Steuerungskomponente für Cisco IP Telefonservices ermöglicht die Aufzeichnungssteuerung von unterstützten Cisco-Geräten aus. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Cisco IP Telefonservices in Webex WFO und Cisco Unified Communications Manager zu konfigurieren.

Voraussetzungen

- Auf den Geräten, auf denen Sie die Cisco IP Phone Service Aufzeichnungssteuerelemente verwenden möchten, muss der Webzugriff über HTTP aktiviert sein.
- Sie benötigen einen Webex WFO-Datenserver.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Systemkonfiguration >Datenserverkonfiguration

Prozeduren

Steuerelemente für IP Telefonservice-Aufzeichnung in Webex WFO konfigurieren

1. Aktivieren Sie unter **Einstellungen** für lokalen Webdienst das **Kontrollkästchen Lokalen Webdienst** aktivieren, um die Integration API auf diesem Datenserver zu aktivieren.
2. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Cisco IP Phone Service Steuerelemente** aktivieren".
3. Konfigurieren Sie alle anderen Felder wie gewünscht. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des Datenservers .
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktivieren und Starten des Webex WFO Data Server Web Services-Services

Der Web-Services-Dienst Webex WFO-Datenserver ist standardmäßig deaktiviert.

1. Navigieren Sie in der Server-Manager-Anwendung zu **Dienste** . Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den **Calabrio ONE Data Server Web Services-Dienst** , und wählen Sie dann "Eigenschaften **" aus**. Das **Popup-Fenster "Eigenschaften** " wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der **Registerkarte "Allgemein** " in der Dropdown-Liste "Starttyp **"** die Option "Automatisch **" aus** .
3. Klicken Sie auf **OK.** Die **Seite "Dienste** " wird angezeigt.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Klicken Sie auf **Start**.

Telefonservice in Cisco Unified Communications Manager hinzufügen

Dieses Verfahren wird in Cisco Unified Communications Manager Administration durchgeführt. Weitere Informationen zum Konfigurieren Cisco IP Phone Services finden Sie unter "Phone Service Addition" in *Cisco Unified IP Phone Services Application Development Notes for Cisco Unified Communications Manager and Multiplatform Phones* .

1. Navigieren Sie zu **Gerät** > **Geräteeinstellungen** > **Telefondienste**.
2. Geben Sie die Werte für die unten aufgeführten Parameter ein, die für Cisco Recording Controls IP Phone Service konfiguriert werden sollen.

Parameter	Wert
Service-URL	http://<Data Serveradresse IP>:8080/recordingcontrolsservlet
Servicekategorie	XML-Dienst
Servicetyp	Standardmäßiger IP Telefondienst

Telefondienst für ein Gerät abonnieren

Um eine Cisco IP Phone Service verwenden zu können, muss ein Gerät zunächst abonniert werden.

1. Navigieren Sie zum Bildschirm Telefonkonfiguration. Wählen Sie **Dienste** abonnieren/kündigen auf der Registerkarte **Dropdown-Liste "Weiterführende Links** ".
2. Wählen Sie den Dienst aus und klicken Sie auf **Weiter**.
3. Klicken Sie auf **Abonnieren**.

Ähnliche Themen

- Datenserver konfigurieren

Datenserver-Einstellungen für eine Serenova-ACD

Konfigurieren eines Datenservers für eine Serenova-ACD

1. Wählen Sie den Datenserver aus, den Sie für das Serenova-ACD verwenden möchten.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen.

Einstellung	Konfiguration
Einstellungen für die ACD Synchronisierung des regionalen Datenservers	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Synchronisierung** aktivieren" und verschieben Sie die Serenova-ACD von **"Verfügbar** " in **"Zugewiesen**".

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verbindung mit einem Active Directory-Server herstellen

Sie können eine Verbindung zu einem Active Directory (AD)-Server in Ihrer Umgebung für die Benutzerauthentifizierung, die Synchronisierung oder beides verwenden. Die Authentifizierung ist nur für lokale Bereitstellungen von Webex WFO verfügbar.

Um die Verknüpfung synchronisierter Benutzer aufzuheben, gehen Sie zu Verknüpfung synchronisierter Benutzer aufheben.

HINWEIS Das Importieren mehrerer Active Directory-Zertifikate wird nicht unterstützt. Wenn Sie ein neues Zertifikat importieren, wird ein vorhandenes Zertifikat durch das neue Zertifikat überschrieben.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale >Systemkonfiguration > Active Directory-Konfiguration

Voraussetzungen

- mindestens eine konfigurierte AD-Domäne ist vorhanden.
- Für jede AD-Domäne ist mindestens ein Benutzerpfad konfiguriert.
- Der Webex WFO-Server befindet sich in derselben Domäne wie der Benutzer.

Prozeduren

Active Directory konfigurieren

HINWEIS Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter Informationen zur Active Directory-Konfiguration im *Webex WFO-Benutzerhandbuch*.

1. Wählen Sie "Neue Active Directory-Konfiguration **erstellen" aus**.
2. Geben Sie den Domänennamen, den Host-Namen, den Port, den Benutzernamen und das Kennwort im Abschnitt "Active Directory-Authentifizierung" ein.
3. (Optional) Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Verwenden SSL** , und importieren Sie dann das Zertifikat.
4. (Nur Synchronisierung) Geben Sie die Stamm-DN, die Organisationseinheiten und das Synchronisierungsintervall (Minuten) im Abschnitt Active Directory-Synchronisierung ein.
5. (Nur Synchronisierung) Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Benutzerprofilabgleich die Eigenschaft aus, die den AD-Benutzer mit dem Webex WFO-Benutzer abgleichen** soll.

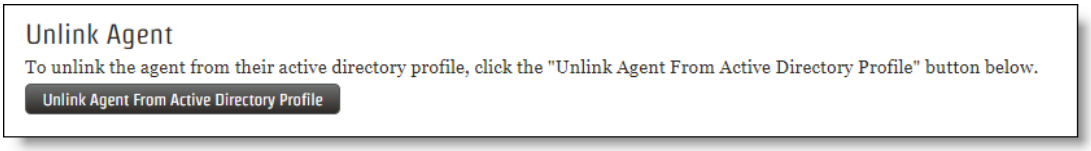
   HINWEIS Nachdem die AD-Synchronisierung eingerichtet wurde, können Sie mit der übereinstimmenden Eigenschaft überprüfen, ob die Synchronisierung funktioniert, und die Verknüpfung von Benutzern aufheben. Wählen Sie Standard **aus** , um Benutzer nach Windows-Anmeldung zu verknüpfen.

6. Klicken Sie auf Verbindung testen, um sicherzustellen, dass Ihre AD-Verbindung ordnungsgemäß konfiguriert ist.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. (Nur Synchronisierung) Navigieren Sie zu "Anwendungsverwaltung" > "globale >Systemkonfiguration" > "Datenserverkonfiguration".
9. (Nur Synchronisierung) Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Datenserverkonfiguration **auswählen" den Datenserver für die** AD-Synchronisierung aus.
10. (Nur Synchronisierung) Aktivieren Sie im **Abschnitt "Active Directory-Synchronisierung** " das **Kontrollkästchen "Active Directory-Synchronisierung** aktivieren", und verschieben Sie dann den AD-Server von **"Verfügbar** " in **"Zugewiesen**".
11. (Nur Synchronisierung) Klicken Sie auf **Speichern**.

Überprüfen, ob die AD-Synchronisierung funktioniert

Sie können die AD-Synchronisierung nach Ablauf des Synchronisierungsintervalls überprüfen.

1. Navigieren Sie zu Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Benutzer.
2. Wählen Sie einen Benutzer aus, der dieselbe Identität wie ein AD-Benutzer hat, basierend auf der passenden Eigenschaft, die Sie in Schritt 6 oben ausgewählt haben. Wenn der Abschnitt "Agentenverknüpfung aufheben" (unten) auf dem Bildschirm angezeigt wird, funktioniert die AD-Synchronisierung.



Verknüpfung mit synchronisierten Benutzern aufheben

Wenn die Verknüpfung eines Webex WFO-Benutzers und eines AD-Benutzers aufgehoben wird, geschieht Folgendes:

- Änderungen an Eigenschaften im AD werden nicht an Webex WFO übertragen.
- Die Windows-Anmeldedaten des Benutzers können bearbeitet werden.
- Webex WFO behält das Benutzerprofil "Aufzeichnung" und alle darin gespeicherten Werte bei.

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Benutzer.
2. Aktivieren Sie ggf. das **Optionsfeld vorhandenen Benutzer** bearbeiten.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Benutzer **auswählen" den Benutzer aus, dessen** Verknüpfung Sie aufheben möchten.
4. Klicken Sie auf **Verknüpfung des Agenten mit dem Active Directory-Profil** aufheben (im Abschnitt Verknüpfung mit dem Agenten aufheben). Es wird eine Warnmeldung angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Ja**.
6. Ändern Sie das übereinstimmende Eigenschaftsfeld so, dass der Webex WFO-Benutzer nicht mehr die gleiche Identität wie der AD-Benutzer hat.

   In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie Sie den Webex WFO-Benutzer ändern, je nachdem, welche übereinstimmende Eigenschaft Sie beim Verknüpfen der Benutzer ausgewählt haben.

Übereinstimmende Eigenschaft	Ändern
Vorname/Nachname	Ändern Sie den Wert im Feld Vorname oder Nachname.

Übereinstimmende Eigenschaft	Ändern
Mitarbeiter-ID	Ändern oder löschen Sie den Wert im Feld
"Mitarbeiter-ID". Standard	Ändern oder löschen Sie den Wert im Feld "Windows-Anmeldung".
User Name (Benutzername)	Ändern Sie den Wert im Feld "Benutzername".

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. (Optional) Um die Verknüpfung von Benutzern dauerhaft aufzuheben, ändern Sie die entsprechenden Eigenschaften im AD. Wenn Sie die AD-Informationen nicht ändern, werden der Webex WFO-Benutzer bei der nächsten Ausführung der Synchronisierung möglicherweise erneut mit dem AD-Benutzer abgeglichen.

Ähnliche Themen

- Informationen zur Active Directory-Konfiguration finden Sie im *Webex WFO-Benutzerhandbuch* – Erfahren Sie mehr über die Funktionsweise der Active Directory-Konfiguration.

Info zur Active Directory-Konfiguration

Auf der Seite "Active Directory-Konfiguration" können Sie eine Verbindung zwischen Webex WFO und einem Active Directory (AD)-Server in Ihrer Umgebung erstellen oder bearbeiten. Sie können diese Verbindung für die Benutzerauthentifizierung, die Synchronisierung oder beides verwenden.

Beachten Sie die folgenden Parameter, wenn Sie die Verbindung mit dem AD-Server konfigurieren, sei es für die Authentifizierung, die Synchronisierung oder beides:

- mindestens ein konfiguriertes AD muss vorhanden sein.
- Für jede AD-Domäne muss mindestens ein Benutzerpfad konfiguriert sein.
- Der Webex WFO-Server muss sich in derselben Domäne wie der Benutzer befinden.

Authentifizierung

Die AD-Authentifizierung ermöglicht die Verwendung von AD-Benutzern und Kennwörtern für die Authentifizierung in Webex WFO. Sie ist nur für lokale Bereitstellungen von Webex WFO verfügbar.

Synchronisieren

Die AD-Synchronisierung ermöglicht Webex WFO, Webex WFO-Benutzer mit AD-Benutzern zu synchronisieren. Wenn die AD-Synchronisierung konfiguriert ist, gleicht Webex WFO vorhandene Webex WFO-Benutzer mit vorhandenen AD-Benutzern ab. Wenn dann der Vorname, der Nachname, die

Mitarbeiter-ID oder die E-Mail-Adresse eines AD-Benutzers geändert wird, ändert Webex WFO auch die

Entsprechenden Werten des übereinstimmenden Webex WFO-Benutzers.

- Die AD-Synchronisierung fügt keine Webex WFO-Benutzer hinzu oder deaktiviert sie.
- Wenn Webex WFO einen AD-Benutzer nicht mit einem vorhandenen Webex WFO-Benutzer abgleichen kann, wird kein neuer Webex WFO-Benutzer hinzugefügt.
- Wenn ein AD-Benutzer, der mit einem Webex WFO-Benutzer synchronisiert ist, in AD gelöscht wird, wird der Webex WFO-Benutzer nicht durch Webex WFO deaktiviert.

Sie können überprüfen, welche AD-Benutzer mit Webex WFO-Benutzern abgeglichen werden und welche sich nicht auf der Seite "Active Directory-Synchronisierung" befinden (siehe Überprüfen der Ergebnisse der Active Directory-Synchronisierung).

Übereinstimmende Benutzer

Die folgende Liste bietet einen Überblick darüber, wie Webex WFO Benutzer abgleicht.

1. Der Administrator konfiguriert die AD-Verbindung, einschließlich der Organisationseinheiten, in denen sich die zu synchronisierenden Nutzer befinden.
2. Der Administrator wählt eine von vier übereinstimmenden Eigenschaften aus: Standard, Mitarbeiter-ID, Vorname/Nachname oder Benutzername. Wenn der Administrator Standard auswählt, verwendet Webex WFO nur die übereinstimmende Standardeigenschaft. Wenn der Administrator Vorname/Nachname, Mitarbeiter-ID oder E-Mail-Adresse auswählt, verwendet Webex WFO zuerst die übereinstimmende Standardeigenschaft und dann die ausgewählte übereinstimmende Eigenschaft.
3. Jede übereinstimmende Eigenschaft kennzeichnet ein Feld auf der Seite "Benutzer" und eine entsprechende Eigenschaft in AD. Webex WFO vergleicht Webex WFO-Benutzer und AD-Benutzer basierend auf den Werten, die das Feld und die Eigenschaft enthalten. Wenn genau ein Benutzer in Webex WFO und ein Benutzer in AD denselben Wert haben, stimmt Webex WFO mit den Benutzern überein.

   In der folgenden Tabelle wird beschrieben, welches Feld und welche äquivalente Eigenschaft denselben Wert aufweisen muss, damit Webex WFO mit Benutzern übereinstimmt.

Passend Eigentum	Seite "Benutzer"		AD-
Vorgabe	Windows - Anmeldung	Anmeldename des Benutzers (vor Windows 2000)	Wenn diese Option ausgewählt ist, gleicht Webex WFO nur Benutzer mit der Eigenschaft Standardübereinstimmung ab. AD verfügt über zwei Eigenschaften für den Anmeldenamen von Benutzern: die Eigenschaft "Benutzeranmeldename" (<user>@<Domäne>) und die Eigenschaft "Benutzeranmeldename (vor Windows 2000)" (<Domäne>\<Benutzer>). Webex WFO stimmt nur mit Benutzern in der Eigenschaft "Benutzeranmeldename (vor Windows 2000)" überein. Wenn Sie die Eigenschaft "Benutzeranmeldename (vor Windows 2000)" in AD bearbeiten, nachdem Benutzer abgeglichen wurden, hebt Webex WFO die Übereinstimmung des AD-Benutzers mit dem Webex WFO-Benutzer auf, unabhängig von der übereinstimmenden Eigenschaft, die Webex WFO ursprünglich verwendet hat, um sie abzugleichen.
Vorname /Nachname	Vorname überein	Vorname	Wenn ausgewählt, stimmt Webex WFO zuerst mit Benutzern mit der übereinstimmenden Standardeigenschaft und dann mit der übereinstimmenden Eigenschaft Vorname/Nachname.
	Nachname	Nachname	Bei Vorname/Nachname wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Wenn mehrere Webex WFO-Benutzer denselben Vor- und Nachnamen wie ein einzelner AD-Benutzer haben, gleicht Webex

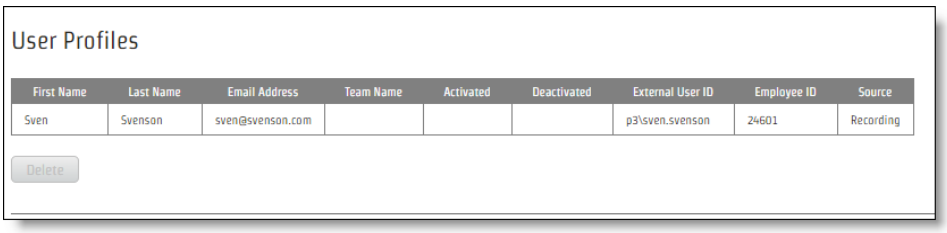
WFO den AD-Benutzer kennen

Webex WFO-Benutzer zu.

Passend Eigentum	Seite "Benutzer"		AD-
Mitarbeiter-ID	Mitarbeiter-ID	Mitarbeiter-ID	Wenn ausgewählt, gleicht Webex WFO Benutzer zuerst mit der übereinstimmenden Standardeigenschaft und dann mit der übereinstimmenden Eigenschaft Mitarbeiter-ID ab. Wenn mehrere Webex WFO-Benutzer dieselbe Mitarbeiter-ID wie ein einzelner AD-Benutzer haben, gleicht Webex WFO den AD-Benutzer keinem Webex WFO-Benutzer zu.
User Name (Benutzername)	User Name (Benutzername)	E-Mail	Wenn ausgewählt, stimmt Webex WFO zuerst mit Benutzern überein mit der übereinstimmenden Standardeigenschaft und dann mit der übereinstimmenden Eigenschaft Benutzername.

4. Für jeden Webex WFO-Benutzer, den Webex WFO mit einem AD-Benutzer abgleicht, führt Webex WFO Folgendes aus:

   - Fügt ein Aufzeichnungs-Benutzerprofil hinzu, wenn der Benutzer noch keines hat.



   - Füllt eines der folgenden Felder im Aufzeichnungsbenutzerprofil aus, dessen entsprechende Eigenschaften in AD konfiguriert sind: Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, ID des externen Benutzers und Mitarbeiter-ID.
   - Deaktiviert die Bearbeitung des Felds "Windows-Anmeldung" auf der Seite des Benutzers.

5. Wenn das Aufzeichnungsbenutzerprofil die richtige Priorität hat, überträgt Webex WFO die Werte aus dem Aufzeichnungsbenutzerprofil an den Webex WFO-Benutzer.

HINWEIS Wenn noch kein Benutzerprofil zum Überschreiben vorhanden ist, erstellt Webex WFO keines. Dies bedeutet, dass die Werte im Aufzeichnungsbenutzerprofil die Identitätsmerkmale eines
Benutzer, der manuell in Webex WFO erstellt wurde, einschließlich Vorname, Nachname, Benutzername und Mitarbeiter-ID. Weitere Informationen zu Benutzerprofilen finden Sie unter Verwalten von Benutzerprofilen und Konfigurieren globaler Einstellungen, "Benutzerprofilpriorität".

Übereinstimmende Benutzer werden synchronisiert

Wenn jemand einen übereinstimmenden Benutzer in AD ändert, erkennt Webex WFO dies und nimmt mehrere Änderungen vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Änderung in AD	Resultierende Änderung in Webex WFO
Die Eigenschaft "Vorname" wird geändert	Der Vorname im Profil des Aufzeichnungsbenutzers wird geändert. Wenn das Benutzerprofil "Aufzeichnen" die richtige Priorität hat, wird der Vorname des Benutzers auch auf der Seite des Benutzers geändert.
Die Eigenschaft "Nachname" wird geändert.	Der Nachname im Profil des Aufzeichnungsbenutzers wird geändert. Wenn das Benutzerprofil "Aufzeichnung" die richtige Priorität hat, wird der Nachname des Benutzers auch auf der Seite des Benutzers geändert.
Eigenschaft "employeeID" wird geändert	Die Mitarbeiter-ID im Aufzeichnungsbenutzerprofil wird geändert. Wenn das Aufzeichnungsbenutzerprofil die richtige Priorität hat, wird die Mitarbeiter-ID des Benutzers auch auf der Seite des Benutzers geändert.
Eigenschaft "E-Mail" wird geändert	Die E-Mail-Adresse im Profil des Aufzeichnungsbenutzers wird geändert. Wenn das Benutzerprofil "Aufzeichnen" die richtige Priorität hat, wird der Benutzername des Benutzers auch auf der Seite des Benutzers geändert.
Die Eigenschaft "Benutzeranmeldename (vor Windows 2000)" wird geändert.	Der Benutzer ist unübertroffen.

Synchronisierte Benutzer stimmen nicht überein

Wenn Sie nicht mehr möchten, dass ein Webex WFO-Benutzer mit einem AD-Benutzer verknüpft wird, können Sie die Verknüpfung aufheben. Wenn die Verknüpfung eines Webex WFO-Benutzers mit einem AD-Benutzer aufgehoben wird, beendet Webex WFO die Aktualisierung des Benutzers und des Benutzerprofils "Aufzeichnung", wenn die Eigenschaften in AD geändert werden, und aktiviert die Windows-Anmeldung des Benutzers für

Bearbeitung.

Wenn Sie die Übereinstimmung mit einem Webex WFO-Benutzer aufheben, werden weder das Profil des Aufzeichnungsbenutzers gelöscht noch die darin gespeicherten Werte gelöscht. Es wird auch nicht verhindert, dass der Webex WFO-Benutzer bei der nächsten Ausführung der Synchronisierung erneut mit dem AD-Benutzer abgeglichen wird. Um dauerhaft zu verhindern, dass Webex WFO Benutzer abgleicht, müssen Sie auch den Webex WFO-Benutzer ändern, bevor die Synchronisierung erneut ausgeführt wird, sodass der Webex WFO-Benutzer nicht mehr die gleiche Identität wie der AD-Benutzer hat (wie durch die übereinstimmende Eigenschaft bestimmt, die derzeit ausgewählt ist).

Feldbeschreibungen

Die Felder auf der Seite "Active Directory-Konfiguration" werden im Folgenden beschrieben.

Active Directory-Authentifizierung

Feld	Beschreibung
Domänenname	Die Domäne von AD. Diese Domäne muss unter allen anderen eindeutig sein AD-Domänen. Diese Domäne muss auch mit der Domäne übereinstimmen, in der ein Benutzer unter Windows angemeldet ist, wie im Feld "Windows-Anmeldung" auf der Seite "Benutzer verwalten" konfiguriert.
Host-Name	Der Hostname oder die IP Adresse des AD-Servers.
Port	Der für den Zugriff auf den AD-Server verwendete Port Der Standardport ist Port 389 bzw. 636, wenn Sie SSL verwenden. Der Webex WFO-Server muss die Socket-Kommunikation an diesem Port zulassen, um zur Benutzerauthentifizierung auf den AD-Server zugreifen zu können.
User Name (Benutzername)	Die Windows-Anmeldung eines Benutzers mit Lesezugriff auf die AD-Datenbank. Dieser Benutzername wird verwendet, um Konfigurationsinformationen und Benutzerpfade zu überprüfen.
Kennwort	Das Kennwort für den Benutzer mit Lesezugriff auf die AD-Datenbank.
Authentifizierung aktiviert Lassen Sie dies	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die AD-Authentifizierung zu aktivieren. Das Kontrollkästchen ist deaktiviert, wenn Sie nur die AD-Synchronisierung verwenden.

Verwenden Sie SSL	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Secure Socket Layer (SSL) für die Verbindung mit dem AD-Server zu verwenden. Wenn Sie diese Option auswählen, ändert sich die

Feld	Beschreibung
	Standardportnummer im Feld "Anschluss".
Zertifikat	(Wird angezeigt, wenn Sie **Verwenden Sie SSL**) Das Zertifikat, das die AD-Identität und den öffentlichen Schlüssel für SSL Kommunikation bereitstellt. Wenden Sie sich an Ihren AD-Administrator, um den Speicherort des Zertifikats für AD zu erfahren. In vielen Fällen wird dieses Zertifikat von dem Certificate Authority auf dem AD-System ausgestellt.

Active Directory-Synchronisierung

Feld	Beschreibung
Stamm-DN	Die Domänenkomponente des definierten Namens der Organisationseinheit, in der die AD-Nutzer gespeichert sind, die Sie mit Webex WFO-Nutzern synchronisieren möchten. **BEISPIEL** Sie möchten AD-Nutzer synchronisieren, die in einer Organisationseinheit mit dem folgenden definierten Namen gespeichert sind: ou=Agenten,ou=Benutzer nach Rolle, ou=Benutzerkonten, dc=Beispiel,dc=com Geben Sie dc=example,dc=com in das Feld "Root DN" ein .
Organisationseinheiten	Der eindeutige Name der Organisationseinheit, in der die AD-Benutzer abzüglich der Domänenkomponente. Wenn Sie mehrere Organisationseinheiten in derselben Domäne angeben möchten, trennen Sie ihre eindeutigen Namen (abzüglich der Domänenkomponente) mit einem Semikolon. **BEISPIEL** Sie möchten AD-Nutzer synchronisieren, die in einer Organisationseinheit (Agenten) mit dem folgenden definierten Namen gespeichert sind: ou=Agenten,ou=Benutzer

Feld	Beschreibung
	Konten,dc=example,dc=com Im Feld Organisationseinheiten geben Sie folgenden Text ein: ou=Agenten,ou=Benutzerkonten Anschließend entscheiden Sie, dass Sie auch AD-Nutzer synchronisieren möchten, die in einer anderen Organisationseinheit, den Supervisoren, gespeichert sind. Diese Organisationseinheit befindet sich in derselben Domäne und hat den folgenden eindeutigen Namen: ou=Supervisoren,ou=Benutzerkonten, dc=example,dc=com Sie bearbeiten den Text in den Organisationseinheiten so, dass er wie folgt lautet: ou=Agenten,ou=Benutzerkonten; ou=Supervisoren,ou=Benutzerkonten Die Tabelle auf der Seite "Active Directory-Synchronisierung" enthält alle AD-Nutzer, die sich in den von Ihnen festgelegten Organisationseinheiten befinden, sowohl diejenigen, die Webex WFO-Nutzern zugeordnet sind, als auch diejenigen, die dies nicht sind. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Ergebnisse der Active Directory-Synchronisierung.
Synchronisierungsintervall (Minuten)	Die Häufigkeit in Minuten, mit der Webex WFO mit AD synchronisiert wird. Webex WFO aktualisiert auch die Tabelle auf der Seite "Active Directory-Synchronisierung" entsprechend diesem Intervall. Das Minimum beträgt 10 Minuten.
Eigenschaft "Benutzerprofilabgleich"	Die übereinstimmende(n) Eigenschaft(en), die Webex WFO verwendet, um zu bestimmen, ob ein Webex WFO-Benutzer und ein AD-Benutzer dieselbe Identität haben. Wenn Sie Standard auswählen, gleicht Webex WFO nur Benutzer mit der übereinstimmenden Standardeigenschaft ab. Wenn Sie Vorname/Nachname, Mitarbeiter-ID oder E-Mail-Adresse auswählen, gleicht Webex WFO zuerst Benutzer mit der übereinstimmenden Standardeigenschaft und dann Benutzer mit

der ausgewählten übereinstimmenden Eigenschaft ab.

Feld	Beschreibung
	Durch das Ändern der übereinstimmenden Eigenschaft werden die Übereinstimmung mit Benutzern, die bereits übereinstimmen, nicht aufgehoben.

Überprüfen der Ergebnisse der Active Directory-Synchronisierung

Auf der Seite "Active Directory-Synchronisierung" können Sie prüfen, welche Benutzer aus Active Directory (AD) mit Webex WFO-Benutzern übereinstimmen und welche nicht, oder die Liste der AD-Benutzer als CSV Datei exportieren. Der **Status Übereinstimmend** gibt an, dass der AD-Benutzer mit einem Webex WFO-Benutzer abgeglichen wird. Der **Status "Nicht übereinstimmen** " gibt an, dass der AD-Benutzer nicht mit einem Webex WFO-Benutzer übereinstimmt.

Überprüfen Sie die Ergebnisse der Active Directory-Synchronisierung und überprüfen Sie Folgendes:

- Alles wurde wie vorgesehen synchronisiert.
- Es wurden Benutzer zugeordnet, die nicht übereinstimmen sollten:

  Wenn Sie nicht mehr möchten, dass ein Webex WFO-Benutzer mit einem AD-Benutzer verknüpft wird, können Sie die Verknüpfung aufheben. Wenn die Verknüpfung eines Webex WFO-Benutzers mit einem AD-Benutzer aufgehoben wird, beendet Webex WFO die Aktualisierung des Benutzers und des Aufzeichnungsbenutzerprofils des Benutzers, wenn die Eigenschaften in AD geändert werden, und aktiviert die Windows-Anmeldung des Benutzers für die Bearbeitung. Weitere Informationen zum Aufheben der Benutzerverknüpfung finden Sie unter Herstellen einer Verbindung mit einem Active Directory-Server .
- Benutzer waren unübertroffen, sollten aber abgeglichen werden. Wenn dies der Fall ist, stellen Sie sicher, dass Active Directory ordnungsgemäß konfiguriert wurde. Siehe Herstellen einer Verbindung mit einem Active Directory-Server

Voraussetzungen

- Ein konfiguriertes Active Directory
- Die Berechtigung Active Directory-Authentifizierung verwalten
- Die Berechtigung "Mandant verwalten"

Position der Seite

Anwendungsverwaltung >-Überwachung > Active Directory-Synchronisierung

Prozeduren

Ergebnisse filtern

Um die Ergebnisse Ihrer Active Directory-Synchronisierung einzugrenzen, wählen Sie den gewünschten Filter aus den **Filtern** Dropdown-Liste.

HINWEIS: Der Filter hat keinen Einfluss darauf, welche Benutzer in der CSV Datei enthalten sind.

Ergebnisse exportieren

Um die Synchronisierungsergebnisse in ein CSV Dateiformat zu exportieren, klicken Sie auf **CSV Exportieren**.

Es wird eine CSV-Datei erstellt, die alle übereinstimmenden und nicht übereinstimmenden AD-Benutzer enthält, wobei Folgendes gilt:

- Bei der Active Directory-Anmeldung handelt es sich um die Eigenschaft "Benutzeranmeldename (vor Windows 2000)" des AD-Benutzers.
- SMTP Adresse ist die E-Mail-Eigenschaft des AD-Benutzers.
- Status

HINWEIS Ihre AD-Konfiguration bestimmt die Benutzer, die in der Tabelle angezeigt werden, die Häufigkeit, mit der Webex WFO die Tabelle aktualisiert, und die Eigenschaften, die Webex WFO verwendet, um Benutzer abzugleichen.

Ähnliche Themen

- Verbindung mit einem Active Directory-Server herstellen
- Erstellen und Bearbeiten von Benutzern
- Verwalten von Rollen und Berechtigungen

Speicher konfigurieren

Die Konfiguration des Speichers umfasst Folgendes:

- Wählen Sie basierend auf dem Alter der Aufzeichnung und der Datendateien aus, welchen Speicherort Webex WFO verwendet, um die Audio- und Bildschirmaufzeichnungen sowie Analysedaten eines Teams zu speichern.
- Fügen Sie einen oder mehrere Speicherorte außerhalb Webex WFO hinzu.
- Legen Sie fest, wie lange bestimmte Arten von WFM Daten aufbewahrt werden.
- Speichern oder löschen Sie Ihre Speichereinstellungen.

Konfigurieren von Speicherprofilen

Auf der Seite "Speicherprofile" können Sie basierend auf dem Alter der Aufzeichnung und der Datendateien auswählen, welchen Speicherort Webex WFO verwendet, um die Audio- und Bildschirmaufzeichnungen sowie Analysedaten eines Teams zu speichern. Auf diese Weise können Sie ältere Aufzeichnungen und Analysedaten, auf die Sie nicht sofort zugreifen müssen, an langfristigen, kostengünstigeren Speicherorten aufbewahren, während neuere Aufzeichnungen und Daten an Speicherorten aufbewahrt werden, die mehr kosten, aber sofortigen oder sofortigen Zugriff ermöglichen.

Außerdem können Sie jedem Speicherort eine Komprimierungsrate für Audioaufnahmen zuordnen. Auf diese Weise können Sie Ihre Speicherkosten senken, indem Sie Audioaufzeichnungen in Dateitypen mit höherer Komprimierung konvertieren, wenn sie an längerfristige Speicherorte verschoben werden.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Systemkonfiguration > Speicherprofile

Speicherübersicht

Webex WFO Cloud verwendet intelligentes Tiering für den Speicher mit einem einzigen Preis pro GB und Monat für Ihre Gesamtnutzung. Neue Dateien und Dateien, auf die kürzlich zugegriffen wurde, sind sofort verfügbar. Ältere Dateien, auf die in letzter Zeit nicht zugegriffen wurde, werden von einer etwas langsameren Speicherebene abgerufen, auf die sie möglicherweise verschoben wurden. Das Abrufen älterer Dateien dauert in der Regel nur wenige Sekunden.

Grundlegendes zu Speicherprofilen

Ein Speicherprofil wird einem Team entweder standardmäßig oder manuell zugewiesen, und die Richtlinien in diesem Speicherprofil bestimmen, wo die Aufzeichnungen und Analysedaten gespeichert werden, die mit den Benutzern dieses Teams verknüpft sind.

Webex WFO kann über bis zu zwei vorkonfigurierte Speicherprofile verfügen: das Standardspeicherprofil und das WAV-Speicherprofil.

Sie können ein Speicherprofil als Standard auswählen. Das Standardspeicherprofil wird automatisch allen Teams zugewiesen, denen kein Speicherprofil manuell zugewiesen wurde. Wenn Sie das Standardspeicherprofil ändern, ändert sich auch das Speicherprofil aller Teams, die einem Standardspeicherprofil zugewiesen wurden.
Teams, die manuell einem Speicherprofil zugewiesen wurden, sind von der Änderung des Standardspeicherprofils nicht betroffen.

Für Root-Aufzeichnungen wird nur das Standardspeicherprofil verwendet. (Siehe Funktionsweise von Stammaufrufen und -abgleich.) Weitere Informationen zum manuellen Zuweisen eines Speicherprofils zu einem Team finden Sie unter Verwalten von Teams .

Grundlegendes zu Speicherrichtlinien

Ein Speicherprofil besteht aus mindestens einer Speicherrichtlinie. Eine Richtlinie steuert Folgendes:

- Der Speicherort, an dem die mit einem Speicherprofil verknüpften Audioaufzeichnungen, Bildschirmaufzeichnungen und Analysedaten gespeichert werden.
- Wie lange die Aufzeichnungen und Daten am Speicherort aufbewahrt werden
- Die Komprimierungsrate der Audioaufzeichnungen, die einem Speicherprofil zugeordnet sind

Wenn Sie unterschiedliche Komprimierungsraten für die Medienqualität für die Richtlinien eines Speicherprofils auswählen, werden Audioaufzeichnungen konvertiert, wenn sie den Speicherort wechseln.

Sie können die Medienqualität der Standardrichtlinie ändern, sie jedoch nicht entfernen und die zugehörigen Felder "Audio", "Bildschirm" und "Analyse" nicht bearbeiten.

Jede Richtlinie enthält die folgenden Felder.

Lagerort

Sobald eine Richtlinie in Kraft tritt, platziert Webex WFO die Aufzeichnungen und Analysedaten, die mit dem Speicherprofil verknüpft sind, am Speicherort der Richtlinie.

Es gibt folgende Arten von Lagerorten.

HINWEIS: Der Systemverwalter konfiguriert die verfügbaren Speicherorte und Typen.

- ($$) – Der Speicher befindet sich an einem Standort mit mittleren Kosten. Auf Aufzeichnungen und Analysedaten, die an Speicherorten dieses Typs gespeichert sind, kann sofort zugegriffen werden.
- ($$$) – Der Speicherort ist ein teurer Netzwerkspeicher. Auf Aufzeichnungen und Analysedaten, die an Speicherorten dieses Typs gespeichert sind, kann sofort zugegriffen werden.

Die Reihenfolge der Richtlinien eines Speicherprofils bestimmt die Reihenfolge, in der Webex WFO Aufzeichnungen und Analysedaten an jedem Speicherort speichert:

- Oben: Webex WFO beginnt mit dem Speichern von Aufzeichnungen und Analytics-Daten am Speicherort dieser Richtlinie.
- Mitte: Webex WFO speichert Aufzeichnungen und Analysedaten am Speicherort einer mittleren Richtlinie, nachdem sie am Speicherort der obigen Richtlinie gespeichert wurden, aber bevor sie am Speicherort der Richtlinie darunter gespeichert werden.
- Unten (Standard): Webex WFO speichert abschließend Aufzeichnungen und Analysedaten am Speicherort dieser Richtlinie.

Audio

Das Feld Audio steuert, wie lange (in Tagen, Monaten oder Jahren) Webex WFO Audioaufzeichnungen am Speicherort einer Richtlinie speichert. Die maximale Zeitspanne, für die Webex WFO Audioaufzeichnungen für alle Richtlinien in einem Profil speichern kann, wird im Feld "Gesamtverfügbarer Speicher" angezeigt.

Medienqualität

Das Feld "Medienqualität" steuert die Komprimierungsrate von Audioaufzeichnungen am Speicherort einer Richtlinie:

- Niedrige Komprimierung (WAV)
- Mittlere Kompression (Opus – Stereo)
- Hohe Kompression (Opus – Mono)

> **HINWEIS** Ab Webex WFO-Version 10.3.1 ist Low Compression (16-Bit-WAV) die Standardeinstellung. Audioaufnahmen, die vor der Veröffentlichung von Version 10.3.1 erstellt wurden, werden in Med gespeichert
> Kompression (Opus – Stereo).

Wenn Sie unterschiedliche Komprimierungsraten für die Medienqualität für die Richtlinien in einem Speicherprofil auswählen, werden Audioaufzeichnungen konvertiert, wenn sie den Speicherort wechseln. Ordnen Sie die Richtlinien in einem Speicherprofil so an, dass Audioaufzeichnungen von einer niedrigeren in eine höhere Komprimierungsrate konvertiert werden. Webex WFO kann Audioaufnahmen von einer höheren in eine niedrigere Komprimierungsrate konvertieren, was jedoch die Qualität der Audioaufnahmen nicht verbessert.

Display

Das Feld "Bildschirm" steuert, wie lange (in Tagen, Monaten oder Jahren) Webex WFO Bildschirmaufzeichnungen am Speicherort einer Richtlinie speichert. Die maximale Zeitspanne, die Webex WFO Bildschirmaufzeichnungen für alle Richtlinien in einem Profil speichern kann, wird im Feld "Gesamtverfügbarer Speicher" angezeigt.

Analysen

Das Feld "Analyse" steuert, wie lange Webex WFO Analysedaten am Speicherort einer Richtlinie speichert. Die maximale Zeitspanne, für die Webex WFO Analytics-Daten für alle Richtlinien in einem Profil speichern kann, wird im Feld "Gesamtverfügbarer Speicher" angezeigt.

Prozeduren

Erstellen eines neuen Speicherprofils

Die Reihenfolge, in der Sie einem Speicherprofil Richtlinien hinzufügen, bestimmt deren Reihenfolge auf der Seite. Die Standardrichtlinie befindet sich immer unter allen anderen Richtlinien. Wenn Sie eine neue Richtlinie hinzufügen, fügt Webex WFO diese über der Standardrichtlinie und unter allen bereits hinzugefügten Richtlinien ein. Sie können Richtlinien nicht neu anordnen, nachdem Sie sie hinzugefügt haben.

> **HINWEIS:** Root-Aufzeichnungen verwenden nur das Standardspeicherprofil. (Siehe Funktionsweise von Stammaufrufen und -abgleich.)

1. Wählen Sie Neues Speicherprofil **erstellen aus**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für dieses Speicherprofil ein.
3. (Optional) Wenn Sie möchten, dass dieses Speicherprofil automatisch allen Teams zugewiesen wird, denen kein Speicherprofil manuell zugewiesen wurde, wählen Sie Standard **aus**.

   > **HINWEIS** Nur ein Speicherprofil kann der Standard sein. Wenn Sie ein Speicherprofil als Standard festlegen, wird das aktuelle Standardspeicherprofil ersetzt.

4. Konfigurieren Sie die Standardrichtlinie.
5. (Optional) Klicken Sie für jede Richtlinie, die Sie hinzufügen möchten, auf **Speicherrichtlinie** hinzufügen, und konfigurieren Sie dann die Richtlinien.

   > **HINWEIS** Um eine Richtlinie zu erstellen, die Dateien verschiebt, ohne das Dateiformat zu ändern, wählen Sie in der **Dropdown-Liste Medienqualität** die Option **Keine Änderung (nur verschieben).** Wenn Sie mit dem Standardspeicherprofil arbeiten, ist diese Option für die oberste Richtlinie auf der Seite nicht verfügbar. (Dies ist
   > Weil die oberste Richtlinie die Standardrichtlinie ist und die Standardrichtlinie den Speicher steuern muss, nicht die Verschiebung.) Weitere Informationen zum Konfigurieren von Richtlinien basierend auf ihrer Reihenfolge finden Sie unter Grundlegendes zu Speicherrichtlinien.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Vorhandenes Speicherprofil bearbeiten

Sie können die Speicherrichtlinien in einem vorhandenen Speicherprofil bearbeiten, aber Sie können sie nicht neu anordnen.

1. Wählen Sie vorhandenes Speicherprofil bearbeiten aus .
2. Wählen Sie das Speicherprofil aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. (Optional) Um den Namen des Speicherprofils zu ändern, bearbeiten Sie das **Feld Name** .
4. (Optional) Wenn Sie möchten, dass dieses Speicherprofil automatisch allen Teams zugewiesen wird, denen kein Speicherprofil manuell zugewiesen wurde, wählen Sie Standard **aus**.

   > **HINWEIS:** Sie können das Kontrollkästchen Standard für das aktuelle Standardspeicherprofil nicht manuell deaktivieren. Um das Standardspeicherprofil zu ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Standard auf dem Speicher
   > Profil, das Sie als Standard festlegen möchten.

   > **HINWEIS:** Root-Aufzeichnungen verwenden nur das Standardspeicherprofil. (Siehe Funktionsweise von Stammaufrufen und -abgleich.)

5. (Optional) Bearbeiten Sie die Richtlinien, die Sie ändern möchten.

> **HINWEIS** Das Bearbeiten einer vorhandenen Speicherrichtlinie kann dazu führen, dass Webex WFO eine große Anzahl von Audioaufzeichnungen, Bildschirmaufzeichnungen und Analytics-Datendateien verschiebt oder konvertiert. Weitere Informationen
> Informationen dazu, wie sich das Bearbeiten einer vorhandenen Speicherrichtlinie auf die Dateien auswirken kann, die einem Speicherprofil zugeordnet sind, finden Sie unter Grundlegendes zu Speicherrichtlinien.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dateien verschieben, ohne das Dateiformat zu ändern

1. Wählen Sie vorhandenes Speicherprofil **bearbeiten aus**.
2. Wählen Sie das Speicherprofil in der **Dropdown-Liste Profil** auswählen aus.
3. Wählen Sie das Ziel der Dateien aus der **Dropdown-Liste Speicherort** aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Medienqualität **" die** Option "Keine Änderung (nur verschieben)" **aus** .

> **HINWEIS** Wenn Sie mit dem Standardspeicherprofil arbeiten, ist diese Option für die oberste Richtlinie auf der Seite nicht verfügbar. Klicken Sie bei Bedarf auf **+ Speicherrichtlinie** hinzufügen, um einen zusätzlichen Speicher hinzuzufügen
> Richtlinie, die das Verschieben von Dateien erlaubt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Externe Speicherorte hinzufügen

Auf der Seite "Externer Speicher" können Sie Speicherorte außerhalb Webex WFO hinzufügen. Externer Speicher ist als Amazon S3-Bucket verfügbar. Sie kÃ¶nnen diese externen Speicherorte fÃ1/4r verschiedene Zwecke verwenden:

- Legen Sie die langfristige erweiterte Speicherung von Audio- und Bildschirmaufzeichnungen fest, nachdem sie das Ende ihres Aufbewahrungszeitraums erreicht haben (siehe Konfigurieren QM Archiveinstellungen)
- Exportieren von Audio- und Bildschirmaufzeichnungen in großen Mengen (siehe Exportieren mehrerer Kontakte in großen Mengen)

Im Gegensatz zu den Webex WFO-gehosteten Speicherorten, an denen Sie Audioaufzeichnungen, Bildschirmaufzeichnungen und Analytics-Daten während ihres Aufbewahrungszeitraums speichern (siehe Konfigurieren von Speicherprofilen), muss Ihr Unternehmen diese externen Speicherorte unabhängig erstellen und verwalten. Externe Lagerorte können einem Lagerprofil nicht zugeordnet werden.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Mandant verwalten".

- Sie haben den Namen des Amazon S3-Buckets Ihrer Organisation. Hiermit exportiert Webex WFO Ihre Dateien.

- Wenn Sie die Rollenübernahme verwenden, um Zugriff auf Ihren Amazon S3-Bucket zu gewähren, verfügen Sie über den ARN für eine Rolle, der Folgendes zugewiesen ist:
  - Eine Richtlinie mit den folgenden Berechtigungen für Ihren S3-Bucket: ListBucket, GetBucketLocation und PutObject
  - Eine Vertrauensrichtlinie, mit der ein AWS-Produktionskonto von Cisco eine Rolle übernehmen kann. Wenden Sie sich an den Cisco-Support, um die Cisco AWS-Kontoinformationen zu erhalten, die in der Vertrauensrichtlinie verwendet werden sollen.
- Wenn Sie die Rollenübernahme nicht verwenden, um Zugriff auf Ihren Amazon S3-Bucket zu gewähren, verfügen Sie über den Zugriffsschlüssel und einen geheimen Schlüssel eines "Ich bin"-Benutzers, der einer Richtlinie zugewiesen ist, die über die folgenden Berechtigungen für Ihren S3-Bucket verfügt: ListBucket, GetBucketLocation und PutObject. Webex WFO greift mit den Schlüsseln dieses Benutzers auf Ihren S3-Bucket zu.

BEISPIEL

Die folgende Richtlinie gewährt die erforderlichen Berechtigungen. Sie können diesen "Ich bin"-Benutzer einer ähnlichen Richtlinie zuweisen.

```
{
"Version": "<aktuelle Version der Richtliniensprache>", "Anweisung": [
{
"Sid": "Eimer",
"effect": "Zulassen", "Aktion": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Ressource": [
"arn:aws:s3:::<Name Ihres S3-Buckets>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"effect": "Erlauben", "Aktion": [
"s3:PutObject"
],
"Ressource": [
"arn:aws:s3:::<name your S3 bucket>/*"
]
}
]
}
```

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Systemkonfiguration > Externer Speicher

Prozeduren

Fügen Sie einen Amazon S3-Bucket als externen Speicherort hinzu, indem Sie die Rollenübernahme verwenden

1. Wählen Sie Externen Speicherort erstellen aus .
2. Geben Sie im **Feld Name** einen eindeutigen Namen für den S3-Bucket ein.

   > **HINWEIS** Dieser Name kennzeichnet den externen Speicherort in Webex WFO. Er kann sich vom Namen des S3-Buckets unterscheiden.

3. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Type (Typ**) die Option Amazon S3 (Sofortiger Zugriff) **aus**.
4. Konfigurieren Sie den **Abschnitt AWS-Speicherkonfiguration** wie folgt. Die Werte für die unten aufgeführten Felder stammen aus der AWS-Instance Ihres Unternehmens. Suchen Sie die Werte und geben Sie sie in jedes der unten aufgeführten Felder in Webex WFO ein.

   > **HINWEIS** Weitere Informationen zum Erstellen einer "Ich bin"-Rolle oder zum Verwalten von Zugriffsschlüsseln für "Ich bin"-Benutzern finden Sie in der AWS-Dokumentation.

Feld	Beschreibung
Verwenden von AWS Ich bin Rollenübernahme	Lassen Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert.
Bucket-Name	Geben Sie den Namen des S3-Buckets ein. Bei diesem Namen muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.
Region wählen	Wählen Sie die Amazon-Region aus, in der sich der S3-Bucket befindet.
ARN der Rolle	Der Amazon-Ressourcenname (ARN) für die Rolle in Ihrem AWS-Konto, die Zugriff auf den S3-Bucket (oder allgemeiner auf die AWS-Services) Webex WFO-Zugriffe gewährt. Dieser Rollen-ARN sollte im standardmäßigen AWS-Format vorliegen: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMMER:Rolle/<ROLE_NAME>

5. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Seite wird aktualisiert.
6. Wählen Sie den soeben erstellten Speicherort aus der Dropdown-Liste Zu bearbeitenden Speicherort auswählen aus.
7. Wählen Sie im **Abschnitt AWS Storage Configuration (AWS-Speicherkonfiguration**) die Option Externe ID **anzeigen aus**.

8. Konfigurieren Sie in AWS die Vertrauensrichtlinie Ihrer Rolle so, dass die Zahlen- und Buchstabenfolge im **Feld Externe ID** verwendet wird.

   WICHTIG: Die Verbindung funktioniert erst, wenn Sie diesen Schritt abgeschlossen haben.

   BEISPIEL

   Dies ist ein Beispiel für eine Vertrauensrichtlinie, die Sie der Rolle hinzufügen können:

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Aussage": [
        {
            "effect": "Erlauben", "Prinzipal": {
                "AWS": "<ARN für Workforce Optimization-Konto>"
            },
            "Aktion": "sts:AssumeRole",
            "Bedingung": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "Von <Workforce Optimization generierte
externe ID>"
                }
            }
        }
    ]
}
```

9. (Optional) Um Ihre Einstellungen zu überprüfen, klicken Sie auf Verbindung testen.

Fügen Sie einen Amazon S3-Bucket als externen Speicherort hinzu, ohne die Rollenübernahme zu verwenden

1. Wählen Sie Externen Speicherort **erstellen aus**.
2. Geben Sie im **Feld Name** einen eindeutigen Namen für den S3-Bucket ein.

   HINWEIS Dieser Name kennzeichnet den externen Speicherort in Webex WFO. Er kann sich vom Namen des S3-Buckets unterscheiden.

3. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Type (Typ**) die Option Amazon S3 (Sofortiger Zugriff) **aus**.
4. Konfigurieren Sie den **Abschnitt AWS-Speicherkonfiguration** wie folgt. Die Werte für die unten aufgeführten Felder stammen aus der AWS-Instance Ihres Unternehmens. Suchen Sie die Werte und geben Sie sie in jedes der unten aufgeführten Felder in Webex WFO ein.

   HINWEIS Weitere Informationen zum Erstellen einer "Ich bin"-Rolle oder zum Verwalten von Zugriffsschlüsseln für "Ich bin"-Benutzern finden Sie in der AWS-Dokumentation.

Feld	Beschreibung
Verwenden von AWS Ich bin Rollenübernahme	Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Bucket-Name	Geben Sie den Namen des S3-Buckets ein. Bei diesem Namen muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.
Region wählen	Wählen Sie die Amazon-Region aus, in der sich der S3-Bucket befindet.
Ich bin Access Key zugewiesen ist	Geben Sie die Zugriffsschlüssel-ID des Benutzers "Ich bin es" ein, dem eine Richtlinie , der die Berechtigungen gewährt, die für den Zugriff auf den S3-Bucket erforderlich sind.
Ich bin Secret Key	Geben Sie den geheimen Zugriffsschlüssel des Benutzers "Ich bin es" ein, der einem Richtlinie, die die Berechtigungen gewährt, die für den Zugriff auf den S3-Bucket erforderlich sind.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. (Optional) Um Ihre Einstellungen zu überprüfen, klicken Sie auf Verbindung testen.

Generieren einer neuen externen ID für einen vorhandenen Amazon S3-Speicher-Bucket

Wenn die externe ID, die Webex WFO verwendet, kompromittiert wird, können Sie eine neue erstellen. Eine externe ID ist wie ein Passwort für die AWS-Kontorolle Ihrer Organisation. Es handelt sich um eine eindeutige Kennung in AWS, die Webex WFO verwendet, wenn die Rolle in Ihrem AWS-Konto für den Kontoübergreifenden Rollenzugriff übernommen wird.

1. Wählen Sie **Externen Speicherort** bearbeiten.
2. Wählen Sie den Speicherort aus der **Dropdown-Liste Zu bearbeitenden** Speicherort auswählen aus.
3. Klicken Sie im **Abschnitt AWS Storage Configuration (AWS-Speicherkonfiguration**) auf **Generate new external ID (Neue externe ID generieren)**. Es wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Ja**.
5. Konfigurieren Sie in AWS die Vertrauensrichtlinie Ihrer Rolle so, dass die neue externe ID im Bedingungselement verwendet wird.

WICHTIG: Die Verbindung funktioniert erst, wenn Sie diesen Schritt abgeschlossen haben.

BEISPIEL

Dies ist ein Beispiel für eine Vertrauensrichtlinie, die Sie der Rolle hinzufügen können:

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

```
{
```

```
                "effect": "Erlauben", "Prinzipal": {
                    "AWS": "<ARN für Workforce Optimization-Konto>"
                },
                "Aktion": "sts:AssumeRole",
                "Bedingung": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "Von <Workforce Optimization generierte
externe ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Optional) Um Ihre Einstellungen zu überprüfen, klicken Sie auf Verbindung testen.

Ähnliche Themen

- Konfigurieren QM Archiveinstellungen
- Exportieren von Kontakten in großen Mengen
- Konfigurieren von Speicherprofilen

Konfigurieren QM Archiveinstellungen

Auf der Seite "Archivkonfiguration" können Sie Ihre QM Archiveinstellungen speichern oder löschen. Verwenden Sie diese Seite, wenn Sie Audio- und Bildschirmaufzeichnungen nach dem Ende des Aufbewahrungszeitraums aufbewahren möchten. Die Dateien, die auf den Archivserver exportiert werden, enthalten eine CSV Datei und alle zugehörigen Audio- und Bildschirmaufzeichnungen. Der Bildschirm und die Audiodateien werden entschlüsselt.

WICHTIG : Die Seite "Archivkonfiguration" ist veraltet. Es ist nur für bestehende Cisco-Kunden verfügbar, die es bereits verwenden. Wenn Sie Kontakte über deren Aufbewahrungszeitraum hinaus aufbewahren müssen,

ermutigen Sie, die Funktion zum Massenexport von Kontakten zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren von Kontakten in großen Mengen.

Voraussetzungen

- Externer Speicher
- Die Berechtigung "QM verwalten"

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > QM > QM Kontaktabläufe > Archivkonfiguration

Prozeduren

Konfigurieren QM Archiveinstellungen

1. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Externer Speicher" einen konfigurierten externen Speicherort** aus.

   > **HINWEIS** Externer Speicher wird unter Anwendungsverwaltung > globale >Systemkonfiguration > Externer Speicher konfiguriert.

2. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Videoformat** " ein Format aus.

   Aufgeführt sind m4v und webM, die Formatoptionen nur für Videodateien. *M4v* ist ein Videocontainer-Format, das MP4 ähnelt. M4v-Dateien haben die Möglichkeit eines DRM-Kopierschutzes. *WebM-Videostreams* werden mit den Videocodecs VP8 oder VP9 komprimiert.

3. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Audioformat** " ein Format nur für Audiodateien aus.

   WAV-Audiodateien sind verlustfrei und unkomprimiert. *WebMA-Audiostreams* werden mit den Audiocodecs Vorbis oder Opus komprimiert.

4. Wählen Sie eine Archivzeit **aus**. Die Tageszeit, zu der der Archivierungsprozess ausgeführt wird. Das Format ist HH:MM.

   > **HINWEIS:** Der Archivierungsprozess wird nur einmal täglich ausgeführt. Wenn Sie diese Einstellung auf einen späteren Zeitpunkt ändern, nachdem der Prozess ausgeführt wurde, wird er erst am nächsten Tag zur neuen Zeit ausgeführt.

5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen **Archivierungsmodus** aus.

   Für den Archivmodus stehen die Optionen "Audio" und "Vollständig" zur Verfügung. *Audio* exportiert nur die Audio-Aufzeichnungen. *Vollständiger* Export von Audio- und Bildschirmaufnahmen.

6. Geben Sie ein **Dateinamensmuster** ein.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. (Optional) Klicken Sie auf " **Löschen** ", um Ihre Archiveinstellungen zu entfernen.

Ähnliche Themen

- Exportieren von Kontakten in großen Mengen
- Externe Speicherorte hinzufügen
- Konfigurieren von Speicherprofilen

Quality Management konfigurieren

Mit den QM Menüs in der Anwendungsverwaltung können Sie die grundlegenden Parameter von Quality Management in Ihrem Contact Center konfigurieren. Die Konfiguration von Quality Management umfasst Folgendes:

- Konfigurieren Sie Einstellungen für Quality Management, die für alle Benutzer gelten.
- Konfigurieren Sie QM für die Aufzeichnung.
- Integrieren Sie Webex WFO mit einem oder mehreren externen Umfrageanbietern, um Kundenumfragen nach Beendigung eines Kontakts zu verteilen und die Antworten zu sammeln.

Globale Einstellungen QM konfigurieren

Auf der Seite "QM allgemeine Einstellungen" können Sie Einstellungen für Quality Management konfigurieren, die für alle Benutzer gelten. Geänderte Einstellungen werden erst wirksam, wenn sich die Benutzer erneut anmelden.

Voraussetzungen

Sie verfügen über die Berechtigung "QM verwalten".

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > globale

Einstellungen Beachten Sie die folgenden Informationen zu mehreren

Feldern auf dieser Seite:

- Bildschirmaufzeichnungserweiterung: Wenn Sie einen Wert in dieses Feld eingeben, wird die Bildschirmaufzeichnung nach dem Anruf fortgesetzt, wenn ein neuer Anruf beginnt, es sei denn, Sie wählen "Erweiterte Bildschirmaufzeichnung bei neuem Anruf **beenden" aus**. Diese zusätzliche Bildschirmaufzeichnung kann Speicherressourcen beanspruchen.

  > **WICHTIG** Die **Einstellung Erweiterte Bildschirmaufzeichnung bei neuem Anruf** beenden funktioniert nicht mit CCaaS ACD-Integrationen.

- Bildschirmaufzeichnungsqualität: Die ausgewählte Qualitätsstufe führt zu Aufzeichnungsdateien mit einer Größe von ungefähr der unteren Größe. Die Aufzeichnungsumgebung Ihres Unternehmens und der Inhalt Ihrer Bildschirmaufzeichnungen können diese Größen erheblich beeinflussen.
  - Gut: 2,1 MB pro Minute und Monitor
  - Besser: 2,8 MB pro Minute pro Monitor
  - Bestwert: 3,3 MB pro Minute pro Monitor

- Talkover-Ereignisse: Die Zeit in Sekunden, die ein Talkover dauern muss, um sich als Talkover-Ereignis zu registrieren. Geben Sie 0 ein, um Talkover-Ereignisse zu ignorieren.

- Schweigen-Ereignisse: Die Zeitspanne in Sekunden, die dieses Schweigen vergehen muss, um als Schweigen-Ereignis registriert zu werden. Geben Sie 0 ein, um die Stille zu ignorieren.
- Aufbewahrungszeit für Stamm-Audioaufzeichnungen – Um Audio-Stammaufzeichnungen auf der Seite "Interaktionen" anzuzeigen, verwenden Sie den Filter "Suchbereich" und wählen Sie "Stammanrufe" aus.
- Aufbewahrungszeit für Root-Bildschirmaufzeichnungen – Bildschirm-Root-Aufzeichnungen werden nie auf der Seite "Interaktionen" angezeigt.
- Aufbewahrungszeit für Kontakte außerhalb des Anrufs: Mit Kontakten vom Typ "Kein Anruf" sind keine Audio- oder Bildschirmaufzeichnungen verknüpft. Diese Kontakte werden in der Regel manuell erstellt, indem Sie auf der Seite "Interaktionen" auf "Kontakt erstellen" klicken.
- Erster Anruf/Zuerst angerufen: Die erste und die zuerst angerufene Nummer werden zu Beginn eines Anrufs erfasst. Eine Nummer wird nicht erfasst, wenn ihr Kontrollkästchen deaktiviert ist. Stattdessen wird die zweite anrufende Nummer oder die zweite angerufene Nummer erfasst.
- Kontakte in der Zeitzone des Benutzers anzeigen – Dieses Kontrollkästchen steuert die Felder "Datum" und "Zeitzone" auf den Seiten "Interaktionen" und "Kontaktwarteschlange". Alle Zeitfilter (z. B. "Zeitbereich") suchen immer nach Kontakten in der Zeitzone der Erfassungsquelle, auch wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist.
- Smartdesktop-Client – Priorität für Bildschirmaufzeichnung: Nachdem Sie eine Änderung an dieser Einstellung gespeichert haben, müssen Sie sich bei dem Server anmelden, auf dem der CTI-Service ausgeführt wird, und den CTI-Service neu starten, damit die Änderungen wirksam werden.
- STUN/TURN Server: Nachdem Sie Änderungen an diesem Server vorgenommen haben, starten Sie die Aufzeichnungsclients (Smart Desktop Capture und Virtual Record Server) neu.

Info zur Priorität der Bildschirmaufzeichnung

Smartdesktop-Client – Mit der Bildschirmaufzeichnungspriorität können Sie eine bevorzugte Priorität für den Bildschirm auswählen, der für die Bildschirmüberwachung aufgezeichnet wird, wenn derselbe Benutzer gleichzeitig an einem Thin Client und einem Endpunkt angemeldet ist. Das bedeutet, dass die AD-Anmeldung desselben Benutzers verwendet wird, um sich gleichzeitig bei einem Endpunkt und einem Thin Client anzumelden. Webex WFO-Registrierungen **Thin Client-Benutzer** als SDC-Verbindungen (Smart Desktop Client) zu Serverbetriebssystemen wie Windows Server 2016. Webex WFO-Registrierungen **Endpunktbenutzer (PC)** als SDC-Verbindungen zu Desktop-Betriebssystemen wie Windows 10. Mit der Bildschirmüberwachung können Sie die Bildschirmaktivität eines Agenten anzeigen, unabhängig davon, ob der Agent einen Anruf tätigt oder nicht. Weitere Informationen zur Live-Bildschirmüberwachung finden Sie unter Überwachen von Agenten in Echtzeit .

Wenn die Verbindung zu einer ausgewählten Priorität unterbrochen wird, startet Webex WFO die Aufzeichnung mit einer anderen Prioritätseinstellung erst beim nächsten aktiven Anruf.

BEISPIEL Wenn **"Thin Client-Benutzer** " als Priorität für die Bildschirmaufzeichnung ausgewählt ist und die Verbindung zu Ihrem Thin Client während eines Anrufs unterbrochen wird, startet Webex WFO die Aufzeichnung mit der niedrigeren **Priorität "Endpunktbenutzer (PC)**", bis ein neuer Anruf beginnt.

HINWEIS Wenn die Priorität der Bildschirmaufzeichnung geändert wird, während ein Agent im Gespräch ist, wirkt sich diese Änderung nicht auf diesen Anruf aus, sondern wird für nachfolgende Anrufe nach Beendigung des Anrufs wirksam.

Ähnliche Themen

- Globale Einstellungen konfigurieren: Einstellungen auf Systemebene konfigurieren

QM für die Aufzeichnung konfigurieren

Die Konfiguration von QM für die Aufzeichnung umfasst Folgendes:

- Stellen Sie eine Verbindung zwischen Webex WFO und einem oder mehreren ACDs her.
- Greifen Sie auf die Installationsprogramme für Webex WFO Smart Desktop und Webex WFO Data Server zu, die für Ihren Mandanten verfügbar sind.
- Konfigurieren Sie mindestens eine Signalquelle, eine Signalisierungsgruppe, einen Signalisierungsserver, eine Aufzeichnungsgruppe und Ihre Contact Center-Geräte.
- Überwachen Sie den Status der aktiven und Standby-Signalisierungs- und Aufzeichnungsserver in Telefoniegruppen.
- Konfigurieren und verwalten Sie Metadatenfelder in Ihrem System.

Telefonieserver verwalten

Auf der Seite Telefonieüberwachung können Sie den Status der aktiven und Standby-Signalisierungs- und Aufzeichnungsserver in Telefoniegruppen überwachen.

Wenn Sie über einen primären und einen Backup-Signalisierungsserver verfügen, können Sie diese Seite verwenden, um die Anrufverarbeitung auf den Backup-Server zu verlagern, bevor Sie Wartungsarbeiten am primären Server durchführen. Zu Beginn dieses Workflows befindet sich der primäre Server im aktiven Status und der Backupserver im Standby-Status.

HINWEIS Nur Server in Aktiv/Standby-Paaren können in den Wartungsmodus versetzt werden.

Einen Server in den Wartungsmodus versetzen

1. Wählen Sie eine Telefoniegruppe aus.
2. Wählen Sie den Server aus, den Sie in den Wartungsmodus versetzen möchten.

HINWEIS Der Server, der in den Wartungsmodus versetzt werden soll, muss sich im Status "Aktiv" befinden.

3. Klicken Sie auf **Wartung**.

   Wenn Sie auf "Wartung" klicken, wechselt der Backup-Server vom Standby-Modus in den aktiven Modus, und der aktive Server wechselt vom aktiven Modus in den Lademodus. Die Anrufe, die sich bereits auf diesem Server befanden, werden so lange verarbeitet, bis sie fertig sind ("den Server leeren"), woraufhin der Server in den Wartungsmodus wechselt. Neue Anrufe werden an den neuen aktiven Server weitergeleitet, der mit der Verarbeitung beginnt.

   Sobald sich der Server im Wartungsmodus befindet, können Wartungsarbeiten durchgeführt und der Server bei Bedarf neu gestartet werden. Wenn die Wartung abgeschlossen ist, wechselt der Server in den Standby-Modus.

Einen Server im Standby-Modus aktivieren

1. Wählen Sie den Server im Standby-Modus aus, den Sie aktivieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Aktiv**.

   Wenn Sie auf "Aktiv" klicken, wechselt der Server vom Standby-Modus in den aktiven Modus, und der aktive Server wechselt vom aktiven Modus in den Lademodus. Die Anrufe, die sich bereits auf diesem Server befanden, werden so lange verarbeitet, bis sie abgeschlossen sind. Anschließend wechselt der Server in den Standby-Modus. Neue Anrufe werden an den neuen aktiven Server weitergeleitet, der mit der Verarbeitung beginnt.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Telefonieüberwachung" wird der Status der Signalisierungs- und Aufzeichnungsserver angezeigt. Die Felder in diesen Abschnitten sind in den folgenden Tabellen definiert:

Feld	Beschreibung
Filter	Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Telefoniegruppe aus.
Komponente	Der Typ des Servers: Signalisierung oder Aufzeichnung.
Priorität	Die Priorität des Servers: Primär, Sekundär oder Backup.
Servername	IP Adresse oder Servername des Signalisierungs- oder Aufzeichnungsservers.
Gruppe	Name der Signalisierungs- oder Aufzeichnungsgruppe. **HINWEIS** Der Name der Gruppe sollte angeben, ob es sich bei der Gruppe um eine Signalisierungs- oder eine Aufzeichnungsgruppe handelt.
Status	Gibt an, ob der Server verbunden ist oder nicht.
Status	Aktueller Status des Servers:

Feld	Beschreibu
	▪ Aktiv = Server ist aktiv und verarbeitet Anrufe. ▪ Inaktiv = Server ist nicht aktiv. ▪ Standby = Der Server ist in Betrieb und kann aktiviert werden. ▪ Wird verbraucht = Der Server verarbeitet Daten in der Warteschlange und akzeptiert keine neuen Daten. ▪ Wartung = Server ist wegen Wartungsarbeiten nicht verfügbar.
Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von jedem Server verarbeitet werden.
Letztmalig aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Serverinformationen in der Tabelle Wird in GMT angezeigt.
Wartungsstatus	Aktueller Wartungsstatus für den Signalisierungs- oder Aufzeichnungsserver: ▪ Aktiv = Server ist aktiv und verarbeitet Anrufe. ▪ In Wartung = Server wird gewartet.

Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern

Auf der Seite "Metadaten-Manager" können Sie benutzerdefinierte Metadatenfelder in Ihrem System konfigurieren und verwalten.

Mit Metadaten können Sie einer Kundenkonversation Informationen hinzufügen. Die Metadaten können von Ihrem ACD und anderen Anwendungen erfasst werden, um die Daten an die folgenden APIs zu übergeben:

- Zeitplandetails nach Agenten und Datum API
- Schichten nach Agent API

Webex WFO zeigt diese Metadatenfelder auch im Details-Panel in Media Player an.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigungen "Metadatenfelder verwalten" und "Befehl Metadaten senden".
- Um benutzerdefinierte Metadaten anzuzeigen, benötigen Sie die Berechtigung benutzerdefinierte Metadaten anzeigen.
- Um benutzerdefinierte Metadaten zu bearbeiten, benötigen Sie die Berechtigung benutzerdefinierte Metadaten bearbeiten.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > QM -konfiguration > Metadaten-Manager

Prozeduren

Von Ihnen konfigurierte Metadatenfelder werden in einer Tabelle angezeigt. Mithilfe der Tabelle können Sie ein Metadatenfeld in Ihrem System anzeigen, bearbeiten oder löschen.

HINWEIS Webex WFO unterstützt bis zu 100 benutzerdefinierte Metadatenfelder pro Besitzer.

Hinzufügen eines neuen Metadatenfelds

1. Füllen Sie die Felder wie unten beschrieben aus:
2. Klicken Sie auf **Speichern**. Das neue Metadatenfeld wird in der Tabelle angezeigt.

Bearbeiten eines Metadatenfelds

1. Doppelklicken Sie auf das Metadatenfeld in der Tabelle.
2. Bearbeiten Sie die Felder auf der Seite nach Bedarf.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Löschen eines Metadatenfelds

1. Doppelklicken Sie auf das Metadatenfeld in der Tabelle.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

Die Felder auf der Seite "Metadaten-Manager" werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Metadatenschlüssel	(Wird automatisch generiert) Eine eindeutige ID für die Metadaten Feld, das von APIs verwendet wird. Der Metadatenschlüssel wird basierend auf dem Text generiert, den Sie im Feld "Metadatenbeschriftung" eingeben. Leerzeichen werden durch Bindestriche ersetzt und am Ende wird "-Key" hinzugefügt. Wenn Sie z. B. Beispieltext **in das Feld "Metadatenbezeichnung" eingeben** , wird im Feld "Metadatenschlüssel" Beispieltextschlüssel **angezeigt**. Das Feld "Metadatenschlüssel" darf kein kaufmännisches Und-Zeichen (&) oder Gleichheitszeichen (=) enthalten. Wenn diese Symbole im Feld "Metadatenbeschriftung" angezeigt werden, werden sie automatisch im Feld "Metadatenschlüssel" entfernt. Max. Zeichen = 39.

Feld	Beschreibu
Metadatenbezeichnung	Der dem Metadatenfeld zugeordnete Name, der in der Suche angezeigt wird Ergebnisse und Kontaktinformationen.
Metadatentyp	Der Typ der im Metadatenfeld enthaltenen Informationen: Datum, Hyperlink, Zahl oder Text.
ACD Daten	Dieses Feld gilt nur für lokale Bereitstellungen von Webex WFO. Identifiziert die Metadaten, die aus dem ACD importiert wurden. Webex WFO gleicht ACD Daten ab, indem die Kontaktinformationen in Webex WFO mit den im ACD gespeicherten Anrufinformationen abgeglichen werden, und ändert die Kontaktinformationen in Webex WFO. Die Daten werden regelmäßig aktualisiert. Wenn Sie Metadaten ACD Daten zuordnen, müssen Sie im Feld "Typ" die Option "Text" auswählen.
Daten-Explorer-Schlüssel Explorer.	(Optional) Ein eindeutiger Bezeichner zum Zuordnen von Metadaten mit dem Daten- Sie können bis zu 20 Metadatenfelder mit dem Daten-Explorer zuordnen.
Kontrollkästchen "Verschlüsselt"	(Optional) Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie Berichte zu Kontakten erstellen möchten basierend auf benutzerdefinierten Metadatenfeldern. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, verschlüsselt Webex WFO die Metadaten beim Speichern. Das Kontrollkästchen "Verschlüsselt" ist nur aktiviert, wenn das Kontrollkästchen "Exportierbar" deaktiviert ist. **HINWEIS:** Sie können nicht nach verschlüsselten Metadaten suchen.
Kontrollkästchen "Exportierbar"	Wenn ausgewählt, können Sie die Metadaten über Webex WFO oder eine API. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert.
Schreibgeschützt	Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Metadaten schreibgeschützt. Sie können einem Kontakt über Webex WFO keine Metadaten hinzufügen oder bearbeiten. **HINWEIS** Wenn es sich bei den Metadaten um ACD Daten handelt,

ist dieses Kontrollkästchen standardmäßig aktiviert und deaktiviert.

Ähnliche Themen

Feld	Beschreibu

- Kontakt-Metadaten exportieren
- Bearbeiten von benutzerdefinierten Metadaten, die mit einem Kontakt verknüpft sind
- Mit einem Kontakt verknüpfte Daten anzeigen
- Hinzufügen von Metadaten-Tags zu Datensätzen und Sammlungen
- Mehrere Kontakte gleichzeitig löschen oder aktualisieren

Cisco-Metadatenfelder

Die folgenden Metadatenfelder sind mit Cisco ACDs verfügbar.

Feld	Beschreibung
Nummer AgentPeripheriegerät	Nummer des Agenten, der den Anruf bearbeitet hat. **HINWEIS** Kann null sein, wenn die Quell- oder Zielpartei nicht überwacht wird oder wenn der Agent nicht angemeldet ist.
AgentSkillTargetID	Gibt an, welcher Agent den Anruf bearbeitet hat. Dieser Wert ist einzigartig unter allen Skill-Ziele im Unternehmen. Sie wird der Tabelle "Agent" in der Unified ICM zentralen Datenbank entnommen. AgentSkillTargetIDs werden automatisch generiert, wenn der Agent zum ersten Mal im Fenster "Agentenkonfiguration" von Unified ICM Configuration Manager konfiguriert wird. **BEISPIEL** 5001
CallReferenceID	Eindeutige ID des Anrufs in einem Unified CM-
Cluster. CallGUID	Globale eindeutige Anrufkennung.
Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der der Termination_Call_Detail Tabellendatensatz vom Peripheriegateway (PG) generiert wurde. Der Datensatz der Tabelle "Termination_Call_Detail" wird vom PG generiert, wenn der Anruf das PG physisch verlassen hat (z. B. IVR der Anruf an einen Agenten weitergeleitet wird) oder wenn die Nachbereitung des Anrufs abgeschlossen ist, nachdem der Anruf das Agentengerät verlassen hat (entweder durch Trennen oder durch Beenden der Übergabe).

Gewählte Ziffern	Die gewählten Ziffern eines abgehenden Anrufs, der am ACD initiiert wurde. Diese Ziffern werden nicht von allen ACDs bereitgestellt. Derzeit stellen nur IVRs, das Aspect CallCenter und DEFINITY ECS Werte im Feld "DigitsDialed" bereit. Wenn für einen Anruf ein Translation-Routing verwendet wird, meldet das empfangende PG dieses Feld ebenfalls, auch wenn der Anruf eingehend ist.
Dauer	Dauer des Anrufs in Sekunden. Dies ist die Zeit, zu der der Switch den Anruf verarbeitet. Das Feld "Dauer" umfasst mehrere Felder der Tabelle "Termination_Call_Detail": **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
PeripheralCallKey	ID, die dem Anruf vom Peripheriegerät zugewiesen wurde (ACD, IVR). Die Der Bereich und die Art der in diesem Feld verwendeten Werte variieren je nach Typ des Peripheriegeräts. Dies kann eine der folgenden Ursachen haben: ▪ Ein ursprünglicher Anruf, eine Übergabe und ein Rückfrageanruf als drei separate Anrufe (z. B. Anruf-IDs 1001, 1002, 1003) ▪ Alle drei Anrufe als Fortsetzung desselben Anrufs (z. B. Anruf-IDs 1001, 1001, 1001) ▪ Der ursprüngliche Anruf und die Übergabe als derselbe Anruf, aber der Rückfrageanruf als zweiter Anruf (z. B. Anruf-IDs 1001, 1002, 1001) ▪ Der ursprüngliche Anruf als ein Anruf und der ursprüngliche Anruf und die Übergabe als ein anderer Anruf (z. B. Anruf-IDs 1001, 1002, 1002) Die verwendeten Werte sind je nach Implementierung des Peripheriegeräts möglicherweise nicht eindeutig. Beispielsweise werden in den ACDs "Aspect CallCenter" und "DEFINITY ECS" Bezeichner in diesem Feld wiederverwendet.

Feld	Beschreibung
Wiederherstellungsschlüssel	Eine jedem Datensatz zugeordnete eindeutige ID, die von Unified ICM/Unified CCE intern zum Nachverfolgen des Datensatzes verwendet wird.
Klingelzeit	Die Anzahl der Sekunden, die der Anruf am Teleset des Agenten geklingelt hat, bevor er angenommen wurde. Die Klingelzeit erfolgt nach DelayTime und LocalQTime. Bei umgeleiteten Anrufen (d. h. bei Anrufen, die am Teleset eines Agenten geklingelt haben, bevor sie wegen Nichtbeantwortung umgeleitet wurden) ist die Klingelzeit die Summe der Zeit, die der Anruf an jedem Teleset klingelte.
Sprechzeit	Die Gesamtzeit in Sekunden, die sich der Anruf auf dem Zielgerät im Status "Sprechen" befand. "TalkTime" ist die Zeit eines abgeschlossenen Anrufs, keine Zeit des Agentenstatus. Die Gesamtzeit in Sekunden, die sich der Anruf auf dem Zielgerät im Status "Sprechen" befand. "TalkTime" ist die Zeit eines abgeschlossenen Anrufs, keine Zeit des Agentenstatus. **HINWEIS** In den Tabellen "Termination_Call_Detail", "Skill_Group" und "Agent_ Skill_Group" ist "HoldTime" in "TalkTime" nicht enthalten. In den Tabellen "Services" und "Route" enthält "TalkTime" jedoch den Wert "HoldTime".
Variable1	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable. Kann auch Daten enthalten, die während der Anrufnachbereitung eingegeben wurden. Dieses Feld wird der A-Variablen Aspekt zugeordnet.
Variabel 2	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable. Dieses Feld ist der Variablen Aspekt B zugeordnet.
Variable3	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable. Dieses Feld ist der Variablen Aspekt C zugeordnet.
Variable4	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable. Dieses Feld ist der Aspektvariablen D zugeordnet.

Variabel5	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable. Dieses Feld ist der Variablen E des Aspekts zugeordnet.
Variable6	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable.
Variable7	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable.
Vario8	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable.
Variable9	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable.
Variabel10	Für die Anrufsegmentierung verwendete Variable.
WrapupData	Daten, die der Agent während der Anrufnachbereitung eingegeben hat.

HINWEIS Die Arbeitszeit wird verwendet, um die Dauer in der Termination_Call_Detail-Tabelle und die Bearbeitungszeit in der Unified
ICM-Service-, Routen- und Call_Type-Tabellen.

Funktionsweise von Stammanrufen und Abstimmungen

Ein Stammanruf ist eine Aufzeichnung über Gateway Recording. Diese Aufzeichnung ist keinem Benutzer zugeordnet und muss abgeglichen werden, um die Stammaufzeichnung einem Agenten zuzuweisen. Abgeglichene Aufzeichnungen können mit Quality Management and Analytics verwendet werden.

Ein Root-Anruf ist eine Aufzeichnung des gesamten Anrufs vom Zeitpunkt, an dem er das Gateway erreicht, bis zu dem Zeitpunkt, an dem er das Gateway verlässt, einschließlich Weiterleitungen und Rückfragen, an denen mehrere Personen beteiligt sein können.

HINWEIS: Sie können Gateway Recording nicht mit Hoteling-Benutzern verwenden. (Siehe Verwalten von Hoteling-Benutzern .)

Unter dem Abgleich versteht man die Zuordnung von Stammanrufen zu Agenten und Bildschirmaufzeichnungen unter Berücksichtigung von PBX-/ACD Anrufdetaildatensätzen (CDRs), Webex WFO-Agent-zu-Gerät-Zuordnungen und Endbenutzer-Anmeldeereignissen. Der Abgleichprozess wird alle 10 Minuten für Anrufe ausgeführt, die mindestens 20 Minuten alt sind. Beim Abgleich werden zugewiesene Anrufe erstellt, bei denen es sich um Kopien der Stammanrufsegmente handelt, die zu bestimmten Agenten gehören. Webex WFO führt den Abgleich automatisch aus.

Sie können Stammanrufe im Fenster "Kontakte aufzeichnen" anzeigen (siehe Kontakte suchen).

Webex WFO verarbeitet Stammaufrufe nur gemäß dem Standardspeicherprofil. Wenn Sie zusätzliche Speicherprofile erstellen, werden diese nicht auf Stammaufrufe angewendet. (Siehe Konfigurieren Sie Speicherprofile .)

Telefoniegruppen konfigurieren

Telefoniegruppen sind das Rückgrat der Aufzeichnungsinfrastruktur eines Unternehmens. Auf der Seite Telefoniegruppen können Sie Telefoniegruppen, Signalisierungsgruppen und Aufzeichnungsgruppen erstellen, bearbeiten und löschen.

Eine Telefoniegruppe besteht aus mindestens einer Signalquelle, einer Signalisierungsgruppe, einem Signalisierungsserver, einer Aufzeichnungsgruppe und Ihren Contact Center-Geräten. Sie können für jedes dieser Elemente Backups hinzufügen. Das Hinzufügen von Sicherungen ist optional, wird aber aus Gründen der Resilienz empfohlen.

HINWEIS: Einige Telefoniegruppentypen unterstützen keine Backup-Signalquelle.

Je nach Telefoniegruppentyp werden unterschiedliche Konfigurationen von Telefoniegruppen, Signalisierungsgruppen und Aufzeichnungsgruppen unterstützt. In den folgenden Tabellen werden die Konfiguration der Telefoniegruppe und CTI Servicedetails basierend auf dem Telefoniegruppentyp beschrieben.

Avaya Aura CM

Telefoniegruppen	1 oder mehr
Signalisierungsgruppen pro Telefoniegruppe	1 oder mehr
Aufzeichnungsgruppen pro Signalisierungsgruppe	1 oder mehr
CTI Servicenotizen	Jedem CTI Service in der Signalisierungsgruppe kann ein einzelner AES DMCC-Server zugewiesen werden.

Avaya SBC

Telefoniegruppen	1 oder mehr
Signalisierungsgruppen pro Telefoniegruppe	1 oder mehr
Aufzeichnungsgruppen je Signalisierungsgruppe	1 oder mehr
CTI Service Notes	-

Cisco Unified Communications Manager

Telefoniegruppen	1 oder mehr

Signalisierungsgruppen pro Telefoniegruppe	1 oder mehr
Aufzeichnungsgruppen pro Signalisierungsgruppe	1 oder mehr

Cisco Unified Communications Manager (Forts.)

CTI Servicenotizen	Jeder CTI Service in einer Signalisierungsgruppe kann über eine separat verwaltete Liste von Unified CM CTI Managern verfügen, mit denen JTAPI verbunden werden sollen.

Andere

Telefoniegruppen	1 oder mehr
Signalisierungsgruppen pro Telefoniegruppe	1
Aufzeichnungsgruppen pro Signalisierungsgruppe	1
CTI Servicenotizen	-

Voraussetzungen

Sie verfügen über die Berechtigung Telefoniegruppen konfigurieren

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > QM > QM -konfiguration > Telefoniegruppen

Prozeduren

Konfigurieren einer Telefoniegruppe

1. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Telefoniegruppe ein.
2. Wählen Sie den Plattformtyp für die Telefoniegruppe aus.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Auf der Seite werden zusätzliche Felder angezeigt.
4. Führen Sie die Konfiguration auf der **Registerkarte Telefonie** entsprechend dem angegebenen Telefoniegruppentyp aus.
   - Avaya Aura-CM – Siehe " Konfigurieren Avaya Communication Manager".
   - Avaya SBC SIPREC – Siehe Konfigurieren Sie Avaya SBCE für die SIPREC-Aufzeichnung.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) – Siehe "Cisco Unified Communication Manager konfigurieren".
   - Genesys – Siehe Konfigurieren von Genesys .

5. Klicken Sie auf **Weiter** , um mit der Konfiguration der Signalisierungsgruppe fortzufahren.

Konfigurieren einer Signalisierungsgruppe

1. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Signalisierungsgruppe ein.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
3. Geben Sie die Konfigurationsdetails für die Signalisierungsgruppe gemäß der folgenden Tabelle ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter** , um mit der Konfiguration der Aufnahmegruppe fortzufahren.

Konfiguration der Signalisierungsgruppe

Feld	Beschreibung
Primärer QM Signaldatenserver	
Primärer QM Signaldatenserver	Der Datenserver des primären Signalisierungsdienstes. Die Dropdown-Liste wird mit Datenservern gefüllt, die mit der CTI- oder SIPREC-Signalisierung konfiguriert sind (je nach Typ der Telefoniegruppe). Dieser Signalservice kann nur zu einer einzigen Signalisierungsgruppe gehören.
Primärer JTAPI Primärer Signalisierungsserver von CTI Manager	(Nur Unified CM) Der Datenserver des primären CTI-Managers für den primären QM Signalisierungsdatenserver. Der CTI-Manager ist ein Dienst, der auf Unified CM ausgeführt wird und JTAPI Ereignisse für alle Unified CM im Cluster verarbeitet. In der Dropdown-Liste sind die Unified CM Server aufgeführt, die auf der Registerkarte "Telefonie" konfiguriert sind.
Backup-JTAPI Primärer Signalisierungsserver von CTI Manager	(Nur Unified CM) Der Datenserver des Backup-CTI-Managers für den primären QM Signaldatenserver. In der Dropdown-Liste sind die Unified CM Server aufgeführt, die auf der Registerkarte "Telefonie" konfiguriert sind.
Backup QM Signalisierungsservers	
Backup QM Signaldatenserver	(Optional) Der Datenserver des Backup-Signalisierungsdienstes. Die Dropdown-Liste enthält Datenserver, die mit dem Befehl

Feld	Beschreibung
	CTI- oder SIPREC-Signalisierung (je nach Typ der Telefoniegruppe). Dieser Signalservice kann nur zu einer einzigen Signalisierungsgruppe gehören. Der Signalservice verbleibt auf dem Backup-Server, bis Sie das Failover auf den primären Server manuell initiieren.
Primärer JTAPI CTI Manager Backup-Signalisierungsserver	(Nur Unified CM) (Nur bei Konfiguration eines Backup-Signalisierungsservers) Der Datenserver des Servers für den primären CTI Manager für den Backup- QM Signaldatenserver. Der CTI-Manager ist ein Dienst, der auf Unified CM ausgeführt wird und JTAPI Ereignisse für alle Unified CM im Cluster verarbeitet. In der Dropdown-Liste sind die Unified CM Server aufgeführt, die auf der Registerkarte "Telefonie" konfiguriert sind.
Sicherungskopie JTAPI CTI Manager Backup-Signalisierungsserver	(Nur Unified CM) Nur verfügbar, wenn ein Backup-Signalserver konfiguriert wird. Der Name des CTI-Managers für den Backup-QM Signaldatenserver. In der Dropdown-Liste sind die Unified CM Server aufgeführt, die auf der Registerkarte "Telefonie" konfiguriert sind.

Konfigurieren einer Aufzeichnungsgruppe und Zuweisungen

1. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Aufzeichnungsgruppe ein.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie die Aufzeichnungsgruppe und die Priorität für jeden Recording-Server-Hostnamen und IP Adresse aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

ANMERKUNG

Beachten Sie beim Konfigurieren von Aufzeichnungsgruppen Folgendes:

- Wenn Benutzer in einer Gateway-Aufzeichnungs- oder CUBE-Aufzeichnungsumgebung eine Bildschirmaufzeichnung benötigen, müssen Sie eine Aufzeichnungsgruppe erstellen, die mit einem CTI-Server verbunden ist und der keine Aufzeichnungsserver zugewiesen sind.

- Sie können einer Aufzeichnungsgruppe einen oder mehrere Aufzeichnungsserver zuweisen. Eine Aufzeichnungsgruppe erfordert mindestens einen primären Aufzeichnungsserver.

  Die Signaldienste schöpfen die Kapazität der primären Aufzeichnungsserver aus, bevor Anrufe an die sekundären Aufzeichnungsserver gesendet werden. Wenn der primäre Signalserver deaktiviert ist (aufgrund eines manuellen Herunterfahrens oder eines Systemfehlers), sendet der sekundäre Signalserver weiterhin Anrufe an die primären Aufzeichnungsserver, es sei denn, die primären Aufzeichnungsserver sind ebenfalls nicht verfügbar.

- Ein Aufzeichnungsserver kann nur einer Aufzeichnungsgruppe angehören.
- Sie können Aufzeichnungsserver zwischen Aufzeichnungsgruppen verschieben.

Ändern der Einstellungen für eine Telefoniegruppe

- Wählen Sie die Telefoniegruppe aus, bearbeiten Sie sie nach Bedarf und klicken Sie auf Speichern . Wann Ihre Änderungen wirksam werden, entnehmen Sie bitte der folgenden Tabelle.

Telefonie-Gruppe Typ	Dienst	So übernehmen Sie Konfigurationseinstellungen
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Starten Sie den Service neu.
	Netzwerkaufzeichnungsservice	Ein Neustart ist nicht erforderlich. Im nächsten Abfragezeitraum werden die Konfigurationseinstellungen angewendet.
Avaya Aura CM	CTI-Dienst	Starten Sie den Service neu.
	Webex WFO (VoIP Geräte)	Laden Sie das Fenster VoIP Gerät neu.
	Netzwerkaufzeichnungsservice	Ein Neustart ist nicht erforderlich. Im nächsten Abfragezeitraum werden die Konfigurationseinstellungen angewendet.
	Synchronisierungsdienst	Ein Neustart ist nicht erforderlich. Bei der nächsten Synchronisierung werden die Konfigurationseinstellungen angewendet.
Unified CM	CTI wird aufgezeichnet	Starten Sie den Service neu.

Telefonie-Gruppe Typ	Dienst	So übernehmen Sie
	Dienst	
	Webex WFO (VoIP Geräte)	Laden Sie das Fenster VoIP Gerät neu.
	Desktop Recording -Service	Starten Sie den Service neu.
	Netzwerk aufzeichnungsservice	Starten Sie den Service neu. Wenn Sie im Aktualisierungsmodus einen Aufzeichnungs-CTI-Backup-Dienst vom postinstall.exe hinzufügen, müssen Sie den Netzwerkaufzeichnungs-Service neu starten.

Eine sichere AES Verbindung aktivieren

Um die AES Verschlüsselung zu verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass die AES Verbindung sicher ist.

1. Melden Sie sich am AES Server an (z. B. http://10.192.252.186).
2. Navigieren Sie zu Sicherheit > Certificate Management > vertrauenswürdigen Zertifikaten der Zertifizierungsstelle, und exportieren Sie den Avaya HDTG-Produktstamm.
3. Kopieren Sie das Avaya HDTG-Produktstammzertifikat, und fügen Sie es in eine Datei ein. Nennen Sie den Fie-aes.cer .
4. Verschieben Sie die aes.cer Datei in das Verzeichnis <data Server>\bin\resources .
5. Starten Sie den CTI Service neu.
6. CTI Dienst sucht nach aes.cer und erstellt dann eine Avaya.JKS im selben Ordner, die dann verwendet wird, um eine sichere Verbindung mit AES herzustellen.

   Nachdem das System die Datei Avaya.JKS erstellt hat, melden Sie sich bei Webex WFO an, und wechseln Sie zu Anwendungsverwaltung > QM Konfiguration > Telefoniegruppen.
7. Öffnen Sie die Avaya Telefoniegruppe, wählen Sie Sichere Verbindung verwenden aus, und ändern Sieden Port in 4722.
8. Starten Sie CTI Service erneut.

Ähnliche Themen

- Avaya Communication Manager konfigurieren
- Konfigurieren Sie Avaya SBCE für SIPREC-Aufzeichnung
- Cisco Unified Communication Manager konfigurieren
- Genesys konfigurieren

Avaya Communication Manager konfigurieren

In einer Avaya Communication Manager (CM)-Umgebung können Sie die Verbindungsinformationen für die Avaya Application Enablement (AE)-Services und DMCC konfigurieren, die der Telefoniegruppe zugeordnet sind.

Festlegen des Avaya DMCC-Gerätekennworts

Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um die Kennwörter für Avaya DMCC-Geräte zu konfigurieren. Avaya Kennwörter können zwischen drei und sieben Ziffern lang sein. Wenn Sie in Ihren Durchwahlen mehr als sieben Ziffern verwenden, müssen Sie die Kennwörter so konfigurieren, dass sie mit Avaya Standards kompatibel sind.

- Klicken Sie auf **Geräteerweiterung** verwenden, um Kennwörter festzulegen, wenn Ihre Durchwahl zwischen drei und sieben Ziffern lang ist.
- Klicken Sie auf **Statisches Kennwort** verwenden, wenn Sie ein einziges Kennwort für alle Ihre Geräte verwenden möchten. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird QM ein Textfeld angezeigt, in das Sie das drei- bis siebenstellige Kennwort eingeben können.
- Klicken Sie auf **"benutzerdefiniertes Muster** verwenden", um ein benutzerdefiniertes Gerätekennwortmuster auszuwählen, mit dem Sie die Kennwörter für Ihre Avaya Geräte basierend auf Ihren Erweiterungen festlegen können. Das Passwort muss aus drei bis sieben Ziffern bestehen. Wenn Ihre Anschlüsse mehr als sieben Ziffern haben, können Sie mit dieser Funktion Ihre Gerätenummern in akzeptable Avaya Kennwörter umwandeln. Geben Sie das Muster in das Feld "benutzerdefiniertes Muster" ein.

Die Funktion für benutzerdefinierte Avaya DMCC-Kennwortmuster verwendet zwei Platzhalterzeichen für Ihre Erweiterungen:

- F: erste (oder führende) Ziffern
- L – letzte (oder nachfolgende) Ziffern

Sie können auch die statischen Ziffern 0 bis 9 in das Kennwortmuster einfügen.

Klicken Sie auf das Fragezeichen, um Beispiele für die Verwendung von benutzerdefinierten Kennwortmustern anzuzeigen.

Feld	Beschreibung

Gerätekennwort	Das Standardkennwort für alle Geräte.

Feld	Beschreibung
	HINWEIS Wenn Sie ein Kennwort ändern, müssen Sie alle zugeordneten Signalisierungsdienste neu starten.
Zugeordnete Avaya ACD	Die ACD, der diese Telefoniegruppe zugeordnet ist.
Freie Sitzplätze aktivieren ID aufzuzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Agenten nach Benutzername oder Agenten- statt durch eine physische Kanalnummer.
Aufzeichnungs-Skill-Sammelanschlussgruppe	Der dem Sammelanschluss zugeordnete Anschluss. Ein Sammelanschluss ist eine Gruppe von Benutzern, die ähnliche Arten von Anrufen bearbeiten. **HINWEIS** Wenn Sie freie Sitzplätze nutzen, muss die Sammelanschlussgruppe alle Erweiterungen enthalten, die aufgezeichnet werden sollen.
Gerätesynchronisierungsdatenserver	Der Datenserver, der zum Synchronisieren Avaya CM Geräte verwendet wird.
Name der Switchverbindung	Der Switch-Name oder IP Adresse der Switch-Verbindung. **HINWEIS:** In diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.
HOSTNAME/IP-ADRESSE	Der Hostname oder die IP Adresse des AE Services Device, Media, and Call Control (DMCC). Das DMCC steuert die Medien (d. h. es verarbeitet die RTP). Der CTI Überwachungs- und Aufzeichnungsdienst stellt eine Verbindung mit ihm her. **BEST PRACTICE** Verwenden Sie einen Hostnamen in allen Fällen, in denen Sie nach Möglichkeit einen Hostnamen oder eine IP Adresse angeben müssen.
Port	Der Port für den Application Enablement Services-Server. Die Standardportnummer lautet 4721.
User Name (Benutzername)	Der in der AES Management Console erstellte Name eines Benutzers, für den das Attribut CT-Benutzer auf Ja gesetzt ist. **HINWEIS** Wenn Sie einen Benutzernamen oder ein Kennwort ändern, müssen Sie alle zugeordneten Signalisierungsdienste neu starten.

Feld	Beschreibung
Kennwort	Das Kennwort für das Konto, das für den Zugriff auf den Server verwendet wird. **HINWEIS** Wenn Sie einen Benutzernamen oder ein Kennwort ändern, müssen Sie alle zugeordneten Signalisierungsdienste neu starten.
Geräteerweiterung verwenden Kennwort zu verwenden.	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Durchwahl eines Geräts als für DMCC-Konfigurationen. Wenn Sie das Kontrollkästchen nicht aktivieren, verwendet das DMCC das Standardkennwort für alle Geräte, die im Feld "Gerätekennwort" eingegeben sind. Das Gerätepasswort wird in der Avaya CM Stationskonfiguration auch als Sicherheitscode bezeichnet.
CDRs aus Signalereignissen generieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Generierung von Kontaktdetaildatensätzen (Contact Detail Records, CDR) für eine vorhandene ACD Integration mit dem CTI Server zu starten. Webex WFO verwendet diese CDRs nur dann für den Abgleich, wenn Sie das Kontrollkästchen "CDRs für Abstimmung verwenden" aktivieren.
CDRs für den Abgleich verwenden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die vom CTI Server generierten CDRs anstelle der vom ACD importierten CDRs für den Abgleich zu verwenden. Dieses Kontrollkästchen wird angezeigt, nachdem Sie das Kontrollkästchen "CDRs aus Signalisierungsereignissen generieren" aktiviert haben.

Konfigurieren Sie Avaya SBCE für SIPREC-Aufzeichnung

Um Avaya SBCE für die SIPREC-Aufzeichnung in Webex WFO zu konfigurieren, müssen Sie einen Datenserver und eine Telefoniegruppe konfigurieren. Eine Telefoniegruppe besteht aus mindestens einer Signalquelle, einer Signalisierungsgruppe, einem Signalisierungsserver, einer Aufzeichnungsgruppe und Ihren Contact Center-Geräten. Sie können für jedes dieser Elemente Backups hinzufügen. Das Hinzufügen von Sicherungen ist optional, wird aber aus Gründen der Resilienz empfohlen.

Je nach Telefoniegruppentyp werden unterschiedliche Konfigurationen von Telefoniegruppen, Signalisierungsgruppen und Aufzeichnungsgruppen unterstützt. In der folgenden Tabelle ist die Mindestanzahl an Gruppen, die für Avaya SBCE konfiguriert werden können, aufgeführt. Der SIPREC-Dienst verwendet Port 5060.

Telefoniegruppen	1 oder mehr

Signalisierungsgruppen pro Telefoniegruppe	1 oder mehr
Aufzeichnungsgruppen pro Signalisierungsgruppe	1 oder mehr
CTI Servicenotizen	-

ANMERKUNG

Beachten Sie beim Konfigurieren von Aufzeichnungsgruppen die folgenden Punkte:

- Wenn Sie Benutzer in einer Gateway-Aufzeichnungsumgebung haben, die eine Bildschirmaufzeichnung benötigen, müssen Sie eine Aufzeichnungsgruppe erstellen, die mit einem CTI-Server verbunden ist und der keine Aufzeichnungsserver (Audioaufnahme) zugewiesen sind.
- Sie können einer Aufzeichnungsgruppe einen oder mehrere Aufzeichnungsserver zuweisen. Eine Aufzeichnungsgruppe erfordert mindestens einen primären Aufzeichnungsserver.

  Die Signaldienste schöpfen die Kapazität der primären Aufzeichnungsserver aus, bevor Anrufe an die sekundären Aufzeichnungsserver gesendet werden. Wenn der primäre Signalserver deaktiviert ist (aufgrund eines manuellen Herunterfahrens oder eines Systemfehlers), sendet der sekundäre Signalserver weiterhin Anrufe an die primären Aufzeichnungsserver, es sei denn, die primären Aufzeichnungsserver sind ebenfalls nicht verfügbar.
- Ein Aufzeichnungsserver kann nur einer Aufzeichnungsgruppe angehören.
- Sie können Aufzeichnungsserver zwischen Aufzeichnungsgruppen verschieben.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigungen "Mandanten verwalten" und "Telefoniegruppen konfigurieren". Weitere Informationen zu Webex WFO-Berechtigungen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen.
- Sie haben mindestens zwei Webex WFO-Datenserver erstellt:
  - Eine, die Sie zum Synchronisieren von Benutzern und Geräten sowie zum Abgleich verwenden.
  - Eine, die Sie für SIPREC und Sprachaufzeichnungen verwenden. Bei Bedarf können Sie zwei separate Server für SIPREC und Sprachaufzeichnung verwenden.
- (Nur Bildschirmaufzeichnung) Sie haben einen CTI Datenserver erstellt, der speziell für die Bildschirmaufzeichnung vorgesehen ist. Dieser Server besteht zusätzlich zu den beiden oben aufgeführten Servern für insgesamt mindestens drei Datenserver. Wenn in Ihrem Unternehmen keine Bildschirme aufgezeichnet werden, ist dieser Server nicht erforderlich.

- Sie haben eine Avaya ACD konfiguriert.

- Sie haben Avaya Communication Manager (CM) konfiguriert. Konfigurationsanweisungen finden Sie in den DevConnect-Anwendungshinweisen Avaya
- Sie haben Avaya Application Enablement Services (AES) konfiguriert. Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Avaya DevConnect-Anwendungshinweise .
- Sie haben den UCID-Parameter in Avaya SBCE aktiviert. Weitere Informationen finden Sie in Kapitel 19 von *Verwalten des Avaya Session Border Controller for Enterprise* .

Seitenstandorte

- Anwendungsverwaltung > globale > Systemkonfiguration >Datenserverkonfiguration
- Anwendungsverwaltung > QM > QM -konfiguration > Telefoniegruppen

Prozeduren

Konfigurieren des Datenservers für die Synchronisierung von Benutzern und Geräten sowie für den Abgleich

1. Wählen Sie auf der Seite Datenserverkonfiguration in der Dropdown-Liste Datenserverkonfiguration **auswählen den Datenserver aus, der für die Synchronisierung von Benutzern und Geräten sowie für den** Abgleich vorgesehen ist.
2. Wählen Sie im **Abschnitt Einstellungen für die ACD Synchronisierung** des regionalen Datenservers die Option Synchronisierung **aktivieren aus** , und verschieben Sie die konfigurierte Avaya ACD von **"Verfügbar** " in **"Zugewiesen"**.
3. Wählen Sie im **Abschnitt Abstimmungseinstellungen** für regionale Datenserver die Option Abstimmung **aktivieren aus** , und verschieben Sie die konfigurierte Avaya ACD von **Verfügbar** nach **Zugewiesen**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Einstellungen für **die Gerätesynchronisierung des Datenservers die Option Gerätesynchronisierung** aktivieren aus **.**
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie den Datenserver für SIPREC und Sprachaufzeichnung

Bei Bedarf können Sie hier zwei separate Server nutzen: einen für SIPREC und den anderen für Sprachaufzeichnungen.

1. Wählen Sie auf der Seite Datenserverkonfiguration in der **Dropdown-Liste Datenserverkonfiguration** auswählen den Datenserver aus, der für SIPREC und Sprachaufzeichnung reserviert ist.
2. Wählen Sie im Abschnitt Einstellungen des **Aufzeichnungs-SIPREC-Signalisierungsservers** die Option **SIPREC-Signalisierung** aktivieren. Ein leeres Textfeld wird angezeigt.
3. Geben Sie die IP Adresse des Datenservers in das Textfeld ein.

4. Wählen Sie im **Abschnitt "Recording Capture Server Settings** " die Option "Audioaufzeichnung **aktivieren" aus**. Zwei leere Textfelder werden angezeigt.

5. Geben Sie die IP Adresse oder den Hostnamen des Datenservers in das erste Textfeld ein.
6. Geben Sie im zweiten Textfeld das Verzeichnis ein, in dem die Aufzeichnungsdateien vor dem Hochladen vorübergehend gespeichert werden.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren des CTI Datenservers für die Bildschirmaufzeichnung

Führen Sie diese Schritte aus, wenn Ihr Unternehmen die Bildschirme von Agenten aufzeichnet. Wenn Sie keine Bildschirme aufzeichnen, überspringen Sie diesen Schritt.

1. Wählen Sie auf der Seite "Datenserverkonfiguration" in der Dropdown-Liste "Datenserverkonfiguration **auswählen" den CTI Datenserver aus, der für die** Bildschirmaufzeichnung vorgesehen ist.
2. Wählen Sie im **Abschnitt "Aufzeichnungs- CTI Signalservereinstellungen"** die Option "CTI Signalisierung **aktivieren" aus**. Ein leeres Textfeld wird angezeigt.
3. Geben Sie die IP Adresse oder den Host-Namen für den Server, der für den Abgleich vorgesehen ist, in das Textfeld ein.
4. **Klicken Sie auf Speichern.**

Erstellen der Telefoniegruppe für SIPREC und Sprachaufzeichnung

1. Geben Sie auf der Seite Telefoniegruppen im Feld Telefoniegruppenname einen Namen für die Gruppe ein.
2. Wählen Sie SBC SIPREC **aus der** Dropdown-Liste Plattformtyp **der Telefoniegruppe aus** Avaya aus.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Zusätzliche Felder werden angezeigt.
4. Geben Sie im **Feld Signalisierungsgruppen einen Namen für die Signalisierungsgruppe** ein.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Primärer QM Signaldatenserver** den Server aus, der für SIPREC und Sprachaufzeichnungen reserviert ist.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Geben Sie im **Feld "Aufzeichnungsgruppenname** " einen Namen für die Aufzeichnungsgruppe ein.
9. Wählen Sie die Gruppe aus, die Sie gerade erstellt haben.
10. Suchen Sie in der Tabelle Zuweisung **der** Aufzeichnungsgruppen den Server, der für SIPREC und Sprachaufzeichnungen reserviert ist, und wählen Sie die soeben erstellte Aufzeichnungsgruppe aus der Dropdown-Liste neben diesem Server aus.
11. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Priorität" die **Option "Primär** " **aus** .

12. Klicken Sie auf **Speichern**.
13. Starten Sie den Server neu, der für SIPREC und Sprachaufzeichnung vorgesehen ist.

Telefoniegruppe für die Bildschirmaufzeichnung erstellen

Wenn in Ihrem Unternehmen Bildschirme von Agenten aufgezeichnet werden, müssen Sie eine zusätzliche Telefoniegruppe einrichten. Wenn Sie keine Bildschirme aufzeichnen, überspringen Sie diesen Vorgang.

1. Geben Sie auf der Seite Telefoniegruppen im Feld Telefoniegruppenname einen Namen für die Gruppe ein.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Plattformtyp Avaya der **Telefoniegruppe die Option "Communication Manager** " aus **.**
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Zusätzliche Felder werden angezeigt.
4. Wählen Sie im **Abschnitt Gerätekennwort** die Option Statisches Kennwort **verwenden aus**.
5. Geben Sie das Gerätekennwort im Feld Kennwort ein.
6. Wählen Sie das konfigurierte Avaya ACD aus der Dropdown-Liste "Zugeordnete **Avaya ACD** " aus.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Gerätesynchronisierungsdatenserver **den Datenserver für die** Synchronisierung von Benutzern und Geräten aus.
8. Geben Sie im **Abschnitt Application Enablement Services Information (Informationen** zu Application Enablement Services) den Namen des AES-Switches in das Feld **Feld Name der Switch-Verbindung** .
9. Geben Sie den AES Hostnamen oder die IP Adresse in das **Feld Hostname/IP** Adresse ein.
10. Geben Sie die vom AES verwendete Portnummer in das **Feld Port** ein.
11. (Optional) Wenn Sie die Verschlüsselung für den AES Verbindungsport aktiviert haben, wählen Sie Sichere Verbindung **verwenden aus**.
12. Geben Sie unter **"Benutzeranmeldeinformationen** " den Benutzernamen **und** das **Kennwort** für ein AES Benutzerkonto ein.
13. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
14. Klicken Sie auf **Weiter**.
15. Geben Sie im Feld "Name **der Signalisierungsgruppe" einen Namen für die Signalisierungsgruppe** ein.
16. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Zusätzliche Felder werden angezeigt.
17. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Primärer QM Signalserver** " den CTI Datenserver aus.
18. Wählen Sie den Avaya AES Server in der **Dropdown-Liste AES** Server aus.
19. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- Telefone zu Agenten, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuordnen – Nachdem Sie Geräte synchronisiert haben, können Sie auf dieser Seite Geräte aus Ihrem ACD Webex WFO-Aufzeichnungsgruppen, Aufzeichnungstypen und Benutzern zuordnen.
- Verwalten von Rollen und Berechtigungen : Erfahren Sie mehr über die erforderlichen Berechtigungen.
- Telefoniegruppen konfigurieren
- Datenserver konfigurieren

Cisco Unified Communication Manager konfigurieren

Die Optionen CUCM Telefonieplattform-Konfiguration werden angezeigt, wenn Sie eine Telefoniegruppe mit einem Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)-Telefonietyp hinzufügen oder bearbeiten. Sie können damit einen Cisco Unified CM Cluster konfigurieren.

Im Cisco Unified CM Fenster können Sie auch die folgenden Benutzer konfigurieren:

- Simple Object Access Protocol (SOAP) Administrative XML Layer (AXL)-Benutzer
- Unified CM Java Benutzer der Telefonie-Anwendungsprogrammierschnittstelle (JTAPI)

Diese Benutzer werden vom CTI-Dienst (Computer Telephony Integration) für die Anmeldung bei Unified CM verwendet.

Ein Unified CM Cluster besteht aus einer Reihe von Unified CM Servern, die dieselbe Datenbank und Ressourcen nutzen und über einen oder mehrere CTI Manager verfügen. Der CTI-Manager ist ein Dienst, der auf Unified CM ausgeführt wird und JTAPI Ereignisse für jeden Unified CM im Cluster verarbeitet (siehe Konfigurieren von Telefoniegruppen).

Sie können eine oder mehrere Unified CM Telefoniegruppen angeben. Eine Unified CM Telefoniegruppe erfordert mindestens einen CTI-Manager.

Installieren von JTAPI

Während des Installationsvorgangs installiert Webex WFO die JTAPI. JAR-Datei vom JTAPI-Client in C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Klicken Sie **auf allen Signalisierungsservern für die Unified CM Telefoniegruppe auf Herunterladen/Installieren JTAPI** .

Optional können Sie die JTAPI manuell installieren. JAR-Datei, indem Sie sie kopieren und in das richtige Verzeichnis einfügen.

Feldbeschreibungen

Feld	Beschreibung
Netzwerkaufzeichnung aktivieren Unified	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Netzwerkaufzeichnung für CM Telefoniegruppe. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, lauscht der Aufzeichnungsdienst CTI auf SIP-Nachrichten. **HINWEIS** Der Recording CTI-Dienst und der CUBE SIP CTI-, Sonus SIPREC- oder Acme SIPREC-Dienst stören sich gegenseitig Während des Abhörens auf SIP-Nachrichten, wenn das Kontrollkästchen "Netzwerkaufzeichnung aktivieren" aktiviert ist. **BEISPIEL** Sie zeichnen Sprache über Gateway Recording auf (mit dem CUBE SIP CTI- oder Acme SIPREC-Dienst) und Aufzeichnungsbildschirm von einem einzelnen Server. **HINWEIS Die CUBE-Aufzeichnung** erfasst die Anrufrichtung nicht. Die Kontaktrichtung für CUBE-Aufzeichnungen wird wie folgt angezeigt: "Abgehend."
SOAP AXL Zugriffsbenutzerna me	Der Benutzername für die AXL Authentifizierung (Administrative XML Layer) auf dem Herausgeber dieses Clusters, der für die Synchronisierung Unified CM Geräte verwendet wird. Dieser Benutzername wird erstellt, wenn Sie Unified CM konfigurieren. **HINWEIS** Wenn Sie einen Benutzernamen oder ein Kennwort ändern, müssen Sie den zugehörigen Datenserver neu starten.
SOAP AXL Zugriffskennwort	Das AXL Authentifizierungskennwort für den Herausgeber. Dieses Kennwort wird erstellt, wenn Sie Unified CM konfigurieren.
Version	Die Unified CM Version auf dem Herausgeber. **HINWEIS:** Sie können keine neuen Telefoniegruppen für nicht unterstützte Versionen von Unified CM konfigurieren. Wenn in Ihrem Unternehmen Unified CM Version 14 verwendet wird, wählen Sie 12.5 aus der **Dropdownliste Version** aus Liste.

Feld	Beschreibu
JTAPI Zugriffsbenutzername	Der JTAPI Benutzername für CTI. Alle Telefongeräte, die für Aufzeichnung oder Überwachung sind mit diesem Anwendungsbenutzer (Endbenutzer) verknüpft. Der Aufzeichnungsdienst CTI meldet sich mit diesem Benutzer beim Unified CM an. Der Benutzername muss aus einem bis 32 alphanumerischen Zeichen bestehen. **HINWEIS** Wenn Sie einen Benutzernamen oder ein Kennwort ändern, müssen Sie alle zugeordneten Signalisierungsdienste neu starten.
JTAPI Zugriffskennwort	Der JTAPI Benutzerkennwort für CTI. Dieser muss zwischen eins und 32 alphanumerische Zeichen.
Gerätesynchronisierungsdatenserver	Der Datenserver, der zum Synchronisieren von Geräten verwendet wird.
Sicheres SIP-Setup	Generieren Sie ein Zertifikat und einen Keystore, wenn Sie eine sichere Sitzung verwenden SIP (Initiation Protocol). Weitere Informationen finden Sie unter Generieren eines Zertifikats für sicheres SIP.
Telefoniegruppenserver	
Herausgeber und Abonnenten	Eine Liste der verfügbaren Server-Hostnamen/IP Adressen. Sie können eingeben ein Herausgeber-Unified CM und mindestens ein Abonnenten-Unified CM. Geben Sie an, welcher Hostname bzw. welche IP Adresse dem Herausgeber-Manager-Service CTI zugeordnet ist. Alle anderen Unified CMs sind mit einem Abonnenten-CTI Manager-Dienst verknüpft.
Host-Name	Hostname oder IP Adresse des Herausgebers oder Abonnenten (falls vorhanden) Unified CM. Wenn Sie Hostnamen verwenden, stellen Sie sicher, dass der Server die Namen der Abonnenten auflösen kann. Wenn der Host-Name nicht aufgelöst werden kann, kann sich der Recording CTI-Service nicht anmelden.

Zertifikat für sicheres SIP generieren

1. Klicken Sie auf **SIP-Trunk-Zertifikat** generieren. Das Dialogfeld "Zertifikat für sicheres SIP generieren" wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld **Betreffname** einen eindeutigen Namen ein, und speichern Sie ihn an einem leicht zugänglichen Ort. Wenn Sie das SIP-Trunk-Sicherheitsprofil in CUCM konfigurieren, müssen Sie diesen Namen in das Feld "X.509-Subjektname" eingeben.
3. Klicken Sie auf **Zertifikat** generieren. Eine ZIP-Datei mit zwei Dateien wird heruntergeladen:
   - sip.keystore: Diese Datei enthält den Keystore. Kopieren Sie den Schlüsselspeicher, und fügen Sie ihn dann an der folgenden Stelle auf dem Signalserver ein:

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

   - sip_certificate.pem: Diese Datei enthält das öffentliche Zertifikat. Laden Sie das Zertifikat in CUCM hoch.

Genesys konfigurieren

Verwenden Sie diese Seite, um die Verbindungsinformationen für eine Genesys-Anrufumgebung zu konfigurieren.

HINWEIS Sie müssen die JAR-Dateien der Genesys-Bibliothek in den folgenden Ordner kopieren:

C:\Programme/allgemeine Dateien/Calabrio ONE/Datenserver\CtiSignaling\lib\

Feldbeschreibungen

Feld	Beschreibung
Host-Name/IP-Adresse	Der Hostname bzw. die IP Adresse des
Telefonieservers. Port	Die Portnummer für den Telefonieserver.
Client-Name	(Optional) Der Clientname für die Anrufumgebung.
Client-Kennwort	(Optional) Das Client-Kennwort für die
Anrufumgebung. Benutzerdatenschlüssel	Der im Genesys-System definierte Benutzerdatenschlüssel.
Metadatenname	Das Metadatenfeld, mit dem die Genesys-Benutzerdaten verknüpft werden sollen Schlüssel. Für diese Funktion müssen Sie ein benutzerdefiniertes Metadatenfeld erstellen. Für

Feld	Beschreibu
	Weitere Informationen zum Erstellen neuer Metadatenfelder finden Sie unter Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern.
CDRs aus Signalereignissen generieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Generierung von Kontaktdetaildatensätzen (Contact Detail Records, CDR) für eine vorhandene ACD Integration mit dem CTI Server zu starten. Webex WFO verwendet diese CDRs nur dann für den Abgleich, wenn Sie das Kontrollkästchen "CDRs für Abstimmung verwenden" aktivieren.
CDRs für den Abgleich verwenden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die vom CTI Server generierten CDRs anstelle der vom ACD importierten CDRs für den Abgleich zu verwenden. Dieses Kontrollkästchen wird angezeigt, nachdem Sie das Kontrollkästchen "CDRs aus Signalisierungsereignissen generieren" aktiviert haben.

Hinzufügen von Umfragen nach Anrufen zu Kontakten

Sie können Webex WFO mit einem oder mehreren externen Umfrageanbietern integrieren, um Kundenumfragen nach Beendigung eines Kontakts zu verteilen und die Antworten zu erfassen. Umfrageantworten können wertvolle Informationen über die Kontakterfahrungen Ihrer Kunden und die allgemeine Wahrnehmung Ihres Unternehmens liefern und Ihnen dabei helfen, Kontakte gezielt zu bewerten. Die Antworten können im Media Player auf der Registerkarte "Umfrage nach Anruf" und im Widget "Letzte Umfragen" angezeigt werden. Das Umfrageergebnis und andere umfragebezogene Felder werden auch unter "Interaktionen" und in Ihrer Kontaktwarteschlange angezeigt. Weitere Informationen zum Importieren mit IVR CSV-Dateien finden Sie unter "Importieren von Umfragedaten nach einem Anruf" im *Webex WFO-Datenimport/-Export-Referenzhandbuch* .

Umfragen und Umfragefragen werden über einen externen Umfrageanbieter erstellt. Sie können Webex WFO mit den folgenden Umfrageanbietern integrieren:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Anbieter von Online-Umfragen konfigurieren

Die Online-Umfrageanbieter Qualtrics und SurveyMonkey liefern Umfragen per E-Mail an Kunden. Die Anforderungen zur Verteilung von Umfragen und das Abrufen von Antworten werden nach einem benutzerdefinierten Zeitplan ausgeführt. Sie können eine IVR auch mit dem GIS-Service (Generic Import Service) importieren.

ANMERKUNG

Sie müssen den Speicherort der GIS-Datei des regionalen Datenservers auf der Seite Datenserverkonfiguration einrichten, bevor Sie Ihre generische IVR importieren (siehe Konfigurieren des Datenservers). Verwenden Sie diesen Dateispeicherort für Importdateien:

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

Nachdem die Dateien erfolgreich importiert wurden, werden sie in diesen Ordner verschoben:

...\GIS\NewImport\archives\<Archivdatum>\<Dateiname>

Sie müssen Ihren Online-Umfrageanbieter einrichten, bevor Sie ihn mit Webex WFO konfigurieren. Um Webex WFO mit einem Qualtrics-Konto zu konfigurieren, benötigen Sie Folgendes:

- Für jede Umfrage muss eine Frage vom Typ "Eingebettete Daten" vom Typ cid konfiguriert sein.
- Ein konfiguriertes Qualtrics-Konto und ein Benutzername
- Ein benutzerdefiniertes API-Token
- Die Bibliotheks-ID für das Konto
- Die Nachrichten-ID für die Umfragezustellungsnachricht

Um Webex WFO mit einem Survey Monkey-Konto zu konfigurieren, benötigen Sie Folgendes:

- Ein konfiguriertes SurveyMonkey-Entwicklerkonto und ein konfigurierter Benutzername
- Ein Entwickler-API-Token
- Der Entwickler API Schlüssel
- Der Entwickler API den Geheimcode freigegeben

Generische IVR-Anbieterverbindungen werden automatisch erstellt, wenn die IVR importiert wird. Der Umfrageadministrator nach dem Anruf kann angeben, welche Umfrage-ID im Formular verwendet wird. In der folgenden Tabelle sind die Felder für die Umfragekennung aufgeführt:

Feld	Beschreibung
Kontakt-ID	Die ID-Nummer des Kontakts.
zugeordnete Anruf-ID	Die ID-Nummer des zugehörigen Anrufs. Dies ist die Standardeinstellung.

Außerdem müssen Sie im Metadaten-Manager ein benutzerdefiniertes E-Mail-Metadatenfeld erstellen (siehe Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern), mit dem Anrufe für die Verteilung von Umfragen markiert werden sollen (siehe Markieren von Kontakten für die Online-Verteilung weiter unten).

Erstellen eines benutzerdefinierten E-Mail-Metadatenfelds

1. Navigieren Sie zu Anwendungsverwaltung > QM Konfiguration > Metadaten-Manager.
2. Geben Sie im Feld "Metadatenschlüssel" einen eindeutigen Wert für Key ein (z. B. "SurveyEmail").
3. Geben Sie einen eindeutigen Wert für die Bezeichnung in das Feld "Metadatenbeschriftung" ein. Dieser kann, muss aber nicht mit dem Metadatenschlüssel identisch sein.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Metadatentyp" die Option "Text **" aus** .
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "ACD Daten" die Option **"Keine** ".
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Weitere Informationen zum Erstellen eines benutzerdefinierten Metadatenfelds finden Sie unter Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern.

Konfigurieren Sie Ihren Online-Umfrageanbieter mit Webex WFO

1. Wählen Sie im Abschnitt Was möchten Sie tun? die Option Neues Umfrageformular **erstellen aus** .
2. Wählen Sie Ihren Anbieter für Online-Umfragen (Qualtrics oder SurveyMonkey) aus der Dropdown-Liste aus.
3. Legen Sie den Zeitplan für den Abruf von Umfrageverteilungsanträgen/-antworten in Minuten fest. Dieser Wert bestimmt, wie oft Webex WFO nach Kontakten sucht, für die eine Umfrage erforderlich ist, und ob neue Daten zu Umfragebeantwortungen verfügbar sind. Wenn Kontakte gefunden werden, die auf eine Umfrage warten, wird eine Umfrageverteilungsanforderung gemäß Ihrem Workflow für die Umfrageverteilung an den Umfrageanbieter gesendet.
4. Wählen Sie das benutzerdefinierte E-Mail-Metadatenfeld aus, das Sie im obigen Abschnitt erstellt haben, mit dem Anrufe für die Verteilung der Umfrage markiert werden sollen.
5. Geben Sie einen eindeutigen Namen für diese Verbindung zwischen Umfrage und Anbieter ein.
6. Geben Sie die Kontoinformationen des Umfrageanbieters ein. Diese Informationen müssen beim Umfrageanbieter eingeholt werden.
    a. Geben Sie den Benutzernamen und das Token für das konfigurierte Umfrageanbieterkonto ein.
    b. (Nur Qualtrics) Geben Sie die Bibliotheks-ID und die Nachrichten-ID ein.
    c. (Nur SurveyMonkey) Geben Sie den API Schlüssel und den geheimen Schlüssel ein.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Testen Sie die Verbindung mit dem Umfrageanbieter und sehen Sie sich Umfragen an

1. Wählen Sie im Abschnitt Was möchten Sie tun? die Option **vorhandenes Umfrageformular** bearbeiten aus.
2. Klicken Sie auf **Verbindung testen &; Umfragen** anzeigen. Nach erfolgreicher Verbindung werden die mit dem Umfrageanbieter konfigurierten Umfragen unten auf der Seite angezeigt. Sie können auf jede Umfrage klicken, um die einzelnen Fragen anzuzeigen.

Nachdem Sie die Verbindung zwischen Umfrage und Anbieter eingerichtet und getestet haben, müssen Sie einen Workflow erstellen, um zu bestimmen, welche Umfrage für verschiedene Kontakte angefordert werden soll, die für die Verteilung der Umfrage markiert wurden. Dies ist besonders nützlich, wenn Sie verschiedene Umfrageanbieter und/oder Umfragen für Kontakte haben.

Sie müssen den Arbeitsablauf auch verwenden, um eine Umfragefrage als VoC-Frage (Voice of the Customer) zu identifizieren. Die Antwort des Kunden auf diese Frage bestimmt, ob der zugehörige Kontakt für die Bewertung markiert werden soll.

Einrichten eines Workflows für eine Umfrageverteilungsanforderung

1. Navigieren Sie zur Seite "Workflow-Verwaltung".
2. Wählen Sie aus, ob Sie ein Ereignis am Ende der Interaktion oder ein tägliches Ereignis erstellen möchten. Ein Ereignis am Ende der Interaktion bereitet die Umfrageanforderung unmittelbar nach der Markierung eines Kontakts für die Verteilung der Umfrage vor. Ein tägliches Ereignis bereitet die Umfrageanforderungen für alle Kontakte vor, die jeden Tag für die Verteilung der Umfrage markiert sind.
3. Wählen Sie die Workflow-Regel aus, auf die Sie die Umfrageformularaktion anwenden möchten. Wählen Sie die Standardregel aus, um ein einziges Umfrageformular für alle Kontakte zu verwenden, die für die Verteilung der Umfrage markiert sind, oder erstellen Sie eine neue Regel, um die Kontaktbedingungen für ein bestimmtes Umfrageformular zu definieren, und wählen Sie sie aus.
4. Wenn Sie eine neue Workflow-Regel erstellt haben, definieren Sie die Kontaktbedingungen für das Umfrageformular, das Sie verteilen möchten.
5. Aktivieren Sie im Abschnitt "Aktionen" das Kontrollkästchen "Umfrageformular auf <Umfrageformular>" festlegen.
    a. Wählen Sie die Umfrage aus der Dropdown-Liste aus.
    b. Wählen Sie die Frage "Stimme des Kunden" (VoC) aus. Sie können nur Fragen auswählen, die numerisch beantwortet werden.
    c. Legen Sie den Schwellenwert fest, der für die Evaluierung markiert werden soll. Wenn die Antwort des Kunden auf die VoC-Frage diesen Schwellenwert erreicht, wird der zugehörige Kontakt zur Evaluierung markiert.
6. Geben Sie die E-Mail-Informationen für den Versand der Umfrage ein.
    a. Geben Sie die E-Mail-Adresse "Senden von" ein. Dies ist die E-Mail-Adresse, von der die Umfrage gesendet wird.

b. Geben Sie die E-Mail-Adresse für Antwort an ein. Dies ist die E-Mail-Adresse, auf die der Umfrageempfänger antwortet. Diese ist in der Regel mit der Absenderadresse identisch, muss es aber nicht.

c. Geben Sie den Absendernamen ein. Dies ist der Name, von dem die E-Mail an den Empfänger zu stammen scheint.

d. Geben Sie den Betreff für die E-Mail ein.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Workflows finden Sie unter Automatisieren von QM-Workflows.

Markieren von Kontakten für die Online-Umfrageverteilung

Nachdem Sie das benutzerdefinierte E-Mail-Metadatenfeld erstellt, einen oder mehrere Umfrageanbieter mit Webex WFO konfiguriert und einen Umfrageverteilungs-Workflow eingerichtet haben, können Sie einen Kontakt für die Online-Umfrageverteilung markieren, indem Sie die E-Mail-Adresse des Kunden in das benutzerdefinierte E-Mail-Metadatenfeld eingeben. Dies kann vom Agenten über den Befehl "Metadaten" in der Anwendung "Recording Controls" oder von jedem Benutzer mit Zugriff auf die benutzerdefinierten Metadatenfelder auf der Registerkarte "Details" des Media Player vorgenommen werden.

Wenn Sie die E-Mail-Adresse des Kunden in dieses Feld eingeben, wird dieser Kontakt für die Verteilung an die Umfrage markiert. Gemäß dem Zeitplan für benutzerdefinierte Verteilungsanforderungen sendet Webex WFO dann eine Anforderung an den Umfrageanbieter, damit die entsprechende Umfrage an diese Adresse gesendet wird, die von Ihren konfigurierten Workflows festgelegt wird.

HINWEIS Bei SurveyMonkey kann es zu einer Verzögerung zwischen dem Eingang einer Umfrageverteilungsanfrage und der Verteilung der Umfrage kommen.

Ähnliche Themen

- Konfigurieren von Vorhersagen: Verwenden Sie Umfragedaten, um den Net Promoter Score von Kontakten vorherzusagen.

Workforce Management konfigurieren

Die WFM Menüs in der Anwendungsverwaltung werden verwendet, um die WFM Anwendung Webex WFO zu konfigurieren. Sie haben Zugriff auf die WFM Anwendung, wenn Sie über eine Lizenz dafür verfügen.

HINWEIS: Ihre Administratorrolle kann nur auf die Funktionen und Berechtigungen zugreifen, die von Ihrem Dienstanbieter aktiviert wurden. In diesem Abschnitt werden möglicherweise Funktionen und Berechtigungen aufgeführt, die Ihnen in Webex
WFO.

Servicewarteschlangen konfigurieren 186
Schrumpfung konfigurieren 203
Verwalten von Agentenzeitplänen 207

Arbeiten mit Verlaufsdaten _____ 216

Erstellen von Beschreibungen für Begründungscodes 225
Anpassen der Einhaltungsstatuszuordnungen 227
Systemweite WFM Einstellungen konfigurieren 230
Definieren des WFM Aufbewahrungszeitraums 233
Verwalten von Werten für Aktivitätsmetadaten 234
Teleopti konfigurieren 238

Servicewarteschlangen konfigurieren

Auf den Seiten im Abschnitt "Servicewarteschlangen" der Anwendungsverwaltung können Sie die Servicewarteschlangen in Ihrem Contact Center konfigurieren.

Verzeichnisnummern verwalten

HINWEIS Verzeichnisnummern werden nur in Avaya ACDs verwendet. Wenn kein Avaya ACD konfiguriert ist, werden in Webex WFO nichts zu Verzeichnisnummern angezeigt.

Eine Verzeichnisnummer (Direcory Number, DN) ist eine Telefonnummer, über die Kunden mit einer bestimmten Servicewarteschlange verbunden werden. Der ACD leitet alle Anrufe, die auf einer bestimmten DN eingehen, an eine bestimmte Servicewarteschlange weiter.

Sie können eine DN in WFM erstellen, um folgende Ergebnisse zu erzielen:

- Die im ACD verwendeten DNs duplizieren und Verlaufsdaten dafür erfassen
- Eine DN zu verschiedenen Tageszeiten an bestimmte Servicewarteschlangen weiterleiten. In diesem Fall enthalten die Verlaufsdaten für diese Servicewarteschlangen die Anrufe, die über die DN empfangen wurden.
- Eine DN an bestimmte Servicewarteschlangen weiterleiten, wenn alle Agenten in der ersten Servicewarteschlange belegt sind

WFM erfasst die folgenden Daten einer DN und stellt sie mit der zugehörigen Servicewarteschlange zusammen:

- Angebotene Kontakte
- Angenommene Kontakte
- Abgebrochene Kontakte
- Blockierte Kontakte
- Durchschnittliche Antwortzeit
- Quality of Service (Servicelevel)

HINWEIS Die Verwendung von DN-Daten anstelle von Servicewarteschlangendaten kann genauere Informationen für Prognosen bei Overflow-Bedingungen von Servicewarteschlangen liefern. Bei einem Servicewarteschlangen-Überlauf wird jede
Der Kontakt ist der Servicewarteschlange zugeordnet, in die er gestellt wurde, anstatt der Servicewarteschlange, für die er ursprünglich bestimmt war. Dies kann die Prognose beeinträchtigen. Sie können dies durch die Verwendung von DNs verhindern.

Voraussetzungen

Ihr System verwendet einen konfigurierten Avaya ACD.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > WFM > Servicewarteschlangen > Verzeichnisnummern

Prozeduren

Verwalten von Verzeichnisnummern

Auf der Seite "Verzeichnisnummern" können Sie Verzeichnisnummern (Verzeichnisnummern) erstellen, bearbeiten und löschen.

BEST PRACTICE : Löschen Sie keine Verzeichnisnummern. Wenn Sie eine Verzeichnisnummer löschen, gehen alle damit verbundenen Verlaufsdaten verloren.

Die Felder der Seite werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
ACD Server	Die ACD, aus der die Verzeichnisnummerndaten stammen. Bei einem synchronisierten System wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Bei einem nicht synchronisierten System muss der ACD manuell ausgewählt werden. Bei einem nicht synchronisierten System ist der Standardwert "Generic".
Verzeichnisnummer	Die DN. Sie muss mit der DN im ACD übereinstimmen.
Beschreibung	Eine Beschreibung der DN.
Servicewarteschlangen	Mindestens eine dieser DN zugeordnete Servicewarteschlange. Sobald Sie Einer Servicewarteschlange zugewiesen ist, geben Sie die Start- und Endzeit sowie die Wochentage ein, an denen die Servicewarteschlange Anrufe der DN verarbeitet. Es muss mindestens ein Tag ausgewählt sein.

Verwalten von Servicewarteschlangentypen

Ein Servicewarteschlangentyp beschreibt die Art von Kontakt, die eine Servicewarteschlange abwickelt.

- Interaktive Kontakte – Kontakte zwischen Agent und Kunde, die in Echtzeit erfolgen, z. B. Anrufe und Chats.
- Nicht interaktive Kontakte – Kontakte mit Agenten und Kunden, die nicht in Echtzeit erfolgen, z. B. E-Mail, Tweets, Social Media und Faxe.

Mit Servicewarteschlangentypen können Sie ähnliche Servicewarteschlangen in Servicewarteschlangengruppen und virtuelle Servicewarteschlangen gruppieren und Prognosen für ähnliche Servicewarteschlangen generieren.

WFM wird mit zwei System-Servicewarteschlangentypen geliefert: Sprache und E-Mail. Wenn Sie von einer vorherigen Version von WFM aktualisieren, in der Sie Servicewarteschlangen für Anrufe oder E-Mail konfigurieren konnten, werden diese Servicewarteschlangen automatisch dem Servicewarteschlangentyp "Sprache" bzw. "E-Mail" zugewiesen.

Nachdem Sie einen Servicewarteschlangentyp erstellt haben, gibt es Einschränkungen, was Sie damit tun können.

- Sie können ihren Kontakttyp nicht ändern.
- Wenn ein Servicewarteschlangentyp einer Servicewarteschlange zugewiesen ist, können Sie sie nicht löschen.
- Sie können die System-Servicewarteschlangentypen (Sprache und E-Mail) nicht bearbeiten oder löschen.

Servicewarteschlangentypen erstellen, bearbeiten und löschen

Auf der Seite "Servicewarteschlangentypen" können Sie Servicewarteschlangentypen konfigurieren und verwalten.

Neuen Warteschlangentyp erstellen

1. Wählen Sie **Create a new Service queue type (Neuen Servicewarteschlangentyp** erstellen) aus.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Servicewarteschlangentyp ein, der die Art des Kontakts beschreibt, den eine Servicewarteschlange verarbeitet. Max. Zeichen = 50.
3. Wählen Sie den Kontakttyp: interaktiv oder nicht interaktiv.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Vorhandene Servicewarteschlangentypen bearbeiten

1. Wählen Sie **"Bearbeiten", oder löschen Sie einen vorhandenen Servicewarteschlangentyp**.
2. Wählen Sie den gewünschten Servicewarteschlangentyp aus der Dropdown-Liste aus.
3. Bearbeiten Sie den Namen des Servicewarteschlangentyps wie gewünscht. Wenn der Servicewarteschlangentyp Servicewarteschlangen zugewiesen wurde, wird die Namensänderung des Servicewarteschlangentyps auf diese Servicewarteschlangen angewendet. Sie können den Kontakttyp nicht ändern.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Löschen eines vorhandenen Servicewarteschlangentyps

1. Wählen Sie **"Bearbeiten", oder löschen Sie einen vorhandenen Servicewarteschlangentyp**.
2. Wählen Sie den gewünschten Servicewarteschlangentyp aus der Dropdown-Liste aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Verwalten von Servicewarteschlangen

Eine Servicewarteschlange ist eine Gruppe von Agenten, an die Kontakte weitergeleitet werden. Ist in der Regel mit einer bestimmten Fähigkeit verknüpft. In WFM planen Sie Agenten zur Unterstützung von Servicewarteschlangenanforderungen ein. Aus diesem Grund bilden Servicewarteschlangen bei WFM den Schwerpunkt für Zeitpläne und Prognosen.

Synchronisierte/nicht synchronisierte Umgebungen

Servicewarteschlangen können in WFM erstellt oder von Ihrem ACD synchronisiert werden.

- In Umgebungen mit synchronisierten ACDs importiert WFM Servicewarteschlangendaten über den Synchronisierungsservice aus dem ACD. Importierte Servicewarteschlangendaten, die in WFM nicht geändert werden können (Name und ID der Servicewarteschlange), sind auf der Seite "Servicewarteschlangen" schreibgeschützt. Diese Daten können nur im ACD geändert werden. Servicewarteschlangen, die Sie in WFM erstellen, existieren nur in WFM und werden dem ACD nicht hinzugefügt (siehe Synchronisieren von Servicewarteschlangendaten).
- In Umgebungen mit nicht synchronisierten ACDs müssen die in WFM erstellten Servicewarteschlangen die gleichen Namen und IDs aufweisen wie in Ihrem ACD. Dadurch können WFM die Verlaufsdaten, die aus dem ACD in WFM importiert wurden, der richtigen Servicewarteschlange zuweisen.

Virtuelle Servicewarteschlangen

Eine virtuelle Servicewarteschlange ist eine Sammlung von Servicewarteschlangen mit dem gleichen Servicewarteschlangentyp. Virtuelle Servicewarteschlangen gibt es nur in WFM.

HINWEIS: Legen Sie keine synchronisierte Servicewarteschlange als virtuelle Servicewarteschlange fest. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen nur, wenn Sie die Servicewarteschlange im WFM erstellt haben.

Eine virtuelle Servicewarteschlange beginnt mit dem Sammeln von Verlaufsdaten aus den Komponenten-Servicewarteschlangen, nachdem Sie sie erstellt haben. Wenn für die Komponenten-Servicewarteschlangen bereits Verlaufsdaten vorhanden sind und Sie deren kumulative Verlaufsdaten mit der virtuellen Servicewarteschlange verknüpfen möchten, können Sie eine Verlaufsdaten-Zusammenführungsanforderung senden (siehe Zusammenführen von Verlaufsdaten).

ANMERKUNG

Sie können auch eine Verlaufsdaten-Zusammenführungsanforderung senden, wenn Sie die Verlaufsdaten für eine virtuelle Servicewarteschlange neu berechnen möchten, da Sie eine der

folgenden Aktionen für die virtuelle Servicewarteschlange ausgeführt haben:

- Servicewarteschlangen mit Verlaufsdaten hinzugefügt
- Gelöschte Servicewarteschlangen mit Verlaufsdaten

Erstellen Sie eine virtuelle Servicewarteschlange, wenn Sie eine einzelne Prognose, eine Verteilung oder einen Zeitplan für eine Gruppe ähnlicher Servicewarteschlangen generieren möchten. Die folgenden Beispiele zeigen Situationen, in denen eine virtuelle Servicewarteschlange sinnvoll ist.

Beispiel : Ein Contact Center hat eine Servicewarteschlange für Premiumkunden und eine weitere für reguläre Kunden. Premiumkunden erreichen einen Agenten schneller und erhalten höherwertigen Service. Die Agenten
Die Kundenanrufe bearbeiten, gehören zu beiden Servicewarteschlangen. Wenn Sie eine virtuelle Servicewarteschlange erstellen, die aus der Servicewarteschlange für Premiumkunden und der Servicewarteschlange für reguläre Kunden besteht, wird die Planung einfacher.

BEISPIEL Ein Unternehmen hat IT-Helpdesks an mehreren Standorten? Das Contact Center verwendet eine Servicewarteschlange für jeden Standort, um mehreren Zeitzonen Rechnung zu tragen und eine Berichterstattung nach Standort zu ermöglichen.
Das Contact-Center-Routing fasst die Agenten aller Standorte in einem einzigen Pool zusammen und leitet Anrufe unabhängig vom Standort an den Nächsten verfügbaren Agenten weiter. Durch Gruppieren der Servicewarteschlangen in einer virtuellen Servicewarteschlange können WFM die Agenten als einzelne Gruppe in einer Struktur einplanen, die den Routing- und Zeitzonen entspricht.

Präzisionswarteschleifen

Die Weiterleitungsmethode einer Unified CCE Präzisionswarteschleife ist detaillierter als die von einer Servicewarteschlange verwendete Methode. Sie basiert auf mehreren Agentenattributen und -fähigkeiten, die in Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM) konfiguriert sind. Präzisionswarteschleifen leiten Anrufe an den qualifiziertesten Agenten weiter, der verfügbar ist.

Informationen zum Konfigurieren von Präzisionswarteschleifen finden Sie in der Dokumentation zu Cisco Unified ICM.

WFM behandelt Präzisionswarteschleifen wie Servicewarteschlangen ("Skill-Gruppen" in Unified CCE Terminologie). Bei der Synchronisierung von WFM mit Unified CCE erstellt WFM eine Servicewarteschlange und eine Kompetenzzuordnung für jede Unified ICM Skill-Gruppe und Präzisionswarteschleife. Dies ist nicht der Fall, wenn mehrere Unified Communications Manager (Unified CM)-Peripheriegateways in Unified ICM eingerichtet sind. In dieser Situation erstellt WFM für jede Präzisionswarteschleife und jedes Peripheriegateway eine Servicewarteschlange. Das heißt:

Anzahl Unified CM Peripheriegateways × Anzahl der PQs = Anzahl der in WFM erstellten Servicewarteschlangen

Bei Systemen mit mehreren Peripheriegateways werden die in WFM erstellten Servicewarteschlangen wie folgt benannt:

<PG-ID>.<Präzisionswarteschleifenname>

WFM erfasst Verlaufsdaten von Präzisionswarteschleifen wie die Verlaufsdaten von Servicewarteschlangen.

HINWEIS Zu diesem Zeitpunkt ignoriert WFM alle detaillierten Agentenattribute und Kompetenzen, die von Unified CCE zur Weiterleitung von Anrufen verwendet werden.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Servicewarteschlangen" können Sie Servicewarteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen.

Sie können keine Servicewarteschlange löschen, für die eine Aktivität geplant ist (mit Ausnahme von "Verfügbar" und "Nicht verfügbar"), oder wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Es befindet sich in einer virtuellen Servicewarteschlange.
- Es befindet sich in einem Workflow
- Es wird in Agentenzeitplänen referenziert
- Es handelt sich um eine Hauptservicewarteschlange.
- Auf ihn wird von einer Zeitplananforderung verwiesen.

BEST PRACTICE : Löschen Sie keine Servicewarteschlangen. Wenn Sie eine Servicewarteschlange löschen, gehen alle Verlaufsdaten und Agentenzeitpläne dieser Servicewarteschlange verloren.

Die Felder auf der Seite "Servicewarteschlangen", wenn Sie eine vorhandene Servicewarteschlange bearbeiten, löschen oder eine neue Servicewarteschlange erstellen, werden im Folgenden beschrieben.

Servicewarteschlangeninformationen

Feld	Beschreibung
Name Servicewarteschlange	Der Name der Servicewarteschlange. In synchronisierten Systemen wird der Name erstellt und Im ACD gewartet.
Quelle ACD	Die ACD, aus der die Servicewarteschlangendaten stammen. Bei einem synchronisierten System Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Bei einem nicht synchronisierten System muss der ACD manuell ausgewählt werden. Bei einem nicht synchronisierten System ist der Standardwert "Generic".
Servicewarteschlangen-ID wird die	Die eindeutige ID, die die Servicewarteschlange kennzeichnet. In synchronisierten Systemen ID wird im ACD erstellt. Sobald einer Servicewarteschlange eine ID zugewiesen wurde, kann sie nicht mehr geändert werden.
Kontrollkästchen Keine Prognosen oder Zeitpläne für diese Servicewarteschlange	erstellen

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Servicewarteschlange zu deaktivieren. Sie ist nicht mehr verfügbar, wenn Verteilungen, Prognosen, strategische Prognosen und Zeitpläne generiert werden. Sie können aber immer noch ihre Verlaufsdaten anzeigen.

Feld	Beschreibung
	HINWEIS : Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, müssen Sie die Servicewarteschlange aus allen Multikompetenzgruppen entfernen, denen sie zugeordnet ist. Wenn Sie dies tun, Eine Zeitplananforderung für diese Multikompetenzgruppen schlägt jedoch fehl.

Typ Servicewarteschlange

Der Servicewarteschlangentyp beschreibt die Art der Kontakte, die diese Servicewarteschlange verarbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Servicewarteschlangentypen .

Zeitzone

Wählen Sie die Zeitzone aus, die beim Planen der Servicewarteschlange verwendet werden soll. Die Öffnungs- und Schließzeiten der Servicewarteschlangen werden von dieser Zeitzone interpretiert. Standardmäßig ist dies die Standardzeitzone, die für Ihr Unternehmen auf der Seite "allgemeine Einstellungen" konfiguriert ist (siehe Konfigurieren globaler Einstellungen).

Umverteilungstyp

(Nur nicht interaktive Servicewarteschlangen) Der Umverteilungstyp, der festlegt, wie nicht interaktive Kontakte, die während der Geschlossen-Stunden der Servicewarteschlange eintreffen, für Prognosezwecke zwischen den Zielintervallen umverteilt werden. Zielintervalle werden durch den Bearbeitungs-Schwellenwert festgelegt. Sie haben die folgenden Optionen:

- Keine – Kontakte, die während der Geschlossen-Stunden eintreffen, werden ignoriert und nicht umverteilt (Standardwert).
- Proportional – Kontakte werden auf Grundlage der Verteilungsverhältnisse der Zielintervalle proportional auf die Zielintervalle umverteilt.
- Gleichmäßig – Kontakte werden gleichmäßig zwischen den Zielintervallen umverteilt.

Geben Sie im Feld Bearbeitungs-Schwellenwert den Zeitraum in Minuten ein, in dem Kontakte bearbeitet werden müssen. Gültige Werte sind 0 bis 4.320 Minuten (72 Stunden).

Parameter

Feld	Beschreibung
Priorität der Servicewarteschlange	Die Priorität der Servicewarteschlange: eine beliebige Zahl von 0 bis 999, wobei 0 die Höchste Priorität. Mit der Priorität der Servicewarteschlange können WFM Planungskonflikte lösen, wenn Agenten mehreren Servicewarteschlangen zugewiesen sind.
	BEISPIEL: Sie legen fest, dass einige Ihrer Agenten zwei Servicewarteschlangen unterstützen. Wenn WFM die Zeitpläne für die beiden

Und stellt fest, dass nicht genügend Agenten vorhanden sind, um

Feld	Beschreibung
	Zur Unterstützung aller Prognoseanforderungen für beide Komponenten werden die Prioritätswerte jeder Servicewarteschlange verglichen und Agenten für die Servicewarteschlange mit der höchsten Priorität zuerst eingeplant.
Durchschn. Sprechzeit	Die durchschnittliche Zeit in Sekunden, die ein Kontakt dafür dauert Servicewarteschlange. WFM verwendet diese Informationen, um die Anzahl der zum Erfüllen der Anforderungen benötigten Agenten zu bestimmen, wenn es eine Verteilung für diese Servicewarteschlange generiert. Sie können durch Aktivieren des Kontrollkästchens "Servicewarteschlange – Standardzeiten" auf der Seite "Verteilungsanforderung" angeben, dass WFM diesen Wert automatisch berechnet, wenn er eine Verteilung generiert.
Durchschn. Arbeitszeit nach Kontakt	Die durchschnittliche Zeit in Sekunden, die ein Agent für diese Servicewarteschlange für Arbeiten nach Abschluss des Kontakts aufwendet. WFM verwendet diese Informationen, um die Anzahl der zum Erfüllen der Anforderungen benötigten Agenten zu bestimmen, wenn es eine Verteilung für diese Servicewarteschlange generiert. Sie können durch Aktivieren des Kontrollkästchens "Servicewarteschlange – Standardzeiten" auf der Seite "Verteilungsanforderung" angeben, dass WFM diesen Wert automatisch berechnet, wenn er eine Verteilung generiert.
Servicelevel-Zielvorgabe	(Nur interaktive Servicewarteschlangen) Der Prozentsatz der Kontakte, die innerhalb einer bestimmten Anzahl von Sekunden beantwortet wurde. Die Anzahl Sekunden muss größer als null sein. WFM verwendet diese Zielvorgabe, um die Anzahl der zum Erfüllen der Anforderungen benötigten Agenten zu bestimmen, wenn eine Verteilung und eine Prognose für die Servicewarteschlange generiert werden.
Prognosegenauigkeitsprozentsatz	(Schreibgeschützt) Der Wert, der berechnet wird, wenn Sie eine Prognosegenauigkeits-Berechnungsanforderung für die Servicewarteschlange ausführen. Wenn Sie diese nicht vorgenommen haben, wird null Prozent angezeigt. Die Prognosegenauigkeit ist ein Maß für die Genauigkeit einer Prognose. Dieser Wert wird berechnet, indem das prognostizierte Kontaktvolumen mit dem tatsächlichen Kontaktvolumen verglichen wird.

BEISPIEL: Wenn die Prognosegenauigkeit 105 Prozent beträgt, war das prognostizierte Kontaktvolumen 5 Prozent höher als die tatsächliche Kontaktvolumen.

Öffnungs- und Schließzeiten

Die Betriebstage und -stunden der Servicewarteschlange. Ein Häkchen zeigt an, dass die Servicewarteschlange an einem bestimmten Wochentag aktiv (oder "offen") ist. Die Betriebsstunden sind im 24-Stunden-Format angegeben und müssen Vielfache von fünf Minuten sein. Wenn ein anderer Wert eingegeben wird, wird dieser auf die nächsten fünf Minuten gerundet. Die Ausnahme ist der Wert 23:59, also Mitternacht.

Minimale Planungsblockdauer

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Mindestdauer eines Planungsblocks erzwingen", um den minimalen Zeitraum festzulegen, für den diese Servicewarteschlange eingeplant werden kann. Gültige Werte liegen zwischen fünf Minuten (00:05) und 16 Stunden (16:00) in Fünf-Minuten-Schritten.

Diese Einstellung ist optional. Diese Funktion sollten Sie in Betracht ziehen, wenn Sie Agenten haben, die mehrere Servicewarteschlangen unterstützen, und Sie nicht möchten, dass diese zu häufig zwischen Servicewarteschlangen wechseln. Sie müssen diese Einstellung nicht verwenden, wenn Ihre Agenten eine einzelne Servicewarteschlange unterstützen oder wenn sie problemlos zwischen den Servicewarteschlangen hin- und herwechseln können, die sie unterstützen.

Die minimale Planungsblockdauer gilt nur für Zeitpläne, die mit der Planungsmethode "Ausgeglichen" ausgeführt werden. Wenn Sie einen Zeitplan mit der priorisierten Planungsmethode ausführen, wird diese Einstellung nicht berücksichtigt. Andere Fälle, in denen die Mindestdauer des Planungsblocks bei der Änderung des Zeitplans ignoriert wird, sind:

- Bearbeiten von Agentenzeitplänen
- Optimieren von Zeitplänen
- Änderungen als Ergebnis von Messaging-Anforderungen
- Kopieren von Zeitplanaktivitäten

Die Mindestdauer wird eingehalten, wenn ein Zeitplan mit der ausgeglichenen Methode ausgeführt wird, auch wenn dies bedeutet, dass ein Agent nicht für die beste Abdeckung, für alle Servicewarteschlangen des Agenten oder überhaupt eingeplant werden kann, wenn die Mindestanzahl nicht erreicht werden kann. Dies kann sich negativ auf die Abdeckung auswirken, insbesondere wenn die Mindestdauer höher oder nahe an der Dauer der Mindestschichtlänge liegt.

HINWEIS Die Verwendung dieser Einstellung verlängert die Zeit zum Ausführen Ihrer Zeitpläne, insbesondere wenn Ihre Zeitpläne komplex sind (z. B. viele Agenten, Servicewarteschlangen und Arbeitsbedingungen,
Und variable Schichten verwenden).

HINWEIS Wenn diese Servicewarteschlange Teil einer Multikompetenzgruppe ist und die Servicewarteschlangen in dieser Gruppe unterschiedliche Mindestdauer für Zeitplanblöcke aufweisen, wird die längste konfigurierte Dauer für die
Multikompetenzgruppe.

Max. Planungsprozentsatz nach Schicht

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "maximalen Planungsprozentsatz erzwingen", um den maximalen Prozentsatz der Zeit in der Schicht eines Agenten festzulegen, der für diese Servicewarteschlange zugewiesen werden kann. Gültige Werte liegen zwischen 1 und 99 Prozent.

Diese Einstellung ist optional. Die Verwendung wird in Betracht gezogen, wenn Sie über Agenten verfügen, die mehrere Servicewarteschlangen unterstützen, und Sie angeben möchten, wie viel ihrer Schicht für diese Servicewarteschlange eingeplant werden kann. Sie müssen diese Einstellung nicht verwenden, wenn Ihre Agenten eine einzelne Servicewarteschlange oder eine Multikompetenzgruppe unterstützen oder wenn es keinen Grund gibt, ihren Zeitaufwand für diese Servicewarteschlange zu begrenzen.

HINWEIS: Ein Agent wird für die Woche nicht eingeplant, wenn die einzigen verfügbaren Optionen gegen den konfigurierten maximalen Planungsprozentsatz verstoßen.

Der maximale Planungsprozentsatz gilt nur für Zeitpläne, die mit der Planungsmethode "Ausgeglichen" ausgeführt werden. Wenn Sie einen Zeitplan mit der priorisierten Planungsmethode ausführen, wird diese Einstellung nicht berücksichtigt. Andere Fälle, in denen der maximale Planungsprozentsatz bei der Änderung von Zeitplänen ignoriert wird, sind:

- Bearbeiten von Agentenzeitplänen
- Kopieren von Zeitplanaktivitäten
- Änderungen infolge von genehmigten Zeitplantauschanforderungen und -angeboten
- Aktualisieren von Zeitplänen mithilfe des Zeitplanverlaufs und der Wiederherstellung
- Optimieren von Zeitplänen

Multikompetenzgruppen

In diesem Bereich werden die Namen der Multikompetenzgruppen angezeigt, denen diese Servicewarteschlange angehört. Weisen Sie jeder Multikompetenzgruppe eine Priorität zu (zwischen 0 und 999, wobei 0 der höchsten Priorität entspricht). Anhand der hier zugewiesenen Priorität können Sie bestimmen, wie Agenten eingeplant werden, um die Servicewarteschlangen der Multikompetenzgruppen zu unterstützen.

Kompetenzzuordnungen

Weist der Servicewarteschlange eine oder mehrere Kompetenzzuordnungen zu und legt ihre Prioritäten fest (0 bis 999, wobei 0 die höchste Priorität darstellt). Sie können der Servicewarteschlange eine, mehrere oder alle Kompetenzzuordnungen zuweisen.

Kompetenzzuordnungen verknüpfen Agenten mit Servicewarteschlangen. Damit Agenten für diese Servicewarteschlange eingeplant werden können, müssen sowohl die Agenten als auch die Servicewarteschlange der gleichen Kompetenzzuordnung zugewiesen werden. Wenn Sie jeder Kompetenzzuordnung eine Priorität zuweisen, können WFM Planungskonflikte lösen, wenn mehrfach qualifizierte Agenten zu mehreren Servicewarteschlangen gehören.

Virtuelle Servicewarteschlange

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn es sich bei der Servicewarteschlange um eine virtuelle Servicewarteschlange handelt (siehe Virtuelle Servicewarteschlangen). Anschließend wird ein Fenster zur Auswahl von Servicewarteschlangen geöffnet, sodass Sie der virtuellen Servicewarteschlange Servicewarteschlangen zuweisen können. Die verfügbaren Servicewarteschlangen haben alle den gleichen Servicewarteschlangentyp.

HINWEIS: Legen Sie keine synchronisierte Servicewarteschlange als virtuelle Servicewarteschlange fest. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen nur, wenn Sie die Servicewarteschlange im WFM erstellt haben.

HINWEIS Um Änderungen an einer virtuellen Servicewarteschlange vornehmen zu können, müssen sich alle Quellservicewarteschlangen in der virtuellen Servicewarteschlange innerhalb Ihrer Ansicht und Ihres Bereichs befinden. Ist dies nicht der Fall, werden sie nicht in der -Liste der Quellservicewarteschlangen und Sie können keine Änderungen an der virtuellen Servicewarteschlange vornehmen.

Hauptservicewarteschlange

Diese Servicewarteschlange wird zur Hauptservicewarteschlange für einen oder mehrere Agenten. Sie können mit dem Standard- oder dem erweiterten Filter nach Agenten suchen und der Hauptservicewarteschlange einen, mehrere oder alle Agenten zuweisen.

HINWEIS : Wenn Sie einen Agenten einer Hauptservicewarteschlange zuweisen, werden automatisch alle vorherigen Zuweisungen der Hauptservicewarteschlange für diesen Agenten entfernt.

Zeitplanreihenfolge

Die Reihenfolge, in der Agenten für die Servicewarteschlange eingeplant werden. WFM vergleicht die Agenten auf Basis dieser Reihenfolge und plant die Agenten mit der höchsten Priorität zuerst ein. Wenn Sie die Reihenfolge auf die Standardeinstellung des Systems zurücksetzen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Standard wiederherstellen".

Folgende Kriterien werden verwendet:

- Max. verfügbare Stunden: Die Summe der maximalen Anzahl an Stunden, die ein Agent an jedem Wochentag eingeplant werden kann
- Min. verfügbare Stunden: Die Summe der minimalen Anzahl an Stunden, die ein Agent an jedem Wochentag eingeplant werden kann
- Max. Stunden pro Woche: Die maximale Anzahl an Stunden pro Woche, die für die Schicht des Agenten konfiguriert sind (aus der Seite "Schichten")
- Min. Stunden pro Woche: Die minimale Anzahl an Stunden pro Woche, die für die Schicht des Agenten konfiguriert sind (aus der Seite "Schichten")
- Rang: Der Rang des Agenten im Contact Center auf Basis der Kompetenz (aus der Seite "Agenten")

- Startdatum Unternehmen: Das Datum, an dem der Agent die Arbeit im Unternehmen aufgenommen hat (aus der Seite "Agenten")

- Startdatum Abteilung – Das Datum, an dem der Agent die Arbeit in der Abteilung aufgenommen hat (aus der Seite "Agenten")

Standard-Schrumpfungsszenario

Wählen Sie das Standardschrumpfungsszenario aus, bei dem der Schrumpfungsanpassungsfaktor auf die Prognose angewendet wird. Eine Servicewarteschlange kann nur einem Schrumpfungsszenario zugewiesen werden.

Agentenanpassungsfaktor

Geben Sie einen Wert ein, um die Art und Weise anzupassen, in der das System die Anzahl der zu planenden Agenten prognostiziert. Dieser Faktor soll die Effizienz der Agenten darstellen, die in einer bestimmten Servicewarteschlange arbeiten. (Beachten Sie, dass sich dies von den Effizienzsteigerungen aufgrund von Multi-Skilling unterscheidet.)

- Beispiel für eine Situation, für die ein Anpassungsfaktor kleiner als 1 erforderlich ist: eine Chat-Servicewarteschlange, die es Agenten ermöglicht, gleichzeitige Chats zu beantworten. Die Agenten in dieser Servicewarteschlange sind effizienter. Wenn sie doppelt so viele Chats wie Telefonanrufe beantworten können, könnte ein geeigneter Anpassungsfaktor 0,5 sein.
- Beispiel für eine Situation, für die ein Anpassungsfaktor größer als 1 erforderlich ist: eine Servicewarteschlange für eingehende Anrufe, die von Fall zu Fall Folgearbeiten (z. B. ausgehende Anrufe, Recherchen und E-Mails) generiert. Die Agenten, die diese Servicewarteschlange bearbeiten, stehen für eingehende Anrufe nur teilweise zur Verfügung. In diesem Fall sollte ein Planer einen Wert eingeben, der die Anzahl der Agenten widerspiegelt, die für eine Stunde eingehender Telefonanrufe erforderlich sind.

Aktivitäts-Metadaten

(Optional) Weist Standardmetadatenwerte zu oder entfernt Standardmetadatenwerte aus einer oder allen der folgenden Aktivitäten:

- In Betrieb
- Überstunden
- Service geschlossen

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Metadatenwerten für Aktivitäten finden Sie unter Verwalten von Metadatenwerten für Aktivitäten.

Farbe

Farbe, in der diese Servicewarteschlange im Zeitplan angezeigt wird. Diese Farbe wird nur für geplante "In-Service"-Aktivitäten verwendet. Geschlossene Servicewarteschlange und geplante Überstundenaktivitäten für die Servicewarteschlange verwenden die nicht bearbeitbaren Standardfarben.

Verwalten von Servicewarteschlangengruppen

Eine Servicewarteschlangengruppe ist eine Sammlung einzelner Servicewarteschlangen mit dem gleichen Servicewarteschlangentyp. Wenn Servicewarteschlangen in einer Servicewarteschlangengruppe vereint sind, werden alle Daten der einzelnen Servicewarteschlangen in einer Gesamtzahl für die einzelnen Kennzahlen zusammengefasst.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Servicewarteschlangengruppen" können Sie Servicewarteschlangengruppen erstellen, bearbeiten und löschen.

Die Felder auf der Seite "Servicewarteschlangengruppen" beim Bearbeiten oder Löschen einer vorhandenen Servicewarteschlangengruppe oder beim Erstellen einer neuen Servicewarteschlangengruppe werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Farbe	Farbe, in der diese Servicewarteschlangengruppe im Zeitplan angezeigt wird.
Servicewarteschlangentyp auswählen	Der Servicewarteschlangentyp für die Servicewarteschlangengruppe.
Name Servicewarteschlangengruppe	Der Name der Servicewarteschlangengruppe.
Servicewarteschlangen	Die Servicewarteschlangen, die Sie der Servicewarteschlangengruppe zuweisen können. Du Kann der Servicewarteschlangengruppe eine, mehrere oder alle Servicewarteschlangen zuweisen. Die aufgelisteten Servicewarteschlangen gehören zum gleichen Servicewarteschlangentyp wie der von Ihnen ausgewählte Typ.

Kompetenzzuordnungen verwalten

Kompetenzzuordnungen stellen Links zwischen Servicewarteschlangen und Agenten bereit. Die einer Kompetenzzuordnung zugewiesenen Agenten haben im Allgemeinen die gleichen Kompetenzen.

Um einen Agenten zur Unterstützung einer Servicewarteschlange einzuplanen, müssen Sie den Agenten der Kompetenzzuordnung oder Multikompetenzgruppe zuweisen, die der Servicewarteschlange zugeordnet ist. Sie können einen Agenten mehreren Kompetenzzuordnungen zuweisen.

WICHTIG : Agenten, die keiner Kompetenzzuordnung oder Multikompetenzgruppe zugewiesen sind, können nicht eingeplant werden.

HINWEIS Wenn WFM Servicewarteschlangeninformationen aus synchronisierten ACDs importiert, wird für jede Servicewarteschlange automatisch eine Kompetenzzuordnung auf einer 1-zu-1-Basis erstellt. Die Kompetenzzuordnung hat den gleichen Namen
Als Servicewarteschlange, und die Servicewarteschlange wird ihr automatisch zugewiesen. Die Synchronisierung wird nur ein Mal ausgeführt. Wenn Sie die Kompetenzzuordnung löschen, wird sie

bei der nächsten Synchronisierung nicht mehr erstellt.

Für die Servicewarteschlangen, die den Kompetenzzuordnungen zugewiesen werden, wird eine Priorität festgelegt. Dadurch können WFM Planungskonflikte lösen, wenn Agenten mehreren Servicewarteschlangen zugeordnet sind. Agenten werden zuerst für die Servicewarteschlange mit der höchsten Priorität eingeplant.

BEISPIEL Sie ordnen einige Ihrer Agenten zwei Servicewarteschlangen zu und weisen jeder Servicewarteschlange eine Priorität zu. Wenn WFM die Zeitpläne für die beiden Servicewarteschlangen generiert und
Da nicht genügend Agenten vorhanden sind, um alle prognostizierten Anforderungen für jede Servicewarteschlange zu erfüllen, vergleicht es die Prioritätswerte, die den Servicewarteschlangen zugewiesen sind. WFM plant anschließend zuerst Agenten für die Servicewarteschlange mit der höchsten Priorität ein. Wenn eine Servicewarteschlange mehr als eine Kompetenzzuordnung oder Multikompetenzgruppe enthält, werden Agenten der Kompetenzzuordnung oder Multikompetenzgruppe mit der höheren Priorität vor Agenten der Kompetenzzuordnung oder Multikompetenzgruppe mit der niedrigeren Priorität eingeplant.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Kompetenzzuordnungen" können Sie Kompetenzzuordnungen erstellen, bearbeiten und löschen.

HINWEIS In Umgebungen, die mit dem ACD synchronisiert sind, werden neue Kompetenzzuordnungen, die Sie in WFM erstellen, nicht wieder zur ACD hinzugefügt.

BEST PRACTICE Wenn Sie die synchronisierte Kompetenzzuordnung konfigurieren, ändern Sie ihren Namen, um sie von ihrer Servicewarteschlange zu unterscheiden. Löschen Sie keine Kompetenzzuordnungen. Wenn Sie eine Kompetenzzuordnung löschen, werden alle historischen Damit verbundene Daten gehen verloren.

Die Felder auf der Seite "Kompetenzzuordnungen" werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Name der Kompetenzzuordnung	Der eindeutige Name der Kompetenzzuordnung.
Servicewarteschlangen	Die Servicewarteschlangen, die der Kompetenzzuordnung zugewiesen wurden.
Priorität	Die Priorität der ausgewählten Servicewarteschlange (von 0 bis 999), wobei 0 die höchste Priorität ist. Durch die Priorität können WFM Planungskonflikte lösen, wenn Agenten mehreren Servicewarteschlangen zugeordnet sind.
Agenten	Die der Kompetenzzuordnung zugewiesenen Agenten. Die zugewiesenen Agenten können für die zugewiesenen Servicewarteschlangen eingeplant werden.

Verwalten von Multikompetenzgruppen

Multikompetenzgruppen werden verwendet, um Agenten einzuplanen, um mehrere Servicewarteschlangen in einem Zeitraum zu unterstützen. Eine Multikompetenzgruppe besteht aus mehreren Servicewarteschlangen. Eine prozentuale Gewichtung jeder Servicewarteschlange zeigt, wie viel Zeit ein Agent für diese Servicewarteschlange innerhalb der Multikompetenzgruppe aufwendet.

Das Einplanen von Agenten für Multikompetenzgruppen wird bei Berechnungen wie "Geplante Agenten" und "Servicelevel geplant" berücksichtigt. Da die Agenten ihre Zeit auf mehrere Servicewarteschlangen verteilen, fließt ihr prozentualer Beitrag zu jeder Servicewarteschlange in diese Berechnungen ein.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Multikompetenzgruppen" können Sie Multikompetenzgruppen erstellen, bearbeiten und löschen.

BEST PRACTICE : Löschen Sie keine Multikompetenzgruppen. Wenn Sie eine Multikompetenzgruppe löschen, werden auch alle zugeordneten Agentenzeitpläne gelöscht.

Die Felder auf der Seite "Multikompetenzgruppen" beim Bearbeiten oder Löschen einer vorhandenen Multikompetenzgruppe oder beim Erstellen einer neuen Multikompetenzgruppe werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Aktivitäts-Metadaten	(Optional) Weist Standardmetadatenwerte zu oder entfernt diese Metadatenwerte aus einer oder allen der folgenden Aktivitäten: ▪ In Betrieb ▪ Überstunden ▪ Service geschlossen Weitere Informationen zum Konfigurieren von Metadatenwerten finden Sie unter Verwalten von Metadatenwerten für Aktivitäten.
Agenten	Die Agenten, die Sie der Multikompetenzgruppe zuweisen können. Sie können mit dem Standard- oder dem erweiterten Filter nach Agenten suchen und der Multikompetenzgruppe einen, mehrere oder alle Agenten zuweisen. **HINWEIS:** Ein Agent kann nur einer Multikompetenzgruppe angehören. Wenn ein Agent einer Multikompetenzgruppe zugewiesen wird, wird automatisch Alle vorherigen Multikompetenzgruppenzuweisungen für diesen Agenten. Es wird keine Warnung angezeigt, wenn ein Agent zu einer anderen Multikompetenzgruppe gehört oder wenn er aus einer Multikompetenzgruppe entfernt wird, der er zuvor zugewiesen wurde.
Farbe	Farbe, in der die Multikompetenzgruppe im Zeitplan angezeigt wird.
Name der Multikompetenzgruppe	Der Name der Multikompetenzgruppe.

Feld	Beschreibu
Servicewarteschlangen können Sie	Die Servicewarteschlangen, die Sie der Multikompetenzgruppe zuweisen können. Außerdem Weisen Sie der Multikompetenzgruppe eine, mehrere oder alle Servicewarteschlangen zu. Jeder Servicewarteschlange muss ein Gewicht (Prozentsatz) zugewiesen werden. Das Gewicht ist der Prozentsatz der Zeit, die ein Agent in dieser Multikompetenzgruppe für diese Servicewarteschlange aufwendet. Die Summe der Gewichte muss 100 Prozent ergeben. **HINWEIS** : Wenn eine Servicewarteschlange gelöscht wird oder das Kontrollkästchen "Keine Prognosen oder Zeitpläne für diese Servicewarteschlange erstellen" aktiviert ist, Die Gewichtung wird nicht automatisch auf die anderen Servicewarteschlangen in der Multikompetenzgruppe umverteilt.

Geschlossen-Daten der Servicewarteschlange verwalten

Auf der Seite "Geschlossen-Daten der Servicewarteschlange" können Sie die Daten angeben, an denen eine Servicewarteschlange geschlossen ist und daher keine Kundenkontakte verarbeiten kann. Typische Geschlossen-Daten sind nationale Feiertage.

Geschlossen-Daten sollten nicht für Tage verwendet werden, an denen die Servicewarteschlange routinemäßig geschlossen ist. Eine Servicewarteschlange könnte z. B. von Montag bis Freitag geöffnet und am Samstag und Sonntag geschlossen sein. Dies ist besser auf der Seite "Servicewarteschlangen" im Abschnitt "Öffnungs- und Schließzeiten" zu konfigurieren (siehe Verwalten von Servicewarteschlangen).

In WFM wird davon ausgegangen, dass alle Servicewarteschlangen an allen Tagen im Jahr geöffnet sind, sofern nichts Anderes konfiguriert wurde.

Falls die Geschlossen-Daten jedes Jahr für eine oder mehrere Servicewarteschlangen gleich sind, können Sie sie für eine Servicewarteschlange konfigurieren und sie dann in andere Jahre und Servicewarteschlangen kopieren.

HINWEIS Wenn Sie einen Tag als geschlossen festlegen, wird die Prognose für diesen Tag in null Kontakte geändert. Allerdings wirkt sich dies nicht auf Zeitpläne aus, die bereits für diesen Tag generiert wurden. Wenn Agenten zur Arbeit an
An einem Tag, der als geschlossen festgelegt ist, bleiben sie für diesen Tag eingeplant. Dieses Problem lässt sich dadurch lösen, dass eine Ausnahme erstellt und diese der Warteschlange für diesen Tag zugewiesen wird. Wenn ein Datum nach der Erstellung der Prognose als geschlossen festgelegt wird, behandelt der Planungsdienst die Prognose für dieses Datum selbst dann als Null, wenn die Prognose positive Werte enthält.

BEST PRACTICE Aktualisieren Sie die Geschlossen-Daten einer Servicewarteschlange mindestens einmal pro Jahr.

Kopieren von Geschlossen-Daten

Nachdem Sie Geschlossen-Daten für eine Servicewarteschlange konfiguriert und den Datensatz gespeichert haben, können Sie diese Geschlossen-Daten für die gleiche Servicewarteschlange in ein anderes Jahr oder für eine andere Servicewarteschlange in ein beliebiges Jahr kopieren.

Geschlossen-Daten einer Servicewarteschlange in ein anderes Jahr kopieren

Feld	Beschreibu

1. Wählen Sie Geschlossen-Daten in eine Servicewarteschlange kopieren aus .
2. Wählen Sie die Servicewarteschlange und das Jahr mit den Schließungsdaten aus, die Sie kopieren möchten. Die Daten, die kopiert werden, werden im Bereich "Zugewiesene **geschlossene Daten** " angezeigt.
3. Wählen Sie im **Abschnitt Kopieren nach** dieselbe Servicewarteschlange wie im ersten Schritt und dann das Zieljahr aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Geschlossen-Daten einer Servicewarteschlange in eine andere Servicewarteschlange kopieren

1. Wählen Sie Geschlossen-Daten in eine Servicewarteschlange **kopieren aus**.
2. Wählen Sie die Servicewarteschlange und das Jahr mit den Schließungsdaten aus, die Sie kopieren möchten.
3. Wählen Sie die Ziel-Servicewarteschlange und das Zieljahr aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Geschlossen-Daten der Servicewarteschlange" können Sie Geschlossen-

Daten erstellen, bearbeiten, entfernen und kopieren. Die Felder der Seite, auf der Sie einer

Feld	Beschreibung
Zugewiesene Geschlossen-Daten	Der Kalender, mit dem Sie Geschlossen-Daten zuweisen können.
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlange, der Sie Geschlossen-Daten zuweisen möchten.
Jahr	Das Jahr, dem Sie Geschlossen-Daten zuweisen möchten.

Die Felder auf der Seite, auf der Sie Geschlossen-Daten in eine Servicewarteschlange kopieren, werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Zugewiesene Geschlossen-Daten	(Schreibgeschützt) Die Geschlossen-Daten, die kopiert werden.
In Warteschlange kopieren	Die Servicewarteschlange, in die Sie Geschlossen-Daten kopieren möchten.
In Jahr kopieren	Das Jahr, in das Sie Geschlossen-Daten kopieren möchten.

Feld	Beschreibu
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlange, deren Geschlossen-Daten Sie kopieren möchten.
Jahr	Das Jahr, dessen Geschlossen-Daten Sie kopieren möchten.

Schrumpfung konfigurieren

Contact-Center-Schrumpfung ist die Zeit, die im Contact Center aufgrund von ungeplanten Aktivitäten verloren geht. Eine Schrumpfung ist auf eine Vielzahl von Ereignissen zurückzuführen, aufgrund derer Agenten nicht während ihres normalen Zeitplans für Kunden zur Verfügung stehen. Abhängig vom ausgewerteten Zeitrahmen und von den aktuell geplanten Aktivitäten, können Schrumpfungsereignisse Urlaub, Besprechungen, Projekte, Krankheitstage, Schulungen und vieles mehr beinhalten.

Mithilfe des Schrumpfungsprozentsatzes wird dies bei der Ausführung eines Zeitplans berücksichtigt. Wenn Schrumpfungsprozentsätze angewendet werden, sorgt der Zeitplan für eine Überbesetzung der Servicewarteschlange um die Schrumpfungsprozentsätze, die Sie für jedes Intervall konfigurieren.

Die Anzahl der Agenten, die bei der Ausführung eines Zeitplans für Arbeit verfügbar sind, entspricht in der Regel nicht der tatsächlichen Anzahl an Agenten, die am Datum in der Zukunft verfügbar sind. Die Gründe dafür sind vorhersehbare und nicht vorhersehbare Aktivitäten, aufgrund derer diese Agenten nicht mehr für Arbeit zur Verfügung stehen. Der Prozentsatzunterschied zwischen zwei Zahlen ist der Schrumpfungsprozentsatz.

BEISPIEL Am 1. September wird ein Zeitplan für die Woche vom 21. September ausgeführt. Am 31. August reichten die Agenten A, B und C Urlaubsanträge für den 23. September ein. Nur die Anforderung von Agent A wurde genehmigt am
1. September vor der Ausführung des Zeitplans. Daher wird Agent A an diesem Tag als nicht verfügbar betrachtet. Die Urlaubsanträge von Agent B und Agent C wurden erst am 3. September genehmigt. Deshalb wurden sie trotz ihrer ausstehenden Urlaubsanträge bei der Zeitplanausführung für Arbeit am 23. September eingeplant. Wenn diese Anträge am 3. September genehmigt werden, schrumpft die Anzahl der Agenten, die am 23. September für Arbeit eingeplant sind, um zwei Agenten.

Mit der Schrumpfungsfunktion können Sie Schrumpfungsprozentsätze nach Intervall für die aktuelle Woche und für bis zu 11 Wochen in der Zukunft (insgesamt 12 Wochen) konfigurieren. Der Schrumpfungsprozentsatz wird jede Woche kleiner, wenn sich eine Zeitplanwoche dem aktuellen Tag nähert. Der Grund dafür ist, dass Aktivitäten (z. B. Urlaub), die Agenten dem Pool der verfügbaren Agenten entnehmen, dem Zeitplan hinzugefügt werden, und Sie nicht jede Woche dieselbe Schrumpfungsmenge zulassen müssen. Sie erhalten eine genauere Angabe bezüglich der Anzahl an verfügbaren Agenten, die eingeplant werden können, wenn Sie näher an die Zeitplanwoche heranrücken.

Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Schrumpfungskategorien erstellen, die für Ihr Contact Center geeignet sind. Es gibt jedoch ein Limit von 10 Schrumpfungskategorien pro Schrumpfungswoche. Eine Schrumpfungswoche enthält Details zu Schrumpfungsprozentsätzen pro Intervall und Wochentag. Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Schrumpfungswochen anlegen. Anschließend können Sie Schrumpfungsszenarien erstellen. In den Schrumpfungsszenarien werden Schrumpfungswochen nacheinander von der aktuellen Woche auf bis zu 11 Wochen in der Zukunft für bestimmte Servicewarteschlangen angewendet.

Schrumpfungskategorien verwalten

Schrumpfungskategorien definieren die Gründe, warum Agenten während ihrer Schicht nicht für die Bearbeitung von Kontakten verfügbar sind. Auf der Seite "Schrumpfungskategorien" können Sie eine unbegrenzte Anzahl von Schrumpfungskategorien erstellen, bearbeiten und löschen.

Einer Schrumpfungswoche können dann bis zu 10 Schrumpfungskategorien zugeordnet werden (siehe Schrumpfungswochen verwalten) und einem Schrumpfungsszenario bis zu 12 Schrumpfungswochen zugeordnet werden (siehe Schrumpfungsszenarien verwalten).

Neue Schrumpfungskategorie erstellen

1. Wählen Sie die Option **Neue Schrumpfungskategorie** erstellen aus.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die neue Kategorie ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Vorhandene Schrumpfungskategorie bearbeiten oder löschen

1. Wählen Sie die Option **vorhandene Schrumpfungskategorie** bearbeiten oder löschen.
2. Wählen Sie die Schrumpfungskategorie, die Sie bearbeiten oder löschen möchten, aus der Liste "Schrumpfungskategorie auswählen"

   Dropdown-Liste.
3. Bearbeiten Sie die Schrumpfungskategorie nach Bedarf, und klicken Sie dann auf **"Speichern**" oder auf " **Löschen** ", um sie zu löschen.

Schrumpfungswochen verwalten

Schrumpfungswochen geben an, welche Schrumpfungskategorien und Schrumpfungsprozentsätze auf 30-Minuten-Intervalle für jeden Wochentag angewendet werden. Sie können bis zu 10 Schrumpfungskategorien pro Tag und Woche zuweisen.

Auf der Seite "Schrumpfungswochen" können Sie eine unbegrenzte Anzahl von Schrumpfungswochen erstellen, bearbeiten und löschen. Sie können auch eine vorhandene Schrumpfungswoche kopieren und unter einem anderen Namen speichern. Ein Grund für die Verwendung der Kopierfunktion ist, wenn eine neue Schrumpfungswoche fast identisch mit einer vorhandenen Schrumpfungswoche ist und nur geringfügige Änderungen an der vorhandenen Woche erforderlich sind, um sie korrekt zu konfigurieren.

Neue Schrumpfungswoche erstellen

1. Wählen Sie die Option **Neue Schrumpfungswoche** erstellen.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Schrumpfungswoche ein.
3. Wählen Sie im Abschnitt Wochentagsauswahl einen Wochentag aus.

   HINWEIS Wenn die Schrumpfung an mehreren Wochentagen identisch ist, können Sie Strg+Klick verwenden, um diese Tage auszuwählen. Die von Ihnen konfigurierten Schrumpfungskategorien und Schrumpfungsprozentsätze sind
   Auf jeden Tag gleichzeitig auftragen.

4. Wählen Sie bis zu 10 Schrumpfungskategorien aus dem Fenster "Schrumpfungskategorien verfügbar" aus, und verschieben Sie sie mithilfe des Pfeils nach rechts in den Bereich "Zugewiesen".

   Jede ausgewählte Schrumpfungskategorie wird der Tabelle "Intervalle" als Spalte hinzugefügt.

5. Doppelklicken Sie für jedes 30-minütige Intervall, auf das Sie die Schrumpfung anwenden möchten, auf die Zelle in der entsprechenden Spalte für die Schrumpfungskategorie, und geben Sie einen Prozentwert zwischen 1 und 99 ein.

   HINWEIS Keine einzelne Tabellenzelle kann einen Wert größer als 99 Prozent aufweisen, und die Gesamtsumme der Intervallzeilen darf 99 Prozent überschreiten.

6. Wählen Sie einen anderen Wochentag aus, und konfigurieren Sie Schrumpfungskategorien und Prozentsätze für diesen Tag, bis Sie alle gewünschten Wochentage konfiguriert haben. Sie müssen die Schrumpfung nicht für jeden Wochentag konfigurieren.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Vorhandene Schrumpfungswoche bearbeiten oder löschen

1. Wählen Sie die Option **vorhandene Schrumpfungswoche** bearbeiten oder löschen.
2. Wählen Sie die Schrumpfungswoche, die Sie bearbeiten oder löschen möchten, aus der Dropdown-Liste " **Name** " aus.
3. Bearbeiten Sie die Schrumpfungswoche nach Bedarf, und klicken Sie dann auf **"Speichern**" oder auf **"Löschen** ", um sie zu löschen.

Vorhandene Schrumpfungswoche kopieren

1. Wählen Sie die Option **Schrumpfungswoche** kopieren aus.
2. Wählen Sie die zu kopierende vorhandene Schrumpfungswoche aus der **Dropdown-Liste "Schrumpfungswoche** ".
3. Geben Sie im **Feld "Name** " einen eindeutigen Namen für die neue Schrumpfungswoche ein.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten von Schrumpfungsszenarien

Schrumpfungsszenarien werden angewendet, wenn Prognosen ausgeführt werden. Ein Schrumpfungsszenario besteht aus bis zu 12 Schrumpfungswochen in einer festgelegten Reihenfolge (von der aktuellen Woche oder Woche Nummer 0 bis zu zwölf Wochen oder Woche Nummer 11), die bei der Ausführung der Prognose auf ausgewählte Servicewarteschlangen angewendet werden.

Auf der Seite "Schrumpfungsszenarien" können Sie Schrumpfungsszenarien erstellen, bearbeiten oder löschen.

Neues Schrumpfungsszenario erstellen

1. Wählen Sie die Option **Neues Schrumpfungsszenario** erstellen aus.
2. Geben Sie in das **Feld "Name** " einen eindeutigen Namen für das Szenario ein.
3. Wählen Sie die Schrumpfungswochen für dieses Szenario aus, indem Sie sie aus dem Fenster "Verfügbar" in den Bereich "Zugewiesen" verschieben. Sie können maximal 12 Wochen zuweisen (mit 0 bis 11 nummeriert), wobei Woche 0 die aktuelle Woche ist. Sie können dieselbe Schrumpfungswoche mehrmals zuweisen, wobei die Woche unterschiedliche Positionen in der nummerierten Liste einnehmen muss. Wenn für eine Woche keine Schrumpfung erwartet wird, weisen Sie die **Woche Keine Schrumpfung** zu.

HINWEIS Wenn Ihre Prognose für einen Zeitraum von mehr als 12 Wochen gilt, wird die Schrumpfungswoche Nummer 11 auf den Saldo des Prognosezeitraums angewendet.

BEISPIEL

Im Folgenden wird veranschaulicht, wie Schrumpfungswochen zugeordnet werden können. Beachten Sie, dass einige Schrumpfungswochen wiederholt werden und dass in Woche 0 keine Schrumpfung erwartet wird.

Zugewiesen	Wochennummer
Keine Schrumpfung	0
Schrumpfung Woche B	1
Schrumpfungswoche F	2
Schrumpfung Woche G	3
Schrumpfung Woche A	4
Schrumpfungswoche C	5
Schrumpfung Woche N	6
Schrumpfungswoche M	7

Zugewiesen	Wochennummer
Schrumpfung Woche Z	8
Schrumpfungswoche K	9
Schrumpfung Woche A	10
Schrumpfungswoche D	11

4. Wählen Sie die Servicewarteschlangen aus, für die dieses Schrumpfungsszenario bei Prognosen verwendet wird.

HINWEIS Dieses Schrumpfungsszenario ist das Standardszenario für die von Ihnen ausgewählten Servicewarteschlangen, obwohl der Standardwert beim Anfordern einer Prognose mit einem anderen Szenario überschrieben werden kann. A
Die Servicewarteschlange kann nur einem Schrumpfungsszenario zugewiesen werden. Wenn Sie eine Servicewarteschlange einem zweiten Schrumpfungsszenario zuweisen, wird die Zuweisung der Servicewarteschlange zum ersten Schrumpfungsszenario automatisch aufgehoben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Vorhandenes Schrumpfungsszenario bearbeiten oder löschen

1. Wählen Sie die Option **vorhandenes Schrumpfungsszenario bearbeiten oder löschen**.
2. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Schrumpfungsszenario" das zu bearbeitende oder zu löschende Schrumpfungsszenario** aus.
3. Bearbeiten Sie das Schrumpfungsszenario nach Bedarf, und klicken Sie dann auf **Speichern**, oder klicken Sie auf **Löschen**, um es zu löschen.

Verwalten von Agentenzeitplänen

Auf den Seiten im Abschnitt "Zeitplanverwaltung" der Anwendungsverwaltung können Sie die Zeitpläne von Agenten verwalten.

Integration in ein Personalmanagementsystem

Auf der Seite "HRMS-Integration" können Sie die Integration zwischen Ihrem HRMS-System (Human Resource Management System, HRMS) und WFM aktivieren und die Uhrzeit auswählen, zu der die Urlaubsdaten der Benutzer aus WFM in Ihr HRMS exportiert werden sollen.

BEST PRACTICE Lesen Sie den *Referenzleitfaden* zum Datenimport, bevor Sie ein HRMS in WFM integrieren.

Wenn Sie Ihr HRMS in WFM integrieren, werden die Daten wie folgt ausgetauscht. Auf diese Weise enthalten die Urlaubsinformationen aktuelle Informationen für jeden Urlaubstyp.

- Urlaubspläne werden aus dem HRMS importiert und WFM den ganzen Tag über erstellt, wenn eine GIS-Datei für Webex WFO verfügbar gemacht wird. Weitere Informationen dazu, wann HRMS-Daten in Webex WFO importiert werden, finden Sie im *Webex WFO Data Import/Export Reference Guide*.
- Die Anzahl der von Agenten genommenen Urlaubsstunden wird einmal täglich zu der auf dieser Seite konfigurierten Zeit aus dem WFM in das HRMS exportiert. Mehrere Exporte am selben Tag werden nicht unterstützt.

HINWEIS: Allen Agenten muss ein Vollzeitäquivalentprofil (FTE) zugewiesen werden, damit ihre Urlaubspläne aus dem HRMS importiert werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Vollzeitäquivalentprofilen .

HINWEIS Wenn eine Importdatei Agenten und Urlaubstypen enthält, die in Webex WFO nicht vorhanden sind, werden diese Datensätze beim Import übersprungen. Die übersprungenen Datensätze werden im Importprotokoll aufgelistet.

Bei Systemen, die die HRMS-Integration verwenden, werden Urlaubsplaninformationen mit dem HRMS konfiguriert. Systeme ohne HRMS-Integration verwenden Urlaubspläne, die auf der Seite "Urlaubspläne" erstellt wurden (siehe Verwalten von Urlaubsplänen).

Prozeduren

HRMS-Integration aktivieren

- Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen HRMS-Integration aktivieren mit WFM** .

Konfigurieren, wann WFM Urlaubsdaten in Ihr HRMS exportiert werden

- Geben Sie im Feld "Exportzeit **" die Uhrzeit ein, zu der** die Urlaubsdaten der Benutzer aus WFM in Ihr HRMS exportiert werden.

  HINWEIS Wenn diese Zeit nach der Erstkonfiguration geändert wird, wird sie 24 Stunden lang nicht wirksam.

Dateidetails importieren

In der folgenden Tabelle werden die Details der Importdatei angezeigt, die vom HRMS an WFM gesendet wurde.

WICHTIG Jede Spaltenüberschrift muss in der Importdatei vorhanden sein, auch wenn für diese Spalte keine Daten vorhanden sein müssen. Wenn eine Spaltenüberschrift fehlt, schlägt der Import fehl.

Element	Beschreibung
Speicherort der Datei	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Element	Beschreibung
	Server\gis\vacationreports\<Tenant>
Dateiname	VacationHours_From_HRMS
Datei-Header	URLAUB VON HRMS DATUM: <Datum>
Spaltenüberschriften	Login Daten optional. Dies ist die E-Mail-Adresse, die Benutzer eingeben, wenn sie sich bei Webex WFO anmelden. Obwohl login und employeeId einzeln optional sind, müssen Sie Daten in mindestens eine dieser beiden Spalten eingeben. Andernfalls wird die Datenimportdatei nicht verarbeitet.
	vacationTypeLabel Erforderliche Daten. Der für vacationTypeLabel in allen Zeilen eingegebene Datenwert muss exakt mit dem Urlaubstypnamen übereinstimmen, der in Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types) konfiguriert ist. Dieser Wert darf keine Kommas enthalten.
	availableHours Erforderliche Daten. Dies ist die Anzahl an Urlaubsstunden, die dem Agenten zur Verfügung stehen.
	gesamteVerdiente Stunden Daten optional. Dies ist die Gesamtzahl der Urlaubsstunden, die der Agent in dem Jahr verdient hat. Wenn das optionale Feld "totalEarnedHours" nicht in der Datei enthalten ist, setzt Webex WFO die Werte standardmäßig auf Null und überschreibt die vorhandenen Werte. Dies kann zu einem negativen Wert bei der Berechnung der für einen Agenten verwendeten Stunden führen. Wenn das Feld in der Datei enthalten ist, darf der eingegebene Wert 9999 nicht überschreiten.
	Mitarbeiter-ID Daten optional. Obwohl login und employeeId einzeln optional sind, müssen Sie Daten in mindestens eine dieser beiden Spalten eingeben. Andernfalls wird die Datenimportdatei nicht verarbeitet.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine Importdatei.

URLAUB VON HRMS DATUM: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId

smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith

smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith

jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones

adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

HINWEIS Datenelemente sind auf 2 Stellen rechts vom Dezimaltrennzeichen beschränkt. Wenn mehr als zwei Ziffern vorhanden sind, wird der Wert vor dem Import auf 2 Stellen gerundet. Fehler in Datensätzen werden im Protokoll protokolliert

Datei.

Kommas, die Teil der HRMS-Importdaten sind, müssen mit einem umgekehrten Schrägstrich (z. B. "3\,000") maskiert werden, damit sie als Literale und nicht als Dateitrennzeichen behandelt werden.

Dateidetails exportieren

In der folgenden Tabelle werden die Details der Exportdatei aufgeführt, die vom WFM an das HRMS gesendet wurde.

Element	Beschreibung
Speicherort der Datei	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<Mandantenname>
Dateiname	vacation_<Datum>_WFM
Datei-Header	URLAUB AB WFM DATUM: <Datum>
Spaltenüberschriften	Anm elde datu m vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- Alle Agenten, die über die Importdatei einen Urlaubsplan haben (siehe Importdateidetails), werden in die Exportdatei aufgenommen.
- Nur Daten mit usedHours in den letzten 7 Tagen werden im Export für jeden Agenten berücksichtigt.

- Wenn für ein Datum für einen Agenten für mindestens einen Urlaubstyp UsedHours verwendet wurde, werden alle Urlaubstypen in der Datei angezeigt, auch wenn an diesem Datum keine Stunden verwendet wurden. In diesem Fall zeigt das Feld usedHours einen Bindestrich (—).
- Die Felder requestedHours und approvedHours werden nur am letzten Datum angezeigt, das für jeden Agenten berichtet wird. Diese Werte sind nicht an ein bestimmtes Datum gebunden, da es sich um Summen für alle in der Zukunft liegenden Daten handelt.
- Wenn ein Agent für keinen Urlaubstyp während des 7-Tage-Zeitraums über verbrauchte Stunden verfügt, wird für jeden Urlaubstyp eine Datumszeile für den gestrigen Tag eingefügt und dort requestedHours und approvedHours gemeldet.

Die Ausgabeexportdatei enthält für jeden Urlaubstyp Folgendes:

- Verwendete Stunden: Die Stunden, die für das Datum in der Zeile verwendet werden. Dieser Wert basiert auf der Dauer der Urlaubstypausnahmen im Zeitplan des Agenten für das Datum. Ausnahmen für Urlaubstypen werden auf der Seite "Webex WFO-Urlaubstypen" (Anwendungsverwaltung > Urlaubsplanung > Urlaubstypen) konfiguriert.
- Angeforderte Stunden: Die Gesamtstunden, die zum aktuellen Zeitpunkt ausstehend und noch nicht genehmigt sind.
- Genehmigte Stunden: Die insgesamt genehmigten Stunden. Bei Anforderungen für einen Teil des Tages wird die Dauer der Anforderung verwendet. Bei ganztägigen Anforderungen wird die Dauer als Mindeststunden pro Woche ÷ 5 entsprechend der Definition im Vollzeitäquivalentprofil des Agenten berechnet, das auf der Seite "Webex WFO-Vollzeitäquivalentprofile" konfiguriert ist (Anwendungsverwaltung > Urlaubsplanung > Vollzeitäquivalentprofile).

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine Exportdatei.

URLAUB AB WFM DATUM: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holiday, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Vacation,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1
```

In diesem Beispiel werden die Urlaubsstunden wie folgt gemeldet.

Arbeitnehmer	Urlaubsstunde – Nutzung
smithj	▪ Verbraucht 8 Stunden Floating Holiday am 13. April. ▪ Verbrauchte 8 Stunden Urlaub am 15. April. ▪ Hat 16 Stunden Urlaubsanträge, deren Genehmigung am oder nach dem 20. April aussteht. ▪ Hat 8 Stunden Urlaubsanträge, die am oder nach dem 20. April genehmigt werden. ▪ Hat keine genehmigten oder ausstehenden Anträge für einen schwimmenden Feiertag am oder nach dem 20. April.
Jonest	▪ Verbraucht 4 Stunden Urlaub am 14. April. ▪ Verbrauchte 8 Stunden Urlaub am 15. April. ▪ Hat keine genehmigten oder ausstehenden Anträge für einen schwimmenden Feiertag am oder nach dem 20. April.
adamsb	▪ Hat keine genutzten Stunden im 7-Tage-Zeitraum ab dem 13. April. ▪ Hat keine genehmigten oder ausstehenden Anträge für einen schwimmenden Feiertag am oder nach dem 20. April.

Anpassen, wann Zeitpläne freigegeben werden

Standardmäßig wird der Zeitplan eines Agenten basierend auf der globalen Einstellung "Anzahl der in Agentenzeitplänen sichtbaren Wochen" angezeigt. Auf der Seite "Zeitplanfreigabeprofile" können Sie den Zeitplanfreigabezyklus für einzelne Datumsbereiche und Agenten anpassen.

Zeitplanfreigabeprofile setzen die standardmäßige Zeitplanfreigabe außer Kraft und können verwendet werden, um die Zeitplanansicht für einen oder mehrere Datumsbereiche zu verzögern und/oder im Voraus sichtbar zu machen. Zeitpläne für Daten, die nicht in einem Zeitplanfreigabeprofil angegeben sind, werden weiterhin gemäß der globalen Standardeinstellung angezeigt: Anzahl der in Agentenzeitplänen sichtbaren Wochen.

Erstellen und Zuweisen eines Zeitplanfreigabeprofils

1. Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Zeitplanfreigabeprofil ein.
2. Klicken Sie unter Zeitplanfreigabetermine verwalten auf Datum hinzufügen.
    a. Geben Sie das Startdatum und das Enddatum des Datumsbereichs ein, für den Sie die Sichtbarkeit des Zeitplans anpassen möchten.

b. Geben Sie das Freigabedatum ein, an dem Sie den Zeitplan für den angegebenen Datumsbereich freigeben möchten.

> **HINWEIS** Ein Zeitplanfreigabeprofil kann mehrere Datumsbereiche mit unterschiedlichen Freigabeterminen enthalten.

3. Wählen Sie unter "Agenten zuweisen" einen oder mehrere Agenten aus, die diesem Zeitplanfreigabeprofil zugewiesen werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **BEISPIEL** Wenn heute der 1. November ist und die globale Einstellung "Anzahl der in Agentenzeitplänen sichtbaren Wochen" auf sechs Wochen festgelegt ist, ist der Zeitplan eines Agenten vom 1. November bis zum 12. Dezember Standardmäßig sichtbar. Wenn Sie Agenten einen Überblick über den Zeitplan für den Zeitraum vom 18. bis 31. Dezember verschaffen möchten, erstellen Sie ein Zeitplanfreigabeprofil mit dem Startdatum 2016-12-18 und dem Enddatum 2016-12-31. Legen Sie das Freigabedatum fest, an dem Sie den Zeitplan für diese Daten freigeben möchten. Zeitpläne für alle anderen Daten werden gemäß der Standardeinstellung von sechs Wochen weiterhin sichtbar.

Einem Agenten kann nur ein Zeitplanfreigabeprofil zugewiesen werden, das mehrere Datumsbereiche mit individuellen Freigabeterminen umfassen kann. Sie können sehen, welches Zeitplanfreigabeprofil einem Agenten zugewiesen ist (falls vorhanden) oder auf der Seite "Benutzer" ein neues Zeitplanfreigabeprofil zuweisen (siehe Verwalten von Benutzern).

Wenn Sie neuen Agenten automatisch ein bestimmtes Zeitplanfreigabeprofil zuweisen möchten, können Sie es in WFM globale Einstellungen: Zeitplanfreigabeprofil auswählen (siehe Systemweite WFM-Einstellungen konfigurieren).

> **HINWEIS** Die Anpassung der Zeitplansichtbarkeit kann sich auf die Fähigkeit eines Agenten auswirken, einen Zeitplantausch, ein Zeitplanangebot oder eine Beratungsanforderung anzufordern. Damit ein Agent eine Anforderung dieser Art stellen kann, muss das Planungsdatum (oder Datumsangaben, wenn Zeitpläne für unterschiedliche Tage getauscht werden) müssen sowohl für den anfordernden als auch für den antwortenden Agenten sichtbar sein.

Feldbeschreibungen

Feld	Beschreibung
Zeitplanfreigabeprofile	
Zeitplanfreigabeprofil auswählen	("Nur vorhandenes Zeitplanfreigabeprofil bearbeiten oder löschen") Der Name des Zeitplanfreigabeprofils, das Sie bearbeiten möchten.

Namen bearbeiten	Ein eindeutiger Name für dieses Zeitplanfreigabeprofil.

Feld	Beschreibung
Zeitplanfreigabetermine verwalten	
Startdatum	Der erste Tag in einem Datumsbereich, für den Sie die Zeitplanfreigabe festlegen möchten.
Enddatum	Der letzte Tag in einem Datumsbereich, für den Sie eine Zeitplanfreigabe festlegen möchten.
Erscheinungsdatum	Das Datum, an dem Sie Zeitpläne für den angegebenen Bereich freigeben möchten Von Datteln. Dieses Datum kann für jeden Bereich in der Tabelle unterschiedlich sein.
Datum hinzufügen	Erstellen Sie einen zusätzlichen Datumsbereich für dieses Zeitplanfreigabeprofil.
Ausgewählte löschen wählen Sie	Die ausgewählten Datumsbereiche werden aus der Tabelle entfernt. Um alle Zeilen auszuwählen, Das Kontrollkästchen am Tabellenanfang.
Agenten zuweisen	
Verfügbar/Zugewiesen	Eine Liste der verfügbaren und zugewiesenen Agenten für diese Zeitplanfreigabe Profil. Ein Agent kann immer nur einem Zeitplanfreigabeprofil zugewiesen sein.

Einschränken der Möglichkeiten eines Supervisors zum Bearbeiten von Zeitplänen

Ein Administrator kann aus verschiedenen Gründen die Möglichkeit eines Supervisors zum Bearbeiten von Agentenzeitplänen einschränken. Beispiel: Ein Supervisor befindet sich in der Ausbildung und verfügt noch nicht über ausreichende Erfahrung, um vollen Zugriff auf die Zeitplanbearbeitung zu haben. Auf der Seite "Zeitplanbearbeitungsregeln" können Sie bestimmten Supervisoren eine Zeitplanbearbeitungsregel zuweisen, mit der deren Bearbeitungsfunktionen verwaltet werden.

Sie können eine Regel konfigurieren, um Supervisor an den folgenden Aktionen zu hindern:

- Einfügen von Aktivitäten oder nur Einfügen bestimmter Arten von Aktivitäten
- Zeitpläne für den Handel
- Ändern von Zeitplänen mit der Funktion "Optimale Zeit ermitteln"
- Verschieben verschiedener Arten von Aktivitäten (z. B. Mittagspausen oder Pausen) um mehr als eine angegebene Anzahl von Minuten
- Ändern von Zeitplänen mit der Funktion "Zeitpläne optimieren"

- Wiederherstellen eines früheren Zeitplans mithilfe der Funktion "Zeitplanverlauf und Wiederherstellung"
- Hinzufügen, Bearbeiten oder Löschen von Aktivitätsnotizen zu Ausnahmen oder Projekten in Agentenzeitplänen

HINWEIS: Eine Zeitplanbearbeitungsregel setzt die Berechtigungen "WFM verwalten" und "Zeitpläne verwalten" außer Kraft. Diese Berechtigungen gewähren z. B. Zugriff auf die Funktionen "Zeitplanverlauf und Wiederherstellung", aber wenn Sie
Eine Regel anwenden, die den Zugriff einschränkt, kann der Supervisor trotz dieser Berechtigung weder über die Anwendungsverwaltung noch über die Agentenzeitpläne auf diese Funktion zugreifen.

Wenn Sie einem Supervisor nur eine Zeitplanbearbeitungsregel zuweisen, wird dieser Supervisor daran gehindert, die von Ihnen festgelegten Aufgaben auszuführen oder Aktivitäten um mehr als eine angegebene Zeitspanne zu verschieben. Sie können jedoch einen Arbeitsablauf erstellen, der es einem Supervisor ermöglicht, eine Aufgabe auszuführen, die daraus resultierenden Zeitplanänderungen jedoch erst nach ihrer manuellen Genehmigung zurückstellt. Dies geschieht mithilfe eines Workflows.

HINWEIS Ein Supervisor, für den ein manueller Genehmigungs-Workflow erforderlich ist, kann keine Änderungen an einem Zeitplan speichern, wenn er benutzerdefinierte Filter verwendet (die Option "Benutzerdefiniert" am Ende der Filterliste, mit der Sie Folgendes tun können:
Wählen Sie eine Kombination aus Teams, Servicewarteschlangen, Servicewarteschlangengruppen und Kompetenzzuordnungen aus, um die Seite "Agentenzeitpläne" zu filtern. Die Speicheraktion funktioniert, wenn der Supervisor die Seite nur nach einem Team, einer Servicewarteschlange oder einer Kompetenzzuordnung filtert.

HINWEIS Wenn ein Supervisor, für den eine Zeitplanbearbeitungsregel gilt, eine Ausnahme oder ein Projekt bearbeitet und gleichzeitig eine Aktivitätsnotiz bearbeitet oder hinzufügt, wird die Aktivitätsnotiz nicht angezeigt, wenn die
Genehmigender Supervisor zeigt die Bearbeitung zur Genehmigung an. Wenn die Änderung genehmigt wird, wird die Notiz nicht gespeichert.

Das Einrichten eines Workflows ist optional. Sie benötigen keinen Workflow, damit eine Änderung, die die Regelanforderungen erfüllt, wirksam wird (z. B. darf ein Supervisor, der eine Pause nicht länger als 30 Minuten verschieben darf, eine Pause um 15 Minuten verschieben). Durch das Einrichten eines Workflows können WFM jedoch die Abdeckung und die Personalausstattung überprüfen. Wenn dies in Ihrem Contact Center wichtig ist, richten Sie Arbeitsabläufe zusammen mit Zeitplanbearbeitungsregeln ein.

Erstellen eines Workflows

Sie können auf der Seite "Workflows" (Anwendungsverwaltung > Aktivitäten > Workflows) einen Workflow für die Zeitplanbearbeitung einrichten, mit dem Zeitplanänderungen genehmigt, abgelehnt oder erzwungen werden können. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Workflows finden Sie unter Automatisieren der Verarbeitung von Agentenanforderungen.

Verwenden Sie beim Erstellen eines Zeitplanbearbeitungs-Workflows die folgenden Optionen:

- Wählen Sie ein Ereignis zum Bearbeiten von Zeitplänen aus.

- Weisen Sie im Abschnitt "Benutzer zuweisen" die entsprechenden Supervisor zu.
- Wählen Sie die Aktion manuelle Bearbeitung, Genehmigen oder Ablehnen aus.

Der Workflow wird ausgeführt, wenn der Supervisor auf "Speichern **" klickt** , nachdem er Änderungen auf der Seite "Agentenzeitpläne" vorgenommen hat. Wenn für den Workflow die Aktion "manuelle Bearbeitung" ausgewählt wurde, werden die Änderungen erst wirksam, nachdem sie von einem Administrator oder Planer auf der Seite "Zeitplanbearbeitungsverwaltung" manuell genehmigt wurden (siehe Genehmigen oder Ablehnen von Zeitplanänderungen, die von Supervisoren vorgenommen wurden).

Verwalten von Zeitplanbearbeitungsregeln

Auf der Seite "Zeitplanbearbeitungsregeln" können Sie Zeitplanbearbeitungsregeln erstellen, bearbeiten und löschen.

Neue Zeitplanbearbeitungsregel erstellen

1. Wählen Sie die **Option Neue Zeitplanbearbeitungsregel** erstellen aus.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Regel ein.
3. Wählen Sie im Bereich "Benutzer daran hindern", die Aktivitäten aus, die Supervisor daran hindern sollen, diese auszuführen. Sie können verhindern, dass Supervisoren alle oder einige Typen neuer Aktivitäten und Zeitpläne einfügen und optimale Zeiten ermitteln.
4. Wählen Sie die vorhandenen Aktivitäten aus, die Sie verhindern oder einschränken möchten, dass Supervisor sich länger als eine angegebene Anzahl von Minuten im Zeitplan bewegen. Wählen Sie z. B. "Pausen um mehr als" aus, und geben Sie **15** in das Minutenfeld ein, um zu verhindern, dass ein Supervisor eine Pause im Zeitplan um mehr als 15 Minuten nach vorne oder nach unten verschiebt. Damit der Supervisor keine Pausen verschiebt, geben Sie im Minutenfeld den Wert 0 **ein** .
5. Weisen Sie der Regel Supervisor zu, indem Sie sie im Fenster "Verfügbar" auswählen und in das Fenster "Zugewiesen" verschieben. Im Fenster "Verfügbar" werden nur Supervisoren aufgeführt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

vorhandene Zeitplanbearbeitungsregel bearbeiten oder löschen

1. Wählen Sie die **Option vorhandene Zeitplanbearbeitungsregel** bearbeiten oder löschen.
2. Wählen Sie die gewünschte Regel aus der Dropdown-Liste "Zeitplanbearbeitungsregel" aus und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    a. Bearbeiten Sie die Regel wie gewünscht, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
    b. Klicken Sie zum Löschen der Regel auf **"Löschen**" und anschließend auf **"Ja** ", um den Löschvorgang zu bestätigen.

Arbeiten mit Verlaufsdaten

Mit den Seiten im Abschnitt "Verlaufsdaten" der Anwendungsverwaltung können Sie Verlaufsdaten erfassen, zusammenfassen und bearbeiten.

Verlaufsdaten anzeigen und bearbeiten

Auf der Seite "Verlaufsdaten anzeigen und bearbeiten" können Sie die Verlaufsdaten für eine bestimmte Servicewarteschlange und ein bestimmtes Datum anzeigen, eingeben und bearbeiten.

> **ANMERKUNG**
> Alle Verlaufsdaten werden in der Standardzeitzone Ihrer Organisation angezeigt, die oben in der Verlaufsdatentabelle angezeigt wird. Die Verlaufsdaten werden nicht in der Zeitzone angezeigt, die für die ausgewählte Servicewarteschlange konfiguriert ist.
>
> Webex WFO konvertiert Verlaufsdaten beim Generieren von Verteilungen in die entsprechende Zeitzone.

WFM benötigt Verlaufsdaten, um Verteilungen, Prognosen und Zeitpläne zu generieren und Statistiken zu berechnen. Je genauer diese Verlaufsdaten sind, umso genauer sind die Prognosen und Zeitpläne. Manchmal sind die Verlaufsdaten für eine Servicewarteschlange unvollständig, ungenau oder fehlen ganz. In diesem Fall können Sie die fehlenden Daten manuell eingeben oder ungenaue Bestandsdaten bearbeiten.

Sie können die Verlaufsdaten unter anderem aus den folgenden Gründen bearbeiten oder eingeben:

- zur Korrektur von Daten, die aufgrund von System- oder Netzwerkproblemen ungenau sind
- zum Anpassen von Daten, die aufgrund sporadischer Ereignisse wie z. B. einer Marketingkampagne ungewöhnlich sind
- zur Eingabe fehlender Daten, wenn das Kontaktvolumen normal ist, aber keine Daten erfasst wurden, weil das System oder das Netzwerk ausgefallen war
- zum Erstellen von Daten, wenn Verlaufsdaten entweder nicht verfügbar sind oder fehlen, z. B. wenn Sie WFM zum ersten Mal installieren
- zur Unterstützung von Prognosen und Planungen für nicht interaktive Servicewarteschlangen (z. B. für E-Mail und Social Media)

> **ANMERKUNG**
> Mit dem GIS-API (Generic Interface Services) können der WFM-Datenbank auch Verlaufsdaten aus beliebigen ACD hinzugefügt werden. Das GIS-API ist Teil WFM und erfordert keine separate Installation oder ausführbare Datei, um zu funktionieren. Weitere Informationen finden Sie im Referenzhandbuch *zum* Datenimport.
>
> Wenn Sie über einen Avaya ACD verfügen, haben Sie außerdem die Möglichkeit, Verlaufsdaten für Verzeichnisnummern (DNs) anzuzeigen. Sie können DN-Daten jedoch nicht in WFM bearbeiten.

Nachdem Sie die Parameter für Verlaufsdaten angegeben haben, wird eine Tabelle mit den angeforderten Daten, sofern vorhanden, angezeigt. Wenn für eine Servicewarteschlange keine Daten vorhanden sind, können Sie Daten für diese Servicewarteschlange und einen bestimmten Tag auf der Vergrößerungsstufe "Intervall" eingeben.

Sie können mit den Windows-Standardtastenkombinationen Daten in die Tabelle kopieren.

- Wählen Sie bestimmte Zeilen und Spalten in der Tabelle oder einem Arbeitsblatt durch Klicken und Ziehen mit Ihrer Maus aus, oder drücken Sie Strg+A, um die gesamte Tabelle oder Tabelle auszuwählen.
- Mit der Tastenkombination Strg+C können Sie die ausgewählten Zellen im TSV-Format (Tabulatorgetrennt) oder CSV in die Zwischenablage kopieren. Dabei werden sowohl bearbeitbare als auch schreibgeschützte Spalten kopiert, wenn Sie Daten aus der Tabelle kopieren.
- Mit der Tastenkombination Strg+V können Sie die Inhalte der Zwischenablage in die Tabellenzellen einfügen. Sie können Inhalte in speziell ausgewählte Zellen einfügen oder einfach die Zelle auswählen, die zur oberen linken Ecke Ihrer eingefügten Daten wird. Die Daten werden in die ausgewählten Zellen eingefügt, sofern die ausgewählte Spalte nicht schreibgeschützt ist. Sie können keine kopierten Daten in schreibgeschützte Spalten einfügen. Wenn die kopierten Daten aufgrund ihrer Größe nicht in den ausgewählten Bereich eingefügt werden können, wird der ausgewählte Bereich auf die Größe der Daten in der Zwischenablage erweitert. Wenn Sie zum Beispiel einen Bereich 2 × 2 auswählen, die Daten in der Zwischenablage aber 3 × 3 umfassen, werden 3 × 3 eingefügt. Die eingefügten Daten werden in der Tabelle hervorgehoben.

Feldbeschreibungen

Feld	Beschreibung
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlange, für die Sie Verlaufsdaten anzeigen und/oder bearbeiten möchten.
Verzeichnisnummer	(Nur Avaya ACD) Die Verzeichnisnummer, die Sie anzeigen möchten Daten.
Vergrößerungsstufe sind:	Die Detailgenauigkeit, mit der Sie die Daten anzeigen möchten. Ihre Auswahlmöglichkeiten ▪ I – Nach Intervall ▪ T – Nach Tag ▪ W – Nach Woche ▪ M – Nach Monat ▪ Y – Nach Jahr **HINWEIS** : Daten können nur auf der Vergrößerungsstufe "Intervall" bearbeitet werden.
Datum	Der Tag, für den Sie Verlaufsdaten anzeigen und/oder bearbeiten möchten. Wird nur angezeigt, wenn die Vergrößerungsstufe "Intervall" ausgewählt ist.
Startdatum/Enddatum	Das Start-/Enddatum des Zeitraums, den Sie anzeigen und/oder bearbeiten möchten

Stammdaten.

Feld	Beschreibung
	Wird nur angezeigt, wenn die Vergrößerungsstufe "Tag", "Woche", "Monat" oder "Jahr" ausgewählt wurde. **HINWEIS** Wenn Sie aufgerollte Daten auf Wochen- oder Monatsebene anzeigen, basieren die angezeigten Daten auf dem konfigurierten Starttag der Woche, in die das ausgewählte Datum fällt. Wenn also der konfigurierte Anfangstag für die Woche Montag ist und Sie einen Datumsbereich von Mittwoch bis Mittwoch auswählen, werden die Daten für die Gesamtdaten von Montag bis Montag angezeigt.

Felder der Tabelle mit Verlaufsdaten

Die Felder in der Tabelle mit den Verlaufsdaten werden im Folgenden beschrieben. In der Tabelle wird die Definition des Felds für sowohl interaktive als auch nicht interaktive Servicewarteschlangen angezeigt.

Weitere Informationen zu interaktiven und nicht interaktiven Servicewarteschlangen finden Sie unter Verwalten von Servicewarteschlangentypen .

Feld	Beschreibung
Angebotene Kontakte	Die Anzahl der ACD Anrufe/Kontakte, die während der Intervall.
Bearbeitete Kontakte	Die Anzahl der ACD Anrufe/Kontakte, die die Agenten während der Intervall.
Abgebrochene Kontakte	Die Anzahl ACD Anrufe, die während des Intervalls in die Servicewarteschlange gestellt wurden die abgebrochen wurden (der Anrufer legte auf, als er sich in der Warteschleife befand oder beim Agenten anrief). Die Anrufe werden für das Intervall gezählt, in dem der Anrufer auflegt.
Beantwortete Kontakte	Die Anzahl der ACD Anrufe/Kontakte, die in der Servicewarteschlange während Das Intervall. Die Anrufe werden für das Intervall gezählt, in dem der Agent sie angenommen hat.
Antwortzeit gesamt	Die Zeit, die sich alle Anrufe/Kontakte in der Warteschlange befanden und angenommen wurden Im Intervall.
Durchschn. Sprechzeit	▪ Interaktive Servicewarteschlangen: Die durchschnittlich aufgewendete Zeit

Feld	Beschreibung
	"Sprechen" und "Gehalten" für alle Anrufe, die während des Intervalls abgewickelt wurden. ▪ Nicht interaktive Servicewarteschlangen: Die durchschnittliche Zeit zur Bearbeitung der einzelnen Kontakte für alle Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden.
Durchschn. Arbeitszeit	Durchschnittliche Nachbearbeitung für jeden Kontakt für alle Kontakte Während des Intervalls bearbeitet.
Servicelevel Prozentsatz	Der Prozentsatz der Kontakte, die die Servicelevel-Zielvorgabe für die Intervall.
Maximale Kontakte in Warteschlange	Die Höchstzahl von Kontakten in der Servicewarteschlange für den Tag

Zusammenführen von Verlaufsdaten

Auf der Seite "Verlaufsdaten-Zusammenführungsanforderung" können Sie die Verlaufsdaten zusammenführen, die die Servicewarteschlangen in einer virtuellen Servicewarteschlange einzeln erfasst hatten, bevor sie einer virtuellen Servicewarteschlange hinzugefügt wurden.

Eine virtuelle Servicewarteschlange beginnt nach der Erstellung mit dem Sammeln von Verlaufsdaten aus den Komponenten-Servicewarteschlangen. Sie müssen daher nur in den folgenden Situationen eine Verlaufsdatenanforderung senden:

- Die Komponenten-Servicewarteschlangen hatten einzeln Verlaufsdaten gesammelt, bevor Sie sie einer virtuellen Servicewarteschlange hinzugefügt haben. Sie möchten ihre kumulativen Verlaufsdaten ihrer virtuellen Servicewarteschlange zuordnen.
- Sie fügen entweder Servicewarteschlangen mit Verlaufsdaten zu einer virtuellen Servicewarteschlange hinzu oder löschen Servicewarteschlangen mit Verlaufsdaten aus einer virtuellen Servicewarteschlange und möchten die Verlaufsdaten für die betroffene virtuelle Servicewarteschlange neu berechnen.

Die Verlaufsdaten für die einzelnen Servicewarteschlangen bleiben nach der Zusammenführung erhalten, sodass sie immer noch verwendet werden können, wenn Sie eine Servicewarteschlange aus der virtuellen Servicewarteschlange löschen.

Feldbeschreibungen

Feld	Beschreibung
Startdatum	Das Startdatum für die Verlaufsdaten-Zusammenführungsanforderung.

Enddatum	Das Enddatum für die Verlaufsdaten-Zusammenführungsanforderung.

Feld	Beschreibung
Virtuelle Servicewarteschlange	Eine Liste der verfügbaren und zugewiesenen Komponenten-Servicewarteschlangen, aus denen , um Verlaufsdaten zusammenzuführen. Die zugewiesenen Servicewarteschlangen müssen Verlaufsdaten für den ausgewählten Datumsbereich aufweisen.
Ausführungsdatum	Das Datum, an dem die Anforderung ausgeführt werden soll.
Laufzeit	Die Uhrzeit, zu der die Anforderung ausgeführt werden soll.

Berechnen der Genauigkeit vergangener Prognosen

Die Prognosegenauigkeit beschreibt das Verhältnis zwischen dem prognostizierten Kontaktvolumen und dem tatsächlichen Kontaktvolumen. Mit einer Prognosegenauigkeits-Kompilierungsanforderung wird dieses Verhältnis für mindestens eine Servicewarteschlange auf der Grundlage von Verlaufsdaten berechnet. Wie genau eine Prognose in der Zukunft sein wird, lässt sich daraus nicht ablesen. Es kann nur die Genauigkeit von Prognosen in der Vergangenheit bewerten.

BEISPIEL Wenn der Prognosegenauigkeitsprozentsatz für eine Servicewarteschlange 105 Prozent beträgt, bedeutet dies, dass das prognostizierte Kontaktvolumen 5 Prozent höher war als das tatsächliche Kontaktvolumen.

Der von dieser Anforderung berechnete Wert wird auf der Seite "Servicewarteschlangen" im Abschnitt "Prognosegenauigkeitsprozentsatz" angezeigt.

Verwenden Sie die Seite "Prognosegenauigkeits-Kompilierungsanforderung", um eine Prognosegenauigkeits-Kompilierungsanforderung zu generieren.

Feldbeschreibungen

Feld	Beschreibung
Startdatum	Das Startdatum für die Prognosegenauigkeits-Kompilierungsanforderung.
Enddatum	Das Enddatum für die Prognosegenauigkeits-Kompilierungsanforderung.
Servicewarteschlangen	Die Servicewarteschlangen, für die Sie eine Prognosegenauigkeit generieren möchten Compilierung. Für die zugewiesenen Servicewarteschlangen müssen Prognosen für den ausgewählten Datumsbereich generiert worden sein.
Ausführungsdatum	Das Datum, an dem die Anforderung ausgeführt werden soll.
Laufzeit	Die Uhrzeit, zu der die Anforderung ausgeführt werden soll.

Verlaufsdaten erfassen

Auf der Seite "Verlaufsdaten erfassen" können Sie eine Anforderung zum Erfassen von Verlaufsdaten aus Ihrem ACD ausführen und diese in WFM importieren. Dies kann unter bestimmten Umständen erforderlich sein, z. B. wenn Sie Verlaufsdaten aus Ihrem ACD für den Zeitraum vor der Installation von WFM importieren möchten oder um Lücken in Ihren Verlaufsdaten zu schließen, die aufgrund von Unterbrechungen in der Verbindung zu Ihrem ACD nach der Installation WFM entstanden sind.

HINWEIS: Diese Funktion ist für Avaya ACDs oder ACDs nicht verfügbar, die während einer WFM Installation als "allgemein" eingestuft wurden.

HINWEIS Bei der Erfassung von Verlaufsdaten werden ACC-Daten (Past Adherence and Conformance) nur dann neu berechnet, wenn sich Zeitpläne oder Echtzeitdaten seit der letzten Berechnung der ACC-Daten geändert haben.

BEST PRACTICE Die Erfassung von Daten aus dem ACD kann das System stark beanspruchen. Wenn Sie eine große Datenmenge anfordern, führen Sie diese Anforderung aus, wenn das Contact Center geschlossen ist oder während einer Ruhepause
Periode.

Voraussetzungen

- Eine WFM Lizenz
- Die Berechtigung "WFM verwalten"
- Die Berechtigung "Zeitpläne verwalten"
- Systemadministratorzugriff
- Ein konfigurierter ACD

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Verlaufsdaten > Erfassen von Verlaufsdaten

Prozeduren

Ausführen einer Anforderung zum Erfassen von Verlaufsdaten

1. Wählen Sie die Felder aus, und konfigurieren Sie sie wie gewünscht.
2. Klicken Sie auf Ausführen .

Ähnliche Themen

- Konfigurieren eines ACD
- Verlaufsdaten importieren

Verlaufsdaten importieren

Auf der Seite "Verlaufsdaten importieren" können Sie Verlaufsdaten in Form einer CSV Datei in ein ausgewähltes ACD importieren. Diese Seite ist eine Alternative zur Verwendung der ausführbaren Datei WFM Historical Import Template (WHIT) zum Importieren Ihrer Verlaufsdaten (weitere Informationen finden Sie im *WFO Data Import Reference Guide Webex (Referenzhandbuch* zum WFO-Datenimport).

HINWEIS Wenn Sie einen eigenen Datenserver hosten, können Sie WHIT verwenden, um Verlaufsdaten in die Cloud zu importieren. Wenn Sie einen Datenserver verwenden, der von Webex WFO in der Cloud gehostet wird, müssen Sie diese Seite zum Importieren verwenden Stammdaten.

Verlaufsdaten importieren

1. Klicken Sie auf "Datei **auswählen", und navigieren Sie**dann zu dem Speicherort, an dem Ihre CSV Datei gespeichert ist. Klicken Sie auf Öffnen , um die Datei auf die Seite zu laden.
2. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Ziel auswählen ACD** das ACD aus, in das Sie die Verlaufsdaten importieren möchten.
3. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Zeitzone** die Zeitzone aus, die Sie auf die Verlaufsdaten anwenden möchten. Der Standardwert ist UTC. Die Option "Besitzer" ist die Zeitzone des Besitzers, die vom Systemverwalter auf der Seite "Besitzer" für den Besitzer festgelegt wurde.
4. Ordnen Sie die Felder in der CSV Datei den Importfeldern zu, die auf der Seite aufgeführt sind. Legen Sie den Datentyp für die Datums- und Zeitraumfelder fest.
5. Klicken Sie auf Importieren .

Feldbeschreibungen

Die Felder in der CSV Datei sollten die folgenden Daten enthalten. Das Feld kann einen beliebigen Namen haben, da es vor dem Import dem Importfeld zugeordnet wird. Die Felder können in der CSV Datei in beliebiger Reihenfolge angeordnet werden.

WICHTIG Die Datei muss entweder serviceName oder serviceNumber enthalten, aber nicht beide Elemente.

Feldnamen importieren	Beschreibung
Abgebrochene Anrufe	(erforderlich) Die Gesamtanzahl der aufgegebenen Anrufe in der Servicewarteschlange Während des Zeitraums.

Feldnamen importieren	Beschreibung
ASA	(Optional) Die durchschnittliche Antwortzeit in Sekunden in der Servicewarteschlange während des Zeitraums.
avgACWTime	(erforderlich) Die durchschnittliche Anrufnachbearbeitungszeit für alle Anrufe in Sekunden die während des Zeitraums in der Servicewarteschlange bearbeitet wurden. Sie umfasst die gesamte Zeit für Anrufe, die in diesem Zeitraum erledigt wurden, einschließlich der Zeit in anderen Zeiträumen.
Durchschn.SprZeit	(erforderlich) Die durchschnittliche Gesprächszeit in Sekunden für alle Anrufe, die im Servicewarteschlange während des Zeitraums. Dieser Wert umfasst die gesamte Zeit, die für Anrufe aufgewendet wurde, die in diesem Zeitraum erledigt wurden, einschließlich der Zeit in anderen Zeiträumen. Wenn Sie in diesem Zeitraum beispielsweise nur einen Anruf erhalten haben und dieser 45 Minuten gedauert hat, beträgt die durchschnittliche Gesprächszeit 45 ÷ 1 Minute = 45 Minuten = 2700 Sekunden.
contactsInQueue	(Optional) Die maximale Anzahl von Kontakten in der Warteschleife des Service während des Zeitraums in die Warteschlange stellen. Dies gilt nur für nicht interaktive Servicewarteschlangen.
Datum	(erforderlich) Das Datum der Daten.
Bearbeitete Anrufe	(erforderlich) Die Gesamtzahl der Anrufe, die in der Servicewarteschlange verarbeitet wurden Während des Zeitraums.
occupancyRatio	(Optional) Das Auslastungsverhältnis der Servicewarteschlange während des Zeitraums. Dieser Wert wird als ganze Zahl zwischen 1 und 100 ausgedrückt.
Periode	(erforderlich) Das 30-Minuten-Intervall am Tag für die Daten im Format HH:MM.
Anzahl der Agenten	(Optional) Die Anzahl der Agenten, die in der Servicewarteschlange während Den Zeitraum.
Empfangene Anrufe	(erforderlich) Die Gesamtzahl der Anrufe, die in der Servicewarteschlange während Den Zeitraum.
serviceLevel	(Optional) Der Servicelevelprozentsatz für die Servicewarteschlange während der Periode. Dieser Wert wird als ganze Zahl zwischen 1 und 100 ausgedrückt.
serviceName	Der Name der Servicewarteschlange. Dieses Feld ist erforderlich, wenn die Servicenummer

Feldnamen importieren	Beschreibung
	Nicht in der Datei enthalten.
serviceNummer	Die ID der Servicewarteschlange in der ACD. Dieses Feld ist erforderlich, wenn das Feld serviceName ist nicht in der Datei enthalten. **HINWEIS** Wenn diese ID führende Nullen enthält (z. B. 00005), kann dies dazu führen, dass der Import fehlschlägt. Diese IDs dürfen nicht enthalten Führende Nullen, um zu verhindern, dass das Problem auftritt.
übertragene Anrufe	(Optional) Die Gesamtzahl der Anrufe, die in der Servicewarteschlange übergeben wurden Während des Zeitraums.

Erstellen von Beschreibungen für Begründungscodes

Auf der Seite "Beschreibungen von Begründungscodes" können Sie Beschreibungssätze für Begründungscodes erstellen und diese dann einer oder mehreren Servicewarteschlangen zuordnen. Begründungscodes (auch "Aux-Codes" oder "NR-Codes" genannt) stammen aus Ihrem ACD. Wenn Sie mehrere ACDs haben, müssen Sie für die Servicewarteschlangen in jedem dieser ACDs unterschiedliche Begründungscode-Beschreibungssätze einrichten.

Nachdem Sie beschreibenden Text für Ihre Begründungscodes konfiguriert haben, werden diese Beschreibungen in der Mappe "Einhaltung von Agentenzeitplänen" und im Dashboard-Widget "Echtzeit-Einhaltung" anstelle von numerischen Begründungscodes angezeigt.

HINWEIS Die für einen Agenten angezeigten Beschreibungen der Begründungscodes stammen aus der Servicewarteschlange, d. h. der Hauptservicewarteschlange des Agenten. Wenn der Agent keine Hauptservicewarteschlange hat, kein Begründungscode
Beschreibungen werden angezeigt.

HINWEIS Wenn ein Begründungscode-Beschreibungssatz geändert wird, werden die Änderungen sowohl in den aktuellen als auch in den Verlaufsdaten widergespiegelt. Ältere Versionen des Sets werden nicht archiviert.

Ihre Rolle erfordert die Berechtigung "WFM verwalten", um Begründungscodesätze zu erstellen und zu verwalten, und die Berechtigung "Zeitpläne bearbeiten", um Begründungscodes in der Mappe "Einhaltung" anzuzeigen.

Begründungscode-Beschreibungssatz erstellen

1. Wählen Sie die **Option Neuen Satz** für eine Beschreibung des Begründungscodes erstellen aus.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die neue Beschreibung des Begründungscodes ein.

3. Klicken Sie auf **Zeile** hinzufügen. Geben Sie in der neuen Zeile der Tabelle die Begründungscode-ID und eine Textbeschreibung ein. Die Beschreibung darf maximal 20 Zeichen lang sein und Sonderzeichen bis auf ein Komma (,) oder ein Rautenzeichen (#) enthalten.

   HINWEIS Eine Beschreibung ist nicht erforderlich. Sie können eine Zeile nur mit der Begründungscode-ID hinzufügen.

4. Fügen Sie weitere Zeilen mit Begründungscode-IDs und Beschreibungen hinzu, bis der Satz vollständig ist.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

vorhandenen Begründungscode-Beschreibungssatz bearbeiten

1. Wählen Sie die **Option Begründungscode-Beschreibung** bearbeiten oder löschen aus.
2. Wählen Sie den zu bearbeitenden Satz aus der Dropdown-Liste "Begründungscode-Beschreibung" aus.
3. Sie können die folgenden Bearbeitungen vornehmen:
   - Bearbeiten Sie die Tabellenzeile, um den Begründungscode, die Nummer oder die Beschreibung zu ändern.
   - Löschen Sie eine Zeile, indem Sie die Zeile auswählen und auf "Zeile **löschen" klicken**.
   - Benennen Sie den Beschreibungssatz für den Begründungscode um.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

vorhandenen Begründungscode-Beschreibungssatz löschen

1. Wählen Sie die **Option Begründungscode-Beschreibung** bearbeiten oder löschen aus.
2. Wählen Sie den zu bearbeitenden Satz aus der Dropdown-Liste "Begründungscode-Beschreibung" aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

   HINWEIS Wenn eine Begründungscodebeschreibung gelöscht wird, zeigen historische, aktuelle und zukünftige Begründungscodes die Begründungscode-ID und nicht die Begründungscodebeschreibung für einen Service an Warteschlangen, die dem gelöschten Satz zugewiesen wurden.

Einer oder mehreren Servicewarteschlangen einen Begründungscode-Beschreibungssatz zuweisen

1. Wählen Sie die **Option Begründungscodebeschreibung zuweisen, die auf eine oder mehrere Servicewarteschlangen** festgelegt ist.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Begründungscode-Beschreibungssatz aus.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "ACD" ein ACD aus.
4. Im Fenster "Verfügbar" werden die Servicewarteschlangen in der Hauptansicht angezeigt, die mit dem ausgewählten ACD verknüpft sind. Verschieben Sie die Servicewarteschlangen, denen Sie diese Gruppe zuweisen möchten, aus dem Fenster "Verfügbar" in das Fenster "Zugewiesen". Servicewarteschlangen, die dem Set bereits zugewiesen wurden

Werden im Bereich "Zugewiesen" angezeigt.

> **HINWEIS** Ein Begründungscode-Beschreibungssatz kann mehreren Servicewarteschlangen zugewiesen werden, einer Servicewarteschlange kann jedoch nur eine Begründungscode-Beschreibung zugewiesen werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anpassen der Einhaltungsstatuszuordnungen

Auf der Seite "Einhaltungsstatuszuordnung" können Sie angeben, welcher Agentenstatus und welche Begründungscodes bestimmen, ob ein Agent eine geplante Aktivität einhält, und anhand welcher Zeitplanaktivitäten die Einhaltungsprozentsätze für Agenten berechnet werden.

Die Standardeinstellungen stellen die häufigste Methode für die Berechnung der Einhaltung dar, und Sie müssen diese nicht ändern. Sie können die Einstellungen für Ihr Contact Center jedoch anpassen.

Agenten werden als eingeplant angezeigt, wenn sie einen der Agentenstatus aufweisen, die einer bestimmten geplanten Aktivität zugewiesen sind. Wenn sie einen Agentenstatus aufweisen, der keiner geplanten Aktivität zugewiesen ist, wird für sie keine Einhaltung angezeigt.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass die ACD Verbindung konfiguriert ist und Echtzeitdaten mit den Begründungscodes an WFM liefert.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > WFM > WFM -konfiguration > Einhaltungsstatuszuordnung

Vorgehensweise

Gehen Sie wie nachfolgend beschrieben vor, um die Einhaltungsstatuszuordnungen zu verwalten.

Verwalten von Einhaltungsstatuszuordnungen

1. Konfigurieren Sie für jede Zeitplanaktivität mindestens einen Agentenstatus, der Einhaltung aufweisen soll. Der Agentenstatus wird verwendet, um die Einhaltung der Zeitplanaktivität zu berechnen. Klicken Sie zum Hinzufügen eines Agentenstatusfeldes auf " **Hinzufügen**". Wenn Sie ein Agentenstatusfeld löschen müssen, wählen Sie es aus und klicken Sie auf " **Löschen**".
2. Konfigurieren Sie Begründungscodes, die für die Zeitplanaktivitäten Einhaltung aufweisen sollen, die Begründungscodes verwenden. Gültige Werte sind beliebige alphabetische Zeichen, die Ziffern von 1 bis 65535 und Symbole mit Ausnahme von Kommas.

- Ein leeres Feld gibt an, dass alle Begründungscodes berücksichtigt werden.
- Ein Bindestrich zwischen Zahlen gibt einen Bereich an. "1-3" bedeutet, dass die Begründungscodes 1, 2 und 3 berücksichtigt werden.
- Ein Komma zwischen Zahlen oder alphanumerischen Zeichenfolgen gibt bestimmte Zahlen und Zeichenfolgen an. "1,3,5,E-Mail,@Chat" bedeutet, dass die Begründungscodes 1, 3, 5, E-Mail und @Chat berücksichtigt werden.
- Sie können eine Kombination eines Zahlenbereichs und bestimmten Zahlen und Zeichenfolgen verwenden (z. B. "1-5,7,9,12,E-Mail,Nachbearbeitung").
- (Optional) Stellen Sie dem Begründungscode die ACD-ID und ein Rautezeichen voran, um Begründungscodes zu unterscheiden, die aus unterschiedlichen ACDs stammen (weitere Informationen finden Sie weiter unten).

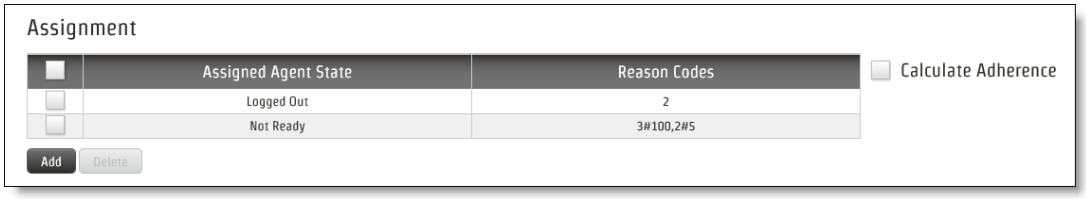
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Einhaltung berechnen" neben der Aktivität, um Zeiteinhaltungsdaten für diese Zeitplanaktivität bei der Berechnung der Einhaltungsprozentsätze für Agenten einzubeziehen.
4. Klicken Sie auf "Speichern ", um Ihre Änderungen zu speichern.

HINWEIS Um die Einstellungen der Einhaltungsstatuszuordnung auf die Standardkonfiguration zurückzusetzen, klicken Sie auf **Zurücksetzen**.

Beispiel

BESTE PRAXIS

In der folgenden Abbildung hat ein Administrator die zwei ACD Agentenstatus "Abgemeldet" (mit Begründungscode 2) und "Nicht bereit" (mit den Begründungscodes 3100 und 25) der Zeitplanaktivität "Zuweisung" zugeordnet. Dies bedeutet Folgendes: Wenn ein Agent mit einer Zuweisungsaktivität eingeplant ist, muss sich dieser Agent im Status "Abgemeldeter Agent" mit dem Begründungscode 2 oder im Agentenstatus "Nicht bereit" mit dem Begründungscode 100 (in ACD 3) oder 5 (in ACD 2) befinden, um den Plan einzuhalten. Jeder andere Agentenstatus oder Begründungscode innerhalb der geplanten Zeit führt dazu, dass das Agent als nicht mit dem Plan konform angezeigt wird.



Der Administrator hat das Kontrollkästchen "Einhaltung berechnen" nicht aktiviert. Das bedeutet, dass es unabhängig davon, ob der Benutzer die Zeitplanaktivität "Zuweisung" einhält oder nicht, keinen Einfluss auf den Einhaltungsprozentsatz des Agenten hat.

ACD-IDs und Begründungscodes

Wenn Ihr System über mehrere ACDs verfügt, müssen Sie möglicherweise angeben, zu welchem ACD ein Begründungscode gehört. Wenn Begründungscode 6 beispielsweise sowohl in ACD 1 als auch in ACD 2 vorhanden ist, aber in beiden Abschnitten eine andere Bedeutung hat, müssen Sie zwischen ihnen unterscheiden.

Verwenden Sie hierzu bei der Eingabe eines Begründungscodes für den Agentenstatus "Nicht bereit" oder "Abgemeldet" das folgende Format:

<ACD ID>#<Begründungscode>

Die ACD verwendete ID ist die ID, die auf der Seite "ACD Konfiguration" konfiguriert ist (siehe Konfigurieren eines ACD).

BEISPIEL Sowohl ACD 2 als auch ACD 3 verwenden den Begründungscode 23, bedeuten aber nicht dasselbe. Um den Begründungscode 23, der in ACD 2 konfiguriert ist, dem Status des abgemeldeten Agenten zuzuweisen, geben Sie 223 **in das Feld Begründungscodes ein** .

Wenn ein Begründungscode in mehreren ACDs dasselbe bedeutet oder nur für eine ACD eindeutig ist, muss die ACD-ID nicht zum Begründungscode hinzugefügt werden. Wenn Sie eine Reihe von Begründungscodes innerhalb einer bestimmten ACD angeben möchten, fügen Sie die ACD-ID und das Rautezeichen vor dem ersten Begründungscode im Bereich hinzu: **31–5**.

HINWEIS Begründungscodes werden an anderer Stelle in Cisco angezeigt, z. B. in der Mappe "Einhaltungsdetails" auf der Seite "Agentenzeitpläne", die ACD-ID, die Sie hier hinzufügen, jedoch nicht. Die ACD-ID ist erforderlich
Nur bei Konfiguration der Einhaltungsstatuszuordnung in Umgebungen mit mehreren ACD.

Einhaltungsstatuszuordnung für nicht interaktive Servicewarteschlangen

Sie können die Einhaltung für nicht interaktive Servicewarteschlangen berechnen (z. B. für Kunden-E-Mails). Da die Standardeinstellungen für Servicewarteschlangen gedacht sind, die interaktive Kundenkontakte unterstützen, müssen Sie benutzerdefinierte Zuordnungen aller ACD Status konfigurieren, die für Agenten bei der Bearbeitung nicht interaktiver Kontakte zulässig sind.

BEISPIEL

Ihr Contact Center möchte möglicherweise die folgenden Agentenstatusarten der Aktivität "In Service" für eine Servicewarteschlange zuweisen, die nicht interaktive Kundenkontakte unterstützt:

- Bereit/Verfügbar
- Sich unterhalten
- Arbeit nach Kontakt
- Halten
- Außer Betrieb (Begründungscode 10)
- Nicht bereit (Begründungscode 20)

Systemweite WFM Einstellungen konfigurieren

Auf der Seite "allgemeine Einstellungen" können Sie systemweite Parameter für WFM einrichten. Diese Parameter werden im Folgenden beschrieben.

HINWEIS Benutzer müssen ihren Browser aktualisieren oder neu starten, damit Änderungen an den globalen Einstellungen wirksam werden.

Erster Tag der Woche

Der erste Tag der Woche für den Zeitplan. Der Standardwert ist Sonntag.

HINWEIS Wenn Sie diese Einstellung ändern, nachdem Sie bereits Schichtrotationen eingerichtet und zugewiesen haben, müssen Sie neue Schichtrotationen erstellen, um die Änderung zu integrieren.

Wenn Agenten eine dynamische Planung abgeschlossen haben, müssen Sie die gesamte dynamische Planung neu planen.

Anzahl der für Agenten sichtbaren Zeitplanwochen

Die Anzahl der zukünftigen Wochen, die angezeigt werden, wenn Agenten auf ihre Zeitpläne zugreifen.

Urlaub – Startmonat

(Nur Systeme ohne HRMS-Integration) Der Monat, mit dem das Urlaubsjahr beginnt. Am ersten Tag des Monats werden die verfügbaren Urlaubsstunden auf die in den Urlaubsplänen konfigurierten Stunden zurückgesetzt, die den Agenten zugewiesen sind.

Bezahlte FTE pro Tag

Die Standardanzahl der bezahlten Stunden pro Tag, die ein Vollzeitäquivalent arbeitet. Dieser Wert wird nur für die Urlaubsplanung, die strategische Planung und strategische Prognosen verwendet.

Bezahlte FTE pro Woche

Die Standardanzahl der bezahlten Stunden pro Woche, die ein Vollzeitäquivalent arbeitet. Dieser Wert wird nur für die strategische Planung und strategische Prognosen verwendet.

In Service FTE pro Tag

Die Standardanzahl der In-Service-Stunden pro Tag, die ein Vollzeitäquivalent arbeitet. Dieser Wert wird für die Summen der Agentenzusammenfassungen in der Produktionsprognose und für benannte Prognosen verwendet.

FTE Tage pro Woche

Die Standardanzahl der In-Service-Stunden pro Woche, die ein Vollzeitäquivalent arbeitet. Dieser Wert wird für die Summen der Agentenzusammenfassungen in der Produktionsprognose und für benannte Prognosen verwendet.

Warnung zu Agentenzeitplankonflikt

Wenn das Kontrollkästchen "Warnungen für Bearbeitungskonflikte im Agentenzeitplan aktivieren" aktiviert ist, wird bei vorgeschlagenen Zeitplanänderungen auf der Seite "Agentenzeitpläne", die eine vorhandene Aktivität ganz oder teilweise überschreiben können, eine Warnmeldung ausgegeben. Die Person, die den Agentenzeitplan bearbeitet, hat die Möglichkeit, trotz möglicher Konflikte mit der Bearbeitung fortzufahren, die vorhandene Aktivität zu verschieben oder die Zeitplanbearbeitung abzubrechen.

Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist (Standard), wird der Agentenzeitplan ohne Warnung vor Zeitplankonflikten bearbeitet.

Urlaubszuweisungen

Im Feld Anzeigeeinheit wird das Format festgelegt, in dem Benutzer Urlaubszuweisungen anzeigen können: Vollzeitäquivalente (FTEs) oder Stunden.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Urlaubszuweisungen für Agenten anzeigen", wenn Ihren Agenten die Urlaubszuweisungen angezeigt werden sollen, die verfügbar sind, wenn sie Urlaub beantragen. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird im Dialogfeld "Urlaubsantrag" die Schaltfläche "Urlaubszuweisungen" angezeigt.

> **HINWEIS:** Die Urlaubszuweisungen in einem Urlaubsantrag werden immer als FTEs angezeigt, auch wenn die Anzeigeeinheit auf Stunden eingestellt ist.

Neuevaluierungszeit Workflow-Warteliste

Dadurch wird die tägliche Uhrzeit festgelegt, zu der die Workflow-Warteliste auf mögliche Aktionen überprüft wird.

Prognostizierte Kontakte werden als Dezimalstellen angezeigt

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Prognostizierte Kontakte als Dezimalstellen aktivieren", damit der beim Importieren, Anzeigen und Bearbeiten von prognostizierten Kontakten verwendete Wert bis zu zwei Nachkommastellen enthalten darf. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist (Standard), werden prognostizierte Kontakte als ganze Zahlen angezeigt.

> **HINWEIS** Wenn diese Funktion deaktiviert ist, nachdem Daten mit zwei Dezimalstellen in eine Verteilung oder Prognose eingegeben wurden, werden diese Werte auf die nächste ganze Zahl gerundet. Wenn die Funktion wieder aktiviert wird,
> Die eingegebenen Dezimalstellen werden erneut angezeigt, es sei denn, ein Wert wurde manuell bearbeitet. In diesem Fall gehen die Dezimalstellen verloren. Berechnungen werden mit Dezimalstellen durchgeführt, auch wenn diese Dezimalstellen nicht angezeigt werden.

Echtzeit-Einhaltung – Aktualisierungsrate

Verwenden Sie diese Einstellung, um festzulegen, wie häufig Echtzeit-Einhaltungsdaten in Dashboard-Widgets und in Mappen zur Abdeckung des Agentenzeitplans aktualisiert werden. Die Standardeinstellung ist 30 Sekunden. Das ausgewählte Intervall wirkt sich nicht auf die Echtzeiterfassung von Verlaufsdaten aus.

> **HINWEIS** Dies kann aufgrund von Umgebungsfaktoren wie dem Netzwerk und der

Anforderungsverarbeitung einige Sekunden über oder unter der konfigurierten Aktualisierungsrate schwanken, da mehrere Anfragen um

Unterschiedliche Zeiten, die zu unterschiedlichen Aktualisierungsraten in der Mappe "Einhaltung" führen.

Berechnungseinstellungen für Einhaltung und Konformität

Die Berechnung der Einhaltung und Konformität (ACC) erfolgt standardmäßig jede Nacht um 4:00 AM (Kundenzeit) und berechnet standardmäßig die letzten fünf Tage neu. Auf diese Weise werden aktualisierte Einhaltungs- und Konformitätsbewertungen für Agenten basierend auf den jüngsten Änderungen an Zeitplänen bereitgestellt, die nach ihrer Erstellung bearbeitet wurden. Mit dieser Einstellung können Sie diese Standardwerte in Werte ändern, die für Ihr Contact Center besser geeignet sind.

Geben Sie im Fenster "Verlaufsberechnung" die Anzahl der Tage in der Vergangenheit ein, für die WFM Prozentsätze für die Verlaufseinhaltung und -konformität berechnet. Wenn diese Prozentsätze täglich neu berechnet werden, können Korrekturen in Agentenzeitplänen in die Berechnung einbezogen werden, um sicherzustellen, dass die Agentenprozentsätze korrekt sind.
Höchstwert = 45 Tage.

> **HINWEIS** Wenn der Aufbewahrungszeitraum für die Einhaltungsdetails Ihres Agenten kürzer ist als die Anzahl der Tage, die Sie für die Verlaufsberechnung konfigurieren (siehe Definieren des WFM Aufbewahrungszeitraums), werden die Tage außerhalb des Aufbewahrungszeitraums nicht neu berechnet.

Wählen Sie im Feld "Berechnungszeit" die Uhrzeit aus, zu der die Einhaltungs- und Konformitätsprozentsätze berechnet werden. Standardwert = 4:00 AM.

Zeitplandetails anderer Agenten

Wenn das Kontrollkästchen "Zeitplanansicht auf Start-/Endzeit der Schicht beschränken" aktiviert ist, werden die Start- und Endzeiten für die geplante Aktivität des Agenten für Agenten ausgeblendet, wenn diese die Zeitpläne anderer Agenten anzeigen.
Es werden nur die Start- und Endzeiten der Schicht des Agenten angezeigt.

Agent-zu-Agent-Kommentare aktivieren

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Kommentare von Agent zu Agent zulassen", um Agenten die Eingabe von Kommentaren in Beratungs-, Arbeitsplantausch- und Arbeitsplanangebotsanforderungen zu ermöglichen, die von anderen Agenten gelesen werden können. Kommentare sind standardmäßig aktiviert.

Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, können Agenten keine Kommentare in diesen Anforderungstypen oder eine Beschreibung in eine Beratungsanforderung mehr eingeben. Sie können weiterhin Kommentare von übergeordneten Benutzern, z. B. Supervisoren, sehen und Kommentare zu Urlaubs- und Ausnahmeanforderungen an Supervisoren schreiben. Wenn das Kontrollkästchen nach der Eingabe von Kommentaren deaktiviert wird, sind diese Kommentare zwar weiterhin sichtbar, können jedoch nicht bearbeitet werden.

Präzisionswarteschleife – Aufgegebene Anrufe teilen

(Gilt nur, wenn Sie ein Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD verwenden) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aufgegebene Präzisionswarteschleifen-Anrufe aufteilen", um die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe auf die Servicewarteschlangen aufzuteilen, die WFM bei Verwendung Unified CCE

Präzisionswarteschleifen erstellt. Die Anzahl der Anrufe wird so gleichmäßig wie möglich auf die Servicewarteschlangen aufgeteilt und ergibt zusammen immer die Gesamtanzahl der abgebrochenen Anrufe für die Präzisionswarteschleife. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist und Sie über eine Unified CCE ACD und Präzisionswarteschleifen verfügen,

WFM weist jeder Servicewarteschlange die Gesamtanzahl der abgebrochenen Anrufe zu, was zu ungenauen Prognosen und Berichten führt.

iCal Sync mit SSO

Wenn in Ihrer Umgebung die SAML Authentifizierung verwendet wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "iCal-Synchronisierung mit SSO", um Ihren Agenten den Zugriff auf ihre Zeitpläne außerhalb der Arbeit über eine Kalenderanwendung eines Drittanbieters wie Microsoft Outlook, Google Kalender oder Apple Kalender zu ermöglichen. Webex WFO stellt Agenten die Option "Mobiler Kalender" in der Symbolleiste "Mein Zeitplan" zur Verfügung. Diese stellt ihnen eine eindeutige URL zur Verfügung, über die sie in ihrer Kalenderanwendung ein Abonnement für ihren Arbeitsplan erstellen können.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, wird Webex WFO die Option "Mobiler Kalender" von der Seite "Mein Kalender" entfernt und alle URLs deaktiviert, die von Agenten derzeit verwendet werden. Agenten können keine neuen Abonnements mehr erstellen, und Webex WFO aktualisiert ihre Kalender von Drittanbietern nicht mehr.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Webex WFO, damit Agenten bei aktivierter SAML Authentifizierung außerhalb der Arbeit auf ihre Zeitpläne zugreifen können, finden Sie unter Anzeigen Ihres Zeitplans in einer anderen Kalender-App.

Zeitplanfreigabeprofil

(Optional) Das Zeitplanfreigabeprofil, das standardmäßig für neue Agenten gilt. Wenn Sie diese Einstellung leer lassen, werden alle Zeitpläne für neue Agenten entsprechend der WFM globalen Einstellung Anzahl der in Agentenzeitplänen sichtbaren Wochen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen, wann Zeitpläne freigegeben werden.

Maximale Anzahl Versuche der Zeitplanoptimierung

Geben Sie die maximale Anzahl an Versuchen ein, die WFM unternimmt (1 bis 30), um Aktivitäten zu verschieben, um Zeitpläne zu optimieren. Die Zeitplanoptimierung wird durch die Aktion "Zeitpläne optimieren" auf der Seite "Agentenzeitpläne" ausgelöst.

Definieren des WFM Aufbewahrungszeitraums

Auf der Seite "Aufbewahrung" können Sie festlegen, wie lange bestimmte Arten von WFM Daten aufbewahrt werden. Beachten Sie, dass lange Aufbewahrungszeiten, insbesondere bei großen Contact Centern, mehr Systemspeicher erfordern. *Im WFO-Designleitfaden* Webex finden Sie Größenrichtlinien.

> **HINWEIS:** Ein Aufbewahrungszeitraum von 0 bedeutet, dass keine Daten aufbewahrt werden. Durch das Festlegen eines Aufbewahrungszeitraums wird die Aufbewahrung aktiviert. Die maximale Aufbewahrungszeit wird vom Systemverwalter festgelegt. Außerdem können Sie Konfigurieren Sie Aufbewahrungszeiträume von 0 bis zu, jedoch nicht mehr als diese Höchstwerte.

Die Daten, für die Sie Aufbewahrungszeiträume festlegen können, werden im Folgenden beschrieben.

Einhaltungsdetails für Agenten

Agentenstatusdaten, die für die Berechnung der Einhaltung erforderlich sind. Diese Daten umfassen jeden Telefonstatus, der von jedem Agenten für jeden Tag eingegeben wird. Der Standardaufbewahrungszeitraum ist = 0.

WFM Prognose-, Zeitplan-, Anforderungs- und Verlaufsdaten

Zu diesen Daten gehören:

- Prognosen
- Zeitpläne
- Benutzeranforderungen (z. B. Messaging-Anforderungen von Agenten)
- Zugewiesene Ausnahmen
- Historische Servicedaten
- Agentenproduktivitätsda

ten Der

Standardaufbewahrungszeitrau

m ist = 0.

WFM Fehlerbehebungsdaten

Zu diesen Daten gehören:

- Produktivitäts- und Service-Verlaufsdatendateien von GIS-Agenten, die mit dem Werkzeug GIS Connector in WFM importiert wurden
- Aus dem HRMS importierte

Urlaubsberichtsdateien Der

Standardaufbewahrungszeitraum = 0.

Zeitplanrevisionsverlauf

Die Historie der Änderungen, die an allen Agentenzeitplänen vorgenommen wurden, sodass die Zeitpläne bei Bedarf auf frühere Versionen zurückgesetzt werden können. Der Standardaufbewahrungszeitraum = 7 Tage.

Verwalten von Werten für Aktivitätsmetadaten

Werte in Aktivitätsmetadaten sind zusätzliche Informationen, die Sie zur Kategorisierung der verschiedenen Aktivitäten verwenden können, aus denen sich Agentenzeitpläne zusammensetzen. Zu diesen Aktivitäten gehören Mittagspausen, Pausen, Ausnahmen, Projekte, Schichten vom Typ "Zuweisung", Überstunden, In-Service-Zeit und Geschlossen-Service-Zeit.

Aktivitätsmetadaten werden als vorkonfigurierte Felder angezeigt, die Analysten später aus einer Dropdown-Liste auswählen können. Sie können Berichte zu Aktivitätsmetadaten im Daten-Explorer erstellen, aber sie

werden nicht darin angezeigt.

Voraussetzungen

Sie verfügen über die Berechtigungen "Zeitpläne verwalten" und "WFM verwalten".

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > WFM > Aktivitäten > Aktivitätsmetadaten

Prozeduren

Erstellen eines neuen Aktivitätsmetadatenwerts

1. Wählen Sie Neuen Wert für Aktivitätsmetadaten **erstellen aus**.
2. Geben Sie den Metadatennamen in das **Feld Wert** ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**. Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Bearbeiten eines vorhandenen Aktivitätsmetadatenwerts

1. Wählen Sie **Bearbeiten aus, oder löschen Sie einen vorhandenen Wert für Aktivitätsmetadaten**.
2. Wählen Sie den Wert aus, den Sie bearbeiten möchten, und bearbeiten Sie ihn wie gewünscht.
3. Klicken Sie auf **Speichern**. Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

> **ANMERKUNG**
> Durch das Bearbeiten von Metadatenwerten werden die Metadatenwerte für Aktivitäten, die bereits dem Zeitplan eines Agenten hinzugefügt wurden, nicht geändert. Um den Metadatenwert für eine Aktivität zu ändern, die sich im Zeitplan eines Agenten befindet, bearbeiten Sie den Metadatenwert, und führen Sie dann einen der folgenden Schritte aus:
>
> - Neue Zeitplananforderung einreichen
> - Neue Aktivität in den Zeitplan des Agenten einfügen

Löschen eines vorhandenen Aktivitätsmetadatenwerts

> **HINWEIS:** Sie können keine Metadatenwerte löschen, die Aktivitäten zugewiesen sind, die sich in den Zeitplänen der Agenten befinden.

1. Wählen Sie **Bearbeiten aus, oder löschen Sie einen vorhandenen Wert für Aktivitätsmetadaten**.
2. Wählen Sie den Metadatenwert aus, den Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**. Das Dialogfeld "Aktivitätsmetadaten" wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Ja**. Das Dialogfeld "Aktivitätsmetadaten" wird geschlossen, und es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Zuweisen eines Standardwert für Aktivitätsmetadaten zu Mittagspausen und Pausen

1. Wählen Sie Mittagspausen und Pausen einen Standardwert für Aktivitätsmetadaten **zuweisen aus**.
2. Wählen Sie den Standard-Metadatenwert aus, den Sie Mittagspausen und/oder Pausen zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf **Speichern**. Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Entfernen eines Standardmetadatenwerts aus einer Aktivität

Sie entfernen einen Standardmetadatenwert aus einer Aktivität auf derselben Seite, auf der Sie ihn zugewiesen haben.

1. Navigieren Sie zu der Seite, auf der Sie den Standardmetadatenwert zugewiesen haben.
2. Deaktivieren Sie das Feld "Aktivitätsmetadaten ".
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **ANMERKUNG**
> Durch das Entfernen eines standardmäßigen Aktivitätsmetadatenwerts wird der Metadatenwert nicht aus Aktivitäten entfernt, die bereits in den Zeitplan eines Agenten eingefügt wurden. Um einen Standardmetadatenwert aus einer Aktivität zu entfernen, die sich im Zeitplan eines Agenten befindet, entfernen Sie den Wert der Aktivitätsmetadaten auf der Seite, auf der Sie ihn zugewiesen haben, und führen Sie dann einen der folgenden Schritte aus:
>
> - Neue Zeitplananforderung einreichen
> - Neue Aktivität in den Zeitplan des Agenten einfügen

Ähnliche Themen

Ausführlichere Informationen zu Aktivitätsmetadaten finden Sie unter Informationen zu Aktivitätsmetadaten. Sie können jeder einzelnen Aktivität, die Sie erstellen, einen Standardmetadatenwert zuweisen:

- Ausnahmen verwalten: Weisen Sie einer Ausnahme einen Standardmetadatenwert zu.
- Multikompetenzgruppen verwalten: Weisen Sie jeder Multikompetenzgruppe einen Standardwert für Metadaten zu den Aktivitäten "In Service", "Überstunden" oder "Geschlossener Service" zu.
- Projekte verwalten: Weisen Sie einem Projekt einen Standardmetadatenwert zu.
- Servicewarteschlangen verwalten: Weisen Sie für jede Servicewarteschlange einen Standardmetadatenwert für Aktivitäten vom Typ "In Service", "Überstunden" oder "Geschlossener Service" zu.
- Schichten erstellen: Weisen Sie einer Schicht einen Standardmetadatenwert zu.

Informationen zu Aktivitätsmetadaten

Neben vielen anderen Verwendungszwecken sind Aktivitätsmetadatenwerte nützlich, um Webex WFO in Ihr Personalmanagementsystem (Human Resources Management System, HRMS) zu integrieren.

> **BEISPIEL** Sie erstellen Metadatenwerte, die mit den Lohncodes identisch sind, die Sie in Ihrem HRMS verwenden, und weisen diese Metadatenwerte den Aktivitäten in den Zeitplänen der Agenten zu. Verwenden Sie dann mit den Schaltflächen
>
> Nach Agent API exportieren Sie diese Daten aus Webex WFO und importieren sie in Ihr HRMS, damit Sie die Agenten für die von ihnen geleistete Arbeit korrekt bezahlen.

Zuweisen von Standardwerten für Aktivitätsmetadaten

Nachdem Sie Metadatenwerte erstellt haben, können Sie Pausen und Mittagspausen auf der Seite "Aktivitätsmetadaten" Standardmetadatenwerte zuweisen. Sie können auch jeder einzelnen Aktivität, die Sie erstellen, einen Standardmetadatenwert zuweisen:

- Ausnahmen verwalten – Jede Ausnahmeaktivität
- Verwalten von Multikompetenzgruppen – Aktivitäten vom Typ "In Service", "Überstunden" und "Geschlossener Service" für jede Multikompetenzgruppe
- Projekte verwalten – Jede Projektaktivität
- Verwalten von Servicewarteschlangen – Aktivitäten "In Service", "Überstunden" und "Geschlossener Service" für jede Servicewarteschlange
- Schichten erstellen – Jede Schicht vom Typ "Zuweisung"

Im Gegensatz zu Pausen und Mittagspausen kann jede einzelne Aktivität, die Sie auf den oben aufgeführten Seiten erstellen, einen anderen Standardwert für die Metadaten haben.

> **BEISPIEL** Sie haben bereits zwei Metadatenwerte auf der Seite "Aktivitätsmetadaten" erstellt, Meet123 und Time456. Auf der Seite "Ausnahmen" erstellen Sie zwei verschiedene Ausnahmen: Besprechungen und Urlaub.
>
> Sie können jedem einen anderen Metadatenwert zuweisen: Meet123 für Meetings und Time456 für Time Off.

Überschreiben von Standardmetadatenwerten

Sie können die Standardmetadatenwerte überschreiben, indem Sie sie wie folgt ändern oder entfernen:

- Wenn Sie eine Aktivität auf der Seite "Agentenzeitpläne" einfügen (siehe Einfügen einer Aktivität).
- Wenn Sie auf der Seite "Arbeitsbedingungen" eine Aktivität vom Typ "Pause" oder "Mittagspause" hinzufügen (siehe Verwalten von Arbeitsbedingungen).

Ein Metadatenwert, der einer Aktivität beim Einfügen einer Aktivität auf der Seite "Agentenzeitpläne" oder beim Hinzufügen einer Aktivität auf der Seite "Arbeitsbedingungen" zugewiesen wird, wird nicht zum Standardmetadatenwert für diese Aktivität. Sie können den Standardmetadatenwert für eine Aktivität nur auf der entsprechenden Seite in der Anwendungsverwaltung ändern.

Wenn Sie einer Aktivität keinen Standardmetadatenwert zuweisen, ist das Metadatenwertfeld leer, wenn Sie die Aktivität auf der Seite "Agentenzeitpläne" einfügen oder wenn Sie die Aktivität auf der Seite "Arbeitsbedingungen" hinzufügen. Sie können einer Aktivität, die über keinen Standardmetadatenwert verfügt, weiterhin einen Metadatenwert zuweisen, aber dieser Metadatenwert gilt nur für die Aktivität, die Sie gerade hinzufügen, nicht für andere, die Sie in Zukunft hinzufügen.

Feldbeschreibungen

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite "Aktivitätsmetadaten" beschrieben, wenn Sie einen Aktivitätsmetadatenwert bearbeiten, löschen oder erstellen oder wenn Sie Mittagspausen und Pausen einen Standardwert für Aktivitätsmetadaten zuweisen. Alle Felder sind optional.

Feld	Beschreibung
Brechen	Der Standardwert der Metadaten für Pausen.
Mittagessen	Der Standard-Metadatenwert für Mittagspausen.
Wert	Der Name des Metadatenwerts. Max. Zeichen = 50.

Teleopti konfigurieren

Fügen Sie auf der Teleopti-Konfigurationsseite einen **Teleopti-WFM** Link im oberen Webex WFO-Hauptmenü hinzu. Wenn Agenten oder Supervisoren auf diesen Link klicken, werden sie zu ihrer Teleopti-Site weitergeleitet.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine Cloudimplementierung.
- Ihr Unternehmen verwendet Teleopti für Agenten oder Supervisoren.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Mandanten aktualisieren" in Webex WFO.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Systemadministration > Teleopti-Konfiguration

Prozeduren

Agenten und Supervisoren erlauben, über Webex WFO eine Verbindung zu Teleopti herzustellen

1. Wählen Sie den Webex WFO-Mandanten aus der **Dropdown-Liste "Besitzer** auswählen" aus.
2. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Teleopti Navigation** aktivieren.
3. Geben Sie die Teleopti-URL des Tenants in das **Feld Teleopti-URL** ein.
4. Klicken Sie auf **Test-URL.** Die Website wird in einem neuen Tab geöffnet.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Entfernen Sie den Link Teleopti WFM

1. Wählen Sie den Webex WFO-Mandanten aus der **Dropdown-Liste "Besitzer** auswählen" aus.
2. Deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Teleopti-Navigation** aktivieren. Das **Feld Teleopti URL** wird ausgeblendet.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der Analytik

Auf der Seite "Analytics-Konfiguration" können Sie kontoweite Analytics-Parameter einrichten.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Sie verfügen über mindestens eine der folgenden Berechtigungen:
  - Verwalten der Sprechanalyse
  - Verwalten der Sprache-zu-Text-Analyse
  - Desktop Analytics verwalten
  - Verwalten von Textanalysen
- Analytics-Dashboards müssen verfügbar sein, wenn Sie sie freigeben möchten.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Analytics > Analytics-Konfiguration

Prozeduren

Freigeben von Dashboards

Freigegebene Dashboards können von allen Benutzern angezeigt werden.

1. Wählen Sie im **Abschnitt Dashboard** freigeben die Option Dashboard-Freigabe **aktivieren aus**.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dauer der Datenaufbewahrung konfigurieren

Verwenden Sie die **Analytics-Datenfelder** , um den Zeitraum in Tagen, Monaten oder Jahren zu konfigurieren, für den Sie Analytics-Daten aufbewahren möchten.

Wenn die Aufgabe "Indexwartung" ausgeführt wird, löscht Webex WFO Analytics-Daten, die älter als der von Ihnen festgelegte Aufbewahrungszeitraum sind.

> **HINWEIS** Der Indexwartungstask wird standardmäßig um 2:00 AM ausgeführt. Der Systemadministrator kann die Indexwartungsaufgabe auf der Seite "Aufgabenverwaltung" so planen, dass sie zu einem anderen Zeitpunkt ausgeführt wird.

Die Verkürzung eines Aufbewahrungszeitraums, nachdem er ursprünglich festgelegt wurde, kann zum Löschen von Daten führen. Eine Verlängerung des Aufbewahrungszeitraums führt zu einer größeren Nutzung des Speicherplatzes. Das Ändern dieses Werts sollte sorgfältig überlegt sein. Die standardmäßige maximale Datenaufbewahrungsdauer beträgt 24 Monate. Ihr Systemverwalter kann diesen Standardwert jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens anheben oder herabsetzen.

Intervall für die Desktop-Aufzeichnung festlegen

Verwenden Sie das **Feld "Minuten" unter "Desktop-Capture-Daten-Upload", um das Intervall** in Minuten auszuwählen, in dem Desktop-Capture-Daten hochgeladen werden. Das Standardintervall ist 10 Minuten.

> **HINWEIS** Desktop-Erfassungsdaten werden im angegebenen Intervall hochgeladen, auch wenn der Benutzer nicht angemeldet ist.

Ähnliche Themen

- Übersicht über Analyse-Dashboards
- Identifizieren Sie Websites und Apps, die von Analytics verfolgt werden sollen

Verwalten und Pflegen Webex WFO

Die Verwaltung und Pflege Webex WFO umfasst Folgendes:

- Überwachen Sie den Status der konfigurierten Datenserver.
- Konfigurieren Sie die Gamifizierungsfunktion.
- Legen Sie Ziele für die Key Performance Indicators (KPIs) fest, die Sie für die Überwachung in einem Data Explorer-Bericht oder -Dashboard zur Verfügung stellen möchten.
- Suchen, überprüfen und identifizieren Sie Änderungen, die von Benutzern oder dem System in Webex WFO vorgenommen wurden, um einen "Prüfpfad" zu erstellen.
- Überwachen Sie die Clientverbindungen mit dem Webex WFO-Server.
- Überwachen Sie den Status von geplanten Massenkontaktexporten.
- Informieren Sie Benutzer über Systemereignisse über Benachrichtigungen.

Datenserverstatus überwachen

Auf der Seite "Datenserverstatus" können Sie den Status der konfigurierten Datenserver überwachen. Sie können sehen, ob der Verbindungsstatus aktuell verbunden oder getrennt ist, und Sie können das Datum und die Uhrzeit des letzten empfangenen Ereignisses für jeden Datenserver anzeigen.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Global > Überwachung > Datenserverstatus

Prozeduren

Datenserverstatus anzeigen

Daraufhin wird eine Liste der konfigurierten Datenserver angezeigt. Klicken Sie auf **"Aktualisieren** ", um die Liste zu aktualisieren. Zu den Feldern für jeden Datenserver gehören:

- **Verbindung** : Der Verbindungsstatus des konfigurierten Datenservers, der entweder verbunden oder getrennt werden kann.
- **Aktivierte Funktionen** – Eine Liste der konfigurierten Datenserver-Konfigurationsfunktionen, die auf der Seite "Datenserver konfigurieren" zu finden sind.
- **Datenserver** – Zeigt die gemeinsam genutzte Server-ID aus der Datenbank an.
- **Aktionen** : Klicken Sie auf **"Bearbeiten** ", um zur Seite "Datenserverkonfiguration" zu wechseln.

Ähnliche Themen

- Datenserver konfigurieren: Hier erfahren Sie, wie Sie Datenserver für Mandanten konfigurieren.

Datenserver-Protokolle herunterladen

Auf der Seite "Datenserverprotokolle" können Sie Protokolldateien von den Datenservern in Ihrem System anfordern, den Fortschritt der Protokolle beim Komprimieren in eine ZIP-Datei überwachen und die Protokolle herunterladen, sobald sie fertig sind. Wenn die Benachrichtigungen "Fehler beim Abrufen der Datenserverprotokolle" und "Erfolgserfolg beim Abrufen der Datenserverprotokolle" aktiviert sind, können Sie die Protokolle auch aus der Benachrichtigung herunterladen, die Sie erhalten, wenn Webex WFO die Bearbeitung Ihrer Anforderung abgeschlossen hat.

Sie können Protokolle nur für jeweils einen Datenserver anfordern.

Voraussetzungen

Sie verfügen über die Berechtigung "Agentenüberwachung".

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Global->-Überwachung > Datenserverprotokolle

Prozeduren

Datenserver-Protokolle herunterladen

Die Seite "Datenserverprotokolle" enthält drei Abschnitte: Datenserverprotokolle, Protokollfilter und Protokollanforderungen.

1. Wählen Sie in der Tabelle Datenserverprotokolle den Datenserver mit den Protokollen aus, die Sie abrufen möchten.

   Protokolle können den **Status "Verbunden** " auf "True **" oder** "False **"**haben. *True* gibt an, dass der Datenserver verbunden ist. *False* gibt an, dass die Verbindung mit dem Datenserver getrennt wurde. Sie können keine Protokolle für gemeinsam genutzte Datenserver oder für Datenserver anfordern, die den Status "Verbunden" auf "False" haben.

   > **HINWEIS** Wenn die Version des Datenservers älter als 10.3.4 ist, fügt Webex WFO die Anforderung im Feld Version nicht zur Tabelle "Protokollanforderungen" hinzu. Stattdessen erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn die Protokolle zum Download bereit sind. Um benachrichtigt zu werden, müssen Sie die entsprechende Berechtigung für den Empfang der Fehler "Datenserverprotokolle abrufen" und die Benachrichtigungen "Datenserverprotokolle abrufen" (siehe Benachrichtigungen konfigurieren).

2. Konfigurieren Sie den Protokollfilterdatumsbereich **(optional, lassen Sie die** Felder "Startdatum **" und** "Enddatum **" leer, um das gesamte Protokoll abzurufen) und** den **Dateityp**.

   Es stehen die folgenden Optionen für den Dateityp zur Verfügung:

- **ctiService.dbg** — Die Debug-Protokolldateien für den CTI Dienst.
- **ctiService.log** – Die Protokolldateien für den CTI Service.
- **dataGathering.dbg** — Die Debug-Protokolldateien für den Data Gathering-Service.
- **dataGathering.log** : Die Protokolldateien für den Data Gathering-Service.
- **siprec.dbg** — Die Debug-Log-Dateien für den SIPREC-Dienst.
- **siprec.log** : Die Log-Dateien für den SIPREC-Dienst.
- **voiceRecordServer.dbg** – Die Debug-Dateien für den Voice Record Server-Dienst.
- **voiceRecordServer.log** : Die Protokolldateien für den Voice Record Server-Service.

3. Klicken Sie auf **Protokolle** anfordern. Webex WFO fügt die Anforderung der Tabelle "Anforderungen protokollieren" hinzu. Protokolle können die folgenden Status aufweisen: **Erfolg**, **Zeitüberschreitung** und **In Bearbeitung**. Möglicherweise erhalten Sie auch eine Fehlermeldung. Überprüfen Sie, ob der Datenserver verbunden ist, wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten.

4. Sobald Ihre Anforderung den Status "Erfolg" hat, klicken Sie auf das Download-Symbol. Die Protokolle werden als ZIP-Datei mit dem Namen data_server_logs_<Anforderungsnummer>.zip heruntergeladen.

   Sie können die Protokolle bis zu drei Tage nach Ihrer Anforderung herunterladen.

Ähnliche Themen

- Datenserver konfigurieren: Erfahren Sie mehr über die Datenserverkonfiguration für Mandanten.
- Datenserverstatus überwachen

Gamifizierung konfigurieren

Der Abschnitt "Leistungsverwaltung" der Anwendungsverwaltung wird von Administratoren verwendet, um Leistungsfunktionen des Produkts zu konfigurieren. Mit der Leistungsverwaltung können Sie die Gamifizierungsfunktion konfigurieren.

Sammeln von Leistungsdaten für die Gamifizierung

Sie können die Einhaltungsdaten von Agenten aus WFM und die Leistungsdaten von Agenten aus QM Evaluierungen für die Gamifizierung verwenden.

Voraussetzungen

Sie verfügen über die Berechtigung "Gamifizierung verwalten" und/oder "Zeitpläne verwalten".

Position der Seite

Anwendungsmanagement > Global > Performance Management > Erfassen von Leistungsdaten

Prozeduren

Sofortige Erfassung historischer Leistungsdaten

Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie mit der Gamifizierung beginnen und bereits über Datenkennzahlen verfügen.

1. Wählen Sie die **Option "Daten jetzt** erfassen" aus.
2. Wählen Sie die zu erfassende Leistungskennzahl aus der **Dropdown-Liste "Leistungskennzahl** auswählen" aus.

   HINWEIS Qualität erfasst Daten aus Agenten- QM Evaluierungen. "Einhaltung" erfasst Einhaltungsdaten von Agenten aus WFM.

3. Geben Sie das Start- und Enddatum für den Erfassungszeitraum ein.
4. Wählen Sie die Gruppe, das Team oder den Agenten aus, für die Sie Daten erfassen möchten. Verwenden Sie Strg+Klick, um mehrere Agenten auszuwählen, oder Strg+Umschalt, um eine Reihe von Agenten auszuwählen.
5. Klicken Sie auf **Leistungsdaten** abrufen. Das **Dialogfeld "Anforderung in Warteschlange"** wird geöffnet.
6. Klicken Sie auf **Schließen**.

Festlegen der wiederkehrenden Datenerfassung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um jeden Tag die Uhrzeit festzulegen, zu der Leistungsdaten automatisch erfasst werden.

1. Wählen Sie die **Option "Datenerfassung** planen" aus.
2. Wählen Sie die zu erfassende Leistungskennzahl aus der **Dropdown-Liste "Leistungskennzahl** auswählen" aus.
3. Wählen Sie die Uhrzeit für die Erfassung der Leistungsdaten aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Ähnliche Themen

- Gamifizierungspunkte konfigurieren: Erstellen und Verwalten von Gamifizierungspunkten
- Gamifizierungsebenen konfigurieren: Badge-Ebenen für die Gamifizierung erstellen und verwalten
- Gamifizierungsleistungskategorien verwalten: Geben Sie die Daten an, die von der wiederkehrenden Datenerfassung erfasst werden sollen

Gamifizierungsebenen konfigurieren

Agenten können neue Badges erhalten, wenn sie den angegebenen Punktwert für eine Leistungsebene erreichen. Auf der Seite "Gamifizierungsebenen" können Sie Ebenengruppen erstellen, jeder Ebene einen Badge zuordnen und für jede Ebene einen Zeitraum definieren. Über den Zeitraum (in Tagen) für jede Ebene können Sie steuern, wie weit die für die Bewertung erfassten Daten in die Vergangenheit reichen sollen.

Position der Seite

Anwendungsmanagement > Global > Performance Management > Ebenen

Sie kÃ¶nnen mindestens drei und höchstens zehn Ebenen definieren. Beachten Sie, dass die Stufen von null bis neun durchnummeriert sind. Der Punktwert für Ebene 0 ist immer als "- -" definiert. Dies gibt alle Punktwerte an, die niedriger als Ebene 1 sind, einschließlich negativer Punktwerte.

Gamifizierungsebenen konfigurieren

1. Wählen Sie Create new badge-level (Neue Badge-Ebene **erstellen) aus**.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Ebenenbereiche ein.
3. Geben Sie einen Zeitraum (in Tagen) ein, für den Sie Bewertungsdaten erfassen möchten.
4. Wählen Sie die Ebene aus, die Sie bearbeiten möchten.
5. Geben Sie den Mindestpunktwert für diese Ebene in das Feld "Punkte **" ein** .
6. Wählen Sie das Abzeichen aus, das Sie für diese Stufe vergeben möchten.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Feldbeschreibungen

Feld	Beschreibungen
Ebene auswählen	("Nur vorhandene Badge-Ebene bearbeiten oder löschen") Das vorhandene Badge. Ebene, die Sie bearbeiten möchten.
Wasserwaage	Der Name dieses Satzes von Badge-Ebenen.
Ebenenbereichsdefinition	
Geben Sie den Zeitraum für diese Ebene an	Die Anzahl der Tage, für die Sie Bewertungsdaten erfassen möchten.

Feld	Beschreibungen
Ebene hinzufügen	Fügen Sie der Tabelle eine Badge-Ebene hinzu.
Wasserwaage	(Schreibgeschützt) Die Nummer der Badge-Ebene.
Punkte	Die Anzahl an Punkten, die zum Erreichen dieser Ebene erforderlich sind.
Abzeichen	Die Badge-Grafik, die dieser Ebene zugeordnet ist.

Ähnliche Themen

- Gamifizierungspunkte konfigurieren: Erstellen und Verwalten von Gamifizierungspunkten
- Gamifizierungsleistungskategorien verwalten: Geben Sie die Daten an, die von der wiederkehrenden Datenerfassung erfasst werden sollen
- Sammeln von Leistungsdaten für die Gamifizierung

Verwalten von Leistungskategorien für die Gamifizierung

Auf der Seite "Leistungskategorien" können Sie eine Gamifizierungsleistungsgruppe definieren und dieser Leistungsgruppe Agenten zuweisen.

Position der Seite

Anwendungsmanagement > globales > Leistungsmanagement > Leistungskategorien

Erstellen einer Leistungsgruppe und Zuweisen von Agenten

1. Wählen Sie Create a new performance group (Neue Leistungsgruppe erstellen) aus .
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Leistungsgruppe ein.
3. Wählen Sie die Leistungskennzahl aus, anhand derer die Agenten in dieser Gruppe gemessen werden sollen.
4. Wählen Sie die Ebenengruppe aus, die Sie zum Definieren von Ebenen verwenden möchten.
5. Wählen Sie die Punktbereichskonfiguration aus, die Sie zum Definieren von Punktwerten verwenden möchten.
6. Wählen Sie die Agenten aus, die Sie zu dieser Leistungsgruppe hinzufügen möchten. Sie können Gruppen und Teams auswählen und die Filterfelder **für die** Suche nach Namen verwenden. Verwenden Sie die Tastenkombination Strg+Klick, um mehrere Agenten auszuwählen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Feldbeschrei

Feld	Beschreibu
Leistungsgruppe auswählen	("Nur vorhandene Leistungsgruppe bearbeiten oder löschen") Das Leistungsgruppe, die Sie bearbeiten möchten.
Leistungsgruppenname	Der Name dieser Leistungsgruppe.
Gruppeneinstellungen	
Leistungskennzahl auswählen	Die Kennzahl, die Sie zur Bewertung von Agenten verwenden möchten. ▪ Einhaltung – Einhaltungsdaten des Agenten aus WFM ▪ Qualität – Agentenleistungsdaten aus QM Evaluierungen
Ebene auswählen	Die festgelegten Gamifizierungs-Badge-Ebenen für diese Leistungsgruppe.
Punktbereich auswählen	Die Bewertungsbereiche und die dafür zugewiesenen Punktwerte Leistungsgruppe.
Leistungsgruppe – Teilnehmer	
Gruppe/Team/Agent	Die Gruppen, Teams und Agenten, die dieser Leistungsgruppe zugewiesen sind.

Ähnliche Themen

- Gamifizierungspunkte konfigurieren: Erstellen und Verwalten von Gamifizierungspunkten
- Gamifizierungsebenen konfigurieren: Badge-Ebenen für die Gamifizierung erstellen und verwalten
- Sammeln von Leistungsdaten für die Gamifizierung

Konfigurieren von Gamifizierungspunkten

Die Gamifizierung basiert auf den Leistungen der Agenten, die in Punkten gemessen werden. Auf der Seite "Punkte" können Sie Punktwerte verwalten. Agenten können unterschiedliche Punktzahlen für ihre Einhaltung und/oder Evaluierungsergebnisse erhalten, die in bestimmte Bereiche fallen.

Position der Seite

Anwendungsmanagement > Global > Performance Management > Punkte

Sie müssen mindestens zwei Bereiche definieren, denen Punktwerte zugeordnet sind. Sie können Punkte für bis zu 10 Bereiche definieren.

Konfigurieren von Punktwerten

1. Wählen Sie Create new point range values for a metric (Neue Punktbereichswerte für eine Kennzahl **erstellen) aus**.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Punktbereichswerte ein.
3. Wählen Sie den Bereich in der Tabelle aus, den Sie bearbeiten möchten.
4. Geben Sie einen Endwert in das **Feld "Ende** " ein. Start- und Endwerte können positiv oder negativ sein und sind inklusiv.

   HINWEIS: Der Wert im Startfeld ist schreibgeschützt. Für den ersten Eintrag in der Tabelle gibt der Startwert "--" einen Wert an, der unter dem ersten Endwert liegt. Für nachfolgende Bereiche ist der Startwert
   Bestimmt durch den vorherigen Endwert. Für den letzten Eintrag in der Tabelle gibt der Endwert "--" einen Wert an, der über dem letzten Startwert liegt.

5. Geben Sie einen Punktwert für diesen Bewertungsbereich ein. Punktwerte können positiv oder negativ sein. Der Punktwert eines Bereichs muss zwischen den Punktwerten des vorhergehenden und des folgenden Bereichs liegen.
6. Drücken Sie **die Eingabetaste**.
7. Klicken Sie auf **Bereich** hinzufügen, um der Tabelle weitere Zeilen hinzuzufügen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

BEISPIEL

Die folgende Tabelle zeigt eine Beispielkonfiguration von Punktbereichen.

Bereichsanfang	Bereichsende	Punkte
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Feldbeschrei

Feld	Beschreibu
Punktbereich auswählen	(Nur Option zum Bearbeiten oder Löschen vorhandener Punktbereichswerte) Das vorhandener Satz von Punktbereichen, die Sie bearbeiten möchten.
Name des Punktbereichs	Der Name für diesen Bereich von Bewertungen und zugewiesenen Punktwerten.
Punktbereiche	
Starten	(Schreibgeschützt) Der numerische Wert am Anfang des ausgewählten Bewertungsbereichs. Er wird durch den Endwert des vorherigen Bereichs bestimmt. Diese Zahl kann positiv oder negativ sein und schließt ein.
Beenden	Der numerische Wert am Ende des ausgewählten Bewertungsbereichs. Diese Zahl kann positiv oder negativ sein und schließt ein. Er muss größer als der Startwert dieses Bereichs sein.
Punkte	Der erzielte Punktwert für Ergebnisse im ausgewählten Bereich. Diese Zahl kann null, negativ oder positiv sein. **HINWEIS:** Es gibt einen wichtigen Unterschied zwischen "0 Punkten" und "keine Punkte". Ein Wert von 0 Punkten bedeutet, dass der Agent ein Null, basierend auf dem definierten Punktesystem. Der Wert "keine Punkte" bedeutet, dass für einen Agenten an einem bestimmten Tag keine Kennzahlendaten vorlagen und keine Bewertung vorgenommen werden konnte.
Bereich hinzufügen	Fügen Sie der Tabelle eine zusätzliche Punktbereichszeile hinzu.

Ähnliche Themen

- Gamifizierungsebenen konfigurieren: Badge-Ebenen für die Gamifizierung erstellen und verwalten
- Gamifizierungsleistungskategorien verwalten: Geben Sie die Daten an, die von der wiederkehrenden Datenerfassung erfasst werden sollen
- Sammeln von Leistungsdaten für die Gamifizierung

Konfigurieren von KPIs

Auf der **Seite Key Performance Indicators (KPIs)** werden Ziele für die KPIs festgelegt, die Sie für die Überwachung in einem Data Explorer-Bericht oder -Dashboard verfügbar machen möchten.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Mandant verwalten".

Position der Seite

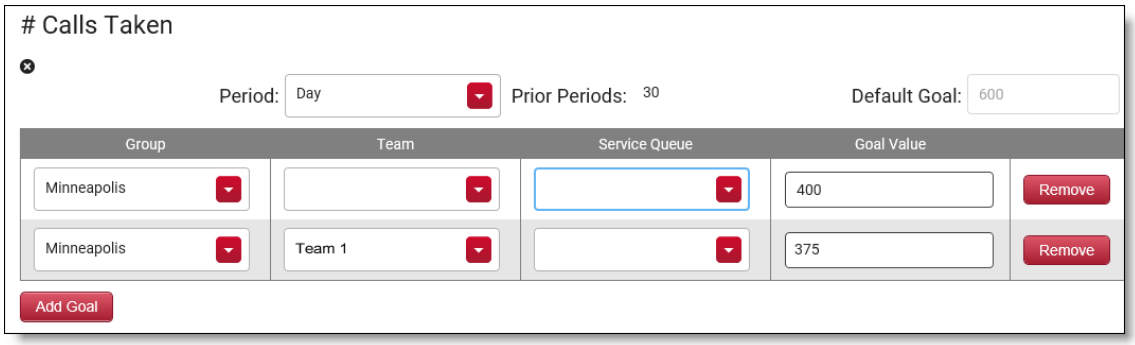
Anwendungsmanagement > Global > Administration > Key Performance Indicators (KPIs)

Alle KPIs haben ein Standardziel, aber dieses Ziel kann sehr weit gefasst sein, sodass es möglicherweise keinen Mehrwert für die Berichterstattung schafft, ohne es durch Hinzufügen spezifischer Ziele zu verfeinern, die für Ihr Contact Center besser geeignet sind. Wenn Sie einem KPI ein Ziel hinzufügen, können Sie die Zielvorgaben für bestimmte Bereiche Ihres Contact Centers, z. B. für eine Gruppe oder ein Team, weiter verfeinern. So kann sich beispielsweise das Ziel "Einhaltung %" für Team A von dem für Team B unterscheiden, da sie sehr unterschiedliche Kontakttypen bearbeiten. Ein KPI kann mehrere Ziele haben, die auf Ihren individuellen Anforderungen basieren.

Ein KPI ist von Natur aus hierarchisch. Wenn Sie sich also ein Ziel setzen und keine Gruppe oder kein Team angeben, gilt das Ziel für alle Gruppen und Teams in Ihrem gesamten Contact Center. Wenn Sie eine Gruppe angeben, gilt das Ziel nur für diese Gruppe und alle Teams, die dieser Gruppe angehören. Wenn Sie sowohl eine Gruppe als auch ein Team angeben, gilt dieses Ziel nur für dieses Team. Ein spezifischeres Ziel hat Vorrang vor einem weniger spezifischen Ziel.

BEISPIEL

Die Gruppe Minneapolis besteht aus den Teams 1, 2 und 3. Wie in der Grafik unten dargestellt, wurde für die Gruppe und alle ihre Teams ein Ziel von 400 Anrufen pro Tag festgelegt. Da Team 1 jedoch komplexere Probleme bearbeitet, wird nur für Team 1 ein Ziel von 375 Anrufen pro Tag festgelegt. Dieses Ziel überschreibt das auf Gruppenebene festgelegte Ziel. Da für die Teams 2 und 3 keine spezifischen Ziele festgelegt wurden, übernehmen sie das Gruppenziel von 400 Anrufen pro Tag.



Die KPIs, die konfiguriert werden können, sind als eine Art Kennzahl in Data Explorer integriert. Siehe "Erstellen eines Berichts".

und Konfigurieren von Unternehmens-KPIs für weitere Informationen.

Konfigurieren eines KPI-Ziels

1. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "KPI** hinzufügen" den zu konfigurierenden KPI aus, und klicken Sie dann auf " **KPI** hinzufügen". Der KPI wird der Seite in alphabetischer Reihenfolge mit einer leeren Zeile hinzugefügt.
2. Füllen Sie die Felder aus, um das KPI-Ziel zu konfigurieren. Das einzige erforderliche Feld ist **der Zielwert**. Alle anderen sind optional. Nicht alle Felder sind für jeden KPI verfügbar.

Feld	Beschreibung
Periode	(Optional) Wählen Sie die Zeiteinheit ("Periode") für den KPI aus.
Vorherige Perioden	(Optional) Geben Sie die Anzahl der vorherigen Perioden für die Kennzahl ein. Für Beispiel: Wenn als Zeitraum "Tag" und als vorherige eingegebene Zeiträume "30" ausgewählt wurde, bezieht sich der Trendvergleich des KPI auf die vorangegangenen 30 Tage.
Standardziel	(Schreibgeschützt) Das Standardziel des KPI. Dieser Wert wird mit den KPI im Daten-Explorer. Das Standardziel kann sehr weit gefasst sein, sodass es möglicherweise keinen Mehrwert für die Berichterstattung schafft, wenn es nicht durch Hinzufügen spezifischer Ziele verfeinert wird.
Gruppe	(Optional) Wählen Sie die Gruppe für das Ziel aus. Die verfügbaren Gruppen sind diejenigen, die auf der Seite "Gruppen" konfiguriert sind (siehe Verwalten von Gruppen .
Team	(Optional) Wählen Sie das Team für das Ziel aus. Die verfügbaren Teams sind diejenigen, die auf der Seite "Teams" konfiguriert sind (siehe Verwalten von Teams).
Servicewarteschlange	(Optional) Wählen Sie die Servicewarteschlange für das Ziel aus. Die verfügbaren Servicewarteschlangen sind die Warteschlangen, die auf der Seite "Servicewarteschlangen" konfiguriert sind (siehe Verwalten von Servicewarteschlangen).
Form	(Optional) Wählen Sie das Evaluierungsformular für das Ziel

aus. Es stehen die Formulare zur Verfügung, die auf dem Evaluierungsformular konfiguriert sind

Feld	Beschreibung
	Manager-Seite (siehe Verwalten von Evaluierungsformularen).
Zielwert	(erforderlich) Geben Sie das Ziel für den KPI ein.

3. Wenn Sie ein weiteres Ziel für den KPI hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Ziel** hinzufügen. Wenn Sie eine Zielzeile aus dem KPI entfernen müssen, klicken Sie neben dieser Zeile auf " **Entfernen** ".
4. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Zielen fertig sind, klicken Sie auf **Speichern**.

Entfernen eines KPI von der Seite

- Klicken Sie auf das **X-Symbol** unter dem KPI-Namen, um den KPI von der Seite zu entfernen. Wenn Sie den KPI entfernen, wird wieder das Standardziel in der Berichterstellung verwendet.

> **HINWEIS** Wenn Sie jede Zielzeile aus einem KPI entfernen, wird der KPI automatisch von der Seite entfernt. Ein KPI muss mindestens eine Zielzeile haben, um auf der Seite zu bleiben.

Prüfen von Benutzer- und Systemänderungen

Auf der Seite "Überwachung" können Sie Änderungen, die von Benutzern oder dem System in Webex WFO vorgenommen wurden, suchen, überprüfen und identifizieren und so einen "Prüfpfad" erstellen. Wenn ein Benutzer eine Änderung im Webex WFO vornimmt, fügt Webex WFO einen Eintrag zur Audit Trail-Tabelle hinzu. In diesem Eintrag wird festgehalten, wer die Änderung vorgenommen hat (der Benutzer) und was der Benutzer geändert hat (das Objekt). Webex WFO bewahrt Informationen in der Audit Trail-Tabelle auf unbestimmte Zeit auf.

> **HINWEIS** "Benutzer" umfassen Systemaufgaben (z. B. die Synchronisierung mit einem ACD) sowie angemeldete Webex WFO-Benutzer. "Objekte" umfassen alles, was Sie in Webex WFO erstellen oder bearbeiten können (z. B.
> Beispiel, Rollen).

> **HINWEIS** Nicht alle Objekte in Webex WFO werden überwacht, und der Prüfpfad schließt Änderungen aus, die von Systemaufgaben vorgenommen wurden. Sie können Systemereignisse **einschließen auswählen** , um Änderungen einzubeziehen, die von Systemaufgaben vorgenommen wurden.

Voraussetzungen

Sie müssen über Supervisor- oder Mandantenberechtigungen verfügen, um Prüfprotokolle anzeigen zu können.

Position der Seite

Anwendungsmanagement > Global > Monitoring > Audit

Prozeduren

Sie können den Überwachungsfilter verwenden, um nur Änderungen einzuschließen, die bestimmte Kriterien erfüllen, basierend auf Änderungen, die bestimmte Benutzer vorgenommen haben, oder Änderungen, die an bestimmten Objekten vorgenommen wurden. Mit dem Überwachungsfilter können Sie einschränken, welche Einträge Webex WFO in der Prüfprotokolltabelle anzeigt. Die Tabelle enthält für jede überwachte Änderung in Webex WFO einen Eintrag.

Filter hinzufügen:

1. Klicken Sie auf **Filter**. Das Filterfenster wird angezeigt.
2. Konfigurieren Sie die Filterfelder.
   Sie können die Einträge im Prüfpfad filtern, um einen oder alle der folgenden Elemente zu finden:
   - Benutzer, die Änderungen vorgenommen haben. Sie können nach Vorname, Nachname, Gruppenname und E-Mail-Adresse filtern.
   - APIs, die aufgerufen wurden, um Änderungen vorzunehmen. Der Überwachungspfad enthält alle Änderungen, die von API Aufrufen dieses Endpunkts vorgenommen wurden.
   - Datum, an dem Änderungen vorgenommen wurden.
   - Objekte, die geändert wurden. Der Prüfpfad enthält geänderte Objekttypen und die Art und Weise, wie sich ein Objekt geändert hat.
3. Klicken Sie auf Ergebnisse filtern.

   HINWEIS Um in die Filterergebnisse aufgenommen zu werden, müssen die Einträge mit den Werten in allen von Ihnen konfigurierten Feldern übereinstimmen.

Filter entfernen:

1. Klicken Sie auf **Filter**. Das Filterfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Filter** löschen.

Weitere Details zu einer Änderung anzeigen:

1. Klicken Sie auf einen Eintrag in der Tabelle "Audit-Pfad", um weitere Details zu den Änderungen anzuzeigen.
2. Um zur Audit-Trail-Tabelle zurückzukehren, klicken Sie erneut auf den Eintrag.

Bewährte Verfahren

- Platzhalterzeichen funktionieren in diesen Feldern nicht. Sie müssen den Feldwert kennen, den Sie prüfen möchten. Geben Sie den vollständigen Namen des Werts ein. Achten Sie darauf, den Namen des Werts richtig zu schreiben. Abgekürzte Formen eines Wertnamens funktionieren nicht.
- Sie verwenden die Felder "Entitätsbezeichnung", "Feldbezeichnung" und "Feldwert", um nach bestimmten Objekten zu suchen, die geändert wurden, sodass der Benutzer, der sie geändert hat, identifiziert werden kann. Sie müssen diese Felder zusammen verwenden. Sie können sie nicht separat verwenden.
  - Entitätsbezeichnung: Der Typ des geänderten Objekts.
  - Feldbeschriftung: Die Identifikationsmethode, mit der Sie das geänderte Objekt suchen möchten.
  - Feldwert: Die eindeutige Kennung des geänderten

  Objekts. BEISPIEL

  Sie möchten herausfinden, wer einer Rolle mit dem Namen "Agent" eine Berechtigung hinzugefügt hat, und Sie möchten anhand des Namens nach dieser Rolle suchen. Sie führen die folgenden Aktionen aus:

  - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Entitätsbezeichnung" die Option "Rolle **" aus**.
  - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Feldbezeichnung" die Option "Name **" aus**.
  - In das Feld "Feldwert" geben Sie "Agent **" ein**.

  Die folgenden Beispiele zeigen, wie Sie diese Felder konfigurieren, um bestimmte Kernkonfigurations-, WFM- und QM-Objekte zu finden.

  - Das Core-Konfigurationsbeispiel veranschaulicht, wie ein Benutzer gefunden wird, der ein allgemeines Core-Konfigurationsobjekt geändert hat.
    - Entitätsbezeichnung: Person **auswählen**.
    - Feldbezeichnung: Wählen Sie Anmelden **aus**.
    - Feldwert: Geben Sie den Benutzernamen des Benutzers ein, der geändert wurde.
  - Um herauszufinden, welcher Benutzer ein gemeinsames WFM Objekt geändert hat, z. B. Schichten.
    - Entitätsbezeichnung: Wählen Sie entweder **"Feste Schicht** " oder **"Variable Schicht**" aus, abhängig vom Typ der gesuchten Schicht.
    - Feldbezeichnung: Wählen Sie "Name **" aus**.
    - Feldwert: Geben Sie den Namen der Schicht ein, die geändert wurde.

- Um herauszufinden, welcher Benutzer allgemeine QM Objekte geändert hat, z. B. die Aufbewahrung oder eine ACD-Konfiguration. Speicherung:
  - Entitätsbezeichnung: Wählen Sie Aufbewahrungsrichtlinie **aus**.
  - Feldbezeichnung: Wählen Sie "Name **" aus**.
  - Feldwert: Geben Sie den Namen der Aufbewahrungsrichtlinie ein, die

  geändert wurde. ACD Konfiguration:
  - Entitätsbezeichnung: Wählen Sie Server aus .
  - Feldbezeichnung: Wählen Sie ID aus .
  - Feldwert: Geben Sie das Feld Geben Sie die ID der ACD ein.

    HINWEIS Um die ID eines ACD zu finden, navigieren Sie zu **Anwendungsverwaltung** > **ACD Konfiguration**. Die ID eines ACD ist nach seinem Namen in der **Tabelle Select ACD** enthalten.

- Wenn Sie zusätzliche Details zu einem Objekt im Audit-Trail anzeigen, beziehen sich die Details auf Objekte in Webex WFO durch eine interne ID und nicht über einen Namen. In der folgenden Tabelle werden allgemeine Ausdrücke beschrieben, die sich auf interne IDs beziehen, und wo diese IDs in Webex WFO zu finden sind.

Gebräuchliche Phrase	Beschreibung
"Eine Person, die durch die ID <ID> identifiziert wird"	Exportieren Sie auf der Seite "Benutzer" die Benutzer. In der exportierten CSV Datei wird diese ID in der Spalte "Benutzer-ID" angezeigt. **HINWEIS** Bei dieser ID handelt es sich um eine interne Webex WFO-ID, nicht um die ACD-ID oder Mitarbeiter-ID des Benutzers.
"Eine Gruppe/ein Team, das/das durch die ID von <ID> identifiziert wird, wurde aktualisiert."	Exportieren Sie auf der Seite "Gruppen" Gruppen. In der exportierten CSV Datei wird diese ID in der Spalte "Gruppen-ID" angezeigt.
"Eine Gruppe/ein Team, das/das durch die ID von <ID> identifiziert wird, wurde aktualisiert."	Exportieren Sie auf der Seite "Teams" die Teams. In der exportierten CSV Datei wird diese ID in der Spalte "Team-ID" angezeigt.

Überwachen der Verbindungen zum Webex WFO-Server

Auf der Seite "Desktop-Überwachung" können Sie die Clientverbindungen zum Webex WFO-Server überwachen. Auf der Seite "Desktop-Überwachung" können Sie den Verbindungsstatus mehrerer Mandanten ermitteln, die Protokolle Ihrer Smart Desktop-Instanz herunterladen und andere Verbindungsdetails anzeigen, um Kundenprobleme zu beheben.

HINWEIS: Die Seite "Desktop-Überwachung" bietet keine Funktionen zur Bildschirmüberwachung.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung Desktop-Überwachung anzeigen.
- mindestens ein Mandant ist konfiguriert.
- Die Benachrichtigungen "Fehler bei asynchronen Protokollen" des Desktopclients und Erfolgsbenachrichtigungen für asynchrone Protokolle des Desktopclients sind für das Abrufen von Protokollen konfiguriert.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale >-Überwachung > Desktop-Überwachung

Prozeduren

Anschlüsse filtern

Sie können die in der Tabelle angezeigten Informationen nach Mandanten und dem Verbindungs- und Aktivierungsstatus der installierten Smartdesktop-Instanzen des Mandanten filtern. Sie können die angezeigten Informationen auch sortieren, indem Sie auf eine Spaltenüberschrift in der Tabelle klicken.

1. Klicken Sie auf **"Filter** anzeigen".
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den gewünschten Filteroptionen. Standardmäßig sind alle Optionen ausgewählt und der Zeitraum ist auf die letzten sieben Tage festgelegt.

Smart Desktop-Protokolle abrufen

Mit der **Schaltfläche Protokolle** abrufen können Sie eine ZIP-Datei mit den Protokollen für jede Smart Desktop-Instanz abrufen, die mit dem Webex WFO-Server Ihres Mandanten verbunden ist.

1. Suchen Sie die Smart Desktop-Instanz, von der Sie Protokolle erhalten möchten, und klicken Sie dann auf **Protokolle** abrufen. Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine ZIP-Datei der Protokolle zum Download bereit ist.

> **HINWEIS** Um benachrichtigt zu werden, müssen Sie aktiviert sein, um die Benachrichtigungen "Asynchrone Protokolle" des Desktop-Clients und Erfolgsmeldungen "Asynchrone Protokolle des Desktopclients" zu empfangen (siehe Konfigurieren von Benachrichtigungen). Wenn diese Benachrichtigungen deaktiviert sind, erhalten Sie die folgende Fehlermeldung:
> Sie müssen die Benachrichtigungen "Desktop Client async logs success" und "Desktop Client async logs error" abonnieren, um diese Protokolle zu erhalten.

2. Öffnen Sie die Benachrichtigung und folgen Sie den Anweisungen, um die ZIP-Datei herunterzuladen.

Feldbeschreibungen

Die Felder auf der Seite "Desktop-Überwachung" werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Mandant auswählen	(Nur Systemadministratoren) Wählen Sie den Mandanten aus, dessen Verbindungen Sie Ansehen möchten. Sie können auch Alle auswählen, um Verbindungen für alle Mandanten anzuzeigen.
Client-Version auswählen	Wählen Sie die Version von Smart Desktop aus, die Sie anzeigen möchten. Sie können auch Wählen Sie Alle, um Verbindungen für alle Versionen von Smart Desktop anzuzeigen.
Zurücksetzen	Stellt die Standardfilterauswahl wieder her.
Exportieren	Exportieren Sie die angezeigten Desktop-Überwachungsdaten als CSV Datei mit dem Namen MachineDetails.csv. Sie haben die Möglichkeit, die Datei zu öffnen oder in Ihrem Download-Ordner zu speichern.
Status	Der Status einer bestimmten Smartdesktop-Installation. ▪ Grün: Verbunden, und die installierte Version ist die aktive Version. ▪ Gelb: Verbunden, und die installierte Version ist nicht die aktive Version. ▪ Rot: Verbunden und es wird eine Warnung angezeigt. ▪ Grau: Verbindung getrennt.
Tenant-Name	Der Name des Besitzers.
Maschinenname	Der Netzwerkname des Clients.
Maschinen-ID	Die UUID (Universally Unique Identifier) des Systems des Benutzers.

Feld	Beschreibung
IP-Adresse	Die IP Adresse des Systems des Benutzers.
Aktivierte Clientversion	Die Smart Desktop-Version, die derzeit auf dem PC des Kunden
ausgeführt wird. Installierte Clientversion	Die neueste Smart Desktop-Version, die auf den PC des Agenten heruntergeladen wurde. Wenn die Die aktive Clientversion und die installierte Clientversion stimmen überein. Der Agent verwendet die aktuellste Version von Smart Desktop.
Verbunden	Zeigt an, dass Smart Desktop derzeit mit dem Webex WFO-Server verbunden ist.
Protokolle	Die Schaltfläche Get Log generiert eine Anforderung für die Protokolle der Smart Desktop-Instanz.
Konfiguration	Mit der **Schaltfläche "Konfiguration** bearbeiten" können Sie die Protokollierungsebene, die Anzahl der Debug-Dateien und die Größe dieser Debug-Dateien für diese Instanz von Smart Desktop anzeigen und bearbeiten.

Ähnliche Themen

- Benachrichtigungen konfigurieren

Geplante Massenkontaktexporte überwachen

Auf der Seite "Überwachung für Massenkontaktexport" können Sie den Status geplanter Massenexporte von Kontakten überwachen.

WICHTIG Webex WFO hat eine aktualisierte Version der Überwachungsseite für den Massenkontaktexport veröffentlicht. Die Überwachungstabelle, die Sie auf der Seite sehen, hängt davon ab, ob die aktualisierte Version
Version wurde in Ihrer Organisation bereitgestellt.

Ein Massenkontakt-Export besteht aus zwei Phasen: der *Aufgabe* (optional) und dem Upload. Während der *Task-Phase* konvertiert Webex WFO Dateien von dem Format, in dem sie aufgezeichnet wurden, in das Format, in dem sie am externen Speicherort gespeichert werden.

Wenn Sie für den Export nicht das Konvertieren von Dateien festlegen, überspringt Webex WFO diesen Schritt. Während der *Upload-Phase* verschiebt Webex WFO die Dateien an den externen Speicherort.

Voraussetzungen

- Sie haben einen externen Speicherort für die exportierten Kontakte konfiguriert.
- Sie haben einen wiederkehrenden oder Ad-hoc-Massenexport von Kontakten erstellt. (Erstellen Sie diese auf der Seite "Interaktionen".)
- (So zeigen Sie Exporte an, die von anderen Personen in Ihrer Organisation erstellt wurden) Sie verfügen über die Berechtigung Massenkontaktexport anzeigen.

Position der Seite

Anwendungsmanagement > Global->-Überwachung > Prüfung des Massenkontaktexports

Vorgehensweise

Zugriff auf exportierte Dateien

Die exportierten Dateien befinden sich im Ordner "Exporte" auf dem von Ihnen konfigurierten externen Speicherort. Bei den Dateien handelt es sich um ZIP-Dateien im CSV Format. Für Dateinamen wird die folgende Namenskonvention verwendet: <"sofort" oder "geplant"> < Name der gespeicherten Suche>-<datestamp>-<timestamp>

Überwachungstabelle für den Massenkontaktexport aktualisiert

Spalte	Beschreibung
Datum	Datum und Uhrzeit der Exporterstellung.
Name	Der Name, der dem Export von der Person zugewiesen wurde, die ihn erstellt hat.
Status	Der aktuelle Status des Exportauftrags.
Bewertete Kontakte	Die Gesamtzahl der Kontakte, die Webex WFO verarbeitet hat. Webex WFO wertet die Suchergebnisse aus, um zu bestimmen, welche Kontakte gültig sind. Das bedeutet, dass die Kontakte über Audiodaten zum Exportieren verfügen. Die Anzahl der ausgewerteten Kontakte kann von der Anzahl der exportierten Kontakte abweichen, wenn die Ergebnisse gültige und ungültige Kontakte enthalten.
Ungültige Kontakte	Die Anzahl der Kontakte, die nach der Evaluierung als ungültig erachtet wurden und nicht zur Bearbeitung eingereicht werden. Ein Beispiel für einen ungültigen Kontakt ist ein Kontakt, der keine Medien zum Exportieren hat.
Kontakte gesendet	Die Gesamtanzahl der Kontakte, die für einen Massen-Kontaktexport übermittelt wurden.

Spalte	Beschreibung
Exportierte Kontakte	Die Anzahl der Dateien Webex WFO erfolgreich in den externen S3-Bucket Ihrer Organisation exportiert hat.
Stelleninhaber	Der Name der Person, die den Auftrag zum Exportieren von Massenkontakten erstellt hat.

Klassische Prüftabelle für die Überwachung des Massenkontaktexports

Spalte	Beschreibung
Datum	Der Zeitpunkt, zu dem der Export erstellt wurde.
Name	Der Name, der dem Export von der Person zugewiesen wurde, die ihn erstellt hat.
Exportstatus	Der Status des Exportvorgangs. **HINWEIS** Wenn der Status Fehlgeschlagen lautet, ist der häufigste Grund Probleme bei der Kommunikation mit dem externen Speicherort. Überprüfen dass es möglich ist, Dateien basierend auf den Anmeldeinformationen zu übertragen, die mit einem Drittanbieter-Tool (z. B. Filezilla) bereitgestellt werden.
Aufgabenanzahl	Die Anzahl der Audio- oder Videodateien, die Webex WFO versucht hat zu konvertieren, einschließlich fehlgeschlagener Konvertierungen.
Aufgaben in Warteschlange	Die Anzahl der Dateien, die darauf warten, in die Exportdatei konvertiert zu werden Format.
Verarbeitete Aufgaben	Die Anzahl der Dateien, die derzeit in die Exportdatei konvertiert werden Format.
Erledigte Aufgaben	Die Dateien, die erfolgreich in das Exportdateiformat konvertiert wurden.
Uploads in Warteschlange	Die Dateien, die darauf warten, auf den externen Speicher verschoben zu werden Ort.
Uploads erfolgreich	Die Dateien, die erfolgreich in den externen Speicher verschoben wurden Ort.
Uploads fehlgeschlagen	Die Dateien, die Webex WFO nicht in die externe Datei verschieben konnte Lagerort.

Ähnliche Themen

- Externe Speicherorte hinzufügen: Erstellen Sie Speicherorte für exportierte Dateien.
- Massenexport von Kontakten: Erstellen Sie Massenexporte von Kontakten.
- Konfigurieren QM Archiveinstellungen
- Konfigurieren von Speicherprofilen
- Verwalten von Rollen und Berechtigungen : Erfahren Sie mehr über die Berechtigungen zum Massenexport von Kontakten und Anzeigen von Massenkontakten.

Benachrichtigungen konfigurieren

Webex WFO kann Benutzer über Meldungen, die als Benachrichtigungen bezeichnet werden, über Systemereignisse informieren.

Die Benachrichtigungen können in Echtzeit oder in zusammengefasster Form nach einem von Ihnen festgelegten Zeitplan übermittelt werden.

Benachrichtigungsempfänger sind in Benachrichtigungsgruppen organisiert. Die Gruppe definiert den Typ des Ereignisses, das eine Benachrichtigung auslöst, die Mitglieder der Gruppe (nur Sie selbst oder mehrere Mitglieder), wie oft Sie Benachrichtigungen erhalten und die Methode, mit der diese Benachrichtigungen gesendet werden.

Ihr Zugriff auf die Konfigurationsmöglichkeiten und die Bereitstellungsmethode hängt von Ihrer Anmeldung und den für Ihre Rolle konfigurierten Berechtigungen ab. Diese Berechtigungen definieren, über welche Systemereignisse Sie benachrichtigt werden können.

Anmeldetyp	Was Sie konfigurieren können
Benutzer ohne Administratorrechte	Benachrichtigungen für sich selbst per Warnung oder E-Mail Benachrichtigungen für sich selbst per Benachrichtigung, E-Mail oder mobile Benachrichtigung. (Mobile Benachrichtigungen gelten nur für Cloud-Bereitstellungen.)
Administratoren	▪ Benachrichtigungen für sich selbst per Warnung oder E-Mail ▪ Benachrichtigungen für eine Gruppe per E-Mail

Feldbeschreibungen

Die Felder auf der Seite "Benachrichtigungen" werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigungsbereich	Wählen Sie den Bereich der Benachrichtigungsgruppe aus: Benachrichtigungen nur für oder Benachrichtigungen für mehrere Benutzer.
Name der Benachrichtigungsgruppe	Ein eindeutiger Name für die Benachrichtigungsgruppe.
Benachrichtigungstypen	Wählen Sie die Art der Benachrichtigungen aus, die Sie erhalten möchten. Die Typen die Ihnen zur Verfügung stehen, werden durch die Berechtigungen bestimmt, die für Ihre Rolle auf der Seite "Rollen" festgelegt wurden.
Echtzeit-Benachrichtigungen	Schließen Sie diesen Abschnitt ab, um Benachrichtigungen in Echtzeit zu erhalten.
Zusammenfassung erhalten.	Füllen Sie diesen Abschnitt aus, um Benachrichtigungen als Zusammenfassungen zu
Versandart Sie	Wählen Sie die Methode aus, über die Sie Benachrichtigungen erhalten möchten. Wenn Entscheiden Sie sich für die E-Mail-Zustellung und die Benachrichtigungen sind nur für Sie, nicht für mehrere Benutzer. Die verwendete E-Mail-Adresse ist diejenige, die auf der Seite Benutzer im Feld Benutzername für Sie konfiguriert ist. Um mobile Benachrichtigungen zu erhalten, benötigen Sie die Berechtigung "Zugriff auf die mobile Calabrio ONE-App".
E-Mail-Verteilerliste	("Diese Benachrichtigungen werden nur an mehrere Benutzer gesendet"-Option) Im unterhalb des Listenfensters eine E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf " **Hinzufügen"**. Im Listenbereich können Sie auf das Stiftsymbol klicken, um eine Adresse zu bearbeiten, oder auf das X-Symbol, um eine Adresse zu löschen.
Anzahl der Benachrichtigungen	Definiert, wie viele Benachrichtigungen Webex WFO für ein Ereignis sendet. Das System meldet einige Ereignisse sofort, während andere bei jeder Systemabfrage gemeldet werden. Durch die Angabe dieser Nummer können Sie sicherstellen, dass Sie nicht viele Benachrichtigungen für dasselbe Ereignis erhalten.
Zusammenfassungskonfiguration erhalten möchten	Wählen Sie die Bedingungen aus, unter denen Sie eine Zusammenfassung Bericht.

Feld	Beschreibung
Zeitplan	In diesem Abschnitt können Sie die Zustellung von Benachrichtigungszusammenfassungen konfigurieren.
Zusammenfassungen senden alle <Zeitraum>	Geben Sie an, wie oft Webex WFO eine Zusammenfassung an Sie sendet. Der Standardzeitraum beträgt alle 24 Stunden.
Startdatum und -zeit	Datum und Uhrzeit des Beginns des Zusammenfassungszeitraums.

Benachrichtigungstypen

Es gibt drei Arten von Benachrichtigungen:

- Information: Ein erwartetes Ereignis ist eingetreten.
- Warnung: Es liegt eine Bedingung vor, die dazu führt, dass Webex WFO nicht mehr funktioniert, wenn die Beschreibung nicht behoben wird
- Fehler: Derzeit besteht eine Bedingung, die dazu führen kann, dass Webex WFO

nicht mehr funktioniert. Benachrichtigungen können auf folgende Arten gesendet werden:

- In der Anwendung angezeigte Warnungen
- E-Mails, die an eine bestimmte Verteilerliste gesendet wurden
- Mobile Benachrichtigungen, die an Ihr Mobilgerät gesendet werden (nur Cloud-Bereitstellungen)

Benachrichtigungen für Mandantenadministratoren und Benutzer

In dieser Tabelle sind die Benachrichtigungstypen aufgelistet, die verfügbar sind, wenn Sie sich bei Webex WFO als Tenant-Administrator oder anderer Benutzer anmelden.

Benachrichtigung	Beschreibung und Lösung
Agentenanmeldung (Support)	**Information:** Ein Agent hat sich bei Webex WFO angemeldet. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Agentenabmeldung (Support)	**Information:** Ein Agent hat sich von Webex abgemeldet WFO. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.

Benachrich	Beschreibung und
Analytics-Datenserver-Fehler (Support)	**Fehler:** Der Analysedatenserver ist nicht Kommunikation mit dem Analytics-Rasterserver. **Lösung:** Überprüfen Sie die Analytics-Datenserver-Protokolle und überprüfen Sie die Konnektivität. Überprüfen Sie, ob auf die Datenbank zugegriffen werden kann.
Nahezu wenig Speicherplatz verfügbar (Support)	**Lösung:** Geben Sie belegten Speicherplatz frei oder fügen Sie zusätzlichen Speicherplatz hinzu.
Aufzeichnungskapazität nähert sich (Support)	**Lösung:** Fügen Sie einen weiteren Record-Server hinzu.
Fehler beim Exportieren von Massenkontakten (Unternehmen)	**Fehler:** Webex WFO konnte die Massen nicht übertragen Kontaktexportdatei. **Lösung:** Überprüfen Sie die Einstellungen für den Zielort für den Massenkontaktexport.
erfolgreicher Export von Kontakten (Unternehmen)	**Information:** Ihr Webex WFO-Massenkontakt Die Exportanforderung war erfolgreich. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Capture-Plug-In-Datenserverfehler (Support)	**Fehler:** Der Erfassungsdatenserver kommuniziert nicht mit dem Webex WFO-Anwendungsserver. **Lösung:** Überprüfen Sie die Erfassungsdatenserverprotokolle und überprüfen Sie die Konnektivität. Überprüfen Sie, ob auf die Datenbank zugegriffen werden kann.
Erfassungsanforderung (Geschäftlich)	**Information:** Ihre Webex WFO-Erfassungsanforderung für WFM der Verlaufsdaten war erfolgreich. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.

Benachrichtigung	Beschreibung und Lösung
Fehler bei der Installation von Cisco JTAPI (Support)	**Fehler:** Die Installation von Cisco JTAPI ist fehlgeschlagen. **Lösung:** Überprüfen Sie die Installationsverfahren für das Cisco JTAPI und wiederholen Sie die Installation.
Installation von Cisco JTAPI erfolgreich (Support)	**Information:** Sie haben Cisco JTAPI erfolgreich installiert. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Fehler bei der Client-Installation (Support)	**Fehler:** Webex WFO wurde nicht korrekt auf dem Desktop installiert. **Lösung:** Überprüfen Sie die Smart Desktop-Installation. Weitere Informationen finden Sie im *Installationshandbuch für Cloud-Bereitstellungen* .
Kontaktziel Alle Benutzer abgeschlossen (Geschäftlich)	**Information:** Benachrichtigt den Ersteller des Ziels und alle Benutzer, die einem Kontaktziel zugewiesen sind, wenn alle Aufgaben im Kontaktziel abgeschlossen sind. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Kontaktziel abgeschlossen (Geschäftlich)	**Information:** Ein Agent hat den Abschluss erfolgreich abgeschlossen seine Webex WFO- QM Kontaktziele. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Kontaktziel erstellt (Geschäftlich)	**Information:** Sie haben erfolgreich eine Webex WFO-Kontaktziel. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
CTI-Plugin-Datenserverfehler (Support)	**Fehler:** Der CTI Datenserver kommuniziert nicht mit dem Webex WFO-Anwendungsserver.

Benachrich	Beschreibung und
	Lösung: Überprüfen Sie die CTI Data Server-Protokolle und überprüfen Sie die Konnektivität.
Datenserver verbunden (Support)	Überprüfen Sie, ob auf die Datenbank zugegriffen werden kann. **Information:** Ein Datenserver wurde verbunden mit Webex WFO. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Datenserver getrennt (Support)	**Fehler:** Ein Datenserver kommuniziert nicht mit dem Webex WFO-Anwendungsserver. **Lösung:** Überprüfen Sie die Datenserverprotokolle und überprüfen Sie die Konnektivität. Überprüfen Sie, ob auf die Datenbank zugegriffen werden kann.
Datenserver Missed Heartbeat (Support)	**Fehler:** Ein CTI Server, SIPREC-Signalisierungsserver oder Die Verbindung zwischen dem Aufzeichnungsserver und dem wfoadapter-Server beträgt mindestens zehn Minuten. Ein Tenant-Task überprüft die Serververbindung alle fünf Minuten. Wenn die Verbindung zwei dieser Prüfungen nicht besteht, sendet Webex WFO diese Warnung und sendet die Warnung alle fünf Minuten, bis die Verbindung mit dem Server wiederhergestellt ist. **Lösung:** Überprüfen Sie, ob der Servercomputer ausgeführt wird. Überprüfen Sie, ob der Serverdienst ausgeführt wird. Überprüfen Sie, ob der Servercomputer mit dem Netzwerk verbunden ist und über das Netzwerk auf den wfoadapter-Server zugreifen kann.
Verzögerter Speicherabruf abgeschlossen (Business)	**Information:** Ihre gespeicherten Daten wurden erfolgreich abgerufen.

Lösung: Es ist keine Aktion erforderlich.

Asynchrone Desktop-Client-Protokolle vollständig (Support)

Benachrichtigung	Beschreibung und Lösung
Fehler bei asynchronen Protokollen des Desktop-Clients (Support)	
Verteilungsanforderung (Geschäftlich)	**Information:** Eine Webex WFO WFM Benutzer erstellt hat Eine Verteilungsanforderung. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Einspruchsantrag gegen Evaluierung (Geschäftlich)	**Information:** Einer der folgenden Fälle ist eingetreten: ▪ Ein Benutzer hat Einspruch gegen eine von Ihnen abgeschlossene Bewertung eingelegt. ▪ Ein Benutzer hat Einspruch gegen eine Bewertung eingelegt, die von einem anderen Benutzer durchgeführt wurde, aber Sie haben sowohl den Bereich für den bewerteten Kontakt als auch die Berechtigung "Jegliche Bewertung bearbeiten". **Lösung:** Überprüfen Sie die Bewertung und alle vom Benutzer eingegebenen Kommentare.
Evaluierungsaudit (Business)	**Informationsmaterial: Eine Evaluierung,** mit der Sie verknüpft sind wurde aktualisiert. Diese Benachrichtigung wird sowohl an den Agenten gesendet, der dem Kontakt zugeordnet ist, als auch an die Person, die die Bewertung aktualisiert hat. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Evaluierung genehmigungspflichtig (Geschäftlich)	**Information:** Eine Webex WFO QM Benutzer hat eine Evaluierung abgeschlossen hat. **Lösung:** Speichern Sie die Evaluierung.
Zu wenig Speicherplatz überschritten (Support)	**Lösung:** Geben Sie belegten Speicherplatz frei oder fügen Sie zusätzlichen Speicherplatz hinzu.
Überschrittene Aufnahmekapazität (Support)	**Lösung:** Fügen Sie einen weiteren Aufzeichnungsserver hinzu.

externalStorageLocationError (Support)	**Fehler:** Während einer Ausführung des Archiv-Kontakt-Handlers Webex WFO einen Fehler beim Herstellen einer Verbindung mit einem externen Speicherort festgestellt hat. **Lösung:** Überprüfen Sie die Konfiguration Ihres externen Speicherorts und testen Sie die Verbindung dazu.
Desktop konnte nicht erfasst werden (Support)	**Fehler:** Ein Benutzer Webex WFO QM kann keine Desktop-Aufzeichnungen erstellen. **Lösung:** Überprüfen Sie die Konfiguration des Webex WFO Smart Desktop.
Bildschirm konnte nicht aufgezeichnet werden (Support)	**Fehler:** Die Warnung lautet wie folgt: **BEISPIEL** Desktop-Ereignis: <Versionsnummer> – Bildschirmaufzeichnung konnte nicht gestartet werden. Diese Benachrichtigung wird angezeigt, wenn ein Benutzer die Bildschirmaufzeichnung für einen einzelnen Anruf versäumt hat. Der Benutzer ist korrekt für die Bildschirmaufzeichnung konfiguriert, und der Smart Desktop hat versucht, den Bildschirm aufzuzeichnen, aber der Versuch war nicht erfolgreich. **Lösung:** Wenn das Problem für ein einzelnes Gerät, das Desktop Recording verwendet, konsistent auftritt, überprüfen Sie die Installation des Dienstes auf diesem PC. Deinstallieren Sie den Smart Desktop, starten Sie den PC neu und installieren Sie den Smart Desktop auf dem betroffenen PC neu. Wenden Sie sich an den Support, wenn das Problem weiterhin besteht.
Sprachaufzeichnung fehlgeschlagen (Support)	Diese Benachrichtigung wird entweder durch einen Fehler verursacht

Benachrich	Beschreibung und
	die von Smart Desktop oder von CTI Signaling stammen.

Benachrich	Beschreibung und
	Intelligenter Desktop **Fehler:** Wenn Smart Desktop die Ursache des Fehlers ist, lautet die Warnung wie folgt: **BEISPIEL** Desktop-Ereignis: <Versionsnummer> – Sprachaufzeichnung konnte nicht gestartet werden. Diese Benachrichtigung wird angezeigt, wenn ein Benutzer die Sprachaufzeichnung für einen einzelnen Anruf versäumt hat. Der Benutzer ist korrekt für die Sprachaufzeichnung konfiguriert, und der Smart Desktop hat versucht, Sprache aufzuzeichnen, aber der Versuch war nicht erfolgreich. **Lösung:** Wenn das Problem für ein einzelnes Gerät, das Desktop Recording verwendet, konsistent auftritt, überprüfen Sie die Installation des Dienstes auf diesem PC. Deinstallieren Sie den Smart Desktop, starten Sie den PC neu und installieren Sie den Smart Desktop auf dem betroffenen PC neu. Wenden Sie sich an den Support, wenn das Problem weiterhin besteht. Wenn dieses Problem auf vielen Telefonen in einer Server Recording-Umgebung auftritt, überprüfen Sie, ob der Service nicht nahezu ausgelastet ist und ob die Konfiguration korrekt ist. Wenden Sie sich an den Support, wenn das Problem weiterhin besteht. **CTI Signalisierung** **Fehler:** Wenn CTI Signalisierung die Fehlerursache ist, lautet die Warnung wie folgt: **BEISPIEL** Signalisierungsserver-Ereignis: Sprachaufzeichnung konnte nicht gestartet werden. Diese Benachrichtigung wird angezeigt, wenn der CTI Signalserver

Benachrich	Beschreibung und
	Ein Anruf mit einem zugeordneten Aufzeichnungsserver konnte nicht initiiert werden. Die Zeile "Details" der Ereignismeldung gibt eine von zwei Kategorien für diesen Fehler an: "Details: Keine SIP-INVITE": Dieser Fehler tritt auf, wenn der CTI Signalisierungsserver keine SIP INVITE-Nachricht von der CTI-Signalisierungsquelle empfangen JTAPI. ▪ **Lösung**: Wenn dieses Problem weiterhin besteht, überprüfen Sie die CTI Datenserverprotokolle, um sicherzustellen, dass der CTI Datenserver SIP-Signalnachrichten von der CTI Signalisierungsquelle empfängt. "Details: Kein verbundener Client": Dieser Fehler tritt auf, wenn der Signalserver nicht mit einem dem Gerät zugeordneten Aufzeichnungsserver verbunden ist. ▪ **Lösung**: Überprüfen Sie die CTI Datenserverprotokolle, um herauszufinden, welche Aufzeichnungsserver mit diesem Gerät verknüpft sind. Stellen Sie sicher, dass sie ausgeführt werden und der Signalisierungsserver und die Aufzeichnungsserver verbunden sind.
Prognosengenauigkeitsanforderung (Business)	**Information:** Eine Webex WFO WFM Benutzer erstellt hat Eine Prognosegenauigkeitsanforderung. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Prognoseanforderung (Geschäftlich)	**Information:** Eine Webex WFO WFM Benutzer erstellt hat Eine Prognoseanforderung. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
FTP-Plug-in-Datenserverfehler (Support)	**Fehler:** Webex WFO konnte keine Daten übertragen von Der Datenserver.

Benachrich	Beschreibung und
	Lösung: Überprüfen Sie die Fehlerprotokolle des Datenservers. Überprüfen Sie die Kommunikation mit dem Datenserver.
Fehler beim Importieren von Verlaufsdaten (Support)	**Fehler:** Webex WFO hat einen Fehler beim Versuch erkannt, Laden von Verlaufsdaten. **Lösung:** Überprüfen Sie die Fehlerprotokolle des Datenservers, wenden Sie sich an den Systemadministrator, und starten Sie den Dienst neu.
Verlaufszusammenführungsanforderung (Business)	**Information:** Eine Webex WFO WFM Benutzer erstellt hat Eine Verlaufsdaten-Zusammenführungsanforderung. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Überlastung des Major-Record-Servers (Unterstützung)	**Lösung:** Fügen Sie einen weiteren Record-Server oder -Kontakt hinzu Webex WFO-Unterstützung.
Sicherung größerer Aufzeichnungen zum Hochladen (Support)	**Lösung:** Fügen Sie einen weiteren Record-Server hinzu oder wenden Sie sich an Webex WFO-Support.
Messaging-Anforderung (Geschäftlich)	**Information:** Eine Messaging-Anforderung, die Sie eingereicht wurde genehmigt oder abgelehnt. Dies gilt auch für den Fall, dass die Auswahl eines dynamischen Intraday-Planungsereignisses genehmigt wurde. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Metrikstatistik (Unterstützung)	**Information:** Eine Webex WFO WFM Benutzer erstellt hat Eine Anforderung für Metrikstatistiken. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Kleinere Überlastung des Datensatzservers (Unterstützung)	**Lösung:** Wenn Sie diese Benachrichtigung häufig erhalten, Fügen Sie einen weiteren Record-Server hinzu oder wenden Sie sich an Webex WFO-Support.

Benachrich	Beschreibung und
Kleinere Aufzeichnungs-Upload-Sicherung (Support)	**Lösung:** Wenn Sie diese Benachrichtigung häufig erhalten, fügen Sie einen weiteren Aufzeichnungsserver hinzu oder wenden Sie sich an Webex WFO-Support.
Mein Ergebnis der Evaluierung (Unternehmen)	**Informationszweck** : Eine Bewertung eines Kontakts, den Sie Bearbeitet wurde abgeschlossen oder bearbeitet. **HINWEIS** Wenn für die Evaluierung eine Genehmigung erforderlich ist, erhalten Sie diese Benachrichtigung, wenn die Evaluierung Genehmigt wurde. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Kein Telefon erkannt (Support)	**Fehler:** Der Smart Desktop wartete auf eine Reihenschaltung-verkettetes Telefon, aber nach sechs Minuten keines gefunden. Dies führt dazu, dass der Service nicht aufgezeichnet wird. Die wahrscheinlichste Ursache ist, dass das Telefon nicht ordnungsgemäß mit dem PC verkettet ist oder das Gerät nicht konfiguriert ist, um seinen RTP Datenverkehr an den PC zu senden. Dies ist eine nützliche Meldung für Bereitstellungen oder wenn die Telefone ständig mit den PCs verbunden sind, die sie aufzeichnen. Wenn PCs routinemäßig von den Telefonen getrennt werden, sollten Sie in Erwägung ziehen, dieses Problem zu deaktivieren. **Lösung:Deaktivieren Sie dieses Problem,** wenn PCs von Telefonen getrennt sind. Überprüfen Sie andernfalls die Konfiguration des Geräts in Unified CM und stellen Sie sicher, dass "SPAN to PC-Port" auf "Aktiviert" festgelegt ist. Überprüfen Sie die physische Verbindung zwischen dem PC und dem Telefon, um sicherzustellen, dass die Telefone richtig verkettet sind. Informationen zum Konfigurieren der

Hardware für Desktop Recording finden Sie im Webex WFO-Installationshandbuch*für Cloud-Bereitstellungen*

Benachrich	Beschreibung und

Benachrich	Beschreibung und
QM Sprachverarbeitung (Business)	**Information:** Ein Agent hat sich bei Webex WFO angemeldet. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Abstimmung abgeschlossen (Geschäftlich)	**Information:** Diese Benachrichtigung benachrichtigt Sie jedes Mal Ein Abstimmungsauftrag wurde erfolgreich abgeschlossen. Es enthält die Auftragsnummer sowie die Start- und Endzeit des Auftrags. **HINWEIS** Um diese Benachrichtigung zuweisen zu können, müssen Sie über die Schaltfläche "Verwalten QM" und "Unternehmen empfangen" verfügen. Berechtigungen für Benachrichtigungen. Weisen Sie diese Benachrichtigung nur zu, wenn Ihr Contact Center über eine Aufzeichnungsarchitektur verfügt, die einen Abgleich erfordert. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Aufzeichnungsexport (Business)	**Information:** Ihre Kontakt-Exportanfrage Der Kontakt wurde erfolgreich abgeschlossen und der Kontakt steht zum Download bereit. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Fehler bei Aufzeichnung der maximalen Länge (Support)	**Fehler:** Eine Aufzeichnung hat die maximale Anruflänge Ihres Unternehmens erreicht, die auf der Seite "allgemeine Einstellungen" von QM konfiguriert wurde. **Lösung:** Überprüfen Sie die Aufzeichnung, um festzustellen, ob der Kontakt tatsächlich länger war als Ihre maximale Anruflänge oder ob die Aufzeichnungslänge ein Fehler ist und die Aufzeichnung früher hätte beendet werden sollen. Wenn die Aufzeichnungslänge ein Fehler ist, bedeutet dies normalerweise, dass Webex WFO kein

Anrufbeendigungsereignis von Ihrem Signalanbieter	empfangen hat. Wenn Sie diese Benachrichtigung erhalten
Benachrich	**Beschreibung und**

Benachrich	Beschreibung und
	Es kann vorkommen, dass ein Problem mit Ihrem Signalisierungsanbieter vorliegt.
Fehler beim Abrufen von Datenserverprotokollen (Support)	**Fehler:** Ihre Anforderung nach Webex WFO-Datenserverprotokollen konnte nicht abgeschlossen werden. **Lösung:** Überprüfen Sie die Datenserververbindung. Überprüfen Sie, ob auf die Datenbank zugegriffen werden kann. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Support.
Abrufen von Serverprotokollen erfolgreich (Support)	**Information:** Ihre Anforderung Webex WFO-Datenserverprotokolle wurde erfolgreich abgeschlossen. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Zeitplanänderung (Geschäftlich)	**Information:** Person (z. B. ein Planer oder Analyst) hat eine Änderung an Ihrem Zeitplan vorgenommen, z. B. Ihre Pausenzeit verschoben. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Zeitplanerinnerung (Geschäftlich)	**Information:** Dies ist eine Erinnerung an eine bevorstehende Geplante Aktivität. Erinnerungen werden nur an Webex WFO-Benutzer gesendet, die derzeit angemeldet sind. Sie werden 15 Minuten vor Beginn der Aktivität gesendet. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Zeitplananforderung (Geschäftlich)	**Informationshinweis:** Dies ist eine Benachrichtigung an eine Webex WFO-Benutzer, der eine Zeitplananforderung gestellt hat, dass die Anforderung genehmigt oder abgelehnt wurde. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Schichtbudget-Analyseanforderung	**Information:** Eine Webex WFO WFM Benutzer erstellt hat

Benachrich	Beschreibung und
(Wirtschaft)	Eine Schichtbudget-Analyseanforderung. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Signalisierungsserver aktiv (Support)	**Information:** Ein Signalisierungsserver ist aktiviert. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Erzwungener Standby-Modus des Signalisierungsservers (Support)	**Fehler:** Der Signalserver ist in den erzwungenen Standbymodus gewechselt und inaktiv. **Lösung:** Weitere Informationen finden Sie in den Protokollen des Signalisierungsservers.
Signalserver – Unkontrollierte Ausfallsicherung (Support)	**Fehler:** Der aktive Signalisierungsserver ist ausgefallen, und der Standby-Signalisierungsserver ist jetzt aktiv. **Lösung:** Weitere Informationen finden Sie in den Protokollen des Signalisierungsservers.
Failover für Signalserverwartung (Support)	**Fehler:** Der aktive Signalisierungsserver ist in den Wartungsmodus gewechselt und der Standby-Signalisierungsserver ist nun aktiv. **Lösung:** Weitere Informationen finden Sie in den Protokollen des Signalisierungsservers.
Signalserver-Telefonieanbieter fehlgeschlagen (Support)	**Fehler:** Der Signalserver hat die Verbindung zum Telefonieanbieter getrennt und ist inaktiv. **Lösung:** Weitere Informationen finden Sie in den Protokollen des Signalisierungsservers.
stagedUploadServerConnectionFailure (Support)	
Strategische Prognose – Anforderung (Business)	**Information:** Eine Webex WFO WFM Benutzer erstellt hat

Benachrich	Beschreibung und
	Eine Anforderung einer strategischen Prognose. **Lösung:** Es ist keine Aktion erforderlich.
Fehler beim Sync-Plug-in-Datenserver (Support)	**Fehler:** Der Synchronisierungsdienst ist fehlgeschlagen. **Lösung:** Führen Sie die folgenden Schritte aus: 1. Stellen Sie sicher, dass der Synchronisierungsdienst ausgeführt wird. 2. Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Server, auf dem der Synchronisierungsdienst installiert ist, kommunizieren können. 3. Überprüfen Sie die Protokolle des Synchronisierungsdienstes.
Zweistufiger Plug-In-Datenserverfehler (Support)	**Fehler:** Beim zweistufigen Hochladen von Daten ist ein Fehler aufgetreten. **Lösung:** Überprüfen Sie die Datenserverprotokolle. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Support.
Unerwarteter Fehler auf dem Desktop (Support)	**Fehler:** Beim Ausführen einer Aufgabe ist ein unerwarteter Fehler aufgetreten. **Lösung:** Überprüfen Sie die Desktop-Debug-Datei auf den mit diesem Fehler verbundenen Grund. Starten Sie den Desktop des Agenten neu. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Support.
Sprachpakete nicht empfangen (Support)	**Fehler:** Webex WFO hat keine Pakete auf dem SPAN-Port empfangen. Wenn Sie den Kundenkontakt eines Agenten überwachen, hören Sie nichts. Nach 15 Sekunden wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass keine Pakete empfangen werden. Ihr Versuch, den Kundenkontakt des Agenten aufzuzeichnen, führt zu einer leeren Aufzeichnung. **Lösung:** Überprüfen Sie Folgendes:

Benachrich	Beschreibung und
	▪ PC-Port ▪ PC-Sprach-VLAN-Zugriff ▪ An PC-Port weiterleiten ▪ Gerätesicherheitsmodus Überprüfen Sie auch die Konfiguration der Telefoncodecs des Agenten.

Mehrere Kontakte gleichzeitig löschen oder aktualisieren

Verwenden Sie die Seite "Massenkontaktvorgänge", um mehrere Kontakte zu löschen, die Aufbewahrungsrichtlinien mehrerer Kontakte zu ändern oder benutzerdefinierte Metadaten für mehrere Kontakte gleichzeitig zu aktualisieren, anstatt mit Kontakten einzeln auf der Seite Interaktionen zu arbeiten.

> **HINWEIS:** Dies ist eine neue Funktion, die noch nicht allgemein verfügbar ist. Wenn Sie frühzeitig auf diese Funktion zugreifen möchten, wenden Sie sich an Ihren Cisco Account Manager.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verwendet Webex WFO Cloud. Massenkontaktvorgänge sind für lokale Bereitstellungen nicht verfügbar.
- Die Seite "Vorgänge für Massenkontakte" wurde für Ihre Organisation aktiviert.
- Sie verfügen über mindestens eine der folgenden Berechtigungen:
  - Massenlöschung
  - Aufbewahrung von Massenaktualisierungen
  - Massenaktualisierung von Metadaten
- Sie verfügen über eine CSV Datei mit einer Liste der Kontakt-IDs, mit denen Sie arbeiten möchten. Diese Datei muss mindestens eine Spaltenüberschrift "Kontakt-ID" enthalten. Sie kann weitere Spaltenüberschriften enthalten, diese sind jedoch nicht erforderlich. Eine Möglichkeit, diese Datei zu erstellen, besteht darin, eine Liste der Kontakte zu exportieren, mit denen Sie von der Seite Interaktionen arbeiten möchten. Anweisungen finden Sie unter Exportieren von Kontaktmetadaten . Ihr Export muss die Spalte "Kontakt-ID" enthalten.

- (So aktualisieren Sie die Aufbewahrungsrichtlinien für Kontakte) Ihre Organisation hat mindestens eine Aufbewahrungsrichtlinie auf der Seite Aufbewahrung erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Datenaufbewahrungsrichtlinien für QM und Analytics .
- (Zum Aktualisieren oder Löschen benutzerdefinierter Metadaten für Kontakte) Ihre Organisation hat auf der Seite "Metadaten-Manager" benutzerdefinierte Metadaten erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern .

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > QM > QM Kontaktabläufe > Massenkontaktvorgänge

Prozeduren

Mehrere Kontakte löschen

WICHTIG: Das Löschen von Kontakten ist endgültig. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

1. Wählen Sie Massenlöschung von Kontakten **aus**.
2. Klicken Sie auf **Datei** auswählen und laden Sie die Tabelle mit den Kontakten hoch, die Sie löschen möchten. Eine Liste der Kontakte wird rechts auf der Seite angezeigt.
3. Geben Sie im Feld "Begründung **" den Grund für das** Löschen der Kontakte an. Dieser Grund ist für jeden sichtbar, der einen Bericht zu Bulk-Aufgaben ausführt.
4. Klicken Sie auf **Senden**. Die **Schaltfläche Kontakte löschen?** öffnet sich.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**. Das Fenster wird geschlossen und es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Aktualisieren der Aufbewahrungsrichtlinie für mehrere Kontakte

1. Wählen Sie Massenaktualisierung der Kontaktaufbewahrungsrichtlinie **aus**.
2. Klicken Sie auf **Datei** auswählen und laden Sie die Tabelle mit den Kontakten hoch, die Sie aktualisieren möchten. Eine Liste der Kontakte wird rechts auf der Seite angezeigt.
3. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Aufbewahrungsrichtlinie die Aufbewahrungsrichtlinie** aus, die auf die Kontakte angewendet werden soll.
4. Geben Sie im **Feld Grund** an, warum Sie den Kontakten die Aufbewahrungsrichtlinie zuweisen. Dieser Grund ist für jeden sichtbar, der einen Bericht zu Bulk-Aufgaben ausführt.
5. Klicken Sie auf **Senden**. Die **Option Kontaktaufbewahrungsrichtlinien aktualisieren?** öffnet sich.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**. Das Fenster wird geschlossen und es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Benutzerdefinierte Metadaten für mehrere Kontakte aktualisieren

WICHTIG: Die Aktualisierung der benutzerdefinierten Metadaten ist dauerhaft. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

1. Wählen Sie Massenaktualisierung von Kontaktmetadaten **aus**.
2. Klicken Sie auf **Datei** auswählen und laden Sie die Tabelle mit den Kontakten hoch, die Sie aktualisieren möchten. Eine Liste der Kontakte wird rechts auf der Seite angezeigt.
3. Wählen Sie im **Abschnitt Metadaten** aktualisieren in der Dropdown-Liste Metadatenfeld das Metadatenfeld **aus, das** Sie aktualisieren möchten. Die Optionen in dieser Liste stammen aus der Seite "Metadaten-Manager".
4. Geben Sie den Wert, den Sie zuweisen möchten, in das **Feld "Metadatenwert** " ein.

   BEISPIEL: Ihr Unternehmen verwendet ein benutzerdefiniertes Metadatenfeld mit der Bezeichnung "Kundenbindungsstufe", mit dessen Hilfe Kunden mit der höchsten Treuestufe dem Concierge-Support zugewiesen werden können. Sie müssen einer Gruppe von Kontakten die Treuestufe "Silber" zuweisen. **Im Abschnitt Metadaten** aktualisieren können Sie

   Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Metadatenfeld " die Option "Kundenbindungsstufe" aus, und geben Sie "Silber" in das Feld "Silber" ein.

   Metadatenwert .
5. (Optional) Um weitere Metadaten für diese Kontakte zu aktualisieren, wiederholen Sie die Schritte 3 und 4.
6. Geben Sie im Feld "Begründung " an, warum Sie die Metadaten für diese Kontakte aktualisieren. Dieser Grund ist für jeden sichtbar, der einen Bericht zu Bulk-Aufgaben ausführt.
7. Klicken Sie auf **Senden**. Die Option **Kontaktmetadaten aktualisieren?** öffnet sich.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**. Das Fenster wird geschlossen und es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Metadaten für mehrere Kontakte löschen

Entfernen Sie alle Werte für ein bestimmtes Metadatenfeld aus den Kontakten.

WICHTIG Das Löschen eines Metadatenfelds ist dauerhaft. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

1. Wählen Sie Massenaktualisierung von Kontaktmetadaten **aus**.
2. Klicken Sie auf **Datei** auswählen und laden Sie die Tabelle mit den Kontakten hoch, die Sie aktualisieren möchten. Eine Liste der Kontakte wird rechts auf der Seite angezeigt.
3. Wählen Sie im **Abschnitt Metadaten** löschen das Metadatenfeld aus, dessen Wert Sie aus dem Feld **Dropdown-Liste "Metadatenfeld** ". Die Optionen in dieser Liste stammen aus der Seite "Metadaten-Manager".

   BEISPIEL: Ihr Unternehmen verwendet ein benutzerdefiniertes Metadatenfeld mit der Bezeichnung "Kundenbindungsstufe", mit dessen Hilfe Kunden mit der höchsten Treuestufe dem Concierge-Support zugewiesen werden können. Du brauchst

, um die Treueebene von einer Gruppe von Kontakten zu entfernen. Wählen Sie im **Abschnitt "Metadaten** löschen" in der Dropdown-Liste "Metadatenfeld **" die** Option "Kundenbindungsstufe" aus. Wenn die Ausführung dieses Auftrags beendet ist, ist das Feld "Kundenbindungsstufe" für diese Kontakte leer.

4. Geben Sie im **Feld "Begründung** " an, warum Sie das Metadatenfeld für diese Kontakte löschen. Dieser Grund ist für jeden sichtbar, der einen Bericht zu Bulk-Aufgaben ausführt.
5. Klicken Sie auf **Senden**. Die Option **Kontaktmetadaten aktualisieren?** öffnet sich.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**. Das Fenster wird geschlossen und es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Anzeigen eines Datensatzes mit Bulk-Aufgaben

Führen Sie einen Bericht aus, in dem Massenaktualisierungen von Kontakten aufgeführt werden, wer sie ausgeführt hat und warum.

1. Wählen Sie Bericht zu Bulk-Aufträgen **aus**.
2. Wählen Sie in den Datumsbereichsfeldern **das Start- und Enddatum des Zeitraums aus, für den** Sie Berichte erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf Ausführen . Eine Liste der Bulk-Aufträge wird rechts auf der Seite angezeigt.
4. (Optional) Um eine Liste der Kontakt-IDs herunterzuladen, die in einem Auftrag enthalten sind, klicken Sie auf die Nummer des Auftrags in der **Spalte Auftrags-ID** .

Ähnliche Themen

- Passen Sie die Spalten auf der Seite "Interaktionen" an: Stellen Sie sicher, dass die Spalte "Kontakt-ID" Teil der exportierten Datei ist.
- Kontakt-Metadaten exportieren: Erstellen Sie eine Liste der Kontakte, die Sie gleichzeitig verarbeiten möchten.
- Richtlinien zur Datenaufbewahrung für QM und Analytics verwalten: Erstellen Sie Regeln, die regeln, wie Kontaktdaten gespeichert werden.
- Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern: Erstellen Sie Informationen, die an Kontakte angehängt werden können.

Benutzer verwalten

Funktionsweise von Lizenzen

Lizenzen gewähren Ihnen rechtmäßigen Zugriff zur Nutzung Webex WFO. Sie verwenden Lizenzen, um die Funktionalität von Webex WFO mit seinen Rollen und Berechtigungen zu verknüpfen.

Lizenzmodell

Cisco verfügt über ein Lizenzierungsmodell mit Abonnementabrechnung und nicht zugesicherten Lizenzen für Webex WFO-gehostete Bereitstellungen.

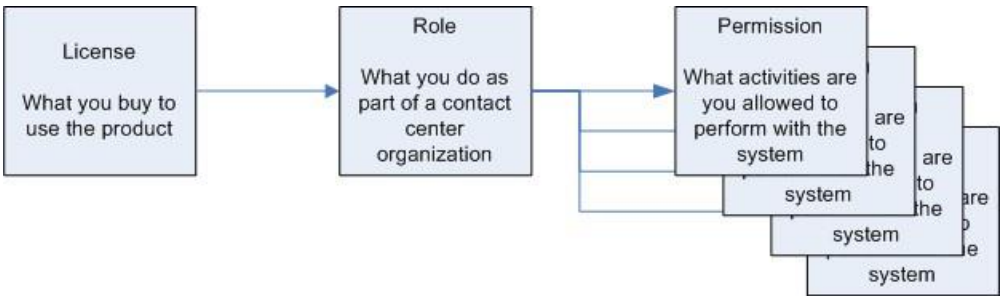
Wenn Sie ein Abonnement für Webex WFO erwerben, stimmen Sie einer von Cisco so genannten "monatlichen Mindestverpflichtung" zu: einer Mindestanzahl von Arbeitsplätzen, die zu einem bestimmten Preis erworben werden. Wenn Sie mehr Lizenzen nutzen, als Sie im Rahmen Ihrer monatlichen Verpflichtung vereinbart haben, stellt Cisco Ihnen die einzelnen Lizenzen in Rechnung. Dies wird als "nicht zugesicherte Lizenz" bezeichnet.

Cisco stellt Ihnen periodisch, monatlich, vierteljährlich oder jährlich eine Rechnung aus.

BEISPIEL Sie haben eine monatliche Mindestbindung von 100 QM Plätzen, die Ihren Anforderungen von Februar bis Oktober entspricht. Ihr Contact Center ist während der Weihnachtszeit stärker ausgelastet (November bis Januar). Während dieser Zeit nutzen Sie 150 QM Arbeitsplätze. Für diese drei Monate werden Ihnen 100 Arbeitsplätze zum Preis für zugesicherte Lizenzen und 50 Arbeitsplätze zum Preis für nicht zugesicherte Lizenzen in Rechnung gestellt.

Lizenzierung, Rollen und Berechtigungen

Lizenzen sind mit den Rollen der Benutzer im System verknüpft. Der Zugriff, den Benutzer auf Webex WFO-Funktionen haben, basiert auf ihrer Rolle und den mit ihrer Rolle verknüpften Berechtigungen. Weitere Informationen zum Zuweisen von Rollen und Berechtigungen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen .



Jeder aktive Webex WFO-Benutzer ist einer oder mehreren Lizenzen zugeordnet und kann eine oder mehrere Rollen innehaben. Jede einzelne Lizenz wird als Einzelplatzlizenz bezeichnet. Lizenzplätze werden nach der Anzahl der aktiven Benutzer mit dieser lizenzierten Rolle gezählt. Alle Kunden müssen über eine festgelegte Anzahl an Arbeitsplätzen und Lizenzen für jeden aktiven Benutzer verfügen.

Aktive Benutzer können lizenziert werden und haben Zugriff auf Webex WFO. Inaktive Benutzer können nicht lizenziert werden oder Zugriff auf Webex WFO haben. Wenn Sie einen aktiven Benutzer in einen inaktiven Benutzer ändern, wird seine Lizenz verfügbar, und Sie können sie anderen Benutzern neu zuweisen.

Die folgenden Lizenztypen sind verfügbar:

- Datenlizenzen
- Webex WFO-Zugriffslizenzen
- Administrationslizenzen
- Nutzungslizenzen
- Lizenzen für Bot Analytics
- Insights-Lizenzen

Datenlizenzen

Webex WFO-Benutzern mit Erfassungsfunktionen (in erster Linie Contact Center-Agenten) ist eine Datenlizenz zugeordnet. Die standardmäßige Agentenrolle wird automatisch mit diesem Lizenztyp verknüpft. Die Datenlizenzen umfassen Folgendes:

- Compliance Recording (CR): Benutzer können per Audioaufzeichnung aufgezeichnet werden und ihre eigenen Kontakte überprüfen.
- Quality Management (QM) – Benutzer können aufgezeichnet und evaluiert werden und ihre eigenen Kontakte und Bewertungen einsehen (QM Datenlizenzen CR enthalten).
- Workforce Management (WFM) – Benutzer können eingeplant werden und auf Zeitplanänderungsfunktionen zugreifen.

- Analytics Essentials: Benutzer können analysiert werden und die von ihren Kontakten erstellten Analysedaten überprüfen. Die Audiokontakte der Benutzer werden transkribiert und automatisch mit der Interaktionszusammenfassung zusammengefasst. Benutzer können die Stimmung von Agenten und Kunden sowie KI-Argumente einsehen.
- Analytics Enterprise: Enthält alle Analytics Essentials, außerdem haben Benutzer Zugriff auf Auto QM und Trending Topics. Darüber hinaus verfügen Benutzer über eine Trendanalyse, mit der Sie Stimmungsänderungen während einer Interaktion verfolgen können.
- Desktop-Analyse: Benutzer können die Desktop-Aktivität und die Anwendungsnutzung von Agenten überwachen. Diese Lizenz ist als Add-on für Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) oder Workforce Management (WFM) erhältlich.
- Überwachung: Benutzer können die Bildschirme der Agenten live anzeigen. Diese Lizenz ist als Add-on zu Cisco Compliance Recording (CR) oder Workforce Management (WFM) erhältlich.
- Datenverwaltung – Diese Lizenz wird nicht mehr verkauft.

HINWEIS Benutzer mit Datenlizenzen haben eingeschränkten Zugriff auf Webex WFO-Funktionen. Sie sind darauf beschränkt, ihre eigenen Daten zu überprüfen.

Webex WFO-Zugriffslizenzen

Für jedes System stellt Cisco bis zu fünf Webex WFO-Zugriffslizenzen bereit. Die Webex WFO-Zugriffslizenz stellt einen Großteil der Berechtigungen bereit, mit denen diese Rollen Zugriff auf die vollständige Anwendung haben.

Bot Analytics-Lizenz

Mit einer Bot Analytics-Lizenz können Nutzer die Leistung und Qualität ihrer Konversations-KI-Produkte überwachen und verbessern.

Insights-Lizenzen

Insights ist das führende Business-Intelligence-Produkt von Cisco. Insights-Lizenzen gewähren Benutzern Zugriff auf Insights. Jeder, der Insights-Inhalte erstellen oder anzeigen muss, muss über eine Insights-Lizenz verfügen. Für eine einzelne Rolle ist nur eine der beiden unten aufgeführten Insights-Lizenzen erforderlich, aber jede Lizenz muss mindestens einer Rolle zugewiesen sein.

- Insights-Reader – Benutzer können Insights-Dashboards anzeigen, die von jemandem mit einer Insights-Autorenlizenz erstellt und für sie freigegeben wurden.
- Insights-Autor: Benutzer können Insights-Analysen und -Dashboards erstellen und freigeben.

Beispiele für Benutzer mit mehreren Rollen

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Lizenzierung von Benutzern mit mehr als einer Rolle.

Beispiel 1: Ein QM Agent, der auch Prüfer ist

Ein Benutzer verfügt über eine Prüferrolle, die mit einer Webex WFO-Zugriffslizenz verknüpft ist, und eine Agentenrolle, die mit einer Quality Management-Lizenz verknüpft ist, um seine eigenen Kontakte zu erfassen. Die Prüferrolle umfasst einige Agenten- und einige Supervisor-Funktionen. Dieser Benutzer verwendet zwei Lizenzen: eine für Quality Management und eine für Webex WFO-Zugriff. In diesem Fall verringert sich die Anzahl der verfügbaren Arbeitsplätze für die Quality Management-Lizenz und die Anzahl der Arbeitsplätze für die Webex WFO-Zugriffslizenz um jeweils eins. Wenn dieser Benutzer nur Sprachaufzeichnungen benötigt, kann eine Call Recording-Lizenz anstelle einer Quality Management-Lizenz verwendet werden.

Beispiel 2: Ein QM Agent, der ebenfalls mit WFM eingeplant ist

Ein Benutzer verfügt über eine Agentenrolle, die mit einer Quality Management-Lizenz und einer Workforce Management-Lizenz verknüpft ist. Auf diese Weise können die Kontakte des Agenten erfasst und die Arbeitszeit des Agenten geplant werden. Darüber hinaus können die Agenten ihre eigenen Kontakte und Bewertungen anzeigen oder Zeitpläne ändern. Dieser Benutzer verbraucht zwei Lizenzen.

Mit QM- und Analytics-Lizenzen verfügbare Funktionen

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen aufgeführt, die mit verschiedenen Lizenzen verfügbar sind.

Funktion	Einhaltungsaufzeichnung (CR)	Quality Management (QM)	Analysen Grundlagen	Analysen Unternehmen	Desktop Analysen läuft	Überwachung
Audio aufzeichnen oder importieren Audio von einem ACD	X	X				
Importieren Interaktionen von digital Kanäle	X	X	X	X		
Display Aufzeichnung		X				
Bewertungen		X				
Berichterstattung in entweder Daten	X	X	X	X	X	

Explorer oder

Funktion	Einhaltung saufzeichnung (CR)	Quality Management (QM)	Analysen Grundlagen	Analysen Unternehmen	Desktop Analysen	Überwachung läuft
Einblicke						
Live-Bildschirm Überwachung		X				X
Desktop Überwachung	X	X			X	X
Kontakt Warteschlange		X				
Automatisiert Pause und Heranführung von Aufzeichnung		X				
Erstellen und Benutzerdefiniert bearbeiten Metadaten assoziiert Mit Kontakten		X				
Erstellen und Evaluierung bearbeiten formt		X				
Standard anzeigen Bewertungen		X				
Erstellen und Nach Anruf anzeigen befragungen		X				
Exportieren kontakte	X	X				

Funktion	Einhaltungsaufzeichnung (CR)	Quality Management (QM)	Analysen Grundlagen	Analysen Unternehmen	Desktop Analysen läuft	Überwachung
QM Ansichten	X	X				
QM Workflows	X	X				
Kontakt identifizieren	X	X				
Agent Forscher			X	X	X	
Transkription			X	X		
Gefühl Analyse						
Gefühl Analyse-Agent und Kunde			X	X		
Stimmungsanalyse - Trend Analyse*				X		
Wechselwirkung Übersicht			X	X		
Desktop Aktivität Sendungsverfolgung und Analytik			X	X	X	
Anwendung Verwendung			X	X	X	

Funktion	Einhaltungsaufzeichnung (CR)	Quality Management (QM)	Analysen Grundlagen	Analysen Unternehmen	Desktop Analysen läuft	Überwachun
Desktop - Manager			X	X	X	
Automatische QM				X		
Laufend Themen				X		

*Die Trendanalyse ermöglicht es Ihnen, Stimmungsänderungen während einer Interaktion zu verfolgen.

Ähnliche Themen

- Verwalten von Rollen und Berechtigungen : Erstellen Sie Rollen und legen Sie Berechtigungen für den Zugriff auf Webex WFO fest.

Erstellen und Bearbeiten von Benutzern

Wählen Sie "Neuen Benutzer erstellen", um einen neuen Benutzer in Webex WFO zu erstellen. Sie können auch "vorhandenen Benutzer bearbeiten" wählen, um alle Benutzer, die sich bereits im System befinden, zu bearbeiten oder zu deaktivieren. Die Felder auf den Seiten zum Erstellen/Bearbeiten von Benutzern werden im Folgenden beschrieben.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Benutzer

HINWEIS Wenn Sie in synchronisierten Systemen einen Benutzer deaktivieren möchten, müssen Sie den Benutzer zuerst im ACD löschen und dann in Webex WFO deaktivieren. Der Synchronisierungsdienst deaktiviert keine Benutzer in Webex WFO, wenn sie im ACD gelöscht werden, daher muss dies manuell erfolgen.

WICHTIG : Die E-Mail-Adressen eines Benutzers müssen gültig und auf dem Kunden SMTP konfiguriert sein, bevor ein neuer Benutzer zu Webex WFO hinzugefügt oder die E-Mail-Adresse eines vorhandenen Benutzers in Webex WFO aktualisiert wird.
Andernfalls kann Webex WFO keine E-Mails an die E-Mail-Adresse des Benutzers senden. Diese Meldung gilt nur für Organisationen, die Benutzer so konfiguriert haben, dass sie Aktivierungs- und Willkommens-E-Mails zum Festlegen ihrer Kennwörter erhalten.

Feld	Beschreibung
Benutzer auswählen Bis	(Option "vorhandenen Benutzer bearbeiten") Der Benutzer, den Sie bearbeiten möchten. Standardmäßig zeigt die Liste nur aktive Benutzer an. Um sowohl aktive als auch inaktive Benutzer anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Inaktive Benutzer anzeigen".
Vorname	Der Vorname des Benutzers.
Nachname	Der Nachname des Benutzers.
User Name (Benutzername)	Die E-Mail-Adresse des Benutzers.
Windows-Anmeldung	Der Anmeldename des Benutzers für Microsoft Windows. Wenn Sie Active Directory, einschließlich des Domänennamens: <Domänenname>\<Anmeldename>
Mitarbeiter-ID	(Optional) Die Mitarbeiter-ID des Benutzers. Wenn Sie Folgendes integrieren müssen Mit einem HRMS, das keine ACD-ID oder E-Mail-Adresse als eindeutige Kennung verwendet, können Sie Benutzer identifizieren, indem Sie ihre Mitarbeiter-ID in dieses Feld eingeben.
Kontostatus er	Entsperren Sie das Konto eines Benutzers. Das Konto eines Benutzers ist gesperrt, wenn überschreitet die maximale Anzahl zulässiger Anmeldeversuche. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Kennwortrichtlinie.
Kennwort	Erstellen Sie ein Kennwort für den Benutzer. Sobald dieses Passwort festgelegt ist, kann der Benutzer es über die Schaltfläche "Angemeldet" in der Symbolleiste zurücksetzen, um es personalisierter oder einprägsamer zu gestalten. Während Sie das Kennwort festlegen, zeigt Webex WFO unter diesem Feld einen Balken für die Kennwortstärke an. Passwörter sollten mindestens "stark" sein. Weitere Informationen zu den Anforderungen an die Kennwortkomplexität und zum Einrichten von Regeln für Kennwörter finden Sie unter Konfigurieren der Kennwortrichtlinie .

Feld	Beschreibu
Kennwort bestätigen	Geben Sie das Passwort genau so ein, wie Sie es im Feld Passwort eingegeben haben. Feld.
Benutzerprofile	(Schreibgeschützt) Diese Tabelle fasst die Identität des Benutzers aus externen Quellen zusammen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Benutzerprofilen .
Benutzer aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Benutzer zu aktivieren. Der Benutzer kann sich erst anmelden, wenn das Benutzerkonto aktiviert wurde. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Benutzer zu deaktivieren. Der Benutzer kann sich nicht mehr anmelden, nachdem das Benutzerkonto deaktiviert wurde.
ACD-ID wiederverwenden	(Nur Avaya ACD-synchronisierte Benutzer) Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die ACD ID-Zuordnung von einem inaktiven Benutzer. Auf diese Weise können Sie die ACD-ID einem neuen Benutzer zuweisen.
Agentenverknüpfung aufheben mehr verwenden möchten	(Nur AD-synchronisierte Benutzer) Wenn Sie keinen Webex WFO-Benutzer Um mit einem AD-Benutzer verknüpft zu werden, können Sie die Verknüpfung aufheben. Wenn die Verknüpfung eines Webex WFO-Benutzers mit einem AD-Benutzer aufgehoben wird, beendet Webex WFO die Aktualisierung des Benutzers und des Aufzeichnungsbenutzerprofils des Benutzers, wenn die Eigenschaften in AD geändert werden, und aktiviert die Windows-Anmeldung des Benutzers für die Bearbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Herstellen einer Verbindung mit einem Active Directory-Server.
Erstellungsdatum	(Schreibgeschützt) Das Datum, an dem der Benutzerdatensatz erstellt wurde.
Deaktivierungsdatum Solange ein	(Schreibgeschützt) Das Datum, an dem der Benutzerdatensatz deaktiviert wurde. Datensatz aktiv ist, wird dieses Feld nicht angezeigt. Wenn dieses Feld sichtbar ist, zeigt es das Datum der neuesten Deaktivierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen

Feld	Beschreibu
	"Diesen Benutzer aktivieren" deaktivieren.
Rollen verfügen. Wenn Sie	Um Rollen zuweisen zu können, müssen Sie über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen"

Feld	Beschreibu
	Nicht über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen und Sie einen neuen Benutzer erstellen, wird dem neuen Benutzer automatisch die Standardagentenrolle zugewiesen Webex WFO. Nur Benutzer mit der Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" können diese Zuweisung ändern. Wählen Sie mindestens eine Rolle für diesen Benutzer aus. Bei einem synchronisierten System wird der Benutzer automatisch der Agentenrolle zugewiesen. Ein Besitzeradministrator kann die Administratorrolle einem vorhandenen oder neuen Benutzer zuweisen. Der Bereich dieses Benutzers darf nicht größer sein als der Bereich des Mandantenadministrators. Ein Administrator kann nur einen Bereich zuweisen, den er selbst hat. Dies gilt für alle Ebenen, unabhängig davon, ob es sich bei der Rolle um einen Mandantenadministrator, einen Gruppenadministrator oder einen Teamadministrator handelt. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Planung für diesen Benutzer aktivieren" aktivieren (nur WFM), können Sie diese zusätzlichen Elemente konfigurieren. Wenn ein Benutzer ein aktiver Agent ist und ihm anschließend eine zusätzliche Rolle zugewiesen wird (er z. B. zu einem Supervisor befördert wird), sodass er nicht mehr als Agent arbeiten muss, dann müssen Sie den Agentendatensatz des Benutzers deaktivieren und die Zuweisung zur Agentenrolle aufheben.
	Andernfalls funktioniert Webex WFO möglicherweise nicht richtig.
Team	Weisen Sie den Benutzer einem Team zu.
Zugeordnete Gruppen und Teams	(Nur QM und Analytics) Wählen Sie die Gruppen und Teams aus, die sich im Bereich des Benutzers befinden. Sie müssen mindestens eine Gruppe und ein Team auswählen. Der Benutzer muss zu dieser Gruppe und diesem Team gehören.

Feld	Beschreibu
Der Bereich definiert die Gruppen und Teams, die von der Rolle kontrolliert werden. Bei WFM wird der Bereich auch durch die Ansicht definiert, die dem Benutzer zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Gruppen , Verwalten von Teams und Verwalten von Ansichten .	

BEISPIEL Wenn ein Supervisor den Gruppen A und B zugeordnet ist, wird das Feld

Feld	Beschreibu
	Der Bereich des Supervisors umfasst alle Agenten in beiden Gruppen. Gruppen und Teams sind hierarchisch aufgebaut. Wenn sich eine Gruppe im Bereich eines Benutzers befindet, befinden sich alle Teams unter dieser Gruppe in ihrem Bereich. Gruppe 1 besteht aus den Teams 1 und 2. Wenn Sie einem Benutzer Gruppe 1 zuweisen, befinden sich die Teams 1 und 2 automatisch im Bereich des Benutzers. Wenn Sie einem Benutzer unter "Zugeordnete Teams" explizit Team 1 und Team 2 zuweisen, ändert sich nichts, da sich die Teams bereits im Bereich des Benutzers befinden. Wenn Sie Team 1 aus "Zugeordnete Teams" entfernen, bleibt Team 1 im Bereich des Benutzers, da Team 1 zu Gruppe 1 gehört. Wenn ein Team als Team eines Benutzers festgelegt ist, hat der Benutzer Schreibzugriff auf die Zeitpläne der Anwendung "Agentenzeitpläne". Wenn das Team eines Agenten Teil des Teams eines Supervisors ist, hat der Supervisor außerdem Zugriff auf die Anforderungen des Agenten in der Messaging-Anwendung.
WFM Ansichten "Bearbeiten" verfügen WFM	Um WFM Ansichten auf der Seite "Benutzer" zuzuweisen, müssen Sie über die Funktion Ansichtsberechtigung. WFM Ansichten werden verwendet, um die Sichtbarkeit WFM Aktivitäten zu verwalten. Wenn Sie WFM Funktionen verwenden, muss dem Benutzer eine Ansicht zugewiesen sein, und eine Ansicht muss als Hauptansicht festgelegt sein. Andernfalls ist
	dieses Feld optional.
QM Ansichten bearbeiten" QM verfügen.	Um QM Ansichten zuweisen zu können, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten QM Ansichten werden verwendet, um den Bereich der Kontakte zu verwalten, die von der Ansicht gefiltert werden (zusätzlich zu den Kontakten, die vom Gruppen- oder Teambereich des
	Benutzers zurückgegeben werden).
Für Anrufe des Agenten ist Folgendes erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn:

Feld	Beschreibu

Feld	Beschreibu
Versöhnung	▪ Der Agent verwendet für alle Audioaufzeichnungen die Gateway-Aufzeichnung und nicht die Endpunktaufzeichnung oder Smart Desktop. ▪ Der Agent ist keinem Gerät zugeordnet, das auf der Seite "Gerätezuordnungen" aufgeführt ist. In dieser Konfiguration müssen alle Anrufe des Agenten abgeglichen werden, um die Anrufmetadaten mit der Aufzeichnung zu verknüpfen.
Zeitzone anzeigen	Wählen Sie die Zeitzone für diesen Benutzer aus der Dropdown-Liste aus. Der Benutzer In dieser Zeitzone werden die folgenden Seiten angezeigt: ▪ Agentenzeitpläne ▪ Prognosen ▪ Geplante Aktivitäten kopieren ▪ Nachrichten Wählen Sie die lokale Zeitzone des Benutzers aus. Die angezeigte Zeitzone entspricht standardmäßig der Zeitzone der Organisation, die auf der Seite "allgemeine Einstellungen" konfiguriert ist (siehe Konfigurieren globaler Einstellungen). Wenn das Kontrollkästchen "Kontakte in der Zeitzone des Benutzers anzeigen" aktiviert ist, werden dem Benutzer auch die Felder "Datum", "Uhrzeit" und "Zeitzone" auf den Seiten "Interaktionen" und "Kontaktwarteschleife" in dieser Zeitzone angezeigt.
Planung für diesen Benutzer aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diesen Benutzer für die Planung zu aktivieren. Benutzer können nur eingeplant werden, wenn die Planung für sie aktiviert wurde.
ACD-ID	Die ID des Agenten, der im ACD zugewiesen ist. Mit dieser Nummer werden synchronisierte Agentendatensätze zwischen dem ACD und dem WFM verbunden, und WFM identifiziert den Agenten mithilfe dieser Nummer. In synchronisierten Systemen stammt dieser Wert aus dem ACD und sollte nicht

geändert werden.

Feld	Beschreibu

Feld	Beschreibu
	Gehen Sie in nicht synchronisierten Systemen wie folgt vor: Wenn der Agent ein ACD Agent ist, geben Sie die im ACD zugewiesene ID des Agenten ein. Wenn der Agent kein ACD Agent ist, geben Sie eine eindeutige Zahl in einem Bereich ein, in dem keine einem ACD Agenten zugewiesenen IDs liegen.
ACD Server	Der ACD Server, auf dem der Benutzer eingerichtet ist.
Zeitzone für die Planung Zeitzone	Die Zeitzone, in der der Agent eingeplant wurde. Wenn nicht festgelegt, wird die Für die Zeitplanung wird die Zeitzone des Kunden verwendet, die auf der Seite "allgemeine Einstellungen" konfiguriert ist (siehe Systemweite Konfiguration WFM Einstellungen). Weitere Informationen zum Planen von Zeitzonen finden Sie unter Informationen zu Zeitzonen. Die Zeitzone eines Benutzers sollte möglichst bald eingerichtet werden, da eine spätere Änderung Auswirkungen auf die Zeitpläne haben kann. Wenn Sie die Zeitzone für die Planung ändern, nachdem sie ursprünglich konfiguriert wurde, sollte der Benutzer die dynamische Verfügbarkeit, die dynamische Planung, die dynamische Intraday-Planung und Anforderungen, die noch nicht genehmigt wurden, erneut einreichen. Außerdem sollten alle zugewiesenen Ausnahmen gelöscht und neu zugewiesen werden.
Startdatum Unternehmen	Das Datum, an dem der Agent im Unternehmen eingestellt wurde. WFM verwendet diesen Wert zur Definition von Planungsprioritäten. Der Agent wird vor diesem Datum nicht mehr eingeplant.
Enddatum Unternehmen	(Optional) Das Datum, an dem das Arbeitsverhältnis des Agenten bei der Firma. Der Agent wird nach diesem Daten nicht mehr eingeplant. Verwenden Sie dieses Feld, wenn Sie das Enddatum des Agenten kennen.
Startdatum Abteilung Verwendungszwecke	Das Datum, an dem der Agent seine Arbeit im Contact Center aufgenommen hat. WFM

Feld	Beschreibu
	Dieser Wert dient zum Definieren von Planungsprioritäten.
Rang verwendet wird	(Optional) Eine Ganzzahl zwischen 0 und 99999, die zur Einstufung von Agenten

Feld	Beschreibu
	basierend auf ihrer Seniorität und ihrem Fachwissen. WFM verwendet diesen Wert zur Definition von Planungsprioritäten. Die exakte Bedeutung des Rangs richtet sich nach dem Service, den Ihr Contact Center bietet. Wenn Sie keinen Rang eingeben, wird dieser WFM als 99999 behandelt.
Hauptservicewarteschlange	Die primäre Servicewarteschlange des Agenten.
Arbeitsbedingungsprofil	Das Arbeitsbedingungsprofil, das bestimmt, welche Arbeitsbedingungen kann auf den Zeitplan dieses Agenten angewendet werden.
Kompetenzzuordnungen Kompetenzzuordnungen	Weisen Sie dem Agenten eine oder mehrere Kompetenzzuordnungen zu. Die die Sie wählen, legen fest, für welche Servicewarteschlangen der Agent eingeplant werden kann. Sowohl der Agent als auch die Servicewarteschlange müssen derselben Kompetenzzuordnung zugewiesen werden, damit der Agent für diese Servicewarteschlange eingeplant werden kann. Kompetenzzuordnungen werden nicht verwendet, wenn der Agent einer Multikompetenzgruppe zugewiesen ist.
Standard-Schichtrotation	Weisen Sie dem Agenten Schichtrotationen zu. Beim Erstellen einer Schichtrotation wird der ersten Schicht, die in das Fenster "Zugewiesen" verschoben wird, das Startdatum der aktuellen Woche zugewiesen. Jeder danach zugewiesenen Schicht wird das Datum der nächsten Woche zugewiesen. Von einer Schicht zur nächsten darf es keine Lücke bei den Wochen geben. Die Schichten eines Agenten für die dynamische Planung werden von WFM bei Schichtrotationen ignoriert. Wenn die automatische Schichtrotation beim Ausführen eines Zeitplans nicht aktiviert ist, muss für die spezifische Woche des Zeitplans eine Schicht konfiguriert werden, damit der Agent eingeplant werden kann. Ändern Sie die Reihenfolge der Schichten in der Rotation mithilfe des Aufwärts- und Abwärtspfeils. Die Schichten bewegen sich in

halben **Benutzer verwalten | Erstellen und** Schritten auf und ab. Eins

Feld	Beschreibu

Feld	Beschreibu
	Wenn Sie nach oben klicken, ist die ausgewählte Schicht parallel zur Schicht darüber, sodass es sich um eine geteilte Schicht handelt. Wenn Sie erneut nach oben klicken, wird die Schicht in die Woche vor der Schicht darüber verschoben und nimmt das Datum dieser Schicht an, und das Datum aller Schichten darunter wird entsprechend geändert. Das Gleiche gilt für den Abwärtspfeil. Wenn der Agent eine dynamische Planung für eine bestimmte Woche abgeschlossen hat, wird für diese Woche die Schicht für die dynamische Planung anstelle dieser zugewiesenen/rotierten Schichten verwendet. Siehe Beispiel für Schichtrotation.
Schichtrotationen kopieren	Die Schichtrotation dieses Agenten in eine oder mehrere ausgewählte Agenten. Dadurch werden die vorherigen Schichtrotationen dieser Agenten ersetzt. Sie müssen diesen Agentendatensatz speichern, bevor Sie den Kopiervorgang durchführen können.
Andere Schichten	Andere Schichttypen, die dem Agenten zugewiesen sind und zur Erstellung des Zeitplans des Agenten beitragen.
Zugewiesene Ausnahmen wurden. Wenn ein	In dieser Tabelle werden alle Ausnahmen angezeigt, die dem Agenten zugewiesen zugewiesene Ausnahme auf der Seite "Agentenzeitpläne" bearbeitet oder gelöscht wird, werden diese Änderungen (mit Ausnahme von Beratungsaktivitäten) in dieser Tabelle aufgeführt. Diese Tabelle ist standardmäßig in aufsteigender Reihenfolge nach dem Datum sortiert, sodass das neueste Datum oben steht. Die Tabelle kann nach einer beliebigen Spalte sortiert werden. Ausnahmen, denen Notizen zugeordnet sind, sind durch ein schattiertes Dreieck in der oberen rechten Ecke des Felds mit dem Namen der Ausnahme gekennzeichnet. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Namen, um die Notiz zu lesen. Sie können Ausnahmen aus der Tabelle löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben der Ausnahme aktivieren und auf

Feld	Beschreibu
	"Löschen" klicken. Löschen ist nicht aktiviert

Feld	Beschreibu
	, bis Sie mindestens eine Ausnahme auswählen. Zugewiesene Ausnahmen auf der Seite "Agentenzeitpläne" löschen, da durch das Löschen einer zugewiesenen Ausnahme hier diese Ausnahme sowohl aus dem aktuellen Agentenzeitplan als auch aus zukünftigen Zeitplänen gelöscht wird. Wenn der Agent jedoch aus dem aktuellen Zeitplan gelöscht wird, hinterlässt er eine Lücke an der Stelle, an der die zugewiesene Ausnahme gewesen wäre. Damit der Agent kontinuierlich eingeplant werden kann, müssen Sie den Zeitplan erneut ausführen oder die Lücke mit einer anderen Aktivität auf der Seite "Agentenzeitpläne" füllen. Zugewiesene Ausnahmen werden in dieser Tabelle nicht aktualisiert, wenn ein Zeitplan aus dem Verlauf wiederhergestellt wird (siehe Rückgängigmachen einer Zeitplanänderung).
Urlaubsstunden Wenn	In dieser Tabelle wird der aktuelle Status für die Urlaubsstunden des Agenten angezeigt. Webex WFO in ein HRMS integriert ist, beziehen sich die Summen auf den Stand des letzten Imports von Urlaubsdaten aus dem HRMS. ▪ Erhaltene Stunden – Stammt aus dem Urlaubsplan, der dem Agenten zugewiesen wurde, oder, wenn die HRMS-Integration aktiviert ist, aus dem HRMS (siehe Integrieren in ein Personalmanagementsystem). ▪ Verwendete Stunden – Berechnet anhand der Ausnahmen, die den Urlaubstypen zugewiesen wurden, welche für den Agenten verwendet und genehmigt wurden. ▪ Genehmigte, aber noch nicht genutzte Stunden – Berechnet anhand der Ausnahmen, die den Urlaubstypen zugewiesen wurden, welche für den Agenten verwendet und genehmigt wurden. FTE wird verwendet, wenn die Anforderung eine Ganztagesanforderung umfasst und auf einen Tag fällt, der noch nicht geplant wurde (d. h., für die Woche und den Agenten gibt es noch keinen Zeitplan). In diesem Fall handelt es sich bei den Stunden um die minimalen Stunden für die Woche aus dem FTE Profil des Agenten, geteilt durch 5.

Feld	Beschreibu
	▪ Verbleibende Stunden – Wird berechnet durch Subtraktion der verwendeten Stunden und der genehmigten, aber noch nicht genutzten Stunden von den erhaltenen Stunden. Wenn Webex WFO in ein HRMS integriert ist, wird es nicht subtrahiert

Feld	Beschreibu
	Ausnahmen, die aus den verbleibenden Stunden manuell in frühere Zeitpläne eingefügt wurden.
Zeitplanfreigabeprofil	(Optional) Das Zeitplanfreigabeprofil, dem dieser Agent angehört zugewiesen. Wenn Sie diese Einstellung leer lassen, werden diesem Agenten alle Zeitpläne gemäß dieser WFM globalen Einstellung angezeigt: Anzahl der in Agentenzeitplänen sichtbaren Wochen. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen, wann Zeitpläne freigegeben werden.
Maximale Besetzungsgruppe	(Optional) Die maximale Personalgruppe, der dieser Agent angehört Gehört. Weitere Informationen finden Sie unter Begrenzen der Anzahl der zu planenden Agenten.

Erstellen eines API Benutzers

Wenn Sie Webex WFO-APIs für die Integration von Drittanbietern verwenden möchten, empfiehlt Cisco, ein API Benutzerkonto zu erstellen. Sie konfigurieren einen API Benutzer wie einen Systemadministrator, aber der Zweck dieses Benutzers besteht darin, Anwendungen von Drittanbietern die Authentifizierung bei Webex WFO zu ermöglichen.

> **HINWEIS** Um diesen Benutzer zu erstellen, benötigen Sie die Standardsystemadministratorrolle oder eine Rolle mit gleichwertigen Berechtigungen. Für diese Rolle wird eine Systemadministratorlizenz verbraucht.

Weitere Informationen zum Autorisieren und Authentifizieren eines Benutzers mit Webex WFO finden Sie unter Autorisieren API im API Referenzhandbuch.

Wenn Probleme auftreten, wenden Sie sich an den Support, um Unterstützung zu erhalten.

Erstellen eines API Benutzerkontos

1. Starten Sie Webex WFO und melden Sie sich als Systemadministrator an.

   > **HINWEIS** Wenn Sie sich zum ersten Mal beim Produkt anmelden, erstellen Sie ein zusätzliches Administratorkonto.

2. Navigieren Sie zu Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Benutzer.
3. Wählen Sie die **Option Neuen Benutzer** erstellen und füllen Sie die folgenden Felder im Abschnitt "Benutzerinformationen" aus.

- **Vor-** und **Nachname**: Geben Sie einen Vor- und Nachnamen ein, der den Zweck des Benutzers identifiziert. Geben Sie **z. B. API** als Vornamen und **Benutzer** als Nachnamen ein.
- **Benutzername**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein. Dies ist der Webex WFO-Benutzername des Benutzers, der für die Anmeldung verwendet wird.

4. Geben Sie im Feld Kennwort ein Kennwort ein, das die Anforderungen Ihres Mandanten an die Kennwortkomplexität erfüllt.
5. Weisen Sie dem Benutzer im **Feld "Rollen** " die Standardsystemadministratorrolle zu.
6. Legen Sie das **Feld "Team** " auf "Standardteam" fest. Sie können diesen Wert auf ein alternatives Team festlegen, das Sie bevorzugen.
7. Wählen Sie die zugeordneten Gruppen und Teams aus, für die der Bereich dieses Kontos gelten soll. Sie können einzelne Teams, einen Gruppennamen oder einen Mandantennamen als Gruppe auswählen. Durch Auswahl eines Mandantennamens werden alle Teams in dieser Gruppe hervorgehoben.

11. Weisen Sie im Feld WFM Ansichten EnterpriseView **als Hauptansicht zu** . Dadurch kann der Benutzer alle Benutzer anzeigen.
12. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Benutzeroberfläche auf **Speichern** .

Ähnliche Themen

Sehen Sie sich den *Webex WFO-API Referenzhandbuch an.*

Importieren und Exportieren von Benutzern

Wählen Sie die Option "Benutzer importieren und exportieren", um neue oder bearbeitete Benutzer zu importieren oder vorhandene Benutzer zu exportieren. Die Import- und Exportdaten liegen in CSV Format vor.

> **ANMERKUNG**
> Das Datumsformat in den CSV Dateien kann von einem Tabellenkalkulationsprogramm wie Microsoft Excel in das Format geändert werden, das in der Anwendung als Standard festgelegt ist. Seien Sie sich dieser Möglichkeit bewusst und stellen Sie sicher, dass die Datumsspalten so konfiguriert sind, dass das Datumsformat korrekt ist. Folgende Datumsformate werden unterstützt:
>
> - TT/MM/JJJJ
> - MM/TT/JJJJ
> - JJJJ-MM-DD
> - JJJJ/MM/TT

Nachdem Sie konfiguriert haben, wie die Felder der Importdatei den Webex WFO-Feldern zugeordnet werden, können Sie diese Zuordnung zur Wiederverwendung speichern.

Voraussetzungen

- Zum Importieren von Benutzern müssen Sie über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen.
- Wenn die Importdatei Werte in der Spalte "Ansichten" enthält, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten bearbeiten" WFM verfügen.
- Wenn die Datei Werte in der Spalte "QM Ansichten" enthält, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten bearbeiten" QM verfügen.

Prozeduren

Exportieren von Benutzerdaten

- Klicken Sie auf Exportieren . Webex WFO lädt die Datei auf Ihren PC herunter. Standardmäßig hat die Datei den Namen **people.csv**.

Benutzerdaten importieren

1. Klicken Sie auf Datei **auswählen, navigieren Sie**zu der CSV Datei, die die Importdaten enthält, und klicken Sie dann auf **Öffnen** , um die Spaltenüberschriften der Datei anzuzeigen. Weitere Informationen zu den CSV Dateiformaten finden Sie unter CSV Dateiformat .
2. Ordnen Sie die erforderlichen Webex WFO-Importfelder dem entsprechenden Feld in der CSV-Datei zu, und konfigurieren Sie dann den Datentyp dieses Felds.
3. Klicken Sie auf Importieren .

> **HINWEIS** Die Daten vorhandener Benutzer werden mit den Werten in den einzelnen Spalten aktualisiert. Wenn eine Spalte leer gelassen oder aus der Importdatei gelöscht wird, werden alle vorhandenen Daten in dieser Spalte gelöscht
> In Webex WFO.

Speichern eines Zuordnungsschemas zur Wiederverwendung

1. Klicken Sie auf **Datei** auswählen, navigieren Sie zu Ihrer CSV Datei, und klicken Sie dann auf Öffnen , um die Spaltenüberschriften der Datei anzuzeigen.
2. Ordnen Sie die erforderlichen Webex WFO-Importfelder dem entsprechenden Feld in der CSV-Datei zu, und konfigurieren Sie dann den Datentyp dieses Felds.
3. Geben Sie im Feld "Zuordnungsname " einen Namen für die Zuordnung ein.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Dieses Zuordnungsschema steht dann für die Wiederverwendung in einem zukünftigen Import zur Verfügung.

CSV-Dateiformat

Die CSV Datei kann Spalten für die folgenden Daten in beliebiger Reihenfolge enthalten. Die Spalten "E-Mail", "Vorname" und "Nachname" sind Pflichtfelder. Alle anderen sind optional. Die Spalten sind in dieser Tabelle in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

Für die Spalten in der CSV Datei können die in dieser Tabelle aufgeführten Namen oder die von Ihnen ausgewählten Namen verwendet werden. Beispiel:

E-Mail könnte E-Mail-Adresse **sein**. Die hier aufgeführten Spaltennamen werden in der Webex WFO-Datenbank verwendet. Wenn Sie unterschiedliche Spaltennamen verwenden, müssen Sie jeden benutzerdefinierten Namen dem entsprechenden Webex WFO-Namen zuordnen.

> **WICHTIG** : Die E-Mail-Adressen eines Benutzers müssen gültig und auf dem Kunden SMTP konfiguriert sein, bevor ein neuer Benutzer zu Webex WFO hinzugefügt oder die E-Mail-Adresse eines vorhandenen Benutzers in Webex WFO aktualisiert wird.
> Andernfalls kann Webex WFO keine E-Mails an die E-Mail-Adresse des Benutzers senden. Diese Meldung gilt nur für Organisationen, die Benutzer so konfiguriert haben, dass sie Aktivierungs- und Willkommens-E-Mails zum Festlegen ihrer Kennwörter erhalten.

Spaltenkopf	Beschreibung
ACD-ID	Die ID des Benutzers innerhalb der ACD.
ACD Server-ID	Die ID des ACD, aus dem die Daten für den Benutzer
stammen. Aktiviert	Das Datum, an dem der Benutzer aktiviert wurde.
Enddatum Unternehmen	Das Datum, an dem der Benutzer das
Unternehmen verlassen hat. Startdatum Unternehmen	Das Datum,
an dem der Benutzer bei dem Unternehmen angefangen hat. Deaktiviert	
	Das Datum, an dem der Benutzer
deaktiviert wurde.	
	Um einen deaktivierten Benutzer beim Importieren von Benutzern zu aktivieren, setzen Sie dieses Datum auf **12/31/2999**.
Startdatum Abteilung	Das Datum, an dem der Benutzer mit der Abteilung begonnen hat.
Zeitzone anzeigen	Die angezeigte Zeitzone des Benutzers. Eine Liste gültiger Namen, die beim Importieren von Benutzern verwendet werden können, finden Sie unter Namen von Zeitzonen.

E-Mail	(erforderlich) Die E-Mail-Adresse des Benutzers.
Mitarbeiter-ID	Die Mitarbeiter-ID des Benutzers.

Spaltenkopf	Beschreibung
Planung aktivieren	Gibt an, ob der Benutzer eingeplant werden kann.
Wahr/Falsch. Vorname	(erforderlich) Der Vorname des Benutzers.
Voller Umfang	Wenn diese Option auf TRUE festgelegt ist, verfügt der Benutzer über den Gültigkeitsbereich für alle Gruppen, Teams und Benutzer. Wenn diese Einstellung auf FALSE festgelegt ist, entspricht der Bereich des Benutzers der Konfiguration in den Feldern "Bereichsteams" und "Bereichsgruppen".
Nachname	(erforderlich) Der Nachname des Benutzers.
Gebietsschema	Die vom Benutzer verwendete Sprache.
Einloggen	Die Anmelde-ID des Benutzers.
Hauptansicht	Die Hauptansicht des Benutzers in WFM.
Max. Personalbedarfsgruppe	Die maximale Besetzungsgruppe, der der Benutzer zugewiesen ist.
Mitgliedsgruppe	Die Gruppe, zu der der Benutzer gehört.
QM Ansichten	Die Ansichten, die dem Benutzer in QM zugewiesen wurden.
Rang	Der Rang des Benutzers innerhalb des Contact Centers.
Rollen	Die Rollen, die dem Benutzer zugewiesen sind. Mehrere Rollen werden durch ein Semikolon getrennt.
Zeitplanfreigabeprofil	Das Zeitplanfreigabeprofil, das diesem Benutzer zugewiesen ist.
Zeitzone für die Planung	Die Zeitzone, in der der Agent eingeplant wurde.
Bereichsgruppen	Die Gruppen im Bereich des Benutzers. Mehrere Gruppen werden getrennt durch Semikolons.
Bereich Teams	Die Teams im Bereich des Benutzers. Mehrere Teams sind getrennt durch semikolons.
Kompetenzzuordnungen	Die diesem Benutzer zugewiesenen Kompetenzzuordnungen

Spaltenkopf	Beschreibung
Team	Das dem Benutzer zugewiesene Team.
User ID (Benutzer-ID)	Die ID des Benutzers in Webex WFO. Sie können die ID-Nummer identifizieren, indem Sie Benutzerdaten exportieren und in der resultierenden CSV Datei anzeigen. Wenn der Benutzer ein neuer Benutzer ist, muss die Benutzer-ID auf 0 (Null) gesetzt werden, da der Import sonst fehlschlägt.
Ansichten	Die Ansichten, die dem Benutzer in WFM
zugewiesen sind. Arbeitsbedingungsprofil	Das Arbeitsbedingungsprofil, das
diesem Benutzer zugewiesen ist.	

Zeitzonennamen

Im Folgenden finden Sie eine Liste der zulässigen Zeitzonennamen, die in der CSV-Datei "Benutzerimport/-Export" eingegeben werden können.

HANDELN	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/Dschibuti	Afrika/Douala	Afrika/El_Aaiun
Afrika/Freetown	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johannesburg	Afrika/Juba	Afrika/Kampala
Afrika/Khartum	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/Mogadischu	Afrika/Monrovia
Afrika/Nairobi	Afrika/Ndjamena	Afrika/Niamey
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timbuktu	Afrika/Tripolis
Afrika/Tunis	Afrika/Windhoek	AGT
Amerika/Adak	Amerika/Anchorage	Amerika/Anguilla
Amerika/Antigua	Amerika/Araguaina	Amerika/Argentinien/Buenos_ Aires
Amerika/Argentinien/Katamarca	Amerika/Argentinien/ComodRivadavi a	Amerika/Argentinien/Córdoba
Amerika/Argentinien/Jujuy	Amerika/Argentinien/La_Rioja	Amerika/Argentinien/Mendoza
Amerika/Argentinien/Rio_ Gallegos	Amerika/Argentinien/Salta	Amerika/Argentinien/San_Juan
Amerika/Argentinien/San_Luis	Amerika/Argentinien/Tucuman	Amerika/Argentinien/Ushuaia
Amerika/Aruba	Amerika/Asunción	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/Cancún	Amerika/Caracas
Amerika/Catamarca	Amerika/Cayenne	Amerika/Kaimaninseln
Amerika/Chicago	Amerika/Chihuahua	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Córdoba	Amerika/Costa_Rica	Amerika/Creston
Amerika/Cuiaba	Amerika/Curacao	Amerika/Danmarkshavn
Amerika/Dawson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/Denver

Amerika/Detroit	Amerika/Dominica	Amerika/Edmonton
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Amerika/Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godthab	Amerika/Godthab	Amerika/Goose_Bay
Amerika/Grand_Turk	Amerika/Grenada	Amerika/Guadeloupe
Amerika/Guatemala	Amerika/Guayaquil	Amerika/Guyana
Amerika/Halifax	Amerika/Havanna	Amerika/Hermosillo
Amerika/Indiana/Indianapolis	Amerika/Indiana/Knox	Amerika/Indiana/Marengo
Amerika/Indiana/Petersburg	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika/Indiana/Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Amerika/Indiana/Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqaluit	Amerika/Jamaika
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/Mazedonien
Amerika/Managua	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/Martinique	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlan
Amerika/Mendoza	Amerika/Menominee	Amerika/Merida
Amerika/Metlakatla	Amerika/Mexiko_Stadt	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/Zentrum
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/São_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/Jungfrau	Amerika/Whitehorse
Amerika/Winnipeg	Amerika/Jakutat	Amerika/Yellowknife
Antarktis/Casey	Antarktis/Davis	Antarktis/Dumont
Antarktis/Macquarie	Antarktis/Mawson	Antarktis/McMurdo
Antarktis/Palmer	Antarktis/Rothera	Antarktis/South_Pole
Antarktis/Syowa	Antarktis/Wostok	Arktis/Longyearbyen
KUNST	Asien/Aden	Asien/Almaty
Asien/Amman	Asien/Anadyr	Asien/Aqtau
Asien/Aqtobe	Asien/Aschgabat	Asien/Aschchabad
Asien/Bagdad	Asien/Bahrain	Asien/Baku
Asien/Bangkok	Asien/Beirut	Asien/Bischkek

Asien/Brunei	Asien/Kalkutta	Asien/Choibalsan
Asien/Chongqing	Asien/Chungking	Asien/Chungking
Asien/Colombo	Asien/Dacca	Asien/Damaskus
Asien/Dhaka	Asien/Dili	Asien/Dubai
Asien/Duschanbe	Asien/Gaza	Asien/Harbin
Asien/Hebron	Asien/Ho_Chi_Minh	Asien/Hongkong
Asien/Hovd	Asien/Irkutsk	Asien/Istanbul
Asien/Jakarta	Asien/Jayapura	Asien/Jerusalem
Asien/Kabul	Asien/Kamtschatka	Asien/Karatschi
Asien/Kashgar	Asien/Kathmandu	Asien/Kathmandu
Asien/Kalkutta	Asien/Krasnojarsk	Asien/Kuala_Lumpur
Asien/Kuching	Asien/Kuwait	Asien/Macao
Asien/Macau	Asien/Magadan	Asien/Makassar
Asien/Manila	Asien/Maskat	Asien/Nikosia
Asien/Nowokusnezk	Asien/Nowosibirsk	Asien/Omsk
Asien/Oral	Asien/Phnom_Penh	Asien/Pontianak
Asien/Pjöngjang	Asien/Katar	Asien/Qyzylorda
Asien/Qyzylorda	Asien/Rangun	Asien/Riad
Asien/Riad87	Asien/Riad88	Asien/Riad89
Asien/Saigon	Asien/Sachalin	Asien/Samarkand
Asien/Seoul	Asien/Shanghai	Asien/Singapur
Asien/Taipeh	Asien/Taschkent	Asien/Tiflis
Asien/Teheran	Asien/Tel_Aviv	Asien/Thimbu
Asien/Thimphu	Asien/Tokio	Asien/Ujung_Pandang

Asien/Ulaanbaatar	Asien/Ulan_Bator	Asien/Ürümqi
Asien/Vientiane	Asien/Wladiwostok	Asien/Jakutsk
Asien/Jekaterinburg	Asien/Eriwan	AST
Atlantik/Azoren	Atlantik/Bermuda	Atlantik/Kanarisch
Atlantik/Kap_Verde	Atlantik/Färöer	Atlantik/Färöer
Atlantik/Jan_Mayen	Atlantik/Madeira	Atlantik/Reykjavik
Atlantik/Südgeorgien	Atlantik/St_Helena	Atlantik/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_How e
Australien/Melbourne	Australien/Queensland	Australien/NSW
Australien/Perth	Australien/Tasmanien	Australien/Süd
Australien/Sydney	Australien/Yancowinna	Australien/Victoria
Australien/West	Brasilien/DeNoronha	WETTEN
Brasilien/Acre	BST	Brasilien/Ost
Brasilien/West	Kanada/Ost-Saskatchewan	Kanada/Atlantik
Kanada/Zentral	Kanada/Neufundland	Kanada/Ost
Kanada/Gebirge	Kanada/Yukon	Kanada/Pazifik
Kanada/Saskatchewan	Chile/Kontinental	KATZE
MEZ	CST	Chile/Osterinsel
CNT	Kuba	CST6CDT
CTT	EET	ESSEN
Etc	EST	Ägypten

Eire	Etc/GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	Etc/GMT+11	Etc/GMT+1
Etc/GMT+10	Etc/GMT+3	Etc/GMT+12
Etc/GMT+2	Etc/GMT+6	Etc/GMT+4
Etc/GMT+5	Etc/GMT+9	Etc/GMT+7
Etc/GMT+8	Etc/GMT-10	Etc/GMT-0
Etc/GMT-1	Etc/GMT-13	Etc/GMT-11
Etc/GMT-12	Etc/GMT-3	Etc/GMT-14
Etc/GMT-2	Etc/GMT-6	Etc/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	Etc/GMT-7
Etc/GMT-8	etc/uct	etc/GMT0
etc/greenwich	etc/zulu	etc/universal
Etc/UTC	Europa/Athen	Europa/Amsterdam
Europa/Andorra	Europa/Berlin	Europa/Belfast
Europa/Belgrad	Europa/Bukarest	Europa/Bratislava
Europa/Brüssel	Europa/Kopenhagen	Europa/Budapest
Europa/Chișinău	Europa/Guernsey	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Istanbul	Europa/Helsinki
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiew	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrad	Europa/London	Europa/Lissabon
Europa/Ljubljana	Europa/Malta	Europa/Luxemburg
Europa/Madrid	Europa/Monaco	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Moskau
Europa/Nikosia	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/Vatikan	Europa/Uschhorod
Europa/Vaduz	Europa/Wolgograd	Europa/Wien
Europa/Vilnius	Europa/Saporoschje	Europa/Warschau
Europa/Zagreb	GB-Irland	Europa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Island	Hongkong
HST	Indianer/Chagos	IET (Begriffsklärung
Indisch/Antananarivo	Indisch/Komoren	Indisch/Weihnachte n
Indisch/Kokos	Indien/Malediven	Indisch/Kerguelen
Indisch/Mahe	Indisch/Réunion	Indien/Mauritius
Indisch/Mayotte	IST	Iran
Israel	JST	Jamaika
Japan	TRAF	Kwajalein
Libyen	Mexiko/Allgemein	Mexiko/Baja Norte
Mexiko/Baja Sur	Naher Osten/Riad89	Naher Osten/Riad87
Naher Osten/Riad88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
NETTO	Pazifik/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pazifik/Chuuk	Pazifik/Auckland
Pazifik/Chatham	Pazifik/Enderbury	Pazifik/Ostern

Pazifik/Efate	Pazifik/Funafuti	Pazifik/Fakaofo
Pazifik/Fidschi	Pazifik/Guadalcanal	Pazifik/Galapagos
Pazifik/Gambier	Pazifik/Johnston	Pazifik/Guam
Pazifik/Honolulu	Pazifik/Kwajalein	Pazifik/Kiritimati
Pazifik/Kosrae	Pazifik/Midway	Pazifik/Majuro
Pazifik/Marquesas	Pazifik/Norfolk	Pazifik/Nauru
Pazifik/Niue	Pazifik/Palau	Pazifik/Nouméa
Pazifik/Pago_Pago	Pazifik/Ponape	Pazifik/Pitcairn
Pazifik/Pohnpei	Pazifik/Saipan	Pazifik/Port_Moresby
Pazifik/Rarotonga	Pazifik/Tarawa	Pazifik/Samoa
Pazifik/Tahiti	Pazifik/Wake	Pazifik/Tongatapu
Pazifik/Truk	PLT	Pazifik/Wallis
Pazifik/Yap	Portugal	PNT
Polen	PST	Vr china
PRT	Singapur	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	Türkei	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	USA/Alaska	UCT
Universal	USA/Zentral	USA/Aleuten
USA/Arizona	USA/Hawaii	USA/Indiana Ost
USA/Ost	USA/Gebirge	US/Indiana-Starke

USA/Michigan	USA/Samoa	USA/Pazifik
USA/Pazifik – Neu	W-SU	UTC
VST		NASS
Zulu		

Mehrere Benutzer verwalten

Verwenden Sie die Option "Mehrere Benutzer verwalten", um den Aktivierungsstatus zu ändern und mehreren Benutzern gleichzeitig Rollen zuzuweisen.

Verwalten des Aktivierungsstatus mehrerer Benutzer

1. Wählen Sie im Feld "Aktion" die Option "Aktivierungsstatus verwalten" aus .
2. Verschieben Sie Benutzer nach Bedarf zwischen den Bereichen "Inaktiv" und "Aktiv", um ihren Aktivierungsstatus zu ändern.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Mehreren Benutzern Rollen zuweisen

HINWEIS Um mehreren Benutzern Rollen zuzuweisen, müssen Sie über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen.

1. Wählen Sie im Feld "Aktion" die Option "Rollen zuweisen" **aus**.
2. Wählen Sie im Feld "Rollen zuweisen" die Rolle aus, die Sie Benutzern zuweisen möchten.
3. Verschieben Sie die Benutzer wie gewünscht aus dem Fenster "Verfügbar" in den Bereich "Zugewiesen", um diesen Benutzern die ausgewählte Rolle zuzuweisen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten von Benutzerprofilen

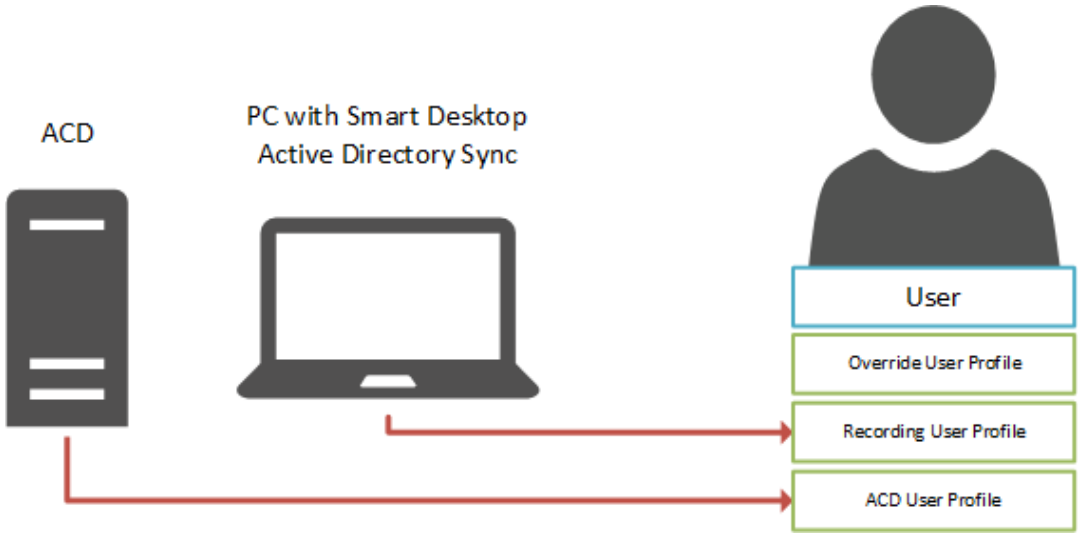
Benutzerprofile enthalten mehrere Felder (einschließlich Vorname, Nachname und externe ID), in denen die Identität eines Benutzers in externen Quellen wie einem ACD, einem PC mit Smart Desktop oder Active Directory zusammengefasst ist. Wenn ein Webex WFO-Benutzer aus einer externen Quelle hinzugefügt wird, wählt Webex WFO Werte aus diesen Feldern aus und überträgt diese Identität an den neuen Webex WFO-Benutzer.

Es gibt drei Kategorien von Benutzerprofilen:

- ACD Benutzerprofile
- Aufzeichnen von Benutzerprofilen
- Benutzerprofile überschreiben

Ein Webex WFO-Benutzer kann alle drei Benutzerprofile gleichzeitig haben. Ein Benutzer kann jedoch nicht mehr als ein ACD Benutzerprofil haben, selbst wenn der Benutzer mit einem anderen Benutzer zusammengeführt wird, der über ein ACD Benutzerprofil verfügt (siehe Zusammenführen von Benutzern).

Benutzerprofile haben "Vorrang". Ihre Wichtigkeit wird in der Tabelle "Benutzerprofil" von der höchsten (oben) zur niedrigsten (unten) geordnet. Wenn ein Benutzer mehr als ein Benutzerprofil hat und diese Benutzerprofile widersprüchliche Werte im selben Feld enthalten, bestimmt diese Priorität, welche Werte Webex WFO auswählt, um diesen Benutzer in Webex WFO zu identifizieren (siehe Beispiel für Benutzerprofile).



ACD Benutzerprofile

Benutzer, die durch Synchronisierung mit einem ACD hinzugefügt werden, haben ACD Benutzerprofile. Ein ACD Benutzerprofil fasst die Identität eines Benutzers im ACD zusammen und überträgt diese Identität an den zugeordneten Webex WFO-Benutzer.

Wenn ein Benutzer im ACD geändert wird, werden die Werte im ACD Benutzerprofil des zugeordneten Webex WFO-Benutzers bei der nächsten Synchronisierung aktualisiert. Diese Änderungen werden auch an den Webex WFO-Benutzer übertragen, es sei denn, der Webex WFO-Benutzer hat ein anderes Benutzerprofil (Aufzeichnung oder Überschreiben), das eine höhere Priorität hat und widersprüchliche Werte in einem oder mehreren Feldern enthält.

Webex WFO erstellt für jede ACD, aus der Benutzer importiert werden, ein separates ACD Benutzerprofil. Es unterscheidet mehrere ACD Benutzerprofile, indem der Name des ACD (wie auf der Seite ACD Konfiguration angegeben) an die Quelle des Benutzerprofils angehängt wird.

BEISPIEL

Webex WFO importiert Benutzer von einem Amazon Connect-ACD mit dem Namen "Amazon" und einem Cisco Webex Contact Center ACD mit dem Namen "Cisco". Daraus ergeben sich zwei Benutzerprofile mit folgenden Quellen:

- ACD – Cisco
- ACD – Amazon

Ein ACD-Benutzerprofil kann eine höhere oder niedrigere Priorität haben als ein anderes ACD-Benutzerprofil oder ein Aufzeichnungsbenutzerprofil. Diese Priorität kann in der Tabelle "Benutzerprofilpriorität" auf der Seite "allgemeine Einstellungen" geändert werden (siehe "globale Einstellungen"). ACD können Benutzerprofile keine höhere Priorität haben als das Außerkraftsetzen von Benutzerprofilen.

Aufzeichnen von Benutzerprofilen

Ein Aufzeichnungsbenutzerprofil fasst die Identität eines Benutzers in Active Directory zusammen und überträgt diese Identität an den zugeordneten Webex WFO-Benutzer.

Aufzeichnende Benutzerprofile werden in den folgenden Situationen hinzugefügt:

- Ein neuer Benutzer wird hinzugefügt, indem Sie sich mit Smart Desktop bei einem PC anmelden.
- Ein vorhandener Benutzer wird mit Active Directory synchronisiert
- Ein neuer oder vorhandener Benutzer erhält eine Windows-Anmeldung

Ein Aufzeichnungsbenutzerprofil kann eine höhere oder niedrigere Priorität haben als ein ACD Benutzerprofil. Diese Priorität kann in der Tabelle "Benutzerprofilpriorität" auf der Seite "allgemeine Einstellungen" geändert werden (siehe "globale Einstellungen"). Das Aufzeichnen von Benutzerprofilen kann keine höhere Priorität haben als das Überschreiben von Benutzerprofilen.

Benutzerprofile überschreiben

Ein Override-Benutzerprofil behält alle Änderungen bei, die Sie an Benutzern vornehmen, deren Identitäten aus ACD- oder Recording-Benutzerprofilen erstellt wurden, und stellt sicher, dass die Werte, die Sie in Webex WFO eingeben, die vom ACD, dem PC mit Smart Desktop oder Active Directory importierten Werte ersetzen (oder "überschreiben").

Ein Benutzer verfügt nach einem der folgenden Ereignisse über ein Benutzerprofil:

- Der Benutzer hat bereits ein Aufzeichnungs- oder ein ACD-Benutzerprofil, und Sie bearbeiten einen der Werte, die aus einem dieser Benutzerprofile stammen.

  HINWEIS Sie können den Vor- oder Nachnamen eines Benutzers, der mit einem ACD synchronisiert ist, nicht bearbeiten. Wenn der ACD die Beziehung zwischen Benutzern und Teams synchronisiert, können Sie das Team ebenfalls nicht bearbeiten.

- Sie führen einen Benutzer, den Sie manuell in Webex WFO erstellt haben, mit einem Benutzer zusammen, der über ein Aufzeichnungs- oder ein ACD-Benutzerprofil verfügt.

  HINWEIS Webex WFO entfernt alle vorhandenen überschriebenen Benutzerprofile sowohl des primären als auch des sekundären Benutzers, bevor sie zusammengeführt werden. Weitere Informationen zum Zusammenführen von Benutzern finden Sie unter

  Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenführen von Benutzern .

- Sie aktualisieren einen vorhandenen Benutzer durch Benutzerimport.

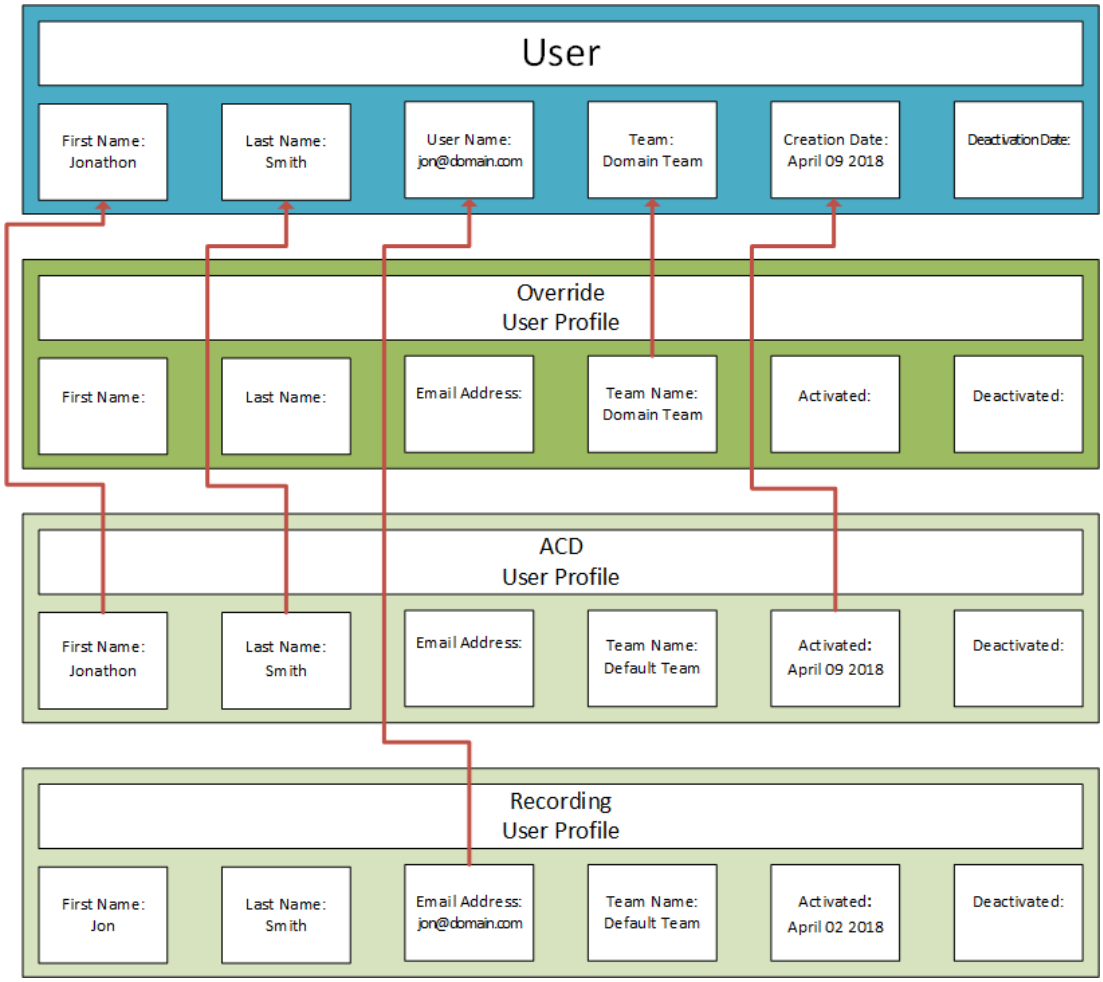
Ein Benutzer kann nicht nur über ein Benutzerprofil "Überschreiben" verfügen.

Überschreibende Benutzerprofile haben standardmäßig die höchste Priorität. Sie können diese Priorität nicht herabsetzen. Wenn Sie einen Benutzer mit den Werten identifizieren möchten, die in einem ACD- oder Aufzeichnungsbenutzerprofil gespeichert sind, anstatt mit den Werten, die in einem Außerkraftsetzungsprofil gespeichert sind, müssen Sie das Benutzerprofil "Überschreiben" dieses Benutzers manuell löschen.

Beispiel für Benutzerprofile

Die folgende Abbildung zeigt, wie die Identität eines Webex WFO-Benutzers aus den Werten erstellt wird, die in drei Benutzerprofilen enthalten sind. Die Benutzerprofile werden entsprechend ihrer Priorität wie in der Tabelle "Benutzerprofile" eingestuft: von der höchsten (Überschreibung) bis zur niedrigsten (Aufzeichnung). Um die Identität des Webex WFO-Benutzers zu erstellen, wählt Webex WFO den ersten nicht leeren Wert für jedes Feld aus dem Profil mit der höchsten Priorität aus.

HINWEIS Die Priorität der Benutzerprofile hat keinen Einfluss darauf, welcher Wert im Feld "ID des externen Benutzers" ausgewählt wird, selbst wenn ein Benutzer sowohl über ein Aufzeichnungsbenutzerprofil als auch über ein ACD Benutzerprofil verfügt. Webex WFO Ordnet die externe Benutzer-ID aus dem Aufzeichnungsbenutzerprofil der Windows-Anmeldung des Benutzers zu, und die externe Benutzer-ID aus dem ACD Benutzerprofil wird der ACD-ID des Benutzers zugeordnet.



Wenn Sie die Priorität der ACD- und Aufzeichnungs-Benutzerprofile ändern möchten, können Sie sie in der Tabelle "Benutzerprofil-Priorität" auf der Seite "globale Einstellungen" neu anordnen (siehe Globale Einstellungen konfigurieren).

BEST PRACTICE Die Neuanordnung der Priorität von Benutzerprofilen wirkt sich auf jeden Benutzer aus, der über diese Benutzerprofile verfügt. Legen Sie die Priorität der Benutzerprofile einmal fest, wenn Sie Webex WFO zum ersten Mal konfigurieren.

Feldbeschreibungen

Die folgenden Felder werden in der Tabelle "Benutzerprofile" angezeigt. Alle Felder sind schreibgeschützt.

HINWEIS Die in einem ACD Benutzerprofil enthaltenen Werte hängen von der ACD ab. Nicht alle ACD Benutzerprofile enthalten Werte für alle Felder.

Feld	Beschreibung
Vorname	ACD und Aufzeichnung: Der Vorname des Benutzers in der externen Quelle. Überschreiben: Der Vorname eines Benutzers, der in Webex WFO erstellt und nicht aus einer externen Quelle hinzugefügt wurde.
Nachname	ACD und Aufzeichnung: Der Nachname des Benutzers in der externen Quelle. Überschreiben: Der Nachname eines Benutzers, der in Webex WFO erstellt und nicht aus einer externen Quelle hinzugefügt wurde.
E-Mail-Adresse	ACD und Aufzeichnung: Die E-Mail-Adresse des Benutzers im externen Quelle. Überschreiben: Die E-Mail-Adresse, die für den Benutzer auf der Seite "Benutzer" eingegeben und gespeichert wurde.
Teamname Symbol	ACD – In ACDs, die die Beziehung zwischen Benutzern und Teams synchronisieren, wird das Team des Benutzers in der ACD. Bei ACDs, die die Beziehung zwischen Benutzern und Teams nicht synchronisieren, das Standardteam. Aufzeichnung: Das Standardteam. Überschreiben: Der Name des Teams, der ausgewählt und für den Benutzer auf der Seite "Benutzer" gespeichert wurde.
Aktiviert	ACD und Aufzeichnung: Das Datum, an dem der Benutzer von der externen Quelle zum Webex WFO hinzugefügt wurde. Überschreiben: Das Datum, an dem ein Benutzer aktiviert wurde, der in Webex WFO erstellt und nicht aus einer externen Quelle hinzugefügt wurde.
Deaktiviert	ACD und Aufzeichnung: Das Datum, an dem der Benutzer deaktiviert oder gelöscht wurde. Die externe Quelle. Überschreiben: Das Datum, an dem der Benutzer in Webex WFO deaktiviert wurde.
Externe Benutzer-ID	ACD: Die eindeutige ID des Benutzers in der ACD. Aufzeichnung: Die Windows-Anmeldeinformationen des Benutzers. Überschreiben: Die ACD-ID eines Benutzers, der in Webex WFO erstellt wurde.

Feld	Beschreibung
	Aus einer externen Quelle hinzugefügt.
Quelle	Der Ursprung des Benutzerprofils: ACD, Aufzeichnung oder Überschreiben.

Benutzer zusammenführen

Sie können Benutzer in folgenden Fällen zusammenführen:

- Verknüpfen von Benutzern mit PC-Anmeldedaten mit Benutzern, die vom ACD erstellt oder manuell in Webex WFO erstellt wurden
- Verknüpfen Sie manuell in Webex WFO erstellte Benutzer mit Benutzern, die vom ACD erstellt wurden.
- Verknüpfen Sie ACD-synchronisierte Benutzer, die gelöscht oder deaktiviert wurden, mit ACD-synchronisierten Benutzern, die kürzlich hinzugefügt wurden

In jedem Fall bleibt nach der Zusammenführung einer der Benutzer aktiv und der andere inaktiv.

BEST PRACTICE Wenn auf einem PC Webex WFO Smart Desktop installiert ist, wird in Webex WFO ein entsprechender Benutzer mit der Agentenrolle erstellt, wenn sich jemand an diesem PC anmeldet, falls dies noch nicht geschehen ist
In Webex WFO vorhanden sind. Dies geschieht, damit Benutzer ohne zusätzliche Konfiguration aufgezeichnet werden können. Wenn diese Benutzer jedoch synchronisiert werden, ist es am besten, sie zu synchronisieren und mit ihrem ACD Konto zu konfigurieren, damit eine spätere Zusammenführung nicht erforderlich ist.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigungen "Mandant verwalten" und "Organisationsstruktur verwalten"

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Zusammenführen von Benutzern

Prozeduren

Webex WFO unterstützt die folgenden Arten von Zusammenführungen:

- Einen aktiven, mit ACD synchronisierten Benutzer mit einem anderen, aktiven, nicht ACD-synchronisierten Benutzer zu einem Benutzer zusammenführen
- Führen Sie einen aktiven, ACD-synchronisierten Benutzer mit einem anderen deaktivierten, ACD-synchronisierten Benutzer in einem Benutzer zusammen.
- Führen Sie viele aktive, einzelne ACD-synchronisierte Benutzer gleichzeitig mit jeweils einem verwandten aktiven, nicht ACD-synchronisierten Benutzer zusammen

Zwei Benutzer zusammenführen

Wenn beide Benutzer aktiv sind, darf einer nicht von einem ACD synchronisiert werden. Sie können zwei ACD-synchronisierte Benutzer zusammenführen, wenn einer aktiv und der andere deaktiviert ist.

1. Wählen Sie Doppelte Benutzer zu einem einzelnen Benutzer **zusammenführen aus**.
2. Klicken Sie im **Feld "Primärer Benutzer** " auf das Personensymbol, und wählen Sie den Benutzer aus, den Sie aktivieren möchten.
3. Klicken Sie im **Feld "Doppelter Benutzer** " auf das Personensymbol und wählen Sie den duplizierten Benutzer aus, um ihn als primären Benutzer zusammenzuführen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Es öffnet sich ein Bestätigungsdialog.
5. Klicken Sie auf **Ja**.

Mehrere doppelte Benutzer zusammenführen

Beide Benutzergruppen müssen aktiv sein. Eine Gruppe von Benutzern darf *nicht* von einem ACD synchronisiert werden.

1. Wählen Sie Mehrere doppelte Benutzer gleichzeitig zusammenführen aus . Webex WFO sucht basierend auf Vorname und Nachname nach möglichen Übereinstimmungen. Die Ergebnisse werden in der Tabelle angezeigt. Der Pfeil zeigt auf den primären Benutzer, der nach der Zusammenführung aktiv bleibt. Der Name dieses Benutzers wird ebenfalls fett angezeigt.
2. (Optional) Um eine Reihe von Duplikaten aus der Zusammenführung zu entfernen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen.
3. (Optional) Klicken Sie auf den Pfeil, um zu ändern, welcher Benutzer der primäre Benutzer ist. Der Pfeil ändert die Richtung, und der Name des anderen Benutzers wird nun fett dargestellt.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Es öffnet sich ein Bestätigungsdialog.
5. Klicken Sie auf **Ja**.

Zwei ACD-synchronisierte Benutzer zusammenführen

Sie können zwei ACD-synchronisierte Benutzer nur dann zusammenführen, wenn Sie zuerst einen der folgenden Schritte ausführen:

- Deaktivieren Sie den doppelten Benutzer auf der Seite "Benutzer" (Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Benutzer)
- Den doppelten Benutzer aus der ACD löschen

BEST PRACTICE Löschen Sie doppelte Benutzer in der ACD, anstatt sie auf der Seite "Benutzer" zu deaktivieren. Durch das Deaktivieren von Benutzern werden diese nicht im ACD gelöscht. Wenn Sie einen doppelten Benutzer zusammenführen, den Sie In Webex WFO deaktiviert, aber nicht im ACD gelöscht wurden, wird dieser Benutzer bei der nächsten Synchronisierung des ACD mit Webex WFO wieder in Webex WFO angezeigt.

Wenn sowohl der primäre als auch der doppelte Benutzer aktiv sind und vom ACD synchronisiert werden, zeigt Webex WFO eine Fehlermeldung an und verhindert die Zusammenführung.

1. Wählen Sie Doppelte Benutzer zu einem einzelnen Benutzer **zusammenführen aus**.
2. Klicken Sie im **Feld "Primärer Benutzer** " auf das Personensymbol, und wählen Sie den Benutzer aus, den Sie aktivieren möchten.
3. Wählen Sie Inaktive Benutzer **anzeigen aus**.
4. Klicken Sie im **Feld "Doppelter Benutzer** " auf das Personensymbol und wählen Sie den duplizierten Benutzer aus, um ihn als primären Benutzer zusammenzuführen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Es öffnet sich ein Bestätigungsdialog.
6. Klicken Sie auf **Ja**.

Funktionsweise des Zusammenführens von Benutzern

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, was mit Benutzerinformationen und Benutzerdaten geschieht, wenn Sie Benutzer zusammenführen.

Benutzerinformationen

Wenn die ausgewählten Benutzer widersprüchliche Benutzerinformationen aufweisen, werden die Informationen des primären Benutzers mit Ausnahme der ACD-ID von den Informationen des doppelten Benutzers überschrieben und gelöscht. Alle Informationen bis auf die ACD-ID werden aus dem doppelten Benutzer entfernt, der ebenfalls deaktiviert wird.

> **HINWEIS** Wenn sowohl der primäre als auch der duplizierte Benutzer mit einem ACD synchronisiert werden, behalten beide Benutzer ihre ursprünglichen ACD-IDs. Die ACD-ID des primären Benutzers wird nicht überschrieben und gelöscht. Das Duplikat
> Die ACD-ID des Benutzers wird nicht entfernt.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, was mit den Informationen des primären und des doppelten Benutzers geschieht, wenn diese zusammengeführt werden.

Benutzerinformationen	Primärer Benutzer Vor der Zusammenführung	Benutzer duplizieren Vor der Zusammenführung	Primärer Benutzer nach Zusammenführen (aktiv)	Benutzer nach Zusammenführung duplizieren (Inaktiv)
Vorname	Bubikopf	Robert	Robert	—
Nachname	S	Schmied	Schmied	—
Team	Team A	Mannschaft B	Mannschaft B	—
(Nur ACD-synchronisierte Benutzer) ACD-	5000	5001	5000	5001

ID

Benutzerdaten

Wenn Sie Benutzer zusammenführen, werden die Daten des primären Benutzers entweder mit den Daten des primären Benutzers überschrieben und gelöscht oder mit den Daten des primären Benutzers kombiniert.

Die Änderung hängt davon ab, ob die Daten aus QM oder aus WFM stammen:

- QM: Alles außer den Gerätezuordnungen des primären Benutzers wird mit den Daten des duplizierten Benutzers kombiniert. Die Gerätezuordnungen des doppelten Benutzers überschreiben und löschen die Gerätezuordnungen des primären Benutzers.
- WFM – Alles außer den Anforderungen, Warnungen, Ansichten, Zeitplanangeboten und Tauschanfragen des primären Benutzers wird von den Daten des duplizierten Benutzers überschrieben und gelöscht. Die Anforderungen, Warnungen, Ansichten, Zeitplanangebote und Zeitplantauschanfragen des primären Benutzers werden mit den Daten des duplizierten Benutzers kombiniert.

Das folgende Beispiel veranschaulicht, was passiert, wenn die QM Daten des doppelten Benutzers mit den QM Daten des primären Benutzers zusammengeführt werden.

QM Benutzerdaten	Primärer Benutzer Vor der Zusammenführung	Benutzer duplizieren Vor der Zusammenführung	Primärer Benutzer nach Zusammenführen (aktiv)	Benutzer nach Zusammenführung duplizieren (Inaktiv)
Anrufaufzeichnungen	Primärer Benutzer Anrufaufzeichnungen	Benutzer duplizieren Anrufaufzeichnungen	Primärer Benutzer und duplizieren Anruf des Benutzers Aufnahmen	—
Evaluierungsformulare	Primärer Benutzer Evaluierungsformulare	Benutzer duplizieren Evaluierungsformulare	Primärer Benutzer und duplizieren Bewertung des Nutzers formt	—
Gerät Vereinigungen	Primärer Benutzer Gerät Vereinigungen	Benutzer duplizieren Gerät Vereinigungen	Benutzer duplizieren Gerät Vereinigungen	—

Das folgende Beispiel veranschaulicht, was passiert, wenn die WFM Daten des doppelten Benutzers mit den WFM Daten des primären Benutzers zusammengeführt werden.

WFM Benutzerdaten	Primärer Benutzer Vor der Zusammenführung	Benutzer duplizieren Vor der Zusammenführung	Primärer Benutzer nach Zusammenführen (aktiv)	Benutzer nach Zusammenführung duplizieren (Inaktiv)
Schichten	Schichten des primären Benutzers	Schichten eines Benutzers duplizieren	Schichten eines Benutzers duplizieren	—
Kompetenzzuordnungen	Kompetenzzuordnungen des primären Benutzers	Kompetenzzuordnungen von Benutzern duplizieren	Kompetenzzuordnungen von Benutzern duplizieren	—
Warnungen	Warnungen des primären Benutzers	Doppelte Benutzerwarnungen	Warnungen des primären Benutzers und doppelte Warnungen des Benutzers	—

HINWEIS Wenn der doppelte Benutzer im Widget "Echtzeit-Einhaltung" konfiguriert ist, werden Änderungen des Agentenstatus nach der Zusammenführung nicht mehr im Widget aktualisiert. Sie müssen den doppelten Benutzer durch den primären ersetzen

Benutzer, um den aktualisierten Agentenstatus im Widget für diesen Benutzer anzuzeigen. (Siehe Verfügbar WFM Widgets

Für weitere Informationen über das Widget.)

WICHTIG: Der Daten-Explorer unterstützt keine Benutzerzusammenführung. Es wird nicht empfohlen, Benutzer zusammenzuführen, die für die Erstellung von Berichten und Dashboards im Daten-Explorer verantwortlich sind. Wenn Sie einen Benutzer zusammenführen, der

Besitzt Berichte oder Dashboards im Daten-Explorer mit einem Benutzer, der dies nicht tut,

Webex WFO überträgt den Besitz der Berichte oder Dashboards nicht vom deaktivierten Benutzer auf den aktiven Benutzer.

Benutzerprofile überschreiben

Webex WFO entfernt alle vorhandenen überschriebenen Benutzerprofile sowohl des primären als auch des sekundären Benutzers, bevor sie zusammengeführt werden.

Ähnliche Themen

- Erstellen und Bearbeiten von Benutzern

- Importieren und Exportieren von Benutzern
- Konfigurieren eines ACD

Verwalten von Hoteling-Benutzern

Ein Hoteling-Benutzer ist ein allgemeines Profil, das einem Gerät zugewiesen wird (siehe Telefone zu Agenten, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuordnen), falls sich kein Benutzer anmeldet. Wenn Sie ein Gerät nicht einem bestimmten Agenten zuweisen möchten, können Sie es einem Hoteling-Benutzer zuweisen.

Feld	Beschreibung
Benutzer auswählen Benutzer	("Nur vorhandenen Benutzer bearbeiten oder löschen") Der gewünschte Hoteling- zum Bearbeiten.
Vorname	Der Vorname des Hoteling-Benutzers.
Nachname	Der Nachname des Hoteling-Benutzers.
User Name (Benutzername)	Die E-Mail-Adresse des Benutzers. Dies wird das Webex WFO des Benutzers Benutzername und wird für die Anmeldung verwendet.
Windows-Anmeldung	Die Windows-Anmeldeinformationen des Benutzers. In einem Active Directory -Umgebung ist dies der Active Directory-Benutzername des Benutzers.
Kontostatus um:	Der Kontostatus des Benutzers (gesperrt oder entsperrt). Verwenden Sie dieses Feld, Ändern Sie den Kontostatus eines Benutzers, wenn das Konto aufgrund fehlgeschlagener Anmeldeversuche gesperrt wurde.
Team	Das Team für den Hoteling-Benutzer.

Verwalten von Rollen und Berechtigungen

Eine Rolle ist eine Sammlung von Berechtigungen.

Eine Berechtigung steuert die Seiten und Aktionen, die einem Benutzer zur Verfügung stehen, dem eine Rolle zugewiesen wurde. Wenn einem Benutzer z. B. die Supervisor-Rolle zugewiesen ist und die Supervisor-Rolle die Berechtigung "Kontakt erstellen" umfasst, kann dieser Benutzer Kontakte erstellen. Benutzern können eine oder mehrere Rollen zugewiesen werden. Dadurch können sie auf alle Funktionen zugreifen, die mit diesen Rollen und Berechtigungen verknüpft sind.

Webex WFO umfasst drei Standardrollen: Administrator, Agent und Supervisor. Sie können Standardrollen nicht löschen, aber Sie können sie umbenennen und die optionalen Berechtigungen ändern, die ihnen zugewiesen sind.

HINWEIS Für die Standardrollen sind einige Berechtigungen erforderlich. Diese können nicht geändert werden.

Voraussetzung

- Sie verfügen über die Berechtigung "Rollen verwalten"

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Rollen

Webex WFO-Lizenzierung

Eine Lizenz definiert, welche Rollen berechtigt sind, bestimmte Webex WFO-Funktionen zu verwenden. Wenn z. B. die Zugriffslizenz der Supervisor-Rolle zugewiesen ist, können Supervisoren Agenten überwachen und evaluieren.

HINWEIS: Alle Rollen müssen einem oder mehreren Lizenztypen zugeordnet sein.

Für jedes Produkt, jede Rolle und jeden Lizenztyp ist eine bestimmte Anzahl an Arbeitsplätzen oder Benutzerlizenzen verfügbar. Jeder aktive Webex WFO-Benutzer ist einer oder mehreren Lizenzen zugeordnet, und jeder aktive Benutzer kann eine oder mehrere Rollen innehaben. Lizenzplätze werden anhand der Anzahl aktiver Benutzer gezählt, die für diese lizenzierte Rolle angegeben sind.

HINWEIS Ab Webex WFO-Version 10.0 müssen alle Kunden über eine festgelegte Anzahl von Arbeitsplätzen und Lizenzen für jeden aktiven Benutzer verfügen.

Basierend auf der Rolle des Benutzers sind die folgenden Lizenztypen verfügbar:

- Datenlizenz
- Zugriffslizenz
- Administrationslizenz
- Nutzungslizenz
- Performance Coaching Lizenz

  WICHTIG: Performance Coaching ist derzeit nicht käuflich zu erwerben.

- Bot Analytics-Lizenz
- Insights-Lizenzen

Weitere Informationen zur Lizenzierung finden Sie unter Funktionsweise von Lizenzen .

Prozeduren

Neue Rolle erstellen

1. Klicken Sie auf **Neue Rolle** erstellen.
2. Geben Sie den Namen der Rolle ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Neue Rollen, die Sie erstellen, werden der Rollenliste hinzugefügt.

Den Namen einer Rolle ändern

1. Wählen Sie eine Rolle in der Tabelle "Rollen" aus, und klicken Sie dann auf **"Bearbeiten** " (das Stiftsymbol).
2. Geben Sie den neuen Namen der Rolle ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Löschen einer Rolle

- Wählen Sie eine Rolle in der Tabelle "Rollen" aus, und klicken Sie dann auf **"Löschen** " (das X-Symbol).

  HINWEIS: Standardrollen können nicht gelöscht werden.

Zuordnen einer Rolle zu einem Lizenztyp

- Aktivieren oder deaktivieren Sie in der Tabelle "Lizenzen" das Kontrollkästchen für jeden Lizenztyp unter der Spalte für eine bestimmte Rolle, die Sie diesem Lizenztyp zuordnen möchten.

  HINWEIS In **den Feldern "Verwendet** " und **"Verfügbar** " werden die Anzahl der von Ihnen genutzten Plätze sowie die Gesamtzahl der Plätze, auf die Sie Anspruch haben, angezeigt.

  HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen über die Lizenz für die Interaktionszusammenfassung verfügt, **wird die Interaktionszusammenfassung** in dieser Tabelle angezeigt. Sie müssen diese Lizenz keiner Rolle zuweisen, um die Interaktionszusammenfassung verwenden zu können.

Berechtigungen einer Rolle bearbeiten

- Aktivieren (zuweisen) (zuweisen) oder deaktivieren Sie in der Tabelle "Berechtigungen" das Kontrollkästchen für jede Berechtigung unter der Spalte für eine bestimmte Rolle.

Wenn Sie eine Berechtigung auswählen, für die andere Berechtigungen erforderlich sind, werden die erforderlichen Berechtigungen automatisch ausgewählt.

Berechtigungen

In der Berechtigungstabelle können Sie Standard- und benutzerdefinierten Rollen bestimmte Berechtigungen zuweisen.

Die Tabelle "Berechtigungen" unterteilt Berechtigungen nach Kategorien. Die Überschriften unten entsprechen den Kategorien der Berechtigungstabelle.

Anwendungsverwaltung

Erlaubnis	Details	
Verwalten von QM	Beschreibung	Ermöglicht die Verwaltung QM Anwendungen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Konfiguration > globale Einstellungen Anwendungsverwaltung > QM Kontaktabläufe > -Aufbewahrung
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Agentenüberwachung	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Überwachung des Bildschirms und/oder der Audioüberwachung eines aktiven Agenten sowie das Erfassen von Agentenprotokollen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > -Überwachung > Agentenüberwachung
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff, Überwachung
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um Agenten in Echtzeit überwachen zu können, benötigen Sie außerdem die Berechtigung "Live-Audioüberwachung" (für die Audioüberwachung) und/oder die Berechtigung "Live-Bildschirmüberwachung" (für die Bildschirmüberwachung).

Erlaubnis	Details	
Verwalten von WFM	Beschreibung	Ermöglicht die Verwaltung WFM Anwendungen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Ansichten Anwendungsverwaltung > Servicewarteschlangen Anwendungsmanagement > Prognosen Anwendungsverwaltung > Zeitplankonfiguration Anwendungsverwaltung > Zeitplanverwaltung Anwendungsverwaltung > dynamische Planung Anwendungsverwaltung > Aktivitäten Anwendungsverwaltung > Verlaufsdaten Anwendungsverwaltung > WFM -konfiguration Anwendungsverwaltung > Urlaubsplanung Anwendungsverwaltung > Strategische Planung Zeitpläne und Planung > Zeitplanbearbeitungsmanagement
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verwalten von WFM Workflows	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Seite "Workflows" und gewährt die Unternehmensansicht nur für diese Seite, damit Administratoren, die normalerweise nicht über die Unternehmensansicht verfügen, WFM Workflows verwalten können.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Aktivitäten > Workflows
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	

Diese Berechtigung ist unabhängig von der Berechtigung "Verwalten	WFM, Sie sollten diese Berechtigung jedoch zusammen mit der Berechtigung "Verwalten WFM" oder "Zeitpläne verwalten" zuweisen

Erlaubnis	Details	
		Erlaubnis.
Rollen verwalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Erstellung von Rollen und die Änderung von Berechtigungen, die mit diesen Rollen verknüpft sind.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Rollen
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Tenant	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Zusammenführen von Benutzern Anwendungsverwaltung > -verwaltung > allgemeine Einstellungen Anwendungsverwaltung > -verwaltung > Downloads Anwendungsverwaltung > -verwaltung > Key Performance Indicators (KPIs) Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > Datenserverkonfiguration Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > externen Speichers Anwendungsverwaltung > Analytics > Analytics-Konfiguration
	Lizenzen	—
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um auf die Seite "Analytics-Konfiguration" zugreifen zu können, benötigen Sie außerdem die Berechtigung "Analytics verwalten".
Organisation verwalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Gruppen, Teams und Benutzern, die

Struktur	Innerhalb Ihres Bereichs.

Erlaubnis	Details	
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Gruppen Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Teams Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Benutzer Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Benutzer zusammenführen
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen über mehrere zusätzliche Berechtigungen verfügen, um die folgenden Aktionen auf der Seite "Benutzer" ausführen zu können: ▪ Um Rollen zuweisen zu können, müssen Sie über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen. Wenn Sie nicht über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen und einen neuen Benutzer erstellen, wird dem neuen Benutzer Webex WFO automatisch die Standardagentenrolle zugewiesen. Nur Benutzer mit der Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" können diese Zuweisung ändern. ▪ Um WFM Ansichten auf der Seite "Benutzer" zuzuweisen, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten bearbeiten" WFM verfügen ▪ Um QM Ansichten zuweisen zu können, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten QM bearbeiten" verfügen ▪ Zum Importieren von Benutzern müssen Sie über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen. Wenn die Importdatei Werte in der Spalte "Ansichten" enthält, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten bearbeiten" WFM verfügen. Wenn die Datei Werte in der Spalte "QM Ansichten" enthält, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten bearbeiten" QM verfügen. ▪ Um mehreren Benutzern Rollen zuzuweisen, müssen Sie über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen Wenn einem Benutzer die Berechtigung Organisationsstruktur

verwalten zugewiesen wird, bevor Webex WFO auf Webex WFO-Version aktualisiert wird 10.4.3 oder höher die

Benutzer verwalten | Verwalten von Rollen	
Erlaubnis	**Details**
	Berechtigungen "Benutzerrollen zuweisen", "WFM Ansichten bearbeiten" und "QM Ansichten bearbeiten" diesem Benutzer ebenfalls von

Erlaubnis	Details	
		Vorgabe.
Geschäftliche Benachrichtigungen empfangen	Beschreibung	Hier können Sie geschäftliche Benachrichtigungen abonnieren. Diese Benachrichtigungen beziehen sich auf die täglichen Vorgänge in einem Contact Center.
	Seitenzugriff	(nur geschäftliche Benachrichtigungen) Anwendungsverwaltung > Überwachung > Benachrichtigungen
	Lizenzen	Compliance-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement, Workforce Management, Analysen, Desktop-Analysen, Überwachung Webex WFO-Zugriff
	Verwandte Berechtigungen und Hinweise	Eine vollständige Liste der Business-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfigurieren von Benachrichtigungen .
Support-Benachrichtigungen erhalten	Beschreibung	Ermöglicht es Ihnen, zu konfigurieren, wie Supportbenachrichtigungen zu Fehlerbehebungszwecken gesendet werden.
	Seitenzugriff	(Nur Support-Benachrichtigungen) Anwendungsverwaltung > Überwachung > Benachrichtigungen
	Lizenzen	Administratorlizenz: Systemadministrator
	Verwandte Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
API Dokumentation anzeigen	Beschreibung	Hier können Sie die API Dokumentation anzeigen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verwalten ACD-Konfiguration	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, eine Verbindung zwischen Webex WFO und dem ACD herzustellen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration
	Lizenzen	—
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verteilerliste verwalten	Beschreibung	Hiermit können Sie Verteilerlisten verwalten.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Administratorlizenz: Systemadministrator
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Audit-Informationen anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht das Anzeigen des Serverstatus und von Benachrichtigungen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	—
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Bulk-Import	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Importieren von Daten mithilfe der verschiedenen Import-APIs.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Weitere Informationen finden Sie im *Webex WFO-API Referenzhandbuch* .
Verwalten von Kennwortrichtlinien	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Kennwortrichtlinieneinstellungen und das Entsperren von Benutzerkonten.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > -verwaltung > Kennwortrichtlinie
	Lizenzen	—
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Desktop-Überwachung anzeigen	Beschreibung	Hiermit können Sie die Seite "Desktop-Überwachung" anzeigen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > -Überwachung > Desktop-Überwachung
	Lizenzen	Überwachung, Desktop-Analyse, Analytik
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verwalten von Verschlüsselungsschlüsseln	Beschreibung	Ermöglicht das Generieren neuer Verschlüsselungsschlüssel für Speicherdateien.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > -verwaltung > Lizenzen für globale Einstellungen —
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Active Directory-Authentifizierung verwalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Bearbeiten von Active Directory-Verbindungen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Active Directory-Konfigurationslizenzen
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Gamifizierung verwalten	Beschreibung	Hiermit können Sie die Gamifizierung für Agenten verwalten.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Leistungsmanagement-
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Gamifizierung anzeigen	Beschreibung	Hiermit können Sie die Gamifizierung anzeigen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Zugriff auf mobile Geräte	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf eine eingeschränkte mobile Version der Webex WFO-Website. Diese Berechtigung wirkt sich nicht auf die mobile App aus (siehe Zugriff auf mobile Apps).
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Anrufaufzeichnung, Quality Management, Workforce Management, Desktop Analytics, Analytics Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Hoteling-Benutzer anzeigen/aktualisieren	Beschreibung	Ermöglicht das Anzeigen, Bearbeiten und Erstellen von Hoteling-Benutzern
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Details zum Prüfer anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, die folgenden Details über den Prüfer eines Kontakts anzuzeigen: ▪ Vorname des Prüfers ▪ Nachname des Prüfers ▪ Datum der Evaluierung ▪ Evaluierung genehmigt von
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Zuweisen von Benutzerrollen	Beschreibung	Ermöglicht das Zuweisen von Rollen zu Benutzern auf der Seite "Benutzer" auf eine der folgenden Methoden: ▪ Bearbeiten eines vorhandenen Benutzers ▪ Erstellen eines neuen Benutzers ▪ Zuweisen von Rollen zu mehreren Benutzern ▪ Benutzer werden importiert

Erlaubnis	Details	
		HINWEIS Wenn die Importdatei Werte in der Spalte "Ansichten" enthält, muss die Option "Ansichten bearbeiten" WFM Erlaubnis. Wenn die Datei Werte in der Spalte "QM Ansichten" enthält, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten bearbeiten" QM verfügen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Landingpage **HINWEIS:** Dies ist eine neue Funktion, die noch nicht allgemein verfügbar ist. Wenn Sie frühzeitig auf diese Funktion zugreifen möchten, Wenden Sie sich an Ihren Cisco Account Manager.
	Lizenzen	—
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um auf die Seite "Benutzer" zugreifen zu können, müssen Sie über die Berechtigung "Organisationsstruktur verwalten" verfügen.
Bearbeiten WFM Ansichten	Beschreibung	Mit dieser Option können Sie Benutzern auf der Seite "Benutzer" WFM Ansichten zuweisen: ▪ Bearbeiten eines vorhandenen Benutzers ▪ Erstellen eines neuen Benutzers ▪ Benutzer werden importiert
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	—
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um auf die Seite "Benutzer" zugreifen zu können, müssen Sie über die Berechtigung "Organisationsstruktur verwalten" verfügen. Zum Importieren von Benutzern müssen Sie über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen. Wenn die Importdatei Werte in der Spalte "Ansichten" enthält, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten bearbeiten" WFM

verfügen.

Erlaubnis	Details

Erlaubnis	Details	
		Um die Seite "Ansichten" anzuzeigen und eine WFM Ansicht zum Bearbeiten auszuwählen, müssen Sie über die Berechtigung "WFM verwalten" verfügen.
Ansichten QM bearbeiten der Seite "Benutzer"		Beschreibung Ermöglicht das Zuweisen von QM Ansichten zu Benutzern auf eine der folgenden Möglichkeiten: ▪ Bearbeiten eines vorhandenen Benutzers ▪ Erstellen eines neuen Benutzers ▪ Benutzer werden importiert
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	—
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um auf die Seite "Benutzer" zugreifen zu können, müssen Sie über die Berechtigung "Organisationsstruktur verwalten" verfügen. Zum Importieren von Benutzern müssen Sie über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen" verfügen. Wenn die Importdatei Werte in der Spalte "Ansichten" enthält, müssen Sie über die Berechtigung "Ansichten bearbeiten" QM verfügen.
Zugriff auf mobile Apps	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Anmeldung und Verwendung der mobilen Webex WFO-App. Diese Berechtigung wirkt sich nicht auf die mobile Version der Webex WFO-Website aus (siehe Zugriff auf mobile Geräte).
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement, Workforce Management und Analysen Webex WFO-Zugriff Administratorlizenz: Tenant-Administrator
	Verwandt	—

Erlaubnis	Details
	Berechtigungen und Hinweise

Erlaubnis	Details	
Verwalten WFM Agenten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Bearbeiten WFM Planungsattribute für Agenten auf der Seite "Benutzer", wenn ein Benutzer für die Planung aktiviert und nicht inaktiv ist. Sie können die folgenden Attribute bearbeiten: ▪ Zeitzone für die Planung ▪ Dienstalter ▪ Hauptservicewarteschlange ▪ Arbeitsbedingungsprofil ▪ Kompetenzzuordnungen ▪ Standard-Schichtrotation ▪ Schichtrotationen kopieren ▪ Andere Schichten ▪ Zugewiesene Ausnahmen ▪ Urlaubsstunden ▪ Zeitplanfreigabeprofil ▪ Maximale Anzahl an Besetzungsgruppen Mit dieser Berechtigung können Sie auch Attribute anzeigen, die sich auf alle Benutzer und QM Benutzerattribute auswirken.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Benutzer
	Lizenzen	Datenlizenzen: Workforce Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Diese Berechtigung ist für keine der Standardrollen automatisch aktiviert. Wenn eine Rolle die Berechtigung "Organisationsstruktur verwalten" enthält, müssen Sie diese Berechtigung nicht aktivieren, da die Berechtigung "Organisationsstruktur verwalten" Vollzugriff auf die Seite "Benutzer" gewährt. Berechtigungen, mit denen Sie allgemeine, QM oder WFM Benutzer bearbeiten können

Erlaubnis	Details

Erlaubnis	Details	
		Attribute (WFM Ansichten bearbeiten, QM Ansichten bearbeiten, Kennwortrichtlinie verwalten und Organisationsstruktur verwalten) haben Vorrang vor dieser Berechtigung. Diese Berechtigung erlaubt Ihnen nicht, einen neuen Benutzer zu erstellen, einen inaktiven Benutzer auszuwählen oder zu bearbeiten, einen neuen Hoteling-Benutzer zu bearbeiten oder zu erstellen, mehrere Benutzer zu verwalten oder Benutzer zu importieren/exportieren.

Dashboard

Erlaubnis	Details	
Anzeigen QM-Dashboard	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen der QM Widgets in den Daten-Explorer-Dashboards.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um einige QM Widgets anzeigen zu können, benötigen Sie außerdem die Berechtigungen "Evaluierungsergebnisse anzeigen" und "Kontaktziel anzeigen".
Verwalten von Dashboards	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Konfiguration der Analyse-, QM- und WFM-Dashboards.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	—
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigungen QM Dashboard anzeigen und WFM Dashboard anzeigen verfügen.

WFM anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht das Anzeigen der WFM Widgets im Daten-Explorer
Erlaubnis	**Details**	

Dashboard		Armaturenbretter. Sie können auch die Planungsberechtigung bearbeiten, die für zwei WFM Widgets erforderlich ist.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Workforce Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Aufzeichnungen Admin

Erlaubnis	Details	
Papierkorb anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht das Suchen des Papierkorbinhalts auf der Registerkarte und stellen Sie Kontakte wieder her, damit die Aufzeichnungen wiedergegeben werden können.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Kontakt löschen	Beschreibung	Ermöglicht das Löschen von Kontakten.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	

Sie müssen außerdem über die Berechtigung Papierkorb anzeigen verfügen.

Erlaubnis	Details

Erlaubnis	Details	
Workflow verwalten	Beschreibung	Ermöglicht den Zugriff auf und die Konfiguration von Workflows für QM
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Konfiguration > Workflow-Verwaltung
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verwalten von Metadatenfeldern	Beschreibung	Ermöglicht den Zugriff auf und die Konfiguration von Metadaten.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM -konfiguration > Metadaten-Manager
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verwalten von Evaluierungsformularen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Konfiguration von Evaluierungsformularen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Konfigurations- > Evaluierungsformularmanager
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verwalten von Aufzeichnungsstandorten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, einen Aufzeichnungsstandort für ein Team auszuwählen, wenn der Benutzer über mehrere Standorte verfügt.
	Seitenzugriff	—

Erlaubnis	Details

	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Kontaktziele verwalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Kontaktzielen auf der Seite "Kontaktzielverwaltung".
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Kontaktabläufe > Kontaktzielverwaltung
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Zum Erstellen oder Bearbeiten von Kontaktzielen benötigen Sie außerdem die Berechtigung "Kontaktziel erstellen".
Telefoniegruppen konfigurieren	Beschreibung	Ermöglicht die Konfiguration von Telefoniegruppen, Signalisierungsgruppen und Aufzeichnungsgruppen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Konfiguration > Telefoniegruppen
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Gerätezuordnungen konfigurieren	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Konfiguration von Geräten in Ihrem Callcenter.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM -konfiguration > Gerätezuordnungen
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
AdminReconTasks	Diese Berechtigung wird derzeit nicht verwendet.	

Desktop-Client

Erlaubnis	Details	
Capture Desktop Analytics	Beschreibung	Ermöglicht die automatische Erfassung von Desktop-Aktivitäten von Agenten.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Compliance-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement, Desktop-Analyse, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Agenten müssen außerdem über die Berechtigung "Desktop-Ereignisse erfassen" verfügen.

Erlaubnis	Details	
Bildschirm aufzeichnen	Beschreibung	Zeichnet automatisch Bildschirmaktivitäten auf dem Desktop des Benutzers auf.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Der Agent muss außerdem über die Berechtigung "Kontakte erfassen" verfügen. Um die Bildschirmaufzeichnung auf dem Desktop eines Benutzers zu aktivieren, muss Smart Desktop installiert sein, und Sie müssen außerdem eine der folgenden Berechtigungen aktivieren: ▪ Sprache aufzeichnen: Erforderlich, wenn Sie während eines Anrufs automatisch sowohl Sprache als auch Bildschirm aufzeichnen möchten ▪ Aufzeichnungsstart Bildschirm stoppen: Erforderlich, wenn der Benutzer mithilfe der Aufzeichnungssteuerelemente steuern möchte, wann die Bildschirmaufzeichnung startet und wann
Stimme aufzeichnen	Beschreibung	Nimmt Audio automatisch auf. Diese Berechtigung wird für alle Sprachaufzeichnungsarchitekturen benötigt, nicht nur für diejenigen, die Smart Desktop verwenden. Ohne diese Berechtigung werden die Audiodaten der Benutzer nicht aufgezeichnet.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Der Agent muss außerdem über die Berechtigung "Kontakte erfassen" verfügen. Bei Architekturen, die Smart Desktop verwenden, muss Smart Desktop auch auf dem Desktop des Benutzers installiert sein, damit die Aufzeichnung erfolgen kann.
Live-Bildschirmüberwachung	Beschreibung	Ermöglicht die Live-Überwachung des Benutzerbildschirms. Ermöglicht die Überwachung der Agentenbildschirme über die Seite "Agentenüberwachung". Sowohl der Agent als auch der Monitor müssen über diese Berechtigung verfügen, damit die

Live-Bild

schirmüberwachung funktioniert.

Erlaubnis	Details	
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Qualitätsmanagement, Überwachung Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	Monitore benötigen außerdem die Berechtigung "Agentenüberwachung".
Live-Audio Überwachung läuft	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Live-Audioüberwachung der Anrufe eines Benutzers. Ermöglicht Agenten Audio, das über die Seite "Agentenüberwachung" überwacht werden soll. Beide Der Agent und der Monitor müssen über diese Berechtigung für Live-Audio verfügen Überwachung, um zu arbeiten.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	Monitore benötigen außerdem die Berechtigung "Agentenüberwachung".
Aufnahme auf Verlangen (RTP Signalisierung)	Beschreibung	Aktiviert den Aufnahmemodus "Aufnahme bei Bedarf" im Smart-Modus Desktop. In diesem Modus kann der Agent nur die Segmente von Anrufen, die bei der Verwendung von Steuerelemente für die Aufzeichnung.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement Webex WFO-Zugriff
	Verwandt	—

	Berechtigungen

Erlaubnis	Details	
	und Notizen	
Desktop-Ereignisse erfassen	Beschreibung	Ermöglicht die automatische Erfassung von Desktop-Ereignissen auf den Desktops der Agenten.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Compliance-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement, Desktop-Analyse, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Agenten müssen außerdem über die Berechtigung "Desktop Analytics erfassen" verfügen.

Kontakte werden aufgezeichnet

Erlaubnis	Details	
Kontakte anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht die Suche nach allen aufgezeichneten Kontakten in Ihren Bereich auf der Seite "Interaktionen".
	Seitenzugriff	Wechselwirkungen
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement und Analyse Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Bewertete Kontakte anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht nur die Suche nach Kontakten, die die auf der Seite "Interaktionen" bewertet (bewertet) werden.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff

Erlaubnis	Details	
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Aufzeichnungen exportieren	Beschreibung	Ermöglicht das Exportieren von Aufzeichnungen von der Seite "Interaktionen".
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen.
Benutzerdefinierte Metadaten anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht das Anzeigen benutzerdefinierter Metadaten auf der Seite "Interaktionen" und im Media Player.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen.
Benutzerdefinierte Metadaten bearbeiten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Bearbeiten benutzerdefinierter Metadaten auf der Seite "Interaktionen" und im Media Player.

		Seitenzugriff	—
Erlaubnis	**Details**	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement

Erlaubnis	Details	
		Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	Sie müssen außerdem über die Voraussetzungen für "Kontakte anzeigen" und "Ansicht" verfügen. Benutzerdefinierte Metadaten-Berechtigungen.
Kontakt markieren	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, einen Kontakt mithilfe der Aufzeichnung zu markieren Steuerung.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Aufzeichnung und -Qualität Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	Um einen Kontakt mit den Aufzeichnungssteuerelementen zu markieren, führt Smart Der Desktop muss installiert sein.
Kontakt erstellen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen eines "Kein Anruf"-Kontakts auf der Seite Seite "Interaktionen".
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Aufzeichnung und -Qualität Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen.
Analytics-Daten anzeigen für	Beschreibung	Ermöglicht es Ihnen, die Analytics Net Promoter Scores anzuzeigen

Kontakte	(NPS) und Eval Predictive Scores (EPS)-Daten für Kontakte innerhalb Ihres Bereichs auf der Seite "Interaktionen".

Erlaubnis	Details	
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Root-Aufzeichnungen anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Root-Aufzeichnungen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Markierung des Kontakts rückgängig	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, die Markierung eines markierten Kontakts aufzuheben.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—

Für Schulung markieren	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, einen Kontakt für die Überprüfung in Schulungszwecken zu markieren.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Standardmäßig können alle Benutzer einen Kontakt für Schulungszwecke markieren. Wenn Sie nicht möchten, dass alle Benutzer Kontakte für Schulungszwecke markieren, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Sie müssen außerdem über die Berechtigungen "Kontakte anzeigen", "Kontakte markieren" oder "Markierung für Kontakte rückgängig machen" verfügen.
Alle Schulungskontakte anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Anzeige aller Kontakte, die im gesamten Mandanten für Schulungszwecke markiert sind.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen.
Massenexport von Kontakten und	Beschreibung	Ermöglicht den Export von Audiodateien, Kontaktdaten und Metadaten von der Seite "Interaktionen" auf geplanter oder Ad-hoc-Basis. Sie können nur Ihre eigenen Exporte von Bulk-Kontakten anzeigen und mit ihnen interagieren.
	Seitenzugriff	—

	Lizenzen	Datenlizenzen: Call Recording, Quality Management
Erlaubnis	**Details**	Webex WFO-Zugriff

Erlaubnis	Details	
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Standardmäßig deaktiviert. Die Berechtigungen "Massenkontaktexport" und "Massenkontaktexport anzeigen" ermöglichen es Ihnen, Ihre eigenen Massenkontaktexporte zu erstellen und alle Massenkontaktexporte für Ihre Organisation anzuzeigen.
Nicht abgeglichene Stammaufzeichnungen anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht es Ihnen, alle Root-Aufnahmen anzuzeigen unbedingt.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Call Recording, Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Standardmäßig deaktiviert. Sie müssen außerdem über die Berechtigung "Stammaufzeichnungen anzeigen" verfügen.
Massenkontaktexport anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Massenkontaktexporten aller Benutzer in Ihrem Unternehmen. Sie können mit dieser Berechtigung keine Massenkontaktexporte erstellen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Call Recording, Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Standardmäßig deaktiviert. Die Berechtigungen "Massenkontaktexport" und "Massenkontaktexport anzeigen" ermöglichen es Ihnen, Ihre eigenen Massenkontaktexporte zu erstellen und alle Massenkontaktexporte für Ihre Organisation anzuzeigen.

Erlaubnis	Details	
Massenlöschung	Beschreibung	Ermöglicht das Löschen mehrerer Kontakte in großen Mengen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Kontaktflüsse > Massenkontaktvorgänge **HINWEIS:** Dies ist eine neue Funktion, die noch nicht allgemein verfügbar ist. Wenn Sie einen frühen Zugriff wünschen Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Cisco Account Manager.
	Lizenzen	Datenlizenzen: Call Recording, Quality Management
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um alle Features auf der Seite "Massenkontaktvorgänge" nutzen zu können, kombinieren Sie diese Berechtigung mit den Berechtigungen "Aufbewahrung für Massenaktualisierungen" und "Massenaktualisierung von Metadaten".
Kontakte erfassen	Beschreibung	Ermöglicht das Importieren von Kontakten aller Art von Agenten in Webex WFO. Diese Berechtigung ist für jede Art von Kontakterfassung oder -Aufzeichnerung erforderlich.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Call Recording, Quality Management
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Diese Berechtigung ist eine Voraussetzung für die Berechtigungen "Sprache aufzeichnen" und "Bildschirm aufzeichnen".
Alle HR-Kontakte anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Kontakte, die für HR markiert sind über den Tenant hinweg.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	

Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen.

Erlaubnis	Details	
Markieren für HR	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, einen Kontakt zur Überprüfung in HR zu markieren.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff **HINWEIS:** Erfordert mindestens eine dieser Lizenzen.
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Ermöglicht Administratoren zu definieren, welche Rollen einen Kontakt zur Überprüfung in HR markieren können. Wenn Sie nicht möchten, dass alle Benutzer Kontakte für HR markieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Für HR markieren. Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakt anzeigen verfügen.
ViewNotProcessedReason	Beschreibung	Diese Berechtigung wird derzeit nicht verwendet.
Den eigenen Bereich in QM Ansichten einbeziehen	Beschreibung	Wenn Ihr Zugriff auf Webex WFO durch QM Ansichten geregelt ist, können Sie mit dieser Berechtigung Ihre eigenen Kontakte sowie alle Kontakte, die die QM Ansichtskriterien erfüllen, anzeigen und wiedergeben. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Ansichten .
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Call Recording, Quality Management
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen. Diese Berechtigung ist standardmäßig keiner Rolle zugewiesen.
Aufbewahrung von Massenaktualisierungen	Beschreibung	Ermöglicht es Ihnen, die Aufbewahrungsrichtlinie für mehrere Kontakte auf einmal.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Kontaktflüsse > Massenkontaktvorgänge **HINWEIS:** Dies ist eine neue Funktion, die noch nicht allgemein verfügbar ist. Wenn Sie einen

frühen Zugriff wünschen

Erlaubnis	Details	
		Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Cisco Account Manager.
	Lizenzen	Datenlizenzen: Call Recording, Quality Management
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um alle Features auf der Seite "Massenkontaktvorgänge" nutzen zu können, kombinieren Sie diese Berechtigung mit den Berechtigungen "Massenlöschung" und "Massenaktualisierung von Metadaten".
Massenaktualisierung von Metadaten aktualisieren, die	Beschreibung	Ermöglicht es Ihnen, die benutzerdefinierten Metadaten zu aktualisieren, die Mehreren Kontakten gleichzeitig zugeordnet sind.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Kontaktflüsse > Massenkontaktvorgänge **HINWEIS:** Dies ist eine neue Funktion, die noch nicht allgemein verfügbar ist. Wenn Sie einen frühen Zugriff wünschen Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Cisco Account Manager.
	Lizenzen	Datenlizenzen: Call Recording, Quality Management
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Um alle Features auf der Seite "Massenkontaktvorgänge" verwenden zu können, kombinieren Sie diese Berechtigung mit den Berechtigungen "Massenlöschung" und "Massenaktualisierung".

Kontaktbewertungen werden aufgezeichnet

Erlaubnis	Details	
Evaluierungskommentar erstellen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen von Kommentaren im Fenster "Evaluierungsformular" des Media Player.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt	Außerdem müssen Sie über die Voraussetzungen verfügen, Kontakte anzeigen und Evaluierungen anzeigen

Erlaubnis	Details	
	Berechtigungen und Hinweise	Erlaubnisse.
Kontaktevaluierung genehmigen	Beschreibung	Hiermit können Sie die Evaluierung eines Kontakts im Media Player genehmigen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigungen "Kontakte anzeigen" und "Bewertungen anzeigen" verfügen.
Kontakt evaluieren	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, einen Kontakt im Media Player zu evaluieren und das Evaluierungsfenster für nicht bewertete Kontakte anzuzeigen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigungen "Kontakte anzeigen" und "Bewertungen anzeigen" verfügen.
Evaluierungskommentar bearbeiten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Bearbeiten von Kommentaren in einem Fenster "Evaluierungsformular" im Media Player.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff

Verwandt	Sie müssen außerdem über die Berechtigungen "Kontakte anzeigen", "Evaluierungskommentar erstellen" und "Evaluierungen anzeigen" verfügen.

Erlaubnis	Details	
	Berechtigungen und Hinweise	
Evaluierungen anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Kontaktbewertungen im Media Player.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen
Kontakt	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigungen "Kontakte anzeigen" und "Kontakt evaluieren" verfügen.
Kontaktevaluierung selbst genehmigen	Beschreibung	Hiermit können Sie Ihre eigene Kontaktbewertung genehmigen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigungen "Kontakte anzeigen" und "Bewertungen anzeigen" verfügen.
Bearbeiten Beliebige Evaluierung	Beschreibung	Hiermit können Sie eine von Ihnen abgeschlossene Bewertung bearbeiten und die folgenden Details über den Prüfer eines Kontakts anzeigen:

Erlaubnis	Details	
		▪ Name des Prüfers ▪ Evaluierung genehmigt von
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Kontaktkalibrierungen werden aufgezeichnet

Erlaubnis	Details	
Kontakt kalibrieren	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, einen Kontakt auf der Seite "Interaktionen" für die Kalibrierung zu markieren und eine Kalibrierungsevaluierung durchzuführen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen.
Selbstkalibrierender Kontakt	Beschreibung	Ermöglicht die Kalibrierung Ihrer eigenen Kontakte.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	

Sie müssen außerdem über die Berechtigungen "Kontakte anzeigen" und "Kontakt kalibrieren" verfügen

Kontakt-Ziele

Erlaubnis	Details	
Evaluierungsziel erstellen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Erstellung und Zuweisung von Evaluierungsaufgaben (Ad-hoc) und Kontaktzielen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Zum Erstellen von Kontaktzielen benötigen Sie außerdem die Berechtigung "Kontaktziele verwalten".
Kalibrierungsziel erstellen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Zuweisen von Kalibrierungsaufgaben (Adhoc) und Kontaktzielen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Zum Erstellen von Kontaktzielen benötigen Sie außerdem die Berechtigung "Kontaktziele verwalten".
Überprüfungsziel erstellen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Erstellung und Zuweisung von Prüfungsaufgaben (Ad-hoc) und Kontaktzielen.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Zum Erstellen von Kontaktzielen benötigen Sie außerdem die Berechtigung "Kontaktziele verwalten".

Erlaubnis	Details	
Kontaktziel anzeigen	Beschreibung	Hiermit können Sie auf die Kontaktwarteschlange zugreifen und das Widget "Kontaktzielfortschritt" anzeigen.
	Seitenzugriff	Kontaktwarteschlange Dashboard > Widget "Kontaktzielfortschritt"
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—

Vermessung

Erlaubnis	Details	
Verwalten QM Umfragen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Konfiguration externer Umfrageanbieter nach dem Anruf.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > QM Kontaktflüsse > Umfrage nach Anruf
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Umfrageergebnisse anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Umfrageergebnissen im Media Player, in der Kontakttabelle und in Berichten.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Kontakte anzeigen verfügen.

Erlaubnis	Details	
	Berechtigungen und Hinweise	

Zeitplan

Erlaubnis	Details	
Zeitpläne anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Benutzern, die Seiten "Mein Zeitplan" und "Meine Verfügbarkeit" anzuzeigen.
	Seitenzugriff	Zeitpläne und Planung > "Mein Zeitplan" Zeitpläne und Planung > "Meine Verfügbarkeit"
	Lizenzen	Datenlizenzen: Workforce Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Zeitpläne bearbeiten	Beschreibung	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Agentenzeitplänen und die Durchführung folgender Aktionen: Aktivität einfügen, Zeitplan tauschen, Optimale Zeit ermitteln und Zeitpläne optimieren. Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Begründungscodes in der Mappe "Einhaltung".
	Seitenzugriff	Zeitpläne und Planung > Agentenzeitpläne
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Außerdem müssen Sie über die Berechtigung "Zeitpläne anzeigen" verfügen.

Planen von Zeitplänen	Beschreibung	Ermöglicht dem Benutzer den Zugriff auf die Seite "Planung" (einschließlich der Seiten "Prognose", "Verteilung" und "Zeitplan") und das Erstellen eines dynamischen Intraday-Planungsereignisses.

Erlaubnis	Details	
	Seitenzugriff	Zeitpläne und Planung > Planung Zeitpläne und Planung > dynamische Intraday-Planung
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Außerdem müssen Sie über die Berechtigung "Zeitpläne anzeigen" verfügen. Zum Konfigurieren der Elemente eines Zeitplans (einschließlich Schichten, Ausnahmen, Schrumpfungskategorien, Schrumpfungswochen und Schrumpfungsszenarien) benötigen Benutzer die Berechtigungen "WFM verwalten" und "Zeitpläne verwalten".
Verwalten von Zeitplänen	Beschreibung	Ermöglicht Planern und Analysten das Bearbeiten von Zeitplänen und Konfigurieren von Bauteillistenelementen.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > -verwaltung Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration Anwendungsverwaltung > Leistungsmanagement Anwendungsverwaltung > -Überwachung Anwendungsverwaltung > Servicewarteschlangen (mit Ausnahme der Seite "Servicewarteschlangentypen") Anwendungsmanagement > Prognosen Anwendungsverwaltung > Zeitplankonfiguration Anwendungsverwaltung > Zeitplanverwaltung Anwendungsverwaltung > dynamische Planung Anwendungsverwaltung > -Aktivitäten (mit Ausnahme der Seiten "Ausnahmetypen" und "Workflows") Anwendungsverwaltung > Verlaufsdaten Anwendungsverwaltung > WFM-Konfiguration (mit Ausnahme der Seiten "allgemeine Einstellungen", "HRMS-Konfiguration" und "Aufbewahrung"; Lesezugriff auf die Seite "Einhaltungsstatuszuordnungen") Anwendungsverwaltung > Urlaubsplanung (mit Ausnahme der Seite "Urlaubstypen")

Erlaubnis	Details	
		Anwendungsverwaltung > Strategische Planung Zeitpläne und Planung > Zeitplanbearbeitungsmanagement Die Berechtigung "Zeitpläne verwalten" gewährt Lesezugriff auf die Seite "Einhaltungsstatuszuordnung". Anwendungsverwaltung > Strategische Planung Anwendungsverwaltung > Urlaubsplanung (mit Ausnahme der Seite "Urlaubstypen") Zeitpläne und Planung > Zeitplanbearbeitungsmanagement
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Diese Berechtigung kann mit anderen Berechtigungen kombiniert werden (z. B. Messaging verwalten, Zeitpläne planen und Organisationsstruktur verwalten), um eine benutzerdefinierte Planerrolle zu erstellen. Sie müssen außerdem über die Berechtigung "Zeitpläne bearbeiten" verfügen, um die Seite "Agentenzeitpläne" anzeigen zu können.

Nachrichten

Erlaubnis	Details	
Messaging-Anforderungen aktualisieren	Beschreibung	Hiermit können Sie eine Nachrichtenanforderung senden und aktualisieren.
	Seitenzugriff	Nachrichten
	Lizenzen	Datenlizenzen: Workforce Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Das Aktualisieren von Messaging-Anforderungen ist erforderlich, um mit Messaging zu interagieren.

Erlaubnis	Details	
Messaging verwalten	Beschreibung	Hiermit können Sie Anforderungen genehmigen und verwalten.
	Seitenzugriff	Nachrichten
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Analysen

Erlaubnis	Details	
Systemanalyse anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Verwalten von Datensätzen in Analytics-Dashboards.
	Seitenzugriff	Analyse-Dashboard
	Lizenzen	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Desktop Analysen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten und
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Analytics > Task-Manager Anwendungsverwaltung > Analytics > Desktop-Manager Anwendungsverwaltung > Analytics > Field Manager Anwendungsverwaltung > Analytics > Analytics-Konfiguration
	Lizenzen	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Erlaubnis	Details	
		Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verwalten der Sprechanalyse	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen und Löschen von Phonetics Analytics-Aufgaben auf der Seite "Analyse-Task-Manager". **HINWEIS** Da Phonetics Analytics eingestellt wurde, können Sie keine Phonetics Analytics-Aufgaben erstellen oder bearbeiten, selbst wenn Sie diese Berechtigung.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Analytics > Task-Manager Anwendungsverwaltung > Analytics > Analytics-Konfiguration
	Lizenzen	Analysen, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Verwalten der Sprache-zu-Text-Analyse	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten und Löschen von Transkriptionsaufgaben auf der Seite "Analyse-Task-Manager".
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Analyse- > Task-Manager Konfigurationslizenzen für Application Management >
	Analytics > Analytics	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und	—

	Hinweise	
Verwalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten und Löschen von Textanalyseaufgaben

Erlaubnis	Details	
Textanal yse		auf der Seite Analyse-Task-Manager.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Analytics > Task-Manager Anwendungsverwaltung > Analytics > Analytics-Konfiguration
	Lizenzen	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigun gen und Hinweise	—
Desktop Analytics anzeigen	Beschreibung	Hiermit können Sie die Desktop Analytics-
	Funktionen anzeigen. Seitenzugriff	Agent-Explorer Analyse-Dashboard
	Lizenzen	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigun gen und Hinweise	—
Sprechanalys e anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen der Funktionen der Sprechanalyse.
	Seitenzugriff	Analyse-Dashboard
	Lizenzen	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigun gen und Hinweise	—
Anzeigen der Sprache-zu-Text-Analyse		

Beschreibung	glicht Ihnen, das Transkriptionsfenster im Media Player anzuzeigen und in transkribierten Audiodateien nach Wörtern zu suchen.
Ermö	

Erlaubnis	Details	
	Seitenzugriff	Analyse-Dashboard
	Lizenzen	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Trendthemen anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Seiten mit Trendthemen.
	Seitenzugriff	Analyse- > Trendthemen
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Trending Topics bearbeiten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Bearbeiten (z. B. Gruppieren und Aufheben der Gruppierung) im Tool "Trending Topics".
	Seitenzugriff	Analyse- > Trendthemen
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Benachrichtigung zu Trendthemen anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu konfigurieren, die tägliche Benachrichtigungen auslösen.
	Seitenzugriff	Analyse- > Trendthemen
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Benachrichtigung "Trending Topics bearbeiten"	Beschreibung	Hier können Sie die Bedingungen bearbeiten, die tägliche Benachrichtigungen auslösen.
	Seitenzugriff	Analyse- > Trendthemen
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Textanalyse anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen der Textanalysefunktionen.
	Seitenzugriff	Analyse-Dashboard
	Lizenzen	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Anzeigen Analysen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Anzeige aller Aspekte der Analytics-Funktionen.
	Seitenzugriff	Analyse-Dashboard
	Lizenzen	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	—
Verwalten Analysen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf einige Analytics APIs. In Kombination mit dem Berechtigung "Mandant verwalten" ermöglicht Ihnen die Konfiguration von Analytics.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Analytics > Analytics-Konfiguration
	Lizenzen	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	Um auf die Seite "Analytics-Konfiguration" zugreifen zu können, benötigen Sie außerdem die Option Verwalten Sie die Berechtigung für den Besitzer.
Predictive Analytics verwalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten und Löschen von Aufgaben für den Predictive Evaluation Score (PES) und den Predictive Net Promoter Score (PNPS) auf der Seite "Analyse-Task-Manager".
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Analyse- > Task-Manager
	Lizenzen	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Analytics-Phrasen verwalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Bearbeiten von Phrasen und Phrasenkategorien auf der Seite "Phrasenmanager".

Erlaubnis	Details	
	Seitenzugriff	Lizenzen für Application Management > Analytics > Phrase
	Manager	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Bericht wird erstellt

Erlaubnis	Details	
Berichte QM anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Anzeige QM Berichte.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Organisation anzeigen verfügen.
Verwalten von QM Berichten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung QM Berichte.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Anzeigen WFM Berichte	Beschreibung	Ermöglicht die Anzeige WFM Berichte.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Workforce Management Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Anzeigen WFM Administratorberichte	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Anzeige WFM Berichten zur strategischen Planung.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Anzeigen von Supervisor-Berichten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen WFM Supervisor-Berichte.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Anzeigen QM Evaluierungsberichte	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen QM Evaluierungsberichte.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Anzeigen QM Systemberichte	Beschreibung	Ermöglicht die Anzeige QM Systemberichte.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Anzeigen QM Umfrageberichte	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen QM Umfrageberichte.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Erweiterte Berichterstellungsfunktionen API	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die für den Daten-Explorer erforderlichen API.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	—
	Verwandt Berechtigungen	—

Erlaubnis	Details	
	und Notizen	
Homepage	Beschreibung	Gewährt Ihnen Lesezugriff auf das Dashboard Ihrer Startseite und dessen Inhalt.
	Seitenzugriff	Homepage
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management und Workforce Management Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Diese Berechtigung ist rückwärtskompatibel mit den alten Berechtigungen, die sie ersetzt: "Dashboard QM anzeigen", "Dashboard WFM anzeigen" und "Dashboards verwalten".
Daten-Explorer	Beschreibung	Gewährt Ihnen schreibgeschützten Zugriff auf die Asset-Browser-Seite des Daten-Explorers.
	Seitenzugriff	Daten-Explorer
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Erstellung von Inhalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Data Explorer-Berichten und -Dashboards.
	Seitenzugriff	Daten-Explorer > Berichte
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Daten-Explorer

Erlaubnis	Details	
Veröffentlichung von Inhalten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Freigabe von Berichten und Dashboards für Freigabegruppen, denen Sie angehören.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Datenverwaltung > Freigabegruppen
	Lizenzen	Webex WFO-Zugriff
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Erstellung von Inhalten

Steuerelemente für die Aufzeichnung

Erlaubnis	Details	
Pause senden / Befehl fortsetzen	Beschreibung	Pausiert und setzt die Anrufaufzeichnungen des Benutzers fort. Diese Berechtigung ist für jede Pause-and-Resume-Architektur für automatische und manuelle Aufzeichnungen (über die Seite "Aufzeichnungssteuerelemente") erforderlich.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Login senden / Abmeldebefehl	Beschreibung	Ordnet dem Benutzer eine Gerätedurchwahl für die Netzwerkaufzeichnung zu bzw. hebt die Zuordnung auf. Diese Berechtigung ist nützlich für Situationen wie Hotdesking, in denen ein Agent möglicherweise nicht jeden Tag dasselbe Telefon verwendet.
	Seitenzugriff	—

zen Datenlizenzen: Verwandte Compliance-Aufzeichnungen und Qualitätsmanagement —

Erlaubnis	Details

Erlaubnis	Details	
	Berechtigungen und Hinweise	
Befehl "Metadaten senden"	Beschreibung	Fügt Metadaten zur Anrufaufzeichnung eines Benutzers hinzu. Diese Berechtigung ist für jede Aufzeichnungsarchitektur erforderlich, die Metadaten zu Anrufen hinzufügt, sowohl automatisiert als auch manuell (über die Seite "Aufzeichnungssteuerelemente").
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Befehl "Tag senden"	Beschreibung	Markiert die Anrufaufzeichnungen eines Benutzers. Diese Berechtigung ist für jede Aufzeichnungsarchitektur erforderlich, die automatische und manuelle Anrufe markiert (über die Seite "Aufzeichnungssteuerelemente").
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und	—
Befehl	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement

Erlaubnis	Details	
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	—
Startbildschirm senden/Bildschirm stoppen Befehl	Beschreibung	Startet und stoppt eine Aufzeichnung, die nur auf dem Bildschirm ausgeführt ist. Diese Berechtigung ist für jede Aufzeichnungsarchitektur erforderlich, die diese Aktionen sowohl automatisch als auch manuell (über die Seite "Aufzeichnungssteuerelemente") verwendet.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management
	Zugehörige Berechtigungen und Seitenzugriff	— —
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Befehl zum Senden von Pause/Fortsetzen verfügen.
Schaltflächen für die Anmeldung und Abmeldung	Beschreibung	Ermöglicht die Verwendung der Schaltflächen "Anmelden" und "Abmelden" auf der Seite "Aufzeichnungssteuerelemente".
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	

Sie müssen außerdem über die Berechtigung "Anmelde-/Abmeldebefehl senden" verfügen.

Erlaubnis	Details	
Schaltfläche Metadaten hinzufügen	Beschreibung	Ermöglicht die Verwendung der Schaltfläche "Metadaten hinzufügen" auf der Seite "Steuerelemente für Aufzeichnungen".
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung "Befehl Metadaten senden" verfügen.
Schaltfläche "Tag"	Beschreibung	Ermöglicht die Verwendung der Schaltfläche "Tag" auf der Seite "Steuerelemente für Aufzeichnungen".
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Tag-Befehl senden verfügen.
Segmentieren und Löschen/Speichern Schaltflächen	Beschreibung	Ermöglicht die Verwendung der Schaltflächen "Segmentieren und löschen" und "Segmentieren und speichern" auf der Seite "Aufzeichnungssteuerelemente".
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Datenlizenzen: Compliance-Erfassung und Qualitätsmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung "Segment senden" und "Befehl löschen/speichern" verfügen.
Start-/Stopp-		Bildschirmtasten

Beschreibung		ermöglicht die Verwendung der Schaltflächen "Startbildschirm" und "Bildschirm beenden" auf der Seite "Steuerelemente für die Aufzeichnung".
	Seitenzugriff	—

Erlaubnis	Details	
	Lizenzen	Datenlizenzen: Quality Management
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung Startbildschirm/Bildschirmstoppbefehl senden verfügen.

Bot-Analyse

Erlaubnis	Details	
Experience Automation anzeigen	Beschreibung	Anzeigen von Top-Level-Metriken wie BES/BAS/$ pro automatisierter Konversation
	Seitenzugriff	Experience & Automation
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Experience Automation konfigurieren
Experience Automation konfigurieren	Beschreibung	Konfigurieren der Ziele für BES/BAS/$ pro automatisierter Konversation, Themen
	Seitenzugriff	Konfiguration > Experience & Automatisierung
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Experience Automation anzeigen
Konversationsverteilung anzeigen	Beschreibung	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Konversationen an und wie sie zwischen digitalen Assistenten und Live-Agenten aufgeteilt werden
	Seitenzugriff	Konversationsverteilung
	Lizenzen	Bot-Analyse

Erlaubnis	Details	
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	
Anzeigen von Konversationsthemen	Beschreibung	Zeigen Sie den gesamten Inhalt auf der Seite "Konversationsthemen" an
	Seitenzugriff	Themen der Konversation
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Bearbeiten von Konversationsthemen
Bearbeiten von Konversationsthemen	Beschreibung	Themen auf die Blacklist setzen, zusammenführen und umbenennen
	Seitenzugriff	Konfigurieren > Konversationsthemen
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Anzeigen von Konversationsthemen
Anzeigen der Metrikanalyse zu Konversationsthemen	Beschreibung	Sehen Sie sich die Aufschlüsselung der BES- und BAS-Signale für jedes Thema an
	Seitenzugriff	Konversationsthemen > Registerkarte "Metrikanalyse"
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Anzeigen von Konversationsthemen

Erlaubnis	Details	
Transkripte zu Konversationsthemen anzeigen	Beschreibung	Anzeigen von Transkripten innerhalb von Themen
	Seitenzugriff	Registerkarte "Konversationsthemen" > "Transkripte"
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Anzeigen von Konversationsthemen
Konversationsthemen anzeigen Verwandte Themen	Beschreibung	Weitere Konversationsthemen anzeigen, die nach dem Hauptthema identifiziert wurden
	Seitenzugriff	Konversationsthemen > Verwandte Themen
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Anzeigen von Konversationsthemen
Gruppierte Themen zu Konversationsthemen anzeigen	Beschreibung	Anzeigen von Themen, die zusammengeführt wurden, und Definieren eines Hauptthemas
	Seitenzugriff	Konversationsthemen > Gruppierte Themen
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Anzeigen von Konversationsthemen

Erlaubnis	Details	
Anzeigen von Entitäten zu Konversationsthemen	Beschreibung	Anzeigen von Entitäten (Schlüsselwörtern), die in Transkripten innerhalb des Themas angezeigt wurden
	Seitenzugriff	Konversationsthemen > -entitäten
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Anzeigen von Konversationsthemen
Absichten für Konversationsthemen anzeigen	Beschreibung	Anzeigen der Absichten, die innerhalb des Themas ausgelöst wurden
	Seitenzugriff	Konversationsthemen > Absichten
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Anzeigen von Konversationsthemen
Auswirkungsanalyse anzeigen	Beschreibung	Zeigen Sie den direkten Vergleich mehrerer Kennzahlen für ein einzelnes oder mehrere Themen in zwei Datumsbereichen an
	Seitenzugriff	Auswirkungsanalyse
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	

Erlaubnis	Details	
Anzeigen Aggregiert Kennzahlen	Beschreibung	Allgemeine aggregierte Metriken anzeigen
	Seitenzugriff	Aggregierte Metriken
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
Transkript anzeigen Suchen	Beschreibung	Transkriptsuche anzeigen
	Seitenzugriff	Suche nach Transkripten
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
VAA anzeigen Übersicht	Beschreibung	Zeigen Sie die Übersicht der virtuellen Agentenanalyse mit allen Nachrichtenebenen an Metrik
	Seitenzugriff	Übersicht
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	VAA konfigurieren

Erlaubnis	Details	
VAA-Leistungsvergleich anzeigen	Beschreibung	Anzeigen von Metriken auf Nachrichtenebene täglich, monatlich, vierteljährlich oder jährlich
	Seitenzugriff	Leistungsvergleich
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	VAA konfigurieren
VAA-Antwortleistung anzeigen	Beschreibung	Antworten und nächste Aktionen anzeigen, nachdem die Antwort angezeigt wurde
	Seitenzugriff	Antwort-Leistung
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	VAA konfigurieren
Nicht klassifizierte VAA-Nachrichten anzeigen	Beschreibung	Anzeigen von Nachrichten, die dazu führen, dass keine Übereinstimmung mit der Absicht erfolgt, kategorisiert nach Thema
	Seitenzugriff	Nicht klassifizierte Nachrichten
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	VAA konfigurieren, nicht klassifizierte VAA-Nachrichten bearbeiten
Nicht klassifizierte VAA-Nachrichten bearbeiten	Beschreibung	Kategorisieren Sie No-Match-to-Intent-Nachrichten in vorhandene Intents oder neue Intents
	Seitenzugriff	Nicht klassifizierte Nachrichten
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Verwandt	VAA konfigurieren, nicht klassifizierte VAA-Nachrichten anzeigen

Erlaubnis	Details	
	Berechtigungen und Hinweise	
VAA-Intent-Leistung anzeigen	Beschreibung	Anzeigen von Metriken auf Intent-Ebene
	Seitenzugriff	Intent-Leistung
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	VAA konfigurieren
Bot-Management bericht anzeigen	Beschreibung	Hochgeladene Bot-Management-Berichte anzeigen
	Seitenzugriff	Bot-Management-Bericht
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	
Bericht zur Bot-Leistung anzeigen	Beschreibung	Hochgeladene Bot-Leistungsberichte anzeigen
	Seitenzugriff	Bericht zur Bot-Leistung
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	

Erlaubnis	Details	
VAA konfigurieren	Beschreibung	Konfigurieren von Zielen innerhalb von VAA
	Seitenzugriff	Konfiguration > Analyse virtueller Agenten
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	VAA-Übersicht anzeigen, VAA-Leistungsvergleich anzeigen, VAA-Antwortleistung anzeigen, Nicht klassifizierte VAA-Nachrichten anzeigen, VAA-Intent-Leistung anzeigen
Unternehmenskonfigurationen anzeigen	Beschreibung	Unternehmensspezifische Schwellenwerte anzeigen
	Seitenzugriff	Firmen-Konfigurationen
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Bearbeiten von Firmenkonfigurationen
Bearbeiten von Firmenkonfigurationen	Beschreibung	Konfigurieren unternehmensspezifischer Schwellenwerte
	Seitenzugriff	Firmen-Konfigurationen
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Unternehmenskonfigurationen anzeigen

Erlaubnis	Details	
Warnungsbenachrichtigung anzeigen	Beschreibung	Registerkarte "Warnungen" anzeigen, wenn ein Signalschwellenwert ausgelöst wird
	Seitenzugriff	Registerkarte "Warnungsbenachrichtigungen"
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Konfigurieren der Warnbenachrichtigung
Konfigurieren der Warnbenachrichtigung	Beschreibung	Konfigurieren der Schwellenwerte für Warnungen
	Seitenzugriff	Konfiguration > allgemeine Bot-Metriken, Konfigurations- > Themenmetriken
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Warnungsbenachrichtigung anzeigen
Transkript-Zusammenfassung anzeigen	Beschreibung	Zusammengefasste Transkripte anzeigen
	Seitenzugriff	Suche nach Transkripten
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Konfigurieren der Transkriptzusammenfassung

Erlaubnis	Details	
Protokoll konfigurieren Übersicht	Beschreibung	Konfigurieren Sie die Eingabeaufforderung, die die Zusammenfassung der Transkripte generiert
	Seitenzugriff	Aufforderung zur Generierung einer Zusammenfassung > Konfiguration
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	Transkript-Zusammenfassung anzeigen
Aktivitätsbenachrichtigungen anzeigen	Beschreibung	Anzeigen von Aktivitätsbenachrichtigungen, z. B. wenn eine Aktion ausgeführt wird, z. B. auf die schwarze Liste setzen, zusammenführen, umbenennen
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Bot-Analyse
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	

Einblicke

Erlaubnis	Details	
Inhalt anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht das Anzeigen von Insights-Dashboards, die von anderen Personen in Ihre Organisation.
	Seitenzugriff	Einblicke > Favoriten Insights > Recent Insights > Meine Ordner Insights > Freigegebene Ordner Einblicke > Dashboards
	Lizenzen	Insights-Autor, Insights-Leser

Erlaubnis	Details	
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen über die Insights Reader-Lizenz und mindestens eine Berechtigung zum Anzeigen von [Produkt-]Daten" verfügen.
Analytics-Daten anzeigen	Beschreibung	Hiermit können Sie Dashboards und Analysen anzeigen, die mit Analytics-Daten erstellt wurden. In Kombination mit der Berechtigung "Inhalt erstellen" können Sie Analytics-Datasets zum Erstellen von Analysen verwenden.
	Seitenzugriff	Einblicke > Favoriten Insights > Recent Insights > Meine Ordner Insights > Freigegebene Ordner Einblicke > Dashboards
	Lizenzen	Insights-Autor, Insights-Leser
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Außerdem müssen Sie über die Berechtigung Inhalt anzeigen verfügen. Ihre Organisation muss über eine Cisco Analytics-Lizenz verfügen.
Klassische WFM Daten anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Dashboards und Analysen, die mit Classic WFM-Daten erstellt wurden. In Kombination mit der Berechtigung "Inhalt erstellen" können Sie klassische WFM Datasets zum Erstellen von Analysen verwenden.
	Seitenzugriff	Einblicke > Favoriten Insights > Recent Insights > Meine Ordner Insights > Freigegebene Ordner Einblicke > Dashboards
	Lizenzen	Insights-Autor, Insights-Leser
	Zugehörige Berechtigungen	Außerdem müssen Sie über die Berechtigung Inhalt anzeigen verfügen. Ihr Unternehmen muss über eine Cisco Classic WFM-Lizenz verfügen.

Erlaubnis	Details	
	Und Notizen	
Daten QM anzeigen	Beschreibung	Hiermit können Sie Dashboards und Analysen anzeigen, die mit QM Daten erstellt wurden. In Kombination mit der Berechtigung "Inhalt erstellen" können Sie QM Datasets zum Erstellen von Analysen verwenden.
	Seitenzugriff	Einblicke > Favoriten Insights > Letzte Insights > Meine Ordner Insights > Freigegebene Ordner Insights > Dashboards
	Lizenzen	Insights-Autor, Insights-Leser
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Außerdem müssen Sie über die Berechtigung Inhalt anzeigen verfügen. Ihr Unternehmen muss über eine Cisco QM-Lizenz verfügen.
Daten WFM anzeigen	Beschreibung	Hiermit können Sie Dashboards und Analysen anzeigen, die mit WFM Daten erstellt wurden. In Kombination mit der Berechtigung "Inhalt erstellen" können Sie WFM Datasets zum Erstellen von Analysen verwenden.
	Seitenzugriff	Einblicke > Favoriten Insights > Letzte Insights > Meine Ordner Insights > Freigegebene Ordner Insights > Dashboards
	Lizenzen	Insights-Autor, Insights-Leser
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	

Außerdem müssen Sie über die Berechtigung	Inhalt anzeigen verfügen. Ihr Unternehmen muss eine Cisco WPM Lizenz besitzen.

Erlaubnis	Details	
Inhalt erstellen	Beschreibung	Ermöglicht die Erstellung von Analysen und Dashboards.
	Seitenzugriff	Einblicke > Favoriten Insights > Recent Insights > "Meine Ordner" Insights > Freigegebene Ordner Insights > Dashboards Einblicke > Analysen Einblicke > Datensätze
	Lizenzen	Insights-Autor
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen über die Insights-Autorenlizenz und mindestens eine Berechtigung zum Anzeigen von [Produkt-]Daten" verfügen. Wenn Sie diese Berechtigung einer Rolle hinzufügen, erhält die Rolle automatisch auch die Berechtigung Inhalt anzeigen.
Beschreibung des freigegebenen Inhalts	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die gemeinsame Nutzung von Analysen und Dashboards, die Sie für andere Benutzer erstellt haben. Personen in Ihrer Organisation.
	Seitenzugriff	Einblicke > Favoriten Insights > Letzte Insights > Meine Ordner Insights > Freigegebene Ordner Insights > Dashboards
	Lizenzen	Insights-Autor
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Sie müssen außerdem über die Berechtigung "Inhalt erstellen" und mindestens eine Berechtigung zum Anzeigen von [Produkt-]Daten" verfügen.

Verwalten von Erkenntnissen	Beschreibung	Diese Berechtigung wird derzeit nicht verwendet.
	Seitenzugriff	—
	Lizenzen	Insights-Autor
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Datenmanagement

Erlaubnis	Details	
Lieferverwaltung	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Informationen zum aktuellen Informationsbereich und die An- bzw. Abmeldung des Erhalts geplanter Berichte per E-Mail von anderen Benutzern.
	Seitenzugriff	>Einstellungen für den Daten-Explorer
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
Berichtsübermittlung	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen zu konfigurieren und zu verwalten, wann und an wen ein Bericht, dessen Eigentümer Sie sind, per E-Mail gesendet wird.
	Seitenzugriff	Freigabeoption im Kontextmenü, das angezeigt wird, wenn Sie auf der Seite Daten-Explorer > "Berichte" mit der rechten Maustaste auf einen Bericht klicken, dessen Eigentümer Sie sind.
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	

Datenbibliothek	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen zum Anzeigen von Lesezugriff auf die Seite "Datenbibliothek"

Erlaubnis	Details

Erlaubnis	Details	
		Details zu Sammlungen und ihren Datensätzen.
	Seitenzugriff	Daten-Explorer > Datenbibliothek
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
Entwurf von Datenbibliotheken	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datenbibliotheken, die sich in Ihrem Besitz befinden.
	Seitenzugriff	
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
Veröffentlichung von Datenbibliotheken	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Freigabe von Datensammlungen für Freigabegruppen, in denen Sie Mitglied sind.
	Seitenzugriff	
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
Datenaufgabenverwaltung	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Agenten und Aufgaben in jedem Informationsbereich, den Sie besitzen.
	Seitenzugriff	Anwendungsmanagement > Datenmanagement > Datenaufgabenverwaltung

Erlaubnis	Details	
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
Freigabe von Gruppen Verwaltung	Beschreibung	Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Benutzergruppen, die für Zwecke der Freigabe von Inhalten.
	Seitenzugriff	Anwendungsverwaltung > Datenverwaltung > Freigabegruppen
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
Datenmanagement System Verwaltung	Beschreibung	Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Aufgaben in Echtzeit
	Seitenzugriff	Anwendungsmanagement > Datenmanagement > Echtzeit (RT) Auftragsverwaltung
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	
Daten-UDM Verwaltung	Beschreibung	Ermöglicht das Hinzufügen und Verwalten von Besitzern in Unified Data Handelszentrum.
	Seitenzugriff	Anwendungsmanagement > Datenmanagement > Unified Data Mart
	Lizenzen	Datenmanagement
	Verwandt Berechtigungen und Notizen	

Erlaubnis	Details	
Infospace verwalten	Beschreibung	Gewährt Zugriff auf die Business Intelligence Lifecycle Management-Funktionen.
	Seitenzugriff	Einstellungen
	Lizenzen	Datenmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Infospace bereitstellen
Infospace bereitstellen	Beschreibung	Gewährt Benutzern, die Inforäume verwalten können, das Recht, Informationsräume für andere Benutzerkonten bereitzustellen.
	Seitenzugriff	Einstellungen
	Lizenzen	Datenmanagement
	Zugehörige Berechtigungen und Hinweise	Infospace verwalten

Automatische QM

Erlaubnis	Details	
Automatische QM anzeigen	Beschreibung	Ermöglicht die Anzeige der Bedienfelder "Automatisch QM" im Media Player.
	Seitenzugriff	Analytics > Auto QM
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und	—

Hinweise

Erlaubnis	Details

Automatische QM bearbeiten KI-Score zu überschreiben.	Beschreibung	Ermöglicht es Ihnen, Aufgaben automatisch QM auszuführen und den
	Seitenzugriff	Analytics > Auto QM
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Automatische QM anzeigen Dashboards	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Anzeige von Dashboards mit automatischer QM.
	Seitenzugriff	Analytics > Auto QM
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—
Automatisches QM von Dashboards bearbeiten	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Bearbeitung von Dashboards für die automatische QM.
	Seitenzugriff	Analytics > Auto QM
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandt Berechtigungen und Hinweise	—

Erlaubnis	Details	
Automatische QM anzeigen Benachrichtigung	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen die Anzeige aller täglichen Benachrichtigungen im Dashboard für die automatische QM.
	Seitenzugriff	Analytics > Auto QM
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandte Berechtigungen und Hinweise	—
Automatische QM bearbeiten Benachrichtigung	Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu konfigurieren, die tägliche Benachrichtigungen auslösen.
	Seitenzugriff	Analytics > Auto QM
	Lizenzen	Analytics Enterprise, Webex WFO-Zugriff
	Verwandte Berechtigungen und Hinweise	—

Zuweisen von Landingpages zu Benutzern

Wählen Sie die Seite aus, die die Benutzer sehen, wenn sie sich zum ersten Mal bei Webex WFO anmelden.

Bei dieser Seite kann es sich um eine Webex WFO-Seite oder ein Insights-Dashboard handeln.

HINWEIS: Dies ist eine neue Funktion, die noch nicht allgemein verfügbar ist. Wenn Sie frühzeitig auf diese Funktion zugreifen möchten, wenden Sie sich an Ihren Cisco Account Manager.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verwendet Webex WFO Cloud. Diese Seite ist für On-Premise-Bereitstellungen nicht verfügbar.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Benutzerrollen zuweisen".
- Um eine Webex WFO-Seite als Landingpage anzuzeigen, müssen Benutzer über die Zugriffsberechtigung für diese Seite verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen.

- Um ein Insights-Dashboard als Landingpage zuzuweisen, müssen Sie Zugriff auf Insights haben. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren des Zugriffs auf Insights.
- So zeigen Sie ein Insights-Dashboard als Landingpage an:
  - Benutzer müssen Zugriff auf Insights haben. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren des Zugriffs auf Insights.
  - Das Dashboard muss für Sie (falls Sie es nicht erstellt haben) und für die Personen freigegeben werden, die es als Landingpage erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren des Zugriffs einzelner Insights-Benutzer und -Gruppen auf ein Dashboard in Insights.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Landingpage

Prozeduren

Zuweisen einer Webex WFO-Seite als Landingpage für eine Benutzerrolle

1. Wählen Sie die Rolle in der Tabelle " **Rollen** " aus.
2. Wählen Sie in der **Tabelle "Landingpages** " die Seite aus. Der Seitenname wird neben der Rolle im **Feld Rollen** Tisch.

   HINWEIS: Nicht jede Webex WFO-Seite kann eine Landingpage sein. Bei den verfügbaren Seiten handelt es sich um eine kuratierte Liste.

3. Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn sich Personen mit dieser Rolle das nächste Mal bei Webex WFO anmelden, landen sie auf dieser Seite. Wenn einem Benutzer mehrere Rollen zugewiesen werden, die unterschiedliche Landingpages haben, wird ihm die Landingpage zugewiesen, die der Rolle zugewiesen ist, die zuletzt erstellt wurde.

Zuweisen eines Insights-Dashboards als Landingpage für eine Benutzerrolle

1. Wählen Sie die Rolle in der Tabelle " **Rollen** " aus.
2. Klicken Sie auf **Insights-Dashboards**. Eine Liste der von Ihnen erstellten oder für Sie freigegebenen Dashboards wird angezeigt.
3. Wählen Sie in der **Tabelle "Landingpages" das Dashboard** aus. Der Name des Dashboards wird in der **Tabelle "Rollen** " neben der Rolle angezeigt.
4. (Optional) Um das Dashboard anzuzeigen, klicken Sie auf das Augensymbol neben seinem Namen. Das Dashboard wird in einem neuen Tab geöffnet.

5. Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn sich Personen mit dieser Rolle das nächste Mal bei Webex WFO anmelden, landen sie auf diesem Dashboard. Wenn einem Benutzer mehrere Rollen zugewiesen werden, die unterschiedliche Landingpages haben, wird ihm die Landingpage zugewiesen, die der Rolle zugewiesen ist, die zuletzt erstellt wurde.

Entfernen einer Landingpage von einer Rolle

Wenn einer Rolle keine Landingpage zugewiesen ist, sehen Personen mit dieser Rolle die erste Seite im oberen Webex WFO-Hauptmenü (von links nach rechts), für die sie über die entsprechende Berechtigung verfügen.

1. Klicken Sie in der **Tabelle "Rollen" auf das Papierkorbsymbol neben dem Rollennamen** .
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ähnliche Themen

- Rollen und Berechtigungen verwalten – Rollen erstellen
- Erstellen und Bearbeiten von Benutzern : Zuweisen von Rollen zu Benutzern
- Benutzern Zugriff auf Insights gewähren
- Gewähren Sie einzelnen Insights-Benutzern und -Gruppen Zugriff auf ein Dashboard in Insights

Benutzern Zugriff auf den Daten-Explorer gewähren

Mit Zugriff auf Cisco Data Explorer können Benutzer die ihnen zugewiesenen Berichte und Dashboards anzeigen, freigegebene und von anderen erstellte Berichte anzeigen sowie eigene Berichte und Dashboards erstellen. Sie können die Zugriffsebene von Personen je nach Rolle variieren.

Voraussetzungen

- Benutzer und Rollen wurden erstellt.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Rollen verwalten".

Position der Seite

Verschieden. Informationen zu den Seitenpositionen finden Sie in den folgenden Schritten.

Prozeduren

Zuweisen von Daten-Explorer-Berechtigungen zu Benutzerrollen

1. Navigieren Sie zu Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Rollen.
2. Wählen Sie die folgenden Berechtigungen aus, um die Rollen nach Bedarf zuzuweisen:

Erlaubnis	Beschreibung
Daten-Explorer	Gewährt Benutzern schreibgeschützten Zugriff auf das Daten-Explorer-Asset Browser-Seite (die Liste der Berichte und Dashboards).
Erstellung von Inhalten	Ermöglicht Benutzern, Daten-Explorer zu erstellen, zu aktualisieren und zu löschen Berichte und Dashboards.
Veröffentlichung von Inhalten	Ermöglicht Benutzern die Freigabe von Berichten und Dashboards, deren Eigentümer sie sind, für Freigabegruppen, denen sie angehören.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ein Dashboard als Standard-Startseite für eine Rolle festlegen

Wenn sich Personen mit einer bestimmten Rolle bei Webex WFO anmelden, wird ihnen dieses Dashboard als Erstes angezeigt. Wenn Sie mehrere Dashboards mit derselben Rolle taggen, können Personen mit dieser Rolle zwischen den verschiedenen Dashboards navigieren.

VORAUSSETZUNG

- Die Rolle verfügt nicht über die Berechtigungen Daten-Explorer, Inhaltserstellung oder Inhaltsveröffentlichung.
- (Für Kunden, die von Version 10.4 in die Cloud wechseln) Die Rolle wird den Dashboards auf der Startseite des Daten-Explorers zugewiesen: Verschieben Sie die Rolle unter "Anwendungsverwaltung" > "globale > Dashboard-Verwaltung" > " **Daten-Explorer**".
- Das Dashboard ist Ihnen gehört. Wenn Sie ein Dashboard, das Ihnen nicht gehört, zu einer Standardstartseite machen möchten, kopieren Sie das Dashboard.

1. Klicken Sie auf der Seite "Daten-Explorer" mit der rechten Maustaste auf das Dashboard, und wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option "Tag **" aus** . Die

Das Fenster Tags wird geöffnet.

2. Geben Sie c1_role_ **und dann den Namen der Rolle ein** .

WICHTIG Der Rollenname muss mit dem Namen übereinstimmen, den Ihre Organisation verwendet. Eine Liste der Rollen finden Sie unter "Anwendungsverwaltung" > "globale > Benutzerkonfiguration > -Rollen".

Um eine Rolle hinzuzufügen, deren Name aus einem Wort besteht, geben Sie den Namen ein.

BEISPIEL c1_role_Agent

Wenn Sie eine Rolle hinzufügen möchten, deren Name aus mehreren Wörtern besteht, die durch Leerzeichen voneinander getrennt sind, setzen Sie das Tag in doppelte Anführungszeichen.

BEISPIEL" Teamleiter c1_role_East Küste"

Um mehrere Rollen gleichzeitig hinzuzufügen, geben Sie diese nacheinander ein, getrennt durch ein Leerzeichen.

BEISPIEL c1_role_Evaluator "c1_role_East Küstenagent"

3. Klicken Sie auf **Tag** hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **OK.** Das **Tag-Fenster** wird geschlossen.

Ähnliche Themen

- Rollen und Berechtigungen verwalten – Eine Auflistung aller Berechtigungen, die für QM und Analytics gelten, sowie deren Aufgaben.
- Verwalten der Liste der Daten-Explorer-Dashboards und -Berichte: Erfahren Sie, wie Sie den Zugriff auf bestimmte Berichte und Dashboards nach Rolle einschränken.

Daten-Explorer deaktivieren

Wenn Ihr Unternehmen auf Insights umgestiegen ist und Data Explorer entfernen möchte, bevor Cisco ihn automatisch außer Betrieb nimmt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Voraussetzungen

- Um den Daten-Explorer für Benutzer der Anrufaufzeichnung, QM, Analytics und Classic WFM zu deaktivieren, verfügen Sie über die Berechtigung "Rollen verwalten".

Position der Seite

Verschieden. Informationen zu den Seitenpositionen finden Sie in den folgenden Schritten.

Prozeduren

Deaktivieren des Daten-Explorers für Benutzer von Call Recording, QM, Analytics und Classic WFM

1. Navigieren Sie zu **Anwendungsverwaltung** > **Global** > **Benutzerkonfiguration** > **Rollen**.
2. Deaktivieren Sie in der **Tabelle "Berechtigungen" die Kontrollkästchen** für die folgenden Berechtigungen für jede Rolle:
   - **Im Abschnitt "Dashboards** ":
     - QM Dashboard anzeigen
       - Verwalten von Dashboards
       - WFM Dashboard anzeigen
   - Gehen Sie im Abschnitt "Berichterstellung **" wie folgt** vor:
     - Erweiterte Berichterstellungsfunktionen API
     - Daten-Explorer
     - Erstellung von Inhalten
   - Veröffentlichung von Inhalten
     - **Im Abschnitt "Datenverwaltung** ": Deaktivieren Sie alle Berechtigungen in diesem Abschnitt.
3. Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn sich Benutzer das nächste Mal anmelden, landen sie auf der ersten Seite im oberen Menü (von links nach rechts), auf die sie zugreifen können. Für die meisten Menschen ist dies die Seite "Interaktionen". Der Daten-Explorer **wird nicht im oberen Menü angezeigt** .

> **HINWEIS:** Sie können keine Berechtigungen aus der Rolle des Superadministrators entfernen. Diese Rolle ist in WFM integriert und kann nicht bearbeitet werden.

Ähnliche Themen

- Benutzern Zugriff auf Insights gewähren
- Verwalten von Rollen und Berechtigungen

Verwalten von Teams

Ein Team ist eine Sammlung von einem oder mehreren Agenten.

Auf der Seite "Teams" können Sie Teams für synchronisierte und nicht synchronisierte Systeme verwalten. Sie können Teams auch importieren und exportieren.

Bei einem synchronisierten System werden Teams im ACD erstellt und mit Webex WFO synchronisiert. Die Synchronisierung erfolgt nur unidirektional vom ACD zum Webex WFO. Wenn einem Team im ACD Agenten zugewiesen sind, werden diese Agenten diesem Team in Webex WFO zugewiesen. Sie können den Teamnamen oder die dem Team zugewiesenen Agenten für diese Teams nicht ändern.

> **BEST PRACTICE** Wenn der ACD mit Webex WFO synchronisiert wird, erstellen Sie keine Teams in Webex WFO, da diese Teams nicht mit dem ACD synchronisiert werden.

Bei einem nicht synchronisierten System können Sie nach Bedarf Teams in Webex WFO erstellen und verwalten.

Felddefinitionen

Auf der Seite "Teams" können Sie Teams erstellen, bearbeiten, importieren oder exportieren. Wenn Ihr ACD Teamdaten mit Webex WFO synchronisiert, lesen Sie die Dokumentation, um zu erfahren, wie sich dies auf die hier vorgenommenen Änderungen auswirkt.

Die Felder auf der Seite "Teams" werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Teamname	Geben Sie einen Namen für das Team ein. Der Teamname darf nicht der Name eines einer vorhandenen Gruppe, eines vorhandenen Teams oder den Namen des Besitzers, zu dem dieses Team gehört. Synchronisierte Teamnamen sind schreibgeschützt.
Team auswählen	Wählen Sie ein vorhandenes Team aus. Standardmäßig werden in der Liste aktive Teams angezeigt.
Inaktive Teams anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um sowohl aktive als auch inaktive Teams anzuzeigen im Feld Team auswählen. "Inaktiv" wird neben inaktiven Teams in der Liste "Team auswählen" angezeigt. Ist diese Option deaktiviert, werden nur aktive Teams im Feld "Team auswählen" angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ein vorhandenes Team bearbeiten.
Dieses Team aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Team zu aktivieren. Teams werden aktiviert von Vorgabe. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Team zu deaktivieren.
Erstellungsdatum	(Schreibgeschützt) Das Datum, an dem der Teamdatensatz erstellt wurde.
Deaktivierungsdatum	(Schreibgeschützt) Das Datum, an dem der Teamdatensatz deaktiviert wurde. Solange

	Der Teamdatensatz ist aktiv, dieses Feld wird nicht angezeigt. Wenn dieses Feld sichtbar ist, zeigt es das Datum des letzten Teamdatensatzes an

Feld	Beschreibung
	Deaktivierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen "Dieses Team aktivieren" deaktivieren.
Gruppe	Wählen Sie die Gruppe aus, in der dieses Team platziert werden soll.
Agenten	Weisen Sie dem Team die gewünschten Agenten zu. Bei einem synchronisierten System können Sie die Liste der Agenten, die dem synchronisierten Team zugewiesen sind, nicht ändern.
Dieses Team in Produktivitätsberichte aufnehmen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Statistiken dieses Teams in die Erstellung von Produktivitätsstatistiken durch den Webex WFO-Erfassungsservice einbezogen werden sollen.
Speicherort für den Stufen-Upload Phase zu verknüpfen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Team und die Upload-Daten der Server. Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn die Komponente "Gestaffelter Upload" für einen Datenserver in Ihrem System aktiviert ist. Benutzer, die diesem Team zugewiesen sind, verwenden den gestaffelten Upload nur, wenn sie auch mit einem korrekt konfigurierten QM Workflow – Tägliches Ereignis verknüpft sind. Weitere Informationen zum zweistufigen Upload finden Sie unter "Konfigurieren der Komponente für den gestaffelten Upload" im
	Design Guide für Cloud-Bereitstellungen.
Speicherprofile Standardeinstellung	Wählen Sie ein Speicherprofil aus, das diesem Team zugewiesen werden soll. Die Das Speicherprofil für dieses Feld ist das Standardprofil, das unter Speicherprofile (Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > Speicherprofile) festgelegt ist. Wenn Sie das Speicherprofil für das Team ändern, werden neue Aufzeichnungen im neuen Speicherprofil gespeichert, vorhandene Aufzeichnungen verbleiben jedoch im ursprünglichen

Speicherprofil.

Import- und Exportteams

Wählen Sie die Option "Teams importieren und exportieren", um neue oder bearbeitete Teams zu importieren oder vorhandene Teams zu exportieren. Die Import- und Exportdaten liegen in CSV Format vor.

Die Spalten können die Feldnamen unten als Kopfzeilennamen verwenden oder Sie können von Ihnen ausgewählte Feldnamen verwenden (z. B. könnte "Name" "Teamname" sein). Die hier aufgeführten Spaltennamen sind die Namen, die in der Webex WFO-Datenbank verwendet werden. Wenn Sie unterschiedliche Spaltennamen verwenden, müssen Sie jeden benutzerdefinierten Namen dem entsprechenden Webex WFO-Namen zuordnen.

Nachdem Sie konfiguriert haben, wie die Felder der Importdatei den Webex WFO-Feldern zugeordnet werden, können Sie diese Zuordnung zur Wiederverwendung speichern.

Exportieren von Teamdaten

- Klicken Sie auf Exportieren . Webex WFO lädt die Datei (mit dem Namen Teams.csv) im CSV Format auf Ihren PC herunter.

Teamdaten importieren

1. Klicken Sie auf Datei **auswählen, navigieren Sie**zu Ihrem Team CSV Datei, und klicken Sie dann auf **Öffnen** , um die Spaltenüberschriften der Datei anzuzeigen. In der Datei können die unten aufgeführten Standardnamen für Spaltenüberschriften oder Sie selbst ausgewählte Überschriftennamen verwenden (z. B. könnte "Name" "Teamname" sein). Wenn Sie unterschiedliche Namen für Spaltenüberschriften verwenden, müssen Sie jeden benutzerdefinierten Namen dem entsprechenden Webex WFO-Namen zuordnen.

Spaltenkopf	Beschreibung
Team-ID	Die ID des Teams in der ACD. Sie können die ID-Nummer identifizieren, indem Sie Teamdaten exportieren und in der resultierenden CSV Datei anzeigen. Wenn Sie ein Team mit einer bereits in der Datenbank vorhandenen Team-ID importieren, werden die Daten in der Datenbank durch die importierten Daten für diese Team-ID überschrieben. Wenn das Team ein neues Team ist, muss die ID auf 0 (Null) gesetzt werden, da sonst der Import fehlschlägt.
Name	Der Name des Teams.
Aktivierungsdatum	Das Datum, an dem das Team aktiviert wurde.

Spaltenkopf	Beschreibung
Deaktivierungsdatum	Das Datum, an dem das Team deaktiviert wurde.
ID der übergeordneten Gruppe	Die Gruppe, zu der das Team gehört.
Produktivitätsaufstellung	(Falsch/Wahr) Gibt an, ob die Statistiken des Teams aufgenommen werden sollen wenn der Erfassungsservice Produktivitätsstatistiken erstellt.

2. Ordnen Sie die erforderlichen Webex WFO-Importfelder dem entsprechenden Feld in der CSV-Datei zu, und konfigurieren Sie dann den Datentyp dieses Felds.
3. Klicken Sie auf Importieren .

Speichern eines Zuordnungsschemas zur Wiederverwendung

1. Klicken Sie auf Datei **auswählen, navigieren Sie**zu Ihrem Team CSV Datei, und klicken Sie dann auf **Öffnen** , um die Spaltenüberschriften der Datei anzuzeigen.
2. Ordnen Sie die erforderlichen Webex WFO-Importfelder dem entsprechenden Feld in der CSV-Datei zu, und konfigurieren Sie dann den Datentyp dieses Felds.
3. Geben Sie im **Feld "Zuordnungsname** " einen Namen für die Zuordnung ein und klicken Sie dann auf " **Speichern**". Dieses Zuordnungsschema kann in einem zukünftigen Import wiederverwendet werden.

Gruppen verwalten

Eine Gruppe ist eine Sammlung von einem oder mehreren Teams.

Felddefinitionen

Auf der Seite "Gruppen" können Sie Gruppen erstellen, bearbeiten, importieren und exportieren.

> **HINWEIS:** Gruppen können deaktiviert, aber nicht entfernt werden. Sie werden für Verlaufszwecke aufbewahrt und stehen in Berichten, Kontakten, Analysen usw. zur Verfügung.

Die Felder auf der Seite "Gruppen" werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Gruppenname	Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein. Der Gruppenname darf nicht der Name von einer vorhandenen Gruppe, eines vorhandenen Teams oder des Besitzers

Feld	Beschreibung
	-Gruppe ist ein Teil von.
Gruppe wählen Gruppen angezeigt.	Wählen Sie eine vorhandene Gruppe aus. In der Liste werden standardmäßig aktive
Inaktive Gruppen anzeigen anzuzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um sowohl aktive als auch inaktive Gruppen im Feld "Gruppe auswählen". "Inaktiv" wird in der Gruppenliste neben inaktiven Gruppen angezeigt. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden im Feld "Gruppe auswählen" nur aktive Gruppen angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine vorhandene Gruppe bearbeiten.
Diese Gruppe aktivieren aktiviert von	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Gruppe zu aktivieren. Gruppen werden Vorgabe. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Gruppe zu deaktivieren.
Teams	Weisen Sie dieser Gruppe ein oder mehrere Teams zu.
Erstellungsdatum	(Schreibgeschützt) Das Datum, an dem der Gruppendatensatz erstellt wurde.
Deaktivierungsdatum ein	(Schreibgeschützt) Das Datum, an dem der Gruppendatensatz deaktiviert wurde. Wenn Datensatz aktiv ist, wird dieses Feld nicht angezeigt. Wenn dieses Feld sichtbar ist, zeigt es das Datum der letzten Deaktivierung der Gruppe an. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen "Diese Gruppe aktivieren" deaktivieren.
Teams	Weisen Sie dieser Gruppe ein oder mehrere Teams zu, indem Sie die Teams aus dem Fenster "Verfügbar" in das Fenster "Zugewiesen" verschieben.

Gruppen importieren und exportieren

Wählen Sie die Option "Gruppen importieren und exportieren", um neue oder bearbeitete Gruppen zu importieren oder vorhandene Gruppen zu exportieren. Die Import- und Exportdaten liegen in CSV Format vor.

Gruppendaten exportieren

- Klicken Sie auf Exportieren . Webex WFO lädt die Datei (mit dem Namen groups.csv) auf Ihren PC herunter.

Importieren von Gruppendaten

1. Klicken Sie auf **Datei** auswählen, navigieren Sie zu Ihrer Gruppe CSV Datei, und klicken Sie dann auf **Öffnen** , um die Spaltenüberschriften der Datei anzuzeigen. Die Datei muss Spalten für die folgenden Daten in beliebiger Reihenfolge enthalten. Die Spalten können diese Namen als Überschrift oder einen eigenen Namen verwenden ("Name" könnte z. B. "Gruppenname" sein). Wenn Sie unterschiedliche Spaltennamen verwenden, müssen Sie jeden benutzerdefinierten Namen dem entsprechenden Webex zuordnen
WFO-Name.

Spaltenkopf	Beschreibung
Gruppen-ID	Die Gruppen-ID im ACD. Sie können die ID-Nummer ermitteln, indem Sie Gruppendaten exportieren und in der resultierenden CSV Datei anzeigen. Wenn es sich bei der Gruppe um eine neue Gruppe handelt, muss die ID auf 0 (Null) festgelegt werden, da sonst der Import fehlschlägt.
Name	Der Name der Gruppe.
Aktivierungsdatum	Das Datum, an dem die Gruppe aktiviert wurde.
Deaktivierungsdatum	Das Datum, an dem die Gruppe deaktiviert wurde.

2. Ordnen Sie die erforderlichen Webex WFO-Importfelder dem entsprechenden Feld in der CSV-Datei zu, und konfigurieren Sie den Datentyp dieses Felds, oder wählen Sie eine vorhandene Zuordnung aus dem **Dropdown-Feld "vorhandene Zuordnung** verwenden" aus.

   HINWEIS Wenn Sie eine neue Zuordnung erstellen und konfiguriert haben, wie die Felder der Importdatei den Webex WFO-Feldern zugeordnet werden, können Sie die Zuordnung benennen und dann für speichern für
   Wiederverwendung.

3. Klicken Sie auf Importieren .

   HINWEIS Wenn Sie eine Gruppe mit einer Gruppen-ID importieren, die bereits in der Datenbank vorhanden ist, werden die Daten in der Datenbank durch die importierten Daten für diese Gruppen-ID überschrieben.

Ansichten verwalten

Eine Ansicht steuert den Umfang des Zugriffs, über den ein Benutzer in WFM und QM verfügt. In WFM hat ein Benutzer, der einer Ansicht zugewiesen ist, nur Zugriff auf die Einheiten (z. B. Kontakte, Teams, Servicewarteschlangen, Servicewarteschlangengruppen, Multikompetenzgruppen, Kompetenzzuordnungen, Arbeitsbedingungen, Schichten, Ausnahmen und Projekte), die der Ansicht entsprechend dem

Berechtigungen ihrer Rolle.

Der Bereich eines Benutzers wird bei der Anmeldung festgelegt. Wenn nach der Anmeldung neue Entitäten erstellt werden (z. B. Benutzer oder Teams, die durch die Synchronisierung mit dem ACD hinzugefügt wurden), enthält der Bereich des Benutzers diese Entitäten erst nach der Ab- und erneuten Anmeldung.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Ansichten

HINWEIS Kontakte, die zuvor aufgezeichnet und mit Metadaten versehen wurden, die für eine QM Ansicht verwendet wurden, werden in die zurückgegebenen Ergebnisse für die Ansicht einbezogen. Wenn Sie zum ersten Mal über eine QM Ansicht auf Kontakte zugreifen, geschieht Folgendes Es kommt zu einer Verzögerung, da die Anwendung die erste Datenbanksuche für diese Ansicht durchführt.

ANMERKUNG

Wenn Ihre Organisation QM Ansichten verwendet, anstatt den Benutzerbereich über die Seite "Benutzer" zu konfigurieren, funktioniert der Organisationsfilter auf der Seite "Interaktionen" wie folgt für Benutzer, denen eine QM Ansicht zugewiesen ist, denen jedoch kein Bereich zugewiesen ist:

- Die Dropdown-Menüs "Gruppe" und "Team" sind auf "Alle" festgelegt und können nicht geändert werden.
- In der Dropdown-Liste "Agent" werden die Namen aller Agenten angezeigt.

HINWEIS Damit Agenten ihre eigenen Kontakte zusätzlich zu allen Kontakten, die die Kriterien für QM Ansicht erfüllen, anzeigen und wiedergeben können, weisen Sie ihnen die Berechtigung "Selbstbereich in QM Ansichten einschließen" zu. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen .

Eine Entität kann in mehreren Ansichten enthalten sein, und ein Benutzer kann mehreren Ansichten zugewiesen werden.

Die WFM Systemansicht wird als EnterpriseView bezeichnet. Diese Ansicht kann nicht umbenannt oder gelöscht werden. Sie können sie als Ihre primäre Ansicht verwenden oder neue Ansichten erstellen, die Ihre Anforderungen erfüllen. QM verfügt nicht über eine Systemansicht.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Ansichten" können Sie WFM oder QM Ansichten erstellen, bearbeiten und löschen. Die Felder auf der Seite "Ansichten" werden im Folgenden beschrieben.

Felder für WFM Ansichten

Feld	Beschreibung
Ansichtsname	Wählen Sie einen eindeutigen Namen für die Ansicht oder eine vorhandene Ansicht aus. EnterpriseView ist eine Systemansicht und kann nicht umbenannt oder gelöscht werden.
Aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktivieren, um die Ansicht zu aktivieren. Eine Ansicht kann nur verwendet werden, wenn sie aktiviert wurde.
Benutzer	Wählen Sie die Benutzer aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen.
Teams	Wählen Sie die Teams aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen.
Multikompetenzgruppen	Wählen Sie die Multikompetenzgruppen aus, die
der Ansicht zugewiesen werden sollen. Servicewarteschlangen	Wählen
Sie die Servicewarteschlangen aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen.	
Servicewarteschlangengruppen	Wählen Sie die
Servicewarteschlangengruppen aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen.	
Kompetenzzuordnungen	Wählen Sie die Kompetenzzuordnungen aus, die der
Ansicht zugewiesen werden sollen.	
Arbeitsbedingungen	Wählen Sie die Arbeitsbedingungen aus, die der
Ansicht zugewiesen werden sollen. Schichten	Wählen Sie die Schichten
aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen.	
Ausnahmen	Wählen Sie die Ausnahmen aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen.
Ausnahmetypen Ausnahmetypen	Wählen Sie die Ausnahmetypen aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen. sind erforderlich, damit Agenten Anforderungen einreichen können (siehe Anforderungen).
Projekte	Wählen Sie die Projekte aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen.
Urlaubstypen	Wählen Sie die Urlaubstypen aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen. Agenten müssen über Folgendes verfügen:

	Alle Urlaubstypen in ihrer Ansicht, die sich in ihrem Urlaubsplan befinden. Andernfalls können sie beim Einreichen eines Urlaubsantrags nicht den fehlenden Urlaubstyp auswählen.
Dynamische Arbeitsregeln sollen.	Wählen Sie die dynamischen Arbeitsregeln aus, die der Ansicht zugewiesen werden

Feld	Beschreibung
Dynamische Planungsereignisse	Wählen Sie die dynamischen Planungsereignisse aus, die der Ansicht zugewiesen werden sollen.
Scoping-Bedingungen	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um Regeln zum Definieren der Metadaten zum Einschränken des Bereichs für diese Ansicht.
"Mit allen vergleichen" oder "Alle vergleichen" eine logische	Gibt an, ob die Regel ein logisches OR (Entspricht beliebig) oder UND (Alle zuordnen).
Regel hinzufügen	Fügt eine Reihe von Bedingungen hinzu, um die Regel zu definieren.
Metadatenfeld	Wählen Sie in der Dropdown-Liste ein Metadatenfeld aus. Sie können dies verwenden um einen Bereich außerhalb Ihres Teams oder Ihrer Gruppe anzugeben.
Bedingung	Wählen Sie den Vorgang, der auf die Bedingung angewendet werden soll, aus der Dropdown-Liste aus.
Wert	Geben Sie den Wert ein, mit dem die Metadaten gefiltert werden sollen. Sie können beim Aufrufen dieser Ansicht keine Platzhalter verwenden.

Felder für QM Ansichten

Feld	Beschreibung
Ansichtsname	Wählen Sie einen eindeutigen Namen für die Ansicht oder eine vorhandene Ansicht aus. **HINWEIS** EnterpriseView ist eine Systemansicht und kann nicht umbenannt oder gelöscht werden.
Aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktivieren, um die Ansicht zu aktivieren. Eine Ansicht kann nur verwendet werden, wenn sie aktiviert wurde.
Scoping-Bedingungen	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um Regeln zum Definieren der Metadaten für Einschränken des Umfangs für diese Ansicht. ▪ Dropdown-Liste "Mit allen abgleichen" oder "Mit allen abgleichen": Gibt an, ob die Regel ein logisches ODER (entspricht jedem) oder ein logisches AND (Alle zuordnen) ist.

Feld	Beschreibung
	▪ Schaltfläche "Regel hinzufügen": Fügt eine Reihe von Bedingungen hinzu, um die Regel zu definieren. Sie können mehrere Regeln hinzufügen. ▪ Metadatenfeld – Wählen Sie ein Metadatenfeld aus der Dropdown-Liste aus. Verwenden Sie dieses Feld, um einen Bereich außerhalb Ihres Teams oder Ihrer Gruppe anzugeben. ▪ Bedingung – Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vorgang aus, der auf die Bedingung angewendet werden soll. ▪ Wert – Geben Sie den Wert ein, mit dem die Metadaten gefiltert werden sollen. Beachten Sie, dass Sie bei der Eingabe dieses Werts keine Platzhalter verwenden können. Um eine Regel zu löschen, klicken Sie auf das **X** neben der gewünschten Regel.

Kontakte erfassen und auswerten

Das Erfassen und Auswerten von Kontakten umfasst Folgendes:

- Suchen Sie Kontakte in Ihrem Bereich, indem Sie einen oder mehrere Filter verwenden.
- Wiedergeben von Kontakten mit dem Media Player
- Zuweisen und Freigeben von Kontakten.
- Bewerten von Kundengesprächen (sowohl Audioaufzeichnungen als auch Kontakte vom Typ "Kein Anruf").
- Auswertungsdaten analysieren
- Anzeigen des Status eines Agenten, Mithören eines Anrufs und Anzeigen des Agentenbildschirms in Echtzeit.
- Kontakte manuell erstellen.

Kontakte aufzeichnen

Das Aufzeichnen von Kontakten umfasst Folgendes:

- Legen Sie basierend auf Workflow-Regeln fest, welche Aufzeichnungen aufbewahrt und gelöscht werden sollen, und geben Sie an, wie lange die Aufzeichnungen aufbewahrt werden.
- Entfernen Sie Aufzeichnungen unmittelbar nach Abschluss eines Kontakts von den Agenten-PCs und speichern Sie sie auf einem Datenserver in Ihrem Contact Center bis zu einem geplanten Zeitpunkt, wenn ein QM Workflow-Ereignis ausgeführt und in die Cloud hochgeladen wird.
- Verwalten Sie proaktiv, welche Kontakte automatisch aufgezeichnet und welche Kontakte automatisch von der Aufzeichnung ausgeschlossen werden.
- Manuelles Aufzeichnen eines Kontakts.

HINWEIS Die gleichzeitige Verwendung mehrerer Methoden zum Auslösen von Pause und Fortsetzen (z. B. Aufzeichnungssteuerelemente, Webereignisse, APIs und Signale von Drittanbietern) kann zu unvorhersehbarem Verhalten führen. An

Vermeiden Sie diese Problemverwendungen, indem Sie jeweils nur eine Methode für einen Aufruf verwenden.

Automatisierung von QM-Workflows

Auf der Seite "Workflow-Verwaltung" können Sie basierend auf den Workflow-Regeln festlegen, welche Aufzeichnungen aufbewahrt und welche gelöscht werden sollen, und um festzulegen, wie lange die Aufzeichnungen aufbewahrt werden. Sie können Workflows auch verwenden, um andere Aufgaben auszuführen, z. B. das Zuweisen von Evaluierungen.

"Interaktionsende" und "Täglich" sind die beiden Ereignistypen, die angeben, wann ein Workflow ausgeführt werden soll. Nachdem Sie einen Ereignistyp ausgewählt haben, konfigurieren Sie die Regeln des Workflows weiter. Regeln werden ausgewertet und in der Reihenfolge befolgt, in der sie auf der Seite "Workflow-Verwaltung" angezeigt werden, bis eine übereinstimmende Regel gefunden wird. Es gibt eine **Standardregel** , die immer die letzte Regel in der Liste ist. Sie kann geändert, aber nicht gelöscht werden.

Nachdem die Regeln festgelegt wurden, erstellen Sie eine oder mehrere Bedingungen, die die Regel erfüllen muss. Wenn die Bedingungen für eine Regel erfüllt sind, werden die für diese Bedingung konfigurierten Aktionen befolgt. Diese Aktionen können vom Einfügen von Metadaten über das Wiederverwenden von Kontakten bis hin zum Aufbewahren eines Prozentsatzes von Aufzeichnungen und vielem mehr reichen.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Workflow verwalten".
- Erstellen Sie ein aktives Evaluierungsformular, wenn Sie ein Standard-Evaluierungsformular als Workflow-Aktion zuweisen möchten.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > QM > QM Kontaktabläufe > Workflowverwaltung

Prozeduren

Um einen vollständigen Workflow zu erstellen, müssen Sie eine Regel erstellen, Bedingungen für diese Regel erstellen und dann Aktionen für die von Ihnen erstellten Bedingungen einrichten.

Neue Regel erstellen

Wenn Sie eine Regel erstellen, erstellen Sie einen Container für die Bedingungen, die Sie für Ihren Workflow wünschen.

1. Wählen Sie "Ereignis **am Ende der Interaktion" oder** "Tägliches Ereignis **" aus**.

   Ereignis am Ende der Interaktion: Der Arbeitsablauf verarbeitet die Aufzeichnung am Ende eines Anrufs.

   Tägliches Ereignis: Im Arbeitsablauf werden alle Aufzeichnungen einmal täglich verarbeitet. Wenn beim Ausführen des Arbeitsablaufs für das tägliche Ereignis noch Anrufe aufgezeichnet werden, werden diese Anrufe hochgeladen, wenn das Nächste tägliche Ereignis ausgeführt wird.

2. (Nur tägliche Ereignisse) Geben Sie die Zeit für die Ausführung des täglichen Ereignisses in das **Feld "Zeit** " ein.

Zeit : Die Uhrzeit, zu der die Verarbeitung des Arbeitsablaufs beginnt. Dies ist auch die Startzeit für den Aufbewahrungszeitraum für Aufzeichnungen. Wenn die Zeit geändert wird, wird die neue Zeit sofort wirksam und Anrufe werden mit der neuen Zeit verarbeitet.

3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen für die Regel ein.
4. Klicken Sie auf **Regel** speichern. Die Regel wird dem Workflow hinzugefügt.

> **HINWEIS** Wenn Sie "Regel **speichern" auswählen** , wird nicht der gesamte Workflow gespeichert. Speichern Sie Workflows, indem Sie auf die **Schaltfläche Speichern** klicken.

5. Wählen Sie die Regel in der Regelliste aus.
6. (Optional) Verwenden Sie die Pfeiltasten auf der Tastatur, um die Reihenfolge der Regeln zu ändern. Regeln werden in der Regel in der Reihenfolge befolgt, in der sie auf der Seite "Workflow-Verwaltung" angezeigt werden.

Löschen einer Regel

Sie können immer nur eine Regel löschen.

1. Wählen Sie in der **Regelliste** eine Regel aus.
2. Klicken Sie auf **Regel** entfernen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen von Bedingungen für eine Regel

Jede Regel folgt einer Reihe von Bedingungen.

1. Wählen Sie im **Abschnitt "Bedingungen** " in der Dropdown-Liste "Übereinstimmung **"** die Option "Alle **" oder** "Beliebig **" aus** . Wenn eine oder mehrere Bedingungen auf die **Kategorie "Beliebig** " oder **"Alle Übereinstimmungen** " festgelegt sind, bilden diese Bedingungen eine Bedingungsgruppe.

   Alle: Der Workflow muss alle Bedingungen in der Bedingungsgruppe erfüllen.

   Beliebig – Der Arbeitsablauf muss eine der angegebenen Bedingungen in der Bedingungsgruppe erfüllen.

2. Wählen Sie im **Abschnitt "Bedingungen** " eine Option aus der **Dropdown-Liste "Bedingung** " aus.

   - **Agent**, **Gruppe** oder **Team** – Sie können den Namen eines Agenten, einer Gruppe oder eines Teams als Wert auswählen. Die Bedingung gilt nur für die Anrufaufzeichnungen dieses Agenten, dieser Gruppe oder dieses Teams. Wenn der Name des Agenten, der Gruppe oder des Teams bearbeitet wird, aktualisiert Webex WFO den Wert in Ihrer Bedingung automatisch mit dem neuen Namen.
   - **Anrufrichtung: Sie können als Wert "Eingehend" oder**"Ausgehend " auswählen **.** Die Bedingung gilt für alle eingehenden oder ausgehenden Anrufaufzeichnungen.

- **Kontakttyp**: Sie können Anruf,Nur **Bildschirm,E-Mail,Text,Chat oder** SMS **als Wert auswählen.**
- Alle anderen: Sie können eine Zeichenfolge als Wert eingeben. Die Bedingung gilt für alle Anrufaufzeichnungen, deren Metadaten die angegebene Zeichenfolge enthalten.

3. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Operator** " eine Option aus.

   - **Enthält: Sucht** nach Werten, die die Zeichenfolge im Feld "Wert" enthalten. In diesem Feld wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Enthält implizite Platzhalter vor und nach dem eingegebenen Text. Das Sternchen (*) und das Fragezeichen (?) Platzhalterzeichen sind zulässig.
   - **In Liste** enthalten: Lädt Werte aus einer Datei in eine einzelne Spalte mit Werten (oder CSV). Dadurch wird automatisch eine Any-Bedingungsgruppe mit den Werten erstellt. Jeder Wert ermöglicht das Sternchen (
     *) und das Fragezeichen (?) Platzhalter.
   - **Ist** – Sucht nach einer exakten Übereinstimmung. Das Sternchen (*) und das Fragezeichen (?) Platzhalterzeichen sind zulässig.
   - **Ist gleich: Sucht nach Ergebniswerten**, die dem angegebenen Wert entsprechen. Zahlenbedingungen erlauben die Operatoren "kleiner als" (<), "Größer als" (>) und "Ist gleich" (=).

     HINWEIS Wenn Sie den Operator "Ist gleich" verwenden, wird im Feld "Wert" zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Wenn Sie die Groß- und Kleinschreibung der Zeichenfolge im Feld "Wert" nicht kennen, verwenden Sie den Operator "Enthält".

   - **Beginnt mit: Sucht nach Werten**, die mit der Zeichenfolge im Feld "Wert" beginnen.
   - **Weniger als**: Sucht nach Ergebniswerten, die kleiner als der angegebene Wert sind.
   - **Größer als**: Sucht nach Ergebniswerten, die größer als der angegebene Wert sind.
   - **<Metadatenoperator>** – Wählen Sie das zu verwendende Metadatenfeld aus. Der Wert funktioniert wie ein "Is"-Operator, der Sternchen (*) und Fragezeichen (?) Platzhalter.

4. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Wert** " eine Option aus. Je nach Bedingung können Sie entweder eine Option auswählen oder eine Zeichenfolge eingeben.

   Platzhalter können sowohl für die Operatoren "Is" als auch für "Enthält" verwendet werden. "Enthält" enthält implizite Sternchen-Platzhalter am Anfang und Ende des Textes.

   - Das Sternchen-Platzhalterzeichen (*) kann für eine beliebige Anzahl von Zeichen stehen, solange die anderen Zeichen in der Zeichenfolge übereinstimmen.

     BEISPIEL 61* entspricht allen Nummern, die mit 61 beginnen, z. B. 6124, 61555 und 613.

- Das Fragezeichen-Platzhalterzeichen (?) kann ein einzelnes Zeichen in einer Zeichenfolge ersetzen.

  BEISPIEL 61?? entspricht jeder Nummer, die mit 61 beginnt und vier Ziffern lang ist, z. B. 6124, 6125 und 6126.

5. (Optional) Klicken Sie auf **+** , um eine Bedingung hinzuzufügen, **–**, um eine Bedingung zu löschen, oder , um eine neue Bedingungsgruppe zu erstellen, und wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für die neue Bedingung oder Bedingungsgruppe.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen von Aktionen für eine Bedingung

Aktionen definieren, was passiert, wenn die Bedingungen für eine Regel erfüllt sind.

1. Wählen Sie eine oder mehrere der folgenden Aktionen aus, und konfigurieren Sie sie.

   - **Aufbewahrungsrichtlinie** – Eine Option zum **Beibehalten von <n> % der zufälligen Sprachaufzeichnungen**, **des übereinstimmenden Bildschirms** und **der nicht übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen**. Wählen Sie die Aufbewahrungsrichtlinie für die Kontakte aus, die den Workflow-Regeln entsprechen. Die Aufbewahrungsrichtlinie legt fest, wie lange Aufzeichnungen aufbewahrt werden. Die Aufbewahrungszeit beginnt basierend auf der Startzeit des Kontakts.

     HINWEIS Pro Kontakt ist nur eine Aufbewahrungsrichtlinie zulässig.

   - **Aufbewahrungsrichtlinie** – Eine Option zum **Beibehalten von <n> % der zufälligen Sprachaufzeichnungen**, **übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen**, **nicht übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen** und **Textinteraktionen**. Wählen Sie die Aufbewahrungsrichtlinie für die Kontakte aus, die den Workflow-Regeln entsprechen. Die Aufbewahrungsrichtlinie legt fest, wie lange Aufzeichnungen oder Textaufzeichnungen aufbewahrt werden. Die Aufbewahrungszeit beginnt basierend auf der Startzeit des Kontakts.

     HINWEIS Pro Kontakt ist nur eine Aufbewahrungsrichtlinie zulässig.

   - **<n> % der zufälligen Sprachaufzeichnungen beibehalten <n> % der Sprachaufzeichnungen des <Typs** > beibehalten – Behält den angegebenen Prozentsatz der Sprachaufzeichnungen bei, die dem angegebenen Kontakttyp entsprechen.

   - **Behalten Sie <n> % der zufällig übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen bei** <n> % der <Typ> Bildschirmaufzeichnungen bei: Behält den angegebenen Prozentsatz an übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen bei, die dem angegebenen Kontakttyp entsprechen.

   - **Behalten Sie <n> % der zufälligen, nicht übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen** bei Behalten Sie <n> % der nicht übereinstimmenden

Bildschirmaufzeichnungen des <Typs> bei: Bei Kontakten, die nur auf dem Bildschirm angezeigt werden, wird ein nicht übereinstimmender Bildschirm ohne Audio aufgezeichnet. Bei dieser Aktion wird der angegebene Prozentsatz nicht übereinstimmender Bildschirmaufzeichnungen beibehalten, die dem angegebenen Kontakttyp entsprechen.

- **100 % der Textinteraktionen** beibehalten: Verwenden Sie diese Aktion für Textkontakte. Die Einstellung "100 %" kann nicht geändert werden.
- **Sofortiger Upload** – Eine Option zum **Beibehalten von <n> % der zufälligen Sprachaufzeichnungen**, **des übereinstimmenden Bildschirms** und **der nicht übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen**. Audio- und Bildschirmaufzeichnungen (übereinstimmend oder nicht übereinstimmend), die diesem Workflow zugeordnet sind, werden sofort nach Abschluss des Workflows hochgeladen. In einem Arbeitsablauf zum Ende der Interaktion wird die Aufzeichnung unmittelbar nach dem Ende der Aufzeichnung hochgeladen. Bei einem täglichen Workflow wird die Aufzeichnung hochgeladen, wenn die Ausführung des täglichen Workflows geplant ist. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, gelten die normalen Regeln für die Upload-Einstellungen. Diese Option gilt für alle Aufzeichnungstypen. Wenn Sie diese Option während des Tages ändern, wird die Änderung sofort übernommen.

  Dateien, die sofort hochgeladen werden, können sich auf die Bandbreite auswirken.

  > **BEST PRACTICE** Wenn Sie Desktop Recording ohne einen Server für mehrere Uploads verwenden, wählen Sie "Sofortiger Upload", um den potenziellen Verlust von Audioaufzeichnungen zu begrenzen, die
  > Warten auf den Upload, wenn der PC eines Agenten heruntergefahren wird.

- **Sofort** wiederverwenden – Sprachaufzeichnungen, Bildschirmaufzeichnungen und Textaufzeichnungen werden sofort in den Papierkorb verschoben und von keinem anderen Ereignis verarbeitet.

  Ein typisches Beispiel ist das Ereignis "Telefonnummern nicht beibehalten" im Ereignis "Ende der Interaktion". Kontakte, bei denen diese Telefonnummern als "Anrufend/Angerufen" gekennzeichnet sind, sollten nicht aufgezeichnet werden. Wenn Sie "Sofort wiederverwerten" auswählen, werden sie in den Papierkorb verschoben und im Ereignis "Täglich" nicht erneut verarbeitet. Dies verhindert, dass eine "Nicht behalten"-Liste sowohl für das Ereignis am Ende der Interaktion als auch für das Ereignis "Täglich" verwaltet wird.

- **Metadaten** einfügen – Hiermit können Sie den im Feld angegebenen Text in das benutzerdefinierte Metadatenfeld für die Kontakte einfügen, die dem Workflow entsprechen. Sie können benutzerdefinierte Metadatenfelder auf der Seite Metadaten-Manager verwalten.
- **Legen Sie das Evaluierungsformular auf <Evaluierungsname>** fest. Wählen Sie das Evaluierungsformular aus, das Sie Kontakten zuordnen möchten, die dem Workflow entsprechen.
- **Legen Sie den Grund für die Interaktion auf <Grund>** fest: Wählen Sie den Grund aus, der mit dieser Aufzeichnung verknüpft wird. Wenn Sie keinen Grund auswählen, wird

standardmäßig Archiv zugewiesen.

- **Legen Sie das Umfrageformular auf <Umfragename>** fest: Wählen Sie das Umfrageformular aus, das Sie mit Kontakten verknüpfen möchten, die die Workflow-Bedingungen erfüllen.

Sie müssen auch die VoC-Frage (Voice of the Customer) und den Evaluierungsschwellenwert für diese Frage auswählen. Die VoC-Frage muss ein numerisches Antwortformat haben. Wenn die Antwort des Kunden auf die VoC den von Ihnen definierten Evaluierungsschwellenwert erreicht, wird der zugehörige Kontakt zur Evaluierung markiert.

Umfrageformulare werden per E-Mail verschickt. Geben Sie "Senden von"-E-Mail, "Antwort an"-E-Mail, Absendername und E-Mail-Betreff ein. Weitere Informationen zum Senden von Umfrageformularen finden Sie unter Konfigurieren von Online-Umfrageanbietern .

HINWEIS Wenn der Wert dieses Feldes auf IVR festgelegt ist, sind die **Felder "Von E-Mail** senden", **"Antwort an E-Mail**", **"Name des Absenders**" und **"E-Mail-Betreff"** nicht verfügbar.

2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Workflow-Verwaltung" können Sie einen Workflow erstellen, bearbeiten oder löschen.

Konfigurieren von Regeln

Konfigurieren Sie die Regeln für den Workflow.

Feld	Beschreibung
Zurücksetzen	Stellt die letzten gespeicherten Änderungen des Abschnitts wieder her.

Bedingungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Bedingungen für den Workflow. Die Bedingungen bestimmen, welcher Kontakt eine Regel erfüllt.

Feld	Beschreibung
Importieren	Navigieren Sie zu einer CSV- oder TXT-Datei, die eine einzelne Spalte mit Daten basierend auf der ausgewählten Bedingung enthält. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn der Operator auf "In Liste enthalten" festgelegt ist.
<Anzahl> Zeilen	(Schreibgeschützt) Zeigt die Anzahl der Zeilen in der importierten CSV Datei an.
CSV	(Tabellendaten in CSV exportieren) Exportiert die ausgewählten Daten in CSV.

Die folgenden Bedingungen sind standardmäßig verfügbar. Sie können auch beliebige benutzerdefinierte Metadaten auswählen, die Sie hinzufügen.

Bedingung	Beschreibung
Agent	Gilt nur für den Agenten, den Sie als Wert auswählen. Der Operator hat standardmäßig den Status "Gleich" und kann nicht geändert werden.
Gruppe	Gilt nur für die Gruppe, die Sie als Wert auswählen. Der Operator hat standardmäßig den Status "Gleich" und kann nicht geändert werden.
Team	Gilt nur für das Team, das Sie als Wert auswählen. Der Operator hat standardmäßig den Status "Gleich" und kann nicht geändert werden.
Vorname Agent	Gilt für alle Benutzervornamen, die mit dem ausgewählten Operator übereinstimmen. und den Wert, den Sie eingeben.
Nachname Agent übereinstimmen.	Auf alle Benutzernamen anwendbar, die mit dem von Ihnen ausgewählten Operator und den Wert, den Sie eingeben.
Benutzername Agent verwendeten Operator übereinstimmen	Gilt für alle Windows-Anmeldungen aller Benutzer, die mit dem von Ihnen und den von Ihnen eingegebenen Wert. In einer Active Directory-Umgebung ist diese Bedingung die Active Directory-Anmeldung Ihrer Benutzer.
E-Mail-Adresse Agent	Gilt für alle Benutzernamen, die mit dem ausgewählten Operator übereinstimmen. und den Wert, den Sie eingeben. In Webex WFO ist diese Bedingung die E-Mail-Adresse des Benutzers.
Teamname	Gilt für alle Teams, die mit dem ausgewählten Operator übereinstimmen und der Wert, den Sie eingeben.
Gruppenname	Gilt für alle Gruppen, die dem ausgewählten Operator und dem Wert, den Sie eingeben.
Anrufrichtung oder	Gilt für alle Anrufe, die der von Ihnen ausgewählten Richtung entsprechen: eingehend auslaufend.
Anrufdauer (Sekunden) übereinstimmt	Gilt für alle Anrufe, deren Länge mit dem von Ihnen ausgewählten Operator

und den Wert, den Sie eingeben.

Bedingung	Beschreibung
Rufnummer Vermittlung übereinstimmt	Gilt für alle Anrufe, deren anrufende Nummer mit der von Ihnen vermittelten Wählen Sie einen Wert aus, den Sie eingeben.
Angerufene Nummer übereinstimmt	Gilt für alle Anrufe, deren gewählte Nummer mit dem von Ihnen vermittelten Operator und den von Ihnen eingegebenen Wert.
Telefonnummer	Gilt für alle Anrufe, deren anrufende oder angerufene Nummer Entspricht dem ausgewählten Operator und dem von Ihnen eingegebenen Wert.
Beschäftigungsdau er des Agenten (Tage)	Gilt für alle Agenten, deren Beschäftigungsdauer mit dem von Ihnen ausgewählten Operator und dem von Ihnen eingegebenen Wert übereinstimmt.
Kontakttyp	Gilt für alle Kontakte, deren Typ mit dem von Ihnen ausgewählten Wert übereinstimmt.

Aktionen werden konfiguriert

Konfigurieren Sie die Aktionen für den Workflow. Die Aktionen definieren, was mit Kontakten geschieht, die die Regeln erfüllen.

Feld oder Schaltfläche	Beschreibung
Beim Hochladen konvertieren	Eine Option für <n> % der zufälligen Stimme, des übereinstimmenden Bildschirms und unübertroffene Bildschirmaufnahmen. Der Server konvertiert hochgeladene Aufzeichnungen aus dem Aufzeichnungsformat in das Speicherformat. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, wird die Aufzeichnung erst bei der Wiedergabe konvertiert. Bildschirmaufzeichnungs- und Speicherformate sind standardmäßig identisch (WebM Video – VP8). Für Audioaufnahmen ist das Aufnahmeformat OPUS verschlüsselt und das Speicherformat ist WebMA Audio – Vorbis.

Ähnliche Themen

- Funktionsweise der Workflow-Verwaltung: Erfahren Sie mehr über Workflow-Ereignistypen und darüber Webex wie WFO mit widersprüchlichen Workflows umgeht.

So funktioniert die Workflow-Verwaltung

Erfahren Sie mehr über QM Workflows, einschließlich der Unterschiede zwischen den Ereignistypen "Interaktionsende (End of Interaction" (EOI) und "Täglich" sowie darüber, wie Webex WFO mit widersprüchlichen Workflows umgeht.

Ereignistypen

Die Ereignistypen EOI und Täglich bestimmen, an welcher Stelle nach einem Kontakt der Workflow-Prozess stattfindet. Nachdem Sie einen Ereignistyp ausgewählt haben, können Sie Workflows so konfigurieren, dass eine Vielzahl von Aktionen ausgeführt wird. Eine vollständige Liste der Workflow-Aktionen finden Sie unter Automatisieren von QM Workflows .

Die Logik, die auf die drei unten aufgeführten Aktionen angewendet wird, hängt davon ab, ob die Aktion auf ein tägliches oder EOI-Ereignis angewendet wird. Details zur unterschiedlichen Logik finden Sie in den Abschnitten zu täglichen Ereignissen und Ereignissen am Ende der Interaktion.

- Behalten Sie <n> % der zufälligen Sprachaufzeichnungen bei
- Behalten Sie <n> % der zufällig übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen bei
- Behalten Sie <n> % der zufälligen, nicht übereinstimmenden Bildschirmaufnahmen bei

Wobei <n> ein Textfeld, ein Kontrollkästchen oder eine Dropdown-Liste angibt, in der ein eindeutiger Wert festgelegt werden kann.

Tägliche Veranstaltungen

Tägliche Ereignisse liegen vor, wenn ein Workflow alle Aufzeichnungen einmal am Tag verarbeitet. Wenn bei der Ausführung eines täglichen Workflows noch Anrufe aufgezeichnet werden, werden diese Anrufe hochgeladen, wenn der Nächste tägliche Workflow ausgeführt wird. Tägliche Workflows können für Aktionen konfiguriert werden, die es Ihnen ermöglichen, einen bestimmten Prozentsatz der Sprach- oder Bildschirmaufzeichnungen beizubehalten. Webex WFO berechnet tägliche Arbeitsabläufe anhand eines genauen Prozentsatzes. Das heißt, wenn Sie einen Workflow so konfigurieren, dass 20 % der zufälligen Sprachaufzeichnungen aufbewahrt werden, werden 20 % der zufälligen Sprachaufzeichnungen beibehalten, wenn der Workflow verarbeitet wird.

Ereignisse am Ende der Interaktion

Ein EOI-Ereignis (End of Interaction, EOI) liegt vor, wenn der Workflow die Aufzeichnung am Ende jedes einzelnen Anrufs verarbeitet. Im Gegensatz zu täglichen Workflows werden EOI-Workflows am Ende jedes Kontakts anhand eines berechneten ungefähren Prozentsatzes berechnet. Webex WFO schätzt den Prozentsatz für alle Kontakte, da zum Zeitpunkt der Verarbeitung nur die Daten des aktuellen Kontakts und früherer Kontakte verfügbar sind. Um diesen Prozentsatz zu schätzen, verwendet das System eine ähnliche Logik wie ein Deck-Shuffle-Modell, um zu entscheiden, was mit dem Kontakt geschieht.

Beim Deck-Shuffle-Modell wird jedem Agenten ein theoretisches Deck zugewiesen. Dieser Stapel besteht aus zu behaltenden und zu verwerfenden Karten im Verhältnis zum konfigurierten Behalten <n> % der Medienaktionen, wie z. B. Behalten <n> % der Sprachaufzeichnungen. Wobei <n> ein Textfeld, ein Kontrollkästchen oder eine Dropdown-Liste angibt, in der ein eindeutiger Wert festgelegt werden kann.

Webex WFO mischt den Stapel und zieht dann für jeden Kontakt Webex WFO die Karte von oben

Und behält den Kontakt basierend auf dieser Karte oder wirft ihn ab. Das Deck wird neu gemischt, wenn Webex WFO das Ende des Decks erreicht. Das Deck-Shuffle-Modell stellt sicher, dass Kontakte nicht im Verhältnis zum Prozentsatz der Kontakte, die Sie Webex WFO behalten möchten, über- oder unterrepräsentiert sind.

WICHTIG Wenn ein Agent weniger als 10 Anrufe an einem Tag entgegennimmt, ist nicht garantiert, dass der tatsächliche Prozentsatz mit dem Prozentsatz übereinstimmt, den Sie für den EOI-Workflow konfiguriert haben.

QM Workflow-Konflikte

Bei den meisten Workflows können Sie mehrere gleichzeitige Aktionen auswählen. Konflikte können jedoch auftreten, wenn Sie Aktionen konfigurieren, die nicht kompatibel sind. Jede Aktion, die potenziell Konflikte auslösen kann, ist unten aufgeführt.

HINWEIS: Diese Aktionen allein lösen keine Konflikte aus. Es sind nur wenige ausgewählte Kombinationen dieser Aktionen, die Konflikte auslösen können.

- Behalten Sie <n> % der zufälligen Sprachaufzeichnungen bei
- Behalten Sie <n> % der zufällig übereinstimmenden Bildschirmaufzeichnungen bei
- Behalten Sie <n> % der zufälligen, nicht übereinstimmenden Bildschirmaufnahmen bei
- Sprachaufnahmen sofort recyceln
- Recyceln Sie Bildschirmaufnahmen sofort.

BEISPIEL Ein Arbeitsablauf ist so konfiguriert, dass **10 % der zufälligen Sprachaufzeichnungen** aufbewahrt werden und **Sprachaufzeichnungen** sofort wiederverwendet werden. Das System wird aufgefordert, zwei gegensätzliche Maßnahmen zu ergreifen, nämlich das Aufbewahren und Recyceln von Sprachaufzeichnungen. Dadurch entsteht ein Konflikt.

Bedingte Anweisungen

Die folgenden bedingten Anweisungen zeigen alle spezifischen Szenarien, die Konflikte auslösen, indem sie die Konfigurationen zweier widersprüchlicher Aktionen in Kopf-an-Kopf-Matches und das Endergebnis zeigen, welche der konkurrierenden Aktionen gewinnt. Wenn eine Aktion gewinnt, folgt Webex WFO der Gewinnaktion und ignoriert die Verliereraktion.

Wenn:	Anschließend:
Es gibt einen EOI-Workflow "Sofort wiederverarbeiten" und einen Workflow "Täglich <n> % der Medien.	Der EOI Recycle Immediately Workflow wird befolgt.
Es gibt einen EOI-Workflow "Sofort recyceln" und einen "Täglich sofort recyceln"	

Der EOI Workflow wird befolgt.

Kontakte erfassen und auswerten | Kontakte

Recruit Immediately

Wenn:	Anschließend:
Arbeitsablauf.	
Es gibt einen EOI-Keep-Workflow <n> % of Media und den Workflow "Daily Recycle Immediately".	Der EOI Keep <n> % des Medien-Workflows wird befolgt. Die von EOI konfigurierte Upload-Zeit und Aufbewahrungsrichtlinie werden befolgt.
Es gibt einen EOI Keep <n> % des Medien-Workflows und einen täglichen Keep <n> % des Medien-Workflows.	Der EOI Keep <n> % des Medien-Workflows wird befolgt. Die von EOI konfigurierte Upload-Zeit wird befolgt und die tägliche Aufbewahrungsrichtlinie wird befolgt.

WICHTIG Wenn ein Konflikt zwischen zwei Workflows auftritt, wird im Allgemeinen der Workflow befolgt, der für die erste Ausführung konfiguriert ist.

WICHTIG Wenn zwei Workflows mit widersprüchlichen Aufbewahrungsrichtlinien vorhanden sind, wird im Allgemeinen der Workflow befolgt, der zuletzt aktualisiert wurde.

Ähnliche Themen

- Automatisierung von QM Workflows – Erfahren Sie mehr über die Konfiguration von Workflows.

Verwalten von Datenaufbewahrungsrichtlinien für QM und Analytics

Erstellen Sie auf der Seite "Aufbewahrung" eine Aufbewahrungsrichtlinie, die definiert, wie lange jeder Kontakt aufbewahrt wird, und weisen Sie diese dann einem Workflow zu (siehe Automatisieren QM Workflows). Standardmäßig beträgt die maximale Aufbewahrungszeit für Sprach- und Bildschirmaufzeichnungen zwei Jahre. Der Systemadministrator kann eine andere maximale Aufbewahrungszeit festlegen.

Sie können Aufbewahrungszeiten für Sprachaufzeichnungen, Bildschirmaufzeichnungen und Textdatensätze für die folgenden Kontaktkategorien festlegen:

- Kontakt archivieren
- Nicht bewerteter Kontakt
- Bewerteter Kontakt
- HR-Ansprechpartner

- Ansprechpartner für Schulungen
- Markierter Kontakt

Für jede Komponente eines Kontakts (Audioaufzeichnung, Bildschirmaufzeichnung oder Stammaufzeichnung) kann eine eigene Aufbewahrungsrichtlinie festgelegt werden. Webex WFO löscht die Aufzeichnungsspeicherdateien, wenn alle anwendbaren Speicherrichtlinien ablaufen. Eine Aufzeichnungsspeicherdatei kann mit null oder mehr Kontakten sowie null oder einer Stammaufzeichnung verknüpft sein. (Siehe Konfigurieren Sie QM allgemeinen Einstellungen , um die Aufbewahrungsrichtlinie für Stammaufzeichnungen festzulegen.)

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "QM verwalten".

Position der Seite

Anwendungsmanagement > QM > QM Kontaktabläufe > -Aufbewahrung

Prozeduren

Erstellen einer Aufbewahrungsrichtlinie

1. Wählen Sie Neue Aufbewahrungsrichtlinie **erstellen aus**.
2. Geben Sie den Namen der Richtlinie in das **Feld Aufbewahrungsrichtlinie** ein.
3. Wählen Sie im **Abschnitt Einstellungen** die Aufbewahrungszeiträume für jeden Kontakttyp aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Wechseln Sie auf die Seite "Workflow-Verwaltung" (Anwendungsverwaltung > QM > QM Workflows > Workflow-Verwaltung), um die Aufbewahrungsrichtlinie einem Workflow zuzuweisen (siehe Automatisieren QM Workflows).

Bearbeiten einer Aufbewahrungsrichtlinie

HINWEIS Die Verkürzung oder Verlängerung eines Aufbewahrungszeitraums wirkt sich nicht auf vorhandene Anrufaufzeichnungen aus, die zuvor durch diese Richtlinie geregelt wurden. Die neue kürzere oder längere Länge gilt nur für Anrufe, die
Werden nach der Änderung aufgezeichnet.

1. Wählen Sie vorhandene Aufbewahrungsrichtlinie **bearbeiten aus**.
2. Wählen Sie die Richtlinie in der **Dropdown-Liste Aufbewahrungsrichtlinien** aus.
3. Bearbeiten Sie die Richtlinie nach Bedarf, und klicken Sie dann auf Speichern .

Wenn ein Anruf markiert wurde, löscht Webex WFO seine Bildschirm- und Sprachaufzeichnungen nach Ablauf der Aufbewahrungszeit für "Markiert" für Bildschirm und Sprache. Webex WFO löscht Metadaten, die mit einem Anruf verknüpft sind, wenn die längste Aufbewahrungszeit für "Markiert" erreicht ist.

Teams, die einem Workflow zugewiesen sind, haben denselben Aufbewahrungszeitraum. Nachdem Webex WFO einem Anruf einen Aufbewahrungszeitraum zugewiesen hat, ändert sich der Zeitraum nicht, wenn ein Team von einem Workflow in einen anderen Workflow verschoben wird. Nur für Anrufe, die nach der Umstellung auf den neuen Workflow aufgezeichnet werden, wird der Aufbewahrungszeitraum des neuen Workflows verwendet.

Ähnliche Themen

- Automatisieren von QM Workflows: Zuweisen von Kontakten zu Aufbewahrungsrichtlinien über Workflows
- Konfigurieren QM globalen Einstellungen: Legen Sie die Aufbewahrungsrichtlinie für Stammaufzeichnungen fest.
- Mehrere Kontakte gleichzeitig löschen oder aktualisieren: Weisen Sie mehreren Kontakten gleichzeitig eine neue Aufbewahrungsrichtlinie zu.

Konfigurieren des mehrstufigen Uploads

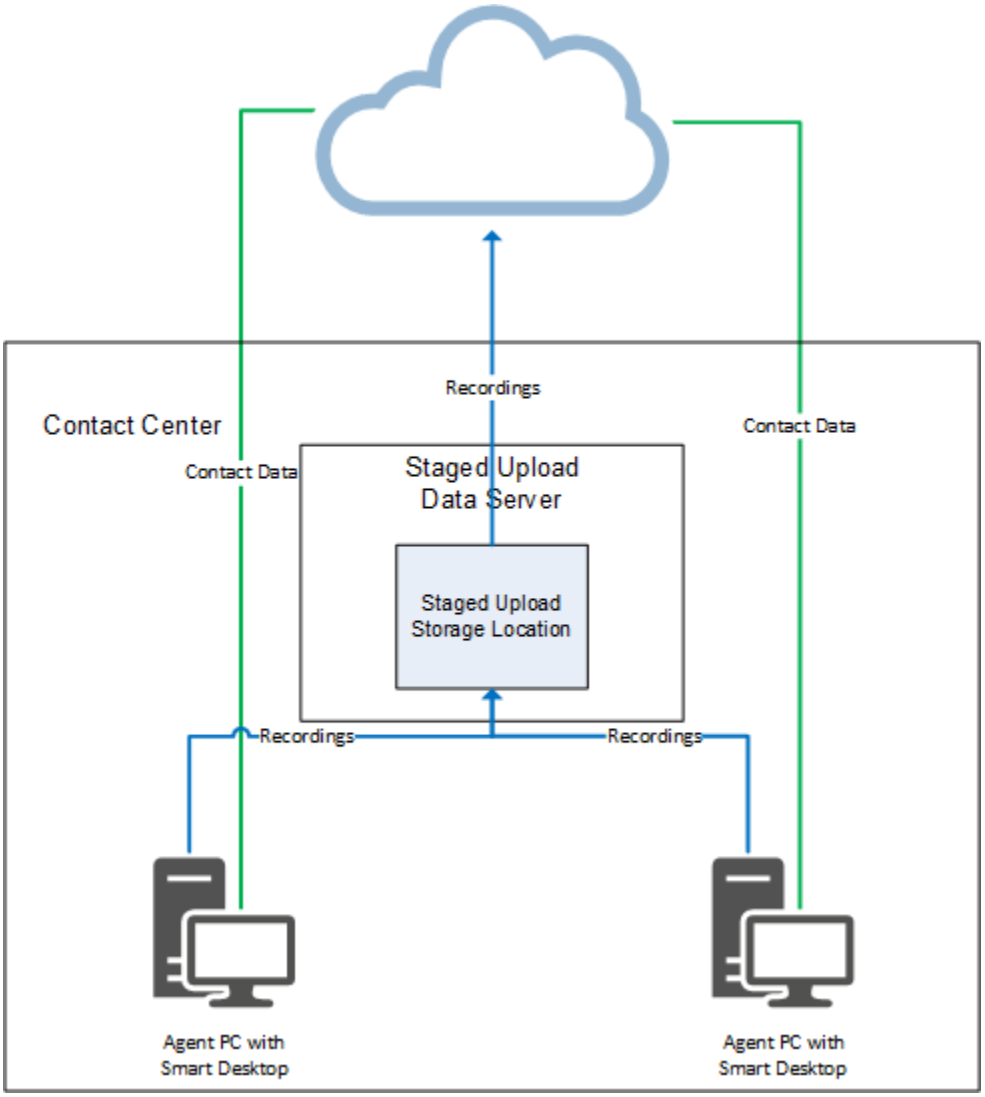
Aufzeichnungen können auf drei verschiedene Arten von Agenten-PCs in die Cloud verschoben werden. Alle drei Methoden erfordern QM Workflow-Ereignisse und Agenten-PCs mit Smart Desktop.

- Laden Sie Aufzeichnungen sofort nach Abschluss eines Kontakts in die Cloud hoch.
- Speichern Sie die Aufzeichnungen auf dem PC eines Agenten und laden Sie sie dann einmal täglich in die Cloud hoch.
- Laden Sie die Aufzeichnungen unmittelbar nach Abschluss eines Kontakts auf einen Datenserver in Ihrem Contact Center hoch (erste Phase) und verschieben Sie sie anschließend einmal täglich in die Cloud (zweite Phase).

In diesem Thema wird nur die dritte Option behandelt, die als "gestaffelter Upload" bezeichnet wird. Mit dem gestaffelten Upload können Sie Ihre Aufnahmen an einem sicheren Ort aufbewahren, ohne Ihre Internetbandbreite zu überlasten.

Kontakte, die mit dem gestaffelten Upload bearbeitet wurden, werden auf der Seite "Interaktionen" angezeigt, nachdem die Aufzeichnung abgeschlossen ist, weisen jedoch den Datei-Upload-Status "Noch nicht hochgeladen" auf, bis der gestaffelte Upload-Prozess abgeschlossen ist.

Die folgende Abbildung zeigt den Datenfluss für eine standardmäßige Konfiguration des gestaffelten Uploads.



Voraussetzungen

- Agenten sind für Audio- und/oder Bildschirmaufzeichnungen aktiviert.
- Auf Agenten-PCs ist Smart Desktop installiert.
- Sie verfügen über alle folgenden Berechtigungen:
  - Mandant verwalten
  - Organisationsstruktur verwalten (erforderlich, um Teams zum Verknüpfen von Agenten mit dem Server für gestaffelte Upload-Daten zu verwenden)
  - Workflow verwalten

Position der Seite

Variiert. Ausführliche Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Verfahren.

Prozeduren

Das Einrichten des gestaffelten Uploads erfolgt in vier Schritten:

- Schritt 1: (Optional) Agenten identifizieren, die den mehrstufigen Upload verwenden
- Schritt 2: Konfigurieren der Komponente für den gestaffelten Upload
- Schritt 3: Zuordnen von Agenten zum Server für den gestaffelten Upload
- Schritt 4: Konfigurieren einer täglichen Ereignis-Workflow-Regel für den gestaffelten Upload

Schritt 1: (Optional) Agenten identifizieren, die den mehrstufigen Upload verwenden

Bei Schritt 1 handelt es sich um einen Planungsschritt, nicht um einen Konfigurationsschritt. Identifizieren Sie zunächst die Agenten, die den mehrstufigen Upload verwenden, damit Sie die erforderlichen Konfigurationen unter Berücksichtigung dieser Agenten erstellen können. Alle Agenten in Ihrem Contact Center können den gestaffelten Upload verwenden, oder nur einige von ihnen.

Schritt 2: Konfigurieren der Komponente für den gestaffelten Upload

Konfigurieren des Servers für gestaffelte Upload-Daten

- Aktivieren Sie das Feature SMB 1.0 File Sharing Support auf dem Server, den Sie für den gestaffelten Upload verwenden.

Erstellen des Speicherorts für den gestaffelten Upload

1. Erstellen Sie einen Ordner an dem Ort, an dem Sie Aufzeichnungen speichern möchten, bevor Sie sie in die Cloud hochladen. Dieser Speicherort kann sich auf dem Datenserver oder an einem anderen Standort (z. B. NAS) befinden.
2. Konfigurieren Sie die Freigabeeigenschaften des Ordners so, dass Agenten-PCs darauf zugreifen können. Wenn sich der Ordner nicht auf dem Datenserver befindet, müssen Sie auch die Freigabeeigenschaften konfigurieren, damit der Datenserver darauf zugreifen kann.
3. Kopieren Sie den UNC-Pfad in den Ordner. Sie werden dies später verwenden.

Aktivieren der Komponente "Gestaffelter Upload"

1. Navigieren Sie zu "Anwendungsverwaltung" > "globale >Systemkonfiguration" > "Datenserverkonfiguration".
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Datenserverkonfiguration **auswählen" den für den** gestaffelten Upload zu verwendenden Datenserver aus.
3. Wählen Sie unter **Einstellungen** für den gestaffelten Upload des regionalen Datenservers die Option Gestaffelten Upload **aktivieren aus**. Zusätzliche Felder werden angezeigt.

4. Konfigurieren Sie die Felder wie folgt.

Feld	Konfiguration
Standort	Der UNC-Pfad zum Speicherort für den bereitgestellten Upload, den Sie zuvor kopiert haben. Agenten-PCs müssen Zugriff auf diesen Standort haben. **BEISPIEL#** \\ServerName\FolderName
Benutzername	Der Benutzername der Person, die den Server für gestaffelte Upload-Daten verwaltet. **BEISPIELDOMÄNE** \user.name
Kennwort	Das Kennwort der Person, die den Server für Daten mit gestaffeltem Upload verwaltet.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schritt 3: Zuordnen von Agenten zum Server für den gestaffelten Upload

Dieser Schritt ermöglicht es Agenten-PCs, Aufzeichnungen an den Speicherort für gestaffelte Uploads zu senden, wo die Aufzeichnungen gespeichert werden, bis das tägliche Ereignis des QM Workflows (konfiguriert in Schritt 4) ausgeführt und in die Cloud hochgeladen wird.

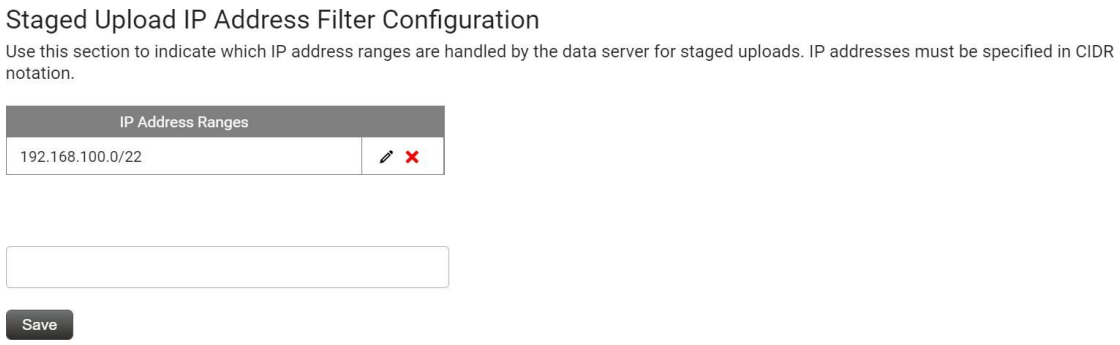
> **HINWEIS:** Aufzeichnungen für alle Agenten, die nicht mit dem Server für gestaffelte Upload-Daten verknüpft sind, werden entsprechend dem ersten QM Workflow-Ereignis mit übereinstimmenden Bedingungen hochgeladen. Dies kann dazu führen, dass
> Sofortiger Upload in die Cloud oder verzögerter Upload in die Cloud, bei dem die Aufzeichnungen länger als gewünscht auf dem PC des Agenten verbleiben.

Sie können Agenten auf drei Arten mit dem Server für gestaffelte Upload-Daten verknüpfen: IP Adressen, Teams oder IP Adressen und Teams.

Verwenden Sie IP Adressen, um Agenten dem Server für gestaffelte Upload-Daten zuzuordnen

1. Navigieren Sie zu "Anwendungsverwaltung" > "globale >Systemkonfiguration" > "Datenserverkonfiguration".
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Datenserverkonfiguration **auswählen"** den gestaffelten Upload-Datenserver aus.
3. Geben Sie im **Abschnitt "Gestaffelter Upload IP Adressfilterkonfiguration** " mindestens einen Bereich von IP Adressen in CIDR-Notation ein. Jeder Agent, dessen PC eine IP-Adresse aufweist, die diesem Bereich entspricht, wird dem Server für gestaffelte Upload-Daten zugeordnet.

WICHTIG : Dieser IP Adressbereich muss die IP Adressen aller PCs aller Agenten enthalten, die den gestaffelten Upload verwenden. Die Adresse muss das öffentliche oder externe Netzwerk identifizieren, das die
Die Desktops der Agenten kommunizieren. Wenn in Ihrem Unternehmen eine NAT-Firewall verwendet wird, verwenden Sie nicht die Adresse für das lokale oder interne Subnetzwerk.



4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwenden von Teams zum Verknüpfen von Agenten mit dem Server für gestaffelte Upload-Daten

Sie können den Server für gestaffelte Upload-Daten einem oder mehreren Teams zuweisen und anschließend alle Agenten, die den gestaffelten Upload verwenden, einem dieser Teams zuweisen.

1. Navigieren Sie zu Anwendungsverwaltung > globale >Benutzerkonfiguration > Teams.
2. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Team auswählen** das Team aus, das dem Server für den gestaffelten Upload zugewiesen werden soll.
3. Verschieben **Sie unter "Benutzer"** die Agenten, die diesem Team zugewiesen werden sollen, von **"Verfügbar** " nach **"Zugewiesen".**

   HINWEIS Auf der Seite "Benutzer" können Sie auch einzelne Benutzer zu Teams zuweisen.

4. Wählen Sie unter **Speicherort** für gestaffelten Upload den Server für gestaffelte Uploaddaten aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwenden Sie sowohl IP Adressen als auch Teams, um Agenten dem Server für gestaffelte Upload-Daten zuzuordnen

1. Ordnen Sie die IP Adressen der Agenten dem Server für gestaffelte Upload-Daten zu, wie in einem der oben beschriebenen Verfahren beschrieben.
2. Ordnen Sie die Agenten einem Team für einen Server für gestaffelte Upload-Daten zu, wie in einem der vorherigen Verfahren beschrieben.

Unterschiedliche Konfigurationen mit Agententeams und IP Adressen führen zu unterschiedlichen Ergebnissen. Die folgende Tabelle gibt an, ob ein Agent basierend auf diesen Konfigurationen den gestaffelten Upload verwendet oder nicht.

Zugeordnetes Agententeam	PC im IP	PC nicht im IP	Kein IP Filter
Ja	Verwendet gestaffelten Upload	Verwendet keinen mehrstufigen Upload	Verwendet gestaffelten Upload
Nein	Verwendet gestaffelten Upload	Verwendet keinen mehrstufigen Upload	Verwendet keinen mehrstufigen Upload

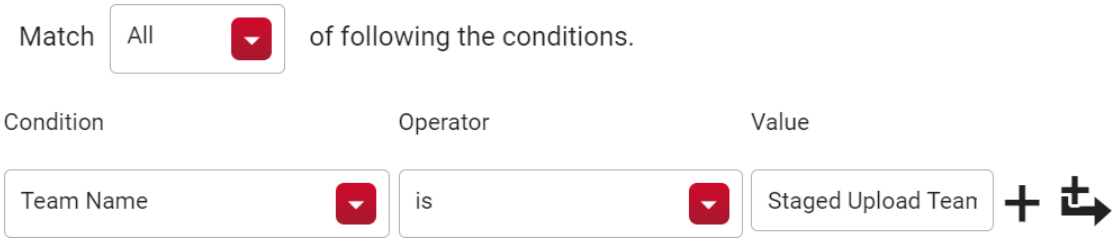
Schritt 4: Konfigurieren einer täglichen Ereignis-Workflow-Regel für den gestaffelten Upload

Regeln bestehen aus Aktionen und Bedingungen. Eine Aktion ist das, was Webex WFO mit einer Aufzeichnung ausführt. Bedingungen sind Kriterien, die eine Aufzeichnung erfüllen muss, damit die Aktion ausgeführt werden kann. Diese Regel sendet Aufzeichnungen von Agenten-PCs an den (in Schritt 2 konfigurierten) Speicherort für gestaffelte Uploads, anstatt sie auf Agenten-PCs zu speichern oder sofort in die Cloud hochzuladen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Regeln für QM Workflowereignisse finden Sie unter Automatisieren QM Workflows.

Erstellen einer Regel für den mehrstufigen Upload

1. Navigieren Sie zu "Anwendungsverwaltung" > QM > QM "Workflows" > "Workflow-Verwaltung".
2. Wählen Sie "Tägliches Ereignis" **aus**.
3. Wählen Sie unter **Zeit** den Zeitpunkt aus, zu dem die Aufzeichnungen vom Speicherort für den bereitgestellten Upload in die Cloud hochgeladen werden sollen.
4. Geben Sie im **Feld "Name** " einen eindeutigen Namen für die Regel ein.
5. Klicken Sie auf **Regel** speichern.
6. Wählen Sie die Regel in der Regelliste aus.
7. Geben Sie im **Abschnitt "Bedingungen** " Kriterien an, die für alle Aufzeichnungen gelten, die von den PCs aller Agenten erfasst werden, die den mehrstufigen Upload verwenden.

> **BEISPIEL**
> Alle Agenten, die den gestaffelten Upload verwenden, werden dem Team für gestaffelte Uploads zugewiesen. Die Bedingung sieht wie folgt aus:

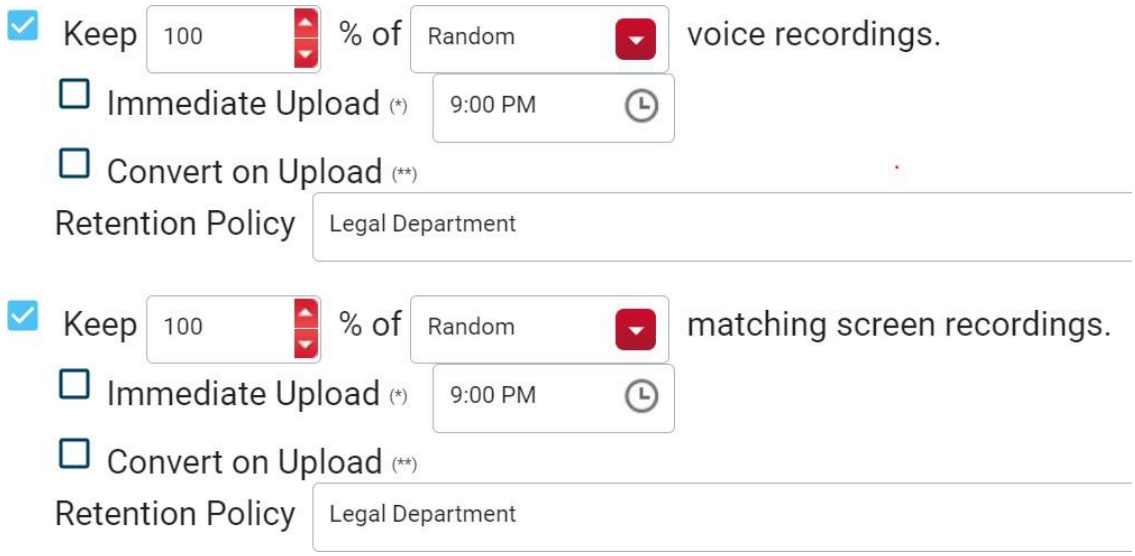


8. Erstellen Sie im **Abschnitt "Aktionen" eine Aktion** , die verhindert, dass Sprach- und Bildschirmaufzeichnungen sofort hochgeladen werden.

WICHTIG Sie müssen mindestens die **Kontrollkästchen "Sofortiger Upload** " für Sprach- und Bildschirmaufzeichnungen deaktivieren. Eine Workflow-Regel, die mit sofortigem Upload konfiguriert ist, lädt Aufzeichnungen immer sofort in die Cloud hoch, auch wenn ein Server für gestaffelte Upload-Daten
Konfiguriert und mit Agenten verknüpft sind.

BEISPIEL

Alle Sprach- und Bildschirmaufzeichnungen, die die im Abschnitt "Bedingungen" angegebenen Kriterien erfüllen, werden per gestaffeltem Upload verarbeitet. Die Aktionen sehen wie folgt aus:



9. (Optional) Passen Sie die Bedingungen und Aktionen bei Bedarf weiter an. In den Schritten 7 und 8 wird die erforderliche Mindestkonfiguration beschrieben.

10. Wenn Sie Regeln neben dem gestaffelten Upload auch für andere Zwecke verwenden, ordnen Sie die Regeln, um Konflikte zu vermeiden. Webex WFO verarbeitet jede Aufzeichnung gemäß der ersten Regel in der Liste, deren Bedingungen übereinstimmen

es. Weitere Informationen zu potenziellen Konflikten zwischen Workflow-Regeln finden Sie unter Funktionsweise der Workflow-Verwaltung.

11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ähnliche Themen

- Verwalten von Rollen und Berechtigungen : Erfahren Sie mehr über die Berechtigungen, die erforderlich sind, um Agenten für die Aufzeichnung zu aktivieren.
- Datenserver konfigurieren: Weitere Informationen zu den für Datenserver verfügbaren Einstellungen.
- Verwalten von Teams : Weitere Informationen zum Konfigurieren von Teams.
- Workflows für QM automatisieren – detaillierte Informationen zur Automatisierung der Verarbeitung von Aufzeichnungen durch Webex WFO.
- Funktionsweise der Workflow-Verwaltung: Zusätzliche Informationen zur Funktionsweise von Workflows.

Verwalten, welche Kontakte aufgezeichnet werden

Auf der Seite "Einschluss/Ausschluss" können Sie proaktiv verwalten, welche Kontakte Webex WFO automatisch aufzeichnet und welche Kontakte automatisch von der Aufzeichnung ausgeschlossen werden. Sie können mehrere Einschluss- und Ausschlussregeln verwenden.

BEISPIEL Erstellen Sie Regeln, um alle ausgehenden Kontakte von der Aufzeichnung auszuschließen, alle Kontakte, die mit "612822" beginnen, oder alle Anrufe aus dem Vereinigten Königreich aufzuzeichnen.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "QM verwalten".

Position der Seite

Anwendungsmanagement > QM > QM Kontaktabläufe > Ein-/Ausschluss

Prozeduren

WICHTIG Standardmäßig zeichnet Webex WFO alle Anrufe auf. Wenn Felder in der Ausschließungsregel fehlen (z. B. Mustertyp oder Richtung), unvollständig sind oder Platzhalterzeichen ungenau verwenden, Webex WFO zeichnet diese Anrufe auf.

BEISPIEL Sie erstellen eine Einschlussregel, um nur Anrufe mit einer gewählten Nummer von 1234567 aufzuzeichnen. Ein Anruf geht ein, aber der ACD stellt keine angerufene Nummer bereit. Sie haben keine Ausschlussregel erstellt
, um Anrufe mit einer leeren gewählten Nummer auszuschließen. Webex WFO zeichnet diesen Anruf auf.

Erstellen einer Aufzeichnungsregel

1. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
2. Geben Sie die **Telefonnummer im Feld Muster** ein. Verwenden Sie keine Bindestriche. Sie können Platzhalter in diesem Feld verwenden, um Regeln zu erstellen, die auf mehrere Zahlen angewendet werden:
   - ? — Eine einzelne Ziffer

     BEISPIEL 612822???? = alle Zahlen, die mit 612-822 beginnen.
   - * – Beliebig viele Ziffern

     BEISPIEL 612* = alle Zahlen, die mit 612 beginnen.
   - + – Ländercode-Anzeige (muss das erste Zeichen im Feld sein)

     BEISPIEL +44* = Kontakte im Vereinigten Königreich.
   - EMPTY – Der ACD liefert keine Daten für dieses Feld.
3. Wählen Sie im **Feld "Mustertyp** " die Merkmale des Anrufs aus.
   - Anrufende Nummer: Die ANI
   - Angerufene Nummer: Die DNIS
   - Durchwahl
   - Telefonnummer: Bei manchen ACDs werden Daten in ein Feld mit dem Namen "Telefonnummer" eingetragen, wenn die anrufende oder angerufene Nummer leer ist. Sie können Regeln mit diesem Mustertyp erstellen, wenn Ihr ACD dies tut.
   - Beliebig – Einige ACDs füllen Daten in ein Feld mit dem Namen "Beliebig" aus, wenn die anrufende oder angerufene Nummer leer ist. Sie können Regeln mit diesem Mustertyp erstellen, wenn Ihr ACD dies tut.
4. Wählen Sie die Anrufrichtung aus.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Die Regel wird auf der Seite angezeigt.

Bearbeiten einer Regel

1. Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol neben der Regel.
2. Bearbeiten Sie die Regel nach Bedarf.

3. Klicken Sie auf Aktualisieren .

Löschen einer Regel

1. Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben der Regel. Das **Fenster "Löschen** bestätigen" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Die Regel wird aus der Liste entfernt

Importieren einer Liste mit Aufzeichnungsregeln

BEST PRACTICE Um sicherzustellen, dass Ihr Import korrekt formatiert ist, exportieren Sie zuerst eine Liste mit Aufzeichnungsregeln , bearbeiten Sie die Liste nach Bedarf und importieren Sie sie.

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf **Importieren** . Das **Fenster Importieren** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Datei** auswählen.
3. Wählen Sie die hochzuladende Datei aus. Im Fenster "Importieren " werden die neuen und vorhandenen Regeln in der Datei in der Vorschau angezeigt.
4. Klicken Sie auf Importieren . Die neuen Regeln werden auf der Seite angezeigt.

Exportieren einer Liste von Aufzeichnungsregeln

WICHTIG Wenn Sie eine Liste exportieren, die eine internationale Vorwahl mit dem Pluszeichen (+) enthält, wird die Nummer von Excel als mathematischer Ausdruck behandelt. Um diese Listen zu verwenden, konvertieren Sie die exportierte . CSV
Datei in Text (.TXT), öffnen Sie die Datei in Excel, und definieren Sie diese als textformatierte Spalte.

- Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf **Exportieren** . Die Datei inclusion_exclusion_list.csv auf Ihr Gerät heruntergeladen.

Ähnliche Themen

- Automatisieren Sie QM-Workflows: Erstellen Sie Regeln, die Webex WFO mitteilen, was mit Aufzeichnungen geschehen soll.

Kontakt-Metadaten exportieren

Sie können die Metadaten aller Kontakte in Ihren Filterergebnissen als CSV Datei exportieren.

HINWEIS Webex WFO-Administratoren bestimmen, welche Metadaten exportiert werden können. Webex WFO schließt nur exportierbare Metadaten in die CSV Datei ein.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen.
- Sie haben Aufzeichnungen in Ihrem Bereich.

Position der Seite

Wechselwirkungen

Prozeduren

Kontakt-Metadaten exportieren

1. Filtern Sie die Kontakte nach Ihren Wünschen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen von Kontakten.
2. (Optional) Fügen Sie der Seite Spalten hinzu oder entfernen Sie sie. Der CSV-Download enthält nur Informationen aus den Spalten, die auf der Seite sichtbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen der Spalten auf der Seite " Interaktionen".
3. Klicken Sie auf das **Symbol Listenoptionen** .
4. Klicken Sie auf Tabellendaten **in CSV** exportieren. Die Datei wird auf Ihr Gerät heruntergeladen.

Ähnliche Themen

- Anpassen der Spalten auf der Seite "Interaktionen" – Informationen zu den Spalten, die Sie in den Export aufnehmen können
- Kontakte suchen: So suchen Sie die Kontakte mit den Daten, die Sie herunterladen möchten.
- Kontakte in großen Mengen exportieren: Exportieren Sie Aufzeichnungen, Metadaten und Transkripts mehrerer Kontakte an einen externen Speicherort.
- Mehrere Kontakte gleichzeitig löschen oder aktualisieren: Aktualisieren oder löschen Sie die Metadatenfelder mehrerer Kontakte gleichzeitig.

Aufnahme auf Abruf

Quality Management-Workflows können die meisten Aufzeichnungssituationen bewältigen, aber es kann vorkommen, dass Situationen auftreten, die nicht durch einen Workflow abgedeckt werden. Auf der Seite "Aufzeichnungssteuerelemente" können Sie diese Arbeitsabläufe überschreiben und direkt mit Anrufen arbeiten.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Aufzeichnungssteuerelemente".
- Ihr Unternehmen hat Metadaten für Kontakte konfiguriert (erforderlich, um Metadaten an einen Kontakt anzuhängen).
- Ihre Organisation hat Markierungen konfiguriert (erforderlich, um einen Anruf für eine andere Aufbewahrungszeit zumarkieren).

Position der Seite

Steuerelemente für die Aufzeichnung

Prozeduren

Melden Sie sich bei Recording Controls an

Dies ist immer der erste Schritt bei der Verwendung der Aufzeichnungssteuerelemente.

1. Klicken Sie auf **Anmelden**.
2. Geben Sie im **Feld "Telefonanschluss** " Ihre Durchwahl ein.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

Zeichnen Sie Ihren Bildschirm auf

In diesen Schritten wird nur Ihr Bildschirm aufgezeichnet, kein Audio. Sie können Ihren Bildschirm aufzeichnen, auch wenn Sie nicht telefonieren, sodass Sie mit dieser Funktion Chat- oder E-Mail-Kontakte aufzeichnen können.

1. Klicken Sie auf **Bildschirm** starten.
2. Klicken Sie auf **"Bildschirm** stoppen", wenn Sie mit der Aufnahme fertig sind.

Aufzeichnung anhalten

Sie können eine Aufzeichnung anhalten, wenn Sie mit sensiblen Informationen wie Kreditkartennummern arbeiten. Bei diesem Vorgang wird sowohl die Bildschirm- als auch die Audioaufzeichnung angehalten. Bei der Wiedergabe des Kontakts ist der Ton während der Pause stummgeschaltet und auf dem Bildschirm wird ein *Pausensymbol* angezeigt.

1. Klicken Sie auf **Pause**.
2. Klicken Sie auf **Fortsetzen** , um mit der Aufzeichnung fortzufahren.

Sofortiges Löschen eines Teils einer Aufzeichnung

Dieser Vorgang ähnelt dem Anhalten der Aufzeichnung, löscht jedoch automatisch den Teil des Anrufs, den Sie nicht aufzeichnen möchten, anstatt einen Teil der Aufzeichnung stumm zu halten.

1. Während der Anruf aufgezeichnet wird, klicken Sie auf " **Segmentieren und speichern** ", bevor der vertrauliche Teil des Kontakts beginnt.

   BEISPIEL Sie helfen einem Kunden, eine Bestellung aufzugeben. Sie klicken auf **Segmentieren und speichern** , bevor der Kunde Ihnen seine Kreditkartennummer gibt.

2. Klicken Sie auf **"Segmentieren und löschen** ", wenn der vertrauliche Teil des Anrufs beendet ist.

   WICHTIG Wenn Sie auf "Segmentieren und löschen **" klicken**, löscht Webex WFO sofort den vertraulichen Teil des Anrufs. Dieses Segment wird nicht in den Papierkorb verschoben.

3. Klicken Sie auf **"Bildschirm** stoppen", wenn Sie mit der Aufnahme fertig sind.

Markieren eines Segments eines Anrufs

Das Markieren eines Anrufsegments ist vergleichbar mit dem Einfügen eines Lesezeichens in einen Anruf. Es gibt zwei Situationen, in denen Sie ein Anrufsegment markieren möchten:

- Wenn Sie sich in einem Anruf befinden, der normalerweise nicht aufgezeichnet wird, können Sie sowohl die Audio- als auch die Bildschirmaufzeichnung starten.
- Wenn Sie sich in einem Übergabe- oder Konferenzgespräch befinden, können Sie markieren, wann der Anruf übergeben wurde oder wann eine weitere Person zum Anruf hinzugefügt wurde.

1. Klicken Sie auf **Segmentieren** und speichern.
2. Klicken Sie auf **"Bildschirm** stoppen", wenn Sie mit der Aufnahme fertig sind.

Metadaten an einen Kontakt anhängen

Wenn Ihre Organisation Metadaten für Kontakte verwendet, können Sie Metadaten an Kontakte anhängen, die Sie mit Aufzeichnungssteuerelementen aufzeichnen. Sie können Metadaten an einen aktiven und an den letzten Anruf anhängen. Sie können keine Metadaten an Anrufe anhängen, die älter als dieser Wert sind.

1. Klicken Sie auf **Metadaten** hinzufügen.
2. Wählen Sie den Metadatentyp in der **Dropdown-Liste Metadatenschlüssel** aus.
3. Geben Sie den Metadatenwert in das **Feld "Metadatenwert** " ein.

   BEISPIEL: Sie müssen der Kontaktaufzeichnung einen Kommentar hinzufügen. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Metadatenschlüssel **" aus** , die Option "Kommentar und geben Sie Ihren Kommentar in das **Feld "Metadatenwert** " ein.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Markieren eines Anrufs für eine andere Aufbewahrungszeit

Der Webex WFO-Administrator legt fest, wie lange Aufzeichnungen verfügbar sind. Sie können einem Kontakt jedoch eine andere Aufbewahrungszeit zuweisen, indem Sie ihn markieren. Das Markieren eines Kontakts gilt unabhängig vom Aufbewahrungszeitraum, den Ihr Unternehmen für markierte Kontakte eingerichtet hat.

- Klicken Sie auf **Tag**.

Ähnliche Themen

- Funktionsweise der Aufzeichnungssteuerelemente: Detaillierte Informationen zur Funktionsweise der Aufzeichnungssteuerelemente.
- Automate QM Workflows: Einstellungen für die aufzubewahrenden und zu löschenden Aufzeichnungen.
- Verwalten der aufgezeichneten Kontakte: Einstellungen für die automatische Aufzeichnung von Kontakten.
- Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern – Hintergrundarbeit zum Anhängen von Metadaten an einen Kontakt.
- Markieren eines Kontakts: Hintergrundarbeit zum Markieren von Kontakten.
- Rollen und Berechtigungen verwalten – Informationen zu den Berechtigungssätzen von Recording Controls.

Funktionsweise der Aufzeichnungssteuerelemente

In diesem Abschnitt finden Sie weitere Informationen über die Funktionsweise der Schaltflächen für die Aufnahmesteuerung.

Einloggen

Wenn Sie auf "Anmelden" **klicken** , werden Sie mit der spezifischen Erweiterung für das Hoteling verknüpft und bei den Aufzeichnungssteuerelementen angemeldet.

Bildschirm starten

Wenn QM gerade keinen aktiven Anruf aufzeichnet, wird durch Klicken auf **"Bildschirm** starten" eine Nur-Bildschirm-Aufzeichnung gestartet. Wenn Sie während dieser Zeit einen Anruf erhalten oder einen Anruf tätigen, wird möglicherweise ein separater Sprach- und Bildschirmkontakt gemäß den Workflowkriterien erstellt (oder Sie können Segment und Speichern **sowie** Segment und Löschen **verwenden** , um den Kontakt zu erstellen). Wenn der aktive Anruf beendet ist, wird ein weiterer Bildschirmkontakt erstellt, der fortgesetzt wird, bis Sie auf "Bildschirm **beenden" klicken**.

Wenn QM gerade einen aktiven Anruf aufzeichnet, hat das Klicken auf **"Bildschirm** starten" keine Auswirkungen auf die aktuelle Aufzeichnung. Die Aufzeichnung des Bildschirms beginnt jedoch nach Beendigung des aktiven Anrufs (wenn Sie nicht auf "Bildschirm **anhalten" klicken**). Die Anrufaufzeichnung und die Bildschirmaufzeichnung werden als separate Kontaktaufzeichnungen gespeichert.

Bildschirm anhalten

"Bildschirm stoppen" funktioniert nur, wenn Sie zuvor auf "Bildschirm **starten" geklickt haben**. Wenn Sie nach dem **Start des Bildschirms** nicht auf "Bildschirm **anhalten" klicken**, beträgt die maximale Dauer der Kontaktaufzeichnung vier Stunden.

Segmentieren und speichern

Wenn Sie auf "Segmentieren und speichern **" klicken** , wird die Audio- und Bildschirmaufzeichnung des aktiven Anrufs gestartet. Wenn QM Anruf nicht automatisch aufgezeichnet wird (z. B. wenn die Telefonnummer des Anrufers auf der Ausschlussliste steht oder der Anruf die Workflow-Kriterien für die Aufzeichnung nicht erfüllt), können Sie ihn mit dieser Schaltfläche aufzeichnen und wie einen normalen Kontakt behandeln. Segmentieren und Speichern überschreibt die (in der Anwendungsverwaltung > QM Kontaktflows konfigurierte Ausschlussliste
> Einschluss/Ausschluss), da der Stammanruf bei der Aufzeichnung die Identität des Agenten nicht kennt (siehe Funktionsweise von Stammanrufen und Abgleich).

Wenn QM gerade einen aktiven Anruf aufzeichnet, wird von Segmentierung und Speichern keine Aktion ausgeführt.

Segmentieren und löschen

Wenn Sie auf "Segmentieren und löschen **" klicken** , werden die Audio- und Bildschirmaufzeichnung des aktiven Anrufs beendet. Die bis dahin gemachte Aufzeichnung wird sofort verworfen. Die Aufzeichnung wird fortgesetzt, nachdem Sie auf "Segmentieren und löschen **" geklickt** haben, und gemäß den Workflow-Kriterien als neuer Kontakt gespeichert.

Anhalten

Pause unterstützt Sie bei der Einhaltung des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) zum Schutz von Verbraucherdaten.

Die Pause wirkt sich sowohl auf die Sprach- als auch auf die Bildschirmaufzeichnung aus und funktioniert nur für aktive Anrufe. Wenn Sie für einen bereits angehaltenen Anruf auf "Pause **" klicken** , geschieht nichts. Sie müssen auf "Fortsetzen **" klicken** , um mit der Aufzeichnung fortzufahren. Das Anhalten wirkt sich nicht auf die Live-Überwachung aus.

Anrufe können vor dem Abgleich wiedergegeben werden. Bei Verwendung der Pause-Funktion können Anrufe wiedergegeben werden.

Heranholen

Die Fortsetzung wirkt sich sowohl auf die Sprach- als auch auf die Bildschirmaufzeichnung aus und funktioniert nur für aktive Anrufe. Wenn der Anruf nicht angehalten ist, führt Fortsetzen keine Aktion aus. Wenn Sie nicht auf "Fortsetzen **" klicken**, ist die Aufzeichnung am Ende der Audioaufzeichnung zu Ende.

Während der Verarbeitung nach dem Anruf wird das Klicken auf **"Fortsetzen" nicht als Schweigen** - oder Talkover-Ereignis angezeigt.

HINWEIS Die gleichzeitige Verwendung mehrerer Methoden zum Auslösen von Pause und Fortsetzen (z. B. Aufzeichnungssteuerelemente, Webereignisse, APIs und Signale von Drittanbietern) kann zu unvorhersehbarem Verhalten führen. An
Vermeiden Sie diese Probleme, indem Sie immer nur eine Methode für einen Anruf verwenden.

Metadaten

Wenn Sie auf Metadaten **klicken** , werden die Metadaten an einen aktiven Anruf angehängt. Wenn QM den aktuellen Aufruf aufgrund von Workflow-Kriterien nicht zur Archivierung hochlädt, werden die Metadaten in die Datenbank hochgeladen, erscheinen aber nicht in der Benutzeroberfläche. Sie können Metadaten nur dann an einen Anruf anhängen, wenn die Metadaten auf der Seite "Metadaten-Manager" (Anwendungsverwaltung > QM -konfiguration > Metadaten-Manager) definiert wurden.

Sie können einem Anruf maximal 100 Metadatenelemente zuordnen. Sie können 100 Mal auf Metadaten **klicken** und jedes Mal ein Schlüssel-Wert-Paar verwenden, oder einmal auf Metadaten **klicken** und 100 Schlüssel-Wert-Paare verwenden. Wenn Sie einen leeren Wert für einen Schlüssel angeben, wird die Zuordnung dieses Metadatenfelds für den Aufruf entfernt.

Gültige Formate für Metadaten sind die folgenden.

Metadatentyp	Datenformat
Datum	JJJJ-MM-TT
Zahlen	▪ Kann mit einem Dezimalpunkt beginnen und diesen enthalten ▪ Darf nicht mit einem Dezimalpunkt enden und kein Komma enthalten
Text	Können alle alphanumerischen Zeichen mit Ausnahme des Kaufmännischen Und-Zeichens (&), kleiner als (<) oder größer als (>) enthalten

Sicherheitsfunktionen für Aufzeichnungen

Alle Aufzeichnungen verfügen über folgende Sicherheitsfunktionen:

- Verschlüsselung: Alle Daten werden verschlüsselt und über HTTPS/SSL vom Kunden zur Verarbeitung und Speicherung auf die Webex WFO-Cloud-Plattform übertragen.
- Rollenbasierte Berechtigungen: Nur autorisierte Benutzer können Aufzeichnungen wiedergeben oder exportieren.
- Audit-Pfad: Das System verfolgt, wer, worauf und wann auf Aufzeichnungen zugreift.
- PCI-Konformität (Payment Card Industry): Webex WFO erfüllt die umfassenden Anforderungen des Branchenstandards zur Verbesserung der Datensicherheit von Zahlungskonten.

In Cloud-Bereitstellungen ist die verfügbare Verschlüsselungsmethode RSA-2048 (mit asymmetrischen

Schlüsseln) und AES-256 für Medien, die von Webex WFO aufgezeichnet wurden.

Anzeigen von Aufzeichnungsberichten

Informationen zu den Standard-QM und WFM Berichten, die im Lieferumfang von Webex WFO enthalten sind, und Anweisungen zum Ausführen eines Standardberichts finden Sie unter QM Standardberichte und WFM Standardberichte.

> **HINWEIS** Diese Standard- Webex WFO-Berichte zeigen das aktuelle Team eines Agenten an und nicht das Team, dem der Agent zum Zeitpunkt der Aufzeichnung angehörte. Mit dem Daten-Explorer erstellte Berichte und die Kontakte
> Auf der Seite Interaktionen aufgeführt sind, zeigen das Team an, dem ein Agent zum Zeitpunkt der Aufzeichnung angehörte.

Kontakte finden

Sie können Kontakte in Ihrem Bereich suchen, indem Sie einen oder mehrere Filter verwenden. Mithilfe von Filtern können Sie beispielsweise alle Kontakte suchen, die von einer bestimmten Person erledigt wurden oder in einem bestimmten Datumsbereich aufgezeichnet wurden. Das Filtersymbol (oben links auf der Seite) listet die Anzahl der derzeit verwendeten Filter auf.

Jeder Filter hat mindestens ein Kriterium. Der Filter "Name des Prüfers" weist z. B. zwei Kriterien auf: Vorname und Nachname. Um in den Filterergebnissen angezeigt zu werden, muss ein Kontakt alle Kriterien der von Ihnen verwendeten Filter erfüllen. Informationen zu den verfügbaren Filtern und ihren Kriterien finden Sie unter Filterbeschreibungen.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen.
- Sie haben Aufzeichnungen in Ihrem Bereich.
- Für einige Filter sind spezielle Berechtigungen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Filterbeschreibungen .
- Für einige Filter ist die Webex WFO-Analyse erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Filterbeschreibungen .

Position der Seite

Wechselwirkungen

Prozeduren

Kontakte filtern

1. Klicken Sie auf das **Symbol Filterliste** (oben links auf der Seite). Das Fenster "Filter" wird geöffnet und zeigt entweder die zuletzt verwendeten Filter oder den Standardfiltersatz an.

   In der folgenden Tabelle sehen Sie den Standardfiltersatz. Wenn Sie dieses Set jederzeit laden möchten, klicken Sie auf " **Zurücksetzen"**.

Filtern	Kriterium
Datumsbereich	Voriger Monat
Organisation	Gruppe: Alle Team: Alle Agent: Alle (aktive Agenten)
Suchbereich	Alle Eval.

2. Klicken Sie auf **Filter** hinzufügen. Das Dialogfeld "Filter auswählen" wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf einen Filter in der **Spalte "Verfügbar** ", um ihn hinzuzufügen, oder klicken Sie auf einen Filter in der **Spalte "Ausgewählt** ", um ihn zu entfernen.

   HINWEIS Sie müssen mindestens einen der folgenden erforderlichen Filter einschließen: Kontakt-ID, Datumsbereich oder Bestimmtes Datum. Wenn Ihr Filtersatz nur einen erforderlichen Filter enthält, können Sie ihn nicht entfernen
   Erforderlicher Filter, es sei denn, Sie fügen einen zweiten erforderlichen Filter hinzu.

4. Klicken Sie auf **Filter aktualisieren**. Das Dialogfeld "Filter auswählen" wird geschlossen.
5. Klicken Sie auf die einzelnen Filter und wählen Sie die entsprechenden Kriterien aus.
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Es werden Aufzeichnungen angezeigt, die alle Kriterien des Filtersatzes erfüllen. Der Snapshot "Kontakte filtern" (oben rechts auf der Seite) wird mit der durchschnittlichen Gesprächszeit (ATT) für die angezeigten Aufzeichnungen aktualisiert. ATT ist die durchschnittliche Zeit, die ein Agent zur Bearbeitung eines Anrufs benötigt hat. Die Gesprächszeit beginnt, wenn ein Agent einen Anruf annimmt, und endet, wenn der Agent den Anruf trennt oder weiterleitet, einschließlich der Haltezeit.

   ATT: 00:02:58

Speichern eines Filtersatzes

Eine Gruppe von Filtern und Kriterien, die Sie zusammen verwenden, wird als "Filtersatz" bezeichnet. Sie können einen Filtersatz speichern und später wieder verwenden.

1. Filtern Sie Kontakte, um die Filter und Kriterien auszuwählen, die Sie speichern möchten (weitere Informationen finden Sie unter Filtern von Kontakten).
2. Klicken Sie auf das **Symbol Speichern** . Das Dialogfeld Filtersatz speichern wird geöffnet.
3. Geben Sie im Feld "Name **des** neuen Filtersatzes" einen Namen für den Filtersatz ein.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Dialogfeld "Filtersatz speichern" wird geschlossen und der Name wird in der Dropdown-Liste "Filtersatz" angezeigt.

Verwenden eines gespeicherten Filtersatzes

1. Klicken Sie auf das **Symbol Filterliste** (oben links auf der Seite). Daraufhin öffnet sich der Bereich "Filter".
2. Wählen Sie den Filtersatz aus der **Dropdown-Liste "Filtersatz** " aus. Die Filter und Kriterien für das Set werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Es werden Aufzeichnungen angezeigt, die alle Kriterien des Filtersatzes erfüllen.

Bearbeiten eines gespeicherten Filtersatzes

1. Wählen Sie den Filtersatz aus der **Dropdown-Liste "Filtersatz** " aus.
2. Bearbeiten Sie den Filtersatz.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
4. Klicken Sie auf das **Symbol Speichern** . Das Dialogfeld Filtersatz speichern wird geöffnet.
5. Wählen Sie Filtersatz **überschreiben aus**. Der Name des Filtersatzes wird in der Dropdown-Liste "vorhandener Filtersatz" angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Dialogfeld Filtersatz speichern wird geschlossen.

Das Datumsformat ändern

Standardmäßig zeigt Webex WFO Datumsangaben im Format MM/TT/JJJJ an.

1. Klicken Sie auf Ihren Namen in der oberen rechten Ecke der Seite.
2. Wählen Sie Sprache **auswählen aus**. Das **Fenster Sprache** auswählen wird geöffnet.
3. Wählen Sie eine der folgenden Sprachen aus:

So zeigen Sie Datumsangaben in diesem	Wählen Sie eine der
MM/TT/JJJJ	Englisch
TT/MM/JJJJ	Englisch (UK & AUS)

So zeigen Sie Datumsangaben in diesem	Wählen Sie eine der
	Französisch (Frankreich) Spanisch Portugiesisch (Portugal) Portugiesisch (Brasilien) Italienisch
JJJJ-MM-TT	Schwedisch Französisch (Kanada)
DD.MM. JJJJ	Finnisch Norwegisc h Dänisch Deutsch Polnisch
JJJJ/MM/TT	Japanisch Chinesisch (traditionell) Chinesisch (vereinfacht)
TT-MM-JJJJ	Niederländisch
YYYY.MM.DD	Koreanisch

4. Klicken Sie auf **Sprache** ändern. Das **Fenster "Sprache** auswählen" wird geschlossen.
5. Aktualisieren Sie die Seite. Das Datumsformat wird je nach ausgewählter Sprache geändert.

Filter-Beschreibungen

In der folgenden Tabelle werden die Filter und ihre Kriterien beschrieben.

ANMERKUNG

Sie können Platzhalter in den Kriterien für mehrere Filter verwenden. Kombinieren Sie einen Platzhalter mit mindestens einem Buchstaben oder einer Zahl.

- Der Platzhalter * steht für eine beliebige Anzahl von Zeichen. Wenn Sie z. B. 612* als Kriterium für den Telefonnummernfilter eingeben, filtern Sie alle Telefonnummern, die mit 612 beginnen, aber danach eine beliebige Anzahl von Zeichen enthalten.
- Das? Der Platzhalter steht für ein Zeichen. Wenn Sie z. B. 612555???? Als Kriterium für den Telefonnummernfilter filtern Sie alle Telefonnummern, die zehn Zeichen enthalten und mit 612555 beginnen.

Filtern	Beschreibung
Genehmigt von	Filtert Kontakte nach dem Namen der Person, die ihre Bewertungen genehmigt hat. Sie können Platzhalterzeichen verwenden. Dieser Filter ist nur verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung "Details des Prüfers anzeigen" verfügen.
Zugehörige Kontakt-ID verwenden.	Filtert Kontakte nach der zugehörigen Kontakt-ID. Sie können Platzhalterzeichen
Kalibriert	Filtert Kontakte nach ihrem für die Kalibrierung markierten Status. Wählen Sie eines der folgenden Kriterien aus: ▪ Ja – Die Kontakte wurden für die Kalibrierung markiert. ▪ Nein – Die Kontakte wurden nicht für die Kalibrierung markiert.
Kontaktinhalt	Filtert Kontakte nach den darin enthaltenen Inhaltstypen. Wählen Sie mindestens eines der Kriterien aus. Dieser Filter zeigt Ihnen alle Kontakte an, die die von Ihnen ausgewählten Inhaltstypen aufweisen, nicht Kontakte, die nur diese Inhaltstypen aufweisen. **ANMERKUNG** Eines der Kriterien ist Hat Transkription. Die Anzahl der Anrufe, die Sie anhand dieses Kriteriums sehen, kann aus verschiedenen Gründen von der Anzahl der Anrufe abweichen, die Sie in einem Analytics-Dashboard sehen, das den Datensatz "Anzahl transkribierter Anrufe" verwendet: ▪ QM- und Analytics-Daten werden zu unterschiedlichen Zeiten aktualisiert. ▪ QM markiert einen Anruf mit der Meldung "Hat Transkription", wenn eine Transkriptionsdatei

Filter	Beschreibu
	für den Anruf hochgeladen wird, aber Analytics markiert einen Anruf als transkribiert, nachdem der Anruf indexiert wurde. Die Indexierung erfolgt nach dem Hochladen der Transkriptionsdatei. Daher wird in Berichten über transkribierte Anrufe in QM möglicherweise eine höhere Zahl angezeigt als in Analytics, wenn die Indizierung noch nicht erfolgt ist. ▪ QM und Analytics können unterschiedliche Aufbewahrungsrichtlinien haben.
Kontakt-ID	Filtert Kontakte nach ihrer eindeutigen ID. Sie müssen die genaue ID des Kontakts eingeben, den Sie suchen möchten. Platzhalter können nicht verwendet werden.
Kontakttyp	Filtert Kontakte nach dem Kontakttyp. Wählen Sie eines der folgenden Kriterien aus: ▪ Anruf: Ein Kontakt mit einer Anrufaufzeichnung. ▪ Kein Anruf: Ein Kontakt ohne Anrufaufzeichnung, den ein Benutzer durch Klicken auf "Kontakt erstellen" auf der Seite "Interaktionen" erstellt hat. ▪ Nur Bildschirm: Ein Kontakt mit Bildschirmaufzeichnung und ohne Anrufaufzeichnung. ▪ E-Mail: Ein E-Mail-Kontakt ohne Anrufaufzeichnung. Dieser Kontakttyp wird nur angezeigt, wenn Ihre Organisation sowohl Quality Management als auch Analytics verwendet. ▪ Text: Je nachdem, wie Ihre Organisation schriftliche Kontakte in Webex WFO importiert, kann dies E-Mails, Chatnachrichten oder andere Textkontakte umfassen. ▪ Chat: Ein schriftlicher Kontakt, der im Rahmen des Chatprogramms Ihres Unternehmens entstanden ist. Dies kann mit einem menschlichen Agenten oder mit einem Chatbot geschehen. ▪ SMS: Ein schriftlicher Kontakt, der im Rahmen des SMS-Programms Ihrer Organisation entstanden ist.
Benutzerdefinierte Daten	Filtert Kontakte, deren benutzerdefinierte Metadaten den von Ihnen angegebenen Kriterien entsprechen. Die verfügbaren Kriterien hängen vom Typ der benutzerdefinierten Metadaten ab. Sie können keinen Platzhalter als Erstes oder letztes Zeichen verwenden.

Filter	Beschreibu
Evaluierungsdatum	Filtert Kontakte, die innerhalb des von Ihnen angegebenen Datumsbereichs evaluiert wurden. Beide Kriterien sind standardmäßig auf das aktuelle Datum eingestellt. Dieser Filter ist nur verfügbar, wenn Sie

Filter	Beschreibu
	verfügen über die Berechtigung "Bewerterdetails anzeigen". **HINWEIS** Wenn Sie nach Aufzeichnungen suchen, die an einem bestimmten Tag ausgewertet wurden, müssen Sie möglicherweise auch die Aufzeichnungen für den vorherigen Tag oder die Nächster Tag, abhängig von Ihrer Zeitzone. Zur Berechnung des Evaluierungsdatums verwendet Webex WFO die UTC-Zeit (Universal Time Coordinated Time) plus oder minus einen Offsetwert, der Ihrer Zeitzone zugeordnet ist. Beispiel: 24. März, 2022 2:00 AM UTC wird in 23. März, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT) konvertiert. Ein Anruf, der am späten Abend in der CDT-Zeitzone am 23. März 2022 evaluiert wurde, könnte als ein Anruf gefiltert werden, der am 24. März 2022 evaluiert wurde.
Datumsbereich	Filtert Kontakte, die innerhalb eines vordefinierten Datumsbereichs aufgezeichnet wurden. Wählen Sie eines der Kriterien aus. Der Standardwert ist "Voriger Monat". **HINWEIS** Dieser Filter sucht immer nach Kontakten in der Zeitzone der Erfassungsquelle (z. B. dem Aufzeichnungsserver oder dem PC mit Smart Desktop), auch wenn das Kontrollkästchen "Kontakte in der Zeitzone des Benutzers anzeigen" aktiviert ist (siehe Konfigurieren QM globalen Einstellungen). **ANMERKUNG** Die Anzahl der Anrufe, die Sie bei Verwendung dieses Filters sehen, kann aus verschiedenen Gründen von der Anzahl der Anrufe abweichen, die Sie sehen, wenn Sie den Datumsbereichsfilter in Analytics verwenden: ▪ QM- und Analytics-Daten werden zu unterschiedlichen Zeiten aktualisiert. ▪ QM und Analytics können unterschiedliche Aufbewahrungsrichtlinien haben.
Richtung	Filtert Kontakte nach ihrer Richtung. Wählen Sie eines der Kriterien aus.
Dauer	Filtert Kontakte, deren Dauer größer, kleiner oder gleich der von Ihnen angegebenen Anzahl an Sekunden ist.
E-Mail	Filtert E-Mail-Kontakte nach Absender, Empfänger oder Betreff. Geben Sie Werte für mindestens eines der Kriterien ein. Bei diesen Kriterien wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Sie

Filter	Beschreibu
	können Platzhalterzeichen verwenden.

Filter	Beschreibu
	ANMERKUNG Der E-Mail-Filter ist nur verfügbar, wenn Analytics installiert ist.
Evaluierungsformular	Filtert Kontakte nach dem Formular, mit dem sie bewertet wurden.
Antwort der Evaluierung	Filtert Kontakte nach der Antwort des Agenten auf die Bewertung. Wählen Sie eines oder mehrere der folgenden Kriterien aus: ▪ Antwort ausstehend – Der Agent hat noch nicht geantwortet. ▪ Bestätigt: Der Agent hat die Evaluierung bestätigt. ▪ Einspruch eingelegt – Der Agent hat Einspruch gegen die Bewertung eingelegt.
Name des Prüfers	Filtert Kontakte nach dem Namen der Person, die sie bewertet hat. Sie können Platzhalterzeichen verwenden. Dieser Filter ist nur verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung "Details des Prüfers anzeigen" verfügen.
Externe Parteien	(Chat- und SMS Kontakte) Filtert Kontakte nach der Kennung, die von der Person verwendet wurde, mit der der Agent interagiert hat. Bei dieser ID handelt es sich in der Regel um eine E-Mail-Adresse oder Telefonnummer, dies hängt jedoch vom Chat- oder Messaging-Tool ab, das Ihre Organisation verwendet. Sie können Platzhalterzeichen verwenden.
Verbindung	Filtert Kontakte nach Anschluss.
Organisation bearbeitet hat.	Filtert Kontakte nach der Gruppe, dem Team oder dem Agenten, die bzw. der die Kontakte **ANMERKUNG** Wenn Ihre Organisation QM Ansichten verwendet, anstatt den Benutzerbereich über die Seite "Benutzer" zu konfigurieren, funktioniert der Organisationsfilter für Benutzer, denen eine QM Ansicht, aber kein Bereich zugewiesen ist, wie folgt: ▪ Die Dropdown-Menüs "Gruppe" und "Team" sind auf "Alle" festgelegt und können nicht geändert werden. ▪ In der Dropdown-Liste "Agent" werden die Namen aller Agenten angezeigt.
Telefonnummer	Filtert Konversationen nach Telefonnummer. Der Filter gibt alle Kontakte zurück, deren anrufende oder angerufene Nummer mit der von Ihnen eingegebenen Nummer übereinstimmt. Sie haben die Möglichkeit, Folgendes einzugeben:

Filter	Beschreibu

Filter	Beschreibu
	▪ Konkrete Nummern ▪ Zahlenbereiche mit Platzhalterzeichen ▪ Das Platzhalterzeichen *, um alle Kontakte mit einer angerufenen oder anrufenden Nummer zurückzugeben Die Nummern dürfen keine Striche oder Klammern enthalten.
Prädiktives Evaluierungsergebnis	Filtert Kontakte, deren Ergebnis für die prädiktive Evaluierung größer, kleiner oder gleich der von Ihnen angegebenen Zahl ist. Dieser Filter ist verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung "Analyse anzeigen" verfügen. Weitere Informationen zur Prognosebewertung finden Sie unter Konfigurieren von Vorhersagen .
Prädiktiver Net Promoter Score	Filtert Kontakte, deren Prognose-Net Promoter Score größer, kleiner oder gleich der von Ihnen angegebenen Zahl ist. Dieser Filter ist verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung "Analyse anzeigen" verfügen. Weitere Informationen zur Prognosebewertung finden Sie unter Konfigurieren von Vorhersagen .
Flags für Aufzeichnung	Filtert Kontakte, die markiert oder markiert wurden. Wählen Sie mindestens eines der Kriterien aus. Weitere Informationen zum Markieren von Kontakten finden Sie unter Markieren eines Kontakts und Markieren von Kontakten für Schulungs- oder HR-Zwecke. **HINWEIS** Um alle Kontakte anzuzeigen, die in Ihrer Organisation für Schulungen markiert sind, benötigen Sie die Berechtigung Alle Schulungskontakte anzeigen. **HINWEIS** Um alle Kontakte anzuzeigen, die in Ihrer Organisation für HR markiert sind, benötigen Sie die Berechtigung Alle HR-Kontakte anzeigen.
Aufzeichnungstyp	Filtert Kontakte nach Aufzeichnungstyp.
Punktzahl	Filtert Kontakte, deren Evaluierungsergebnis größer, kleiner oder gleich der von Ihnen angegebenen Zahl ist.
Suchbereich	Filtert Kontakte nach Bereich. Wählen Sie eines der folgenden Kriterien aus:

Filter	Beschreibu
	▪ Alle Evaluierungen: Alle Kontakte innerhalb Ihres Bereichs. ▪ Meine Evaluierungen: Alle Kontakte, die Ihnen zur Evaluierung zugewiesen wurden oder deren Evaluierungen Sie begonnen oder abgeschlossen haben. ▪ Meine ausstehenden Kalibrierungen: Kontakte in Ihrem Bereich, die für die Kalibrierung markiert sind. ▪ Root-Anrufe: Audio-Root-Aufzeichnungen. Bildschirmstammaufzeichnungen sind auf der Seite "Interaktionen" nicht verfügbar. **HINWEIS** Um Root-Aufzeichnungen anzeigen zu können, benötigen Sie die Berechtigung "Root-Aufzeichnungen anzeigen". ▪ Papierkorbkontakte: Kontakte im Papierkorb.
Gefühl	Filtert Kontakte nach ihrem Stimmungswert. Wählen Sie eines der Kriterien aus. Dieser Filter ist verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung "Analyse anzeigen" verfügen.
Bestimmtes Datum	Filtert Kontakte, die innerhalb eines bestimmten Datumsbereichs aufgezeichnet wurden. **HINWEIS** Dieser Filter sucht immer nach Kontakten in der Zeitzone der Erfassungsquelle (z. B. dem Aufzeichnungsserver oder dem PC mit Smart Desktop), auch wenn das Kontrollkästchen "Kontakte in der Zeitzone des Benutzers anzeigen" aktiviert ist (siehe Konfigurieren QM globalen Einstellungen).
Sprechenergie	Filtert Kontakte nach Sprechenergieereignis. ▪ Um Kontakte nach der Anzahl der darin enthaltenen Ereignisse zu filtern, wählen Sie "Schweigen-Ereignisse", "Talkover-Ereignisse", "Pausenereignisse" oder "Halten-Ereignisse" aus. ▪ Um Kontakte zu filtern, bei denen die Dauer eines Ereignisses größer, kleiner oder gleich einer von Ihnen festgelegten Anzahl an Sekunden ist, wählen Sie "Schweigen-Dauer", "Gespräch zu Ende"-Dauer, "Pausendauer" oder "Halten-Dauer" aus. **HINWEIS** Die Kriterien "Schweigen-Ereignisse" und "Schweigen-Dauer" geben nur Kontakte zurück, die im Audio-Panel über Schweigen-Ereignismarkierungen verfügen. Das tun sie

Filter	Beschreibu
	Geben Sie keine Kontakte zurück, bei denen die Audioaufzeichnung aus anderen Gründen stummgeschaltet ist (z. B. weil der Kunde in der Warteschleife liegt oder weil ein Pause/Fortsetzen-Ereignis aufgetreten ist).

Filter	Beschreibu
	Weitere Informationen zu Sprechenergieereignissen finden Sie unter Anhören eines Audiokontakts und Informationen zu Schweigen- und Talkover-Ereignissen.
Status	Filtert Kontakte nach dem Status ihres Evaluierungsformulars. Wählen Sie mindestens eines der Kriterien aus.
Name der Umfrage	Filtert Kontakte nach dem Namen, der ihnen nach Anruf zugeordnet ist.
Umfrageergebnisse	Filtert Kontakte, deren Umfrageergebnis größer, kleiner oder gleich der von Ihnen angegebenen Zahl ist.
Textsuche	Filtert Kontakte nach dem Text im Kontakt. Der Text kann in einem Anruftranskript oder im Textkörper von Text, E-Mail, Chat oder SMS Nachricht enthalten sein. Eine Vorschau Ihrer Suchergebnisse wird in der Spalte Textvorschau angezeigt. Um Suchergebnisse aus Transkripten anzuzeigen, benötigen Sie die Berechtigung "Sprache in Textanalyse anzeigen". Standardmäßig sucht Webex WFO nach Wörtern und Ausdrücken, die den eingegebenen Suchbegriffen ähnlich sind. Wenn Sie nur nach dem genauen Text Ihrer Suchbegriffe suchen möchten, wählen Sie "Genau passend **" aus**. "Exakte Übereinstimmung" überschreibt alle Sprachen, die Sie in der **Dropdown-Liste "Sprache** " auswählen, und liefert Ergebnisse in allen Sprachen. **BEISPIEL** Sie geben den Wortmanager in das Feld Textsuche ein und wählen nicht "Genaue Übereinstimmung" aus. Webex WFO sucht nach Kontakten, die Folgendes beinhalten: *Manager* und schließen auch Wörter wie *verwaltet*, *Manager*, *Management* usw. ein. Sie wählen "Genaue Übereinstimmung" aus. Webex WFO findet nur Kontakte mit Manager . Neben einer einfachen Textsuche können Sie komplexere Suchen durchführen, indem Sie Abfragen schreiben. Weitere Informationen zum Schreiben von Suchabfragen finden Sie unter Funktionsweise der Textsuche-Syntax. **HINWEIS:** Der Textsuchfilter ist nur für Cloud-Bereitstellungen verfügbar.
Zeitbereich	Filtert Kontakte, die innerhalb des angegebenen Zeitraums erfasst wurden, unabhängig vom Datum. Wenn die Startzeit nach der Endzeit

Filter	Beschreibu
	liegt, wird der Filter

Filter	Beschreibu
	Gilt für Kontakte, die Mitternacht überschreiten. **HINWEIS** Dieser Filter sucht immer nach Kontakten in der Zeitzone der Erfassungsquelle (z. B. dem Aufzeichnungsserver oder dem PC mit Smart Desktop), auch wenn das Kontrollkästchen "Kontakte in der Zeitzone des Benutzers anzeigen" aktiviert ist (siehe Konfigurieren QM globalen Einstellungen).
Zeitzone	Filtert Kontakte nach der Zeitzone der Erfassungsquelle. **HINWEIS** Dieser Filter sucht immer nach Kontakten in der Zeitzone der Erfassungsquelle (z. B. dem Aufzeichnungsserver oder dem PC mit Smart Desktop), auch wenn das Kontrollkästchen "Kontakte in der Zeitzone des Benutzers anzeigen" aktiviert ist (siehe Konfigurieren QM globalen Einstellungen).

Beachten Sie die folgenden Informationen, wenn Sie ein Kundengespräch zur Evaluierung suchen:

- Sie müssen einen Agenten einem Team zuweisen, wenn die Kontakte des Agenten aufgezeichnet werden sollen.
- Agenten, die aktuell keinem Team angehören, können ihre eigenen bewerteten Aufzeichnungen (und alle Schulungsaufzeichnungen) durchsuchen und wiedergeben. Die Zelle in der Spalte "Team", der das ausgewählte Kundengespräch zugeordnet ist, wird leer angezeigt.
- Wenn dies konfiguriert ist, kann ein Benutzer Kontakte für einen Agenten, der aktuell keinem Team oder keiner Gruppe angehört, Kontakte suchen, wiedergeben und bewerten. Wenn der Agent keinem Team und keiner Gruppe angehört, wird die Zelle in der Spalte "Team" oder "Gruppe", die der ausgewählten Kundenaufzeichnung entspricht, leer angezeigt.
- Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Benutzer Kontakte für einen Agenten, der einem von diesem Benutzer unterstellten Team angehört, suchen, wiedergeben und bewerten, wenn das Team keiner Gruppe angehört. Ein Team muss aus Gründen des Qualitätsmanagements einer Gruppe zugeordnet sein.

Ähnliche Themen

- Kontakte wiedergeben
- Kontakt löschen oder wiederherstellen
- Anpassen der Spalten auf der Seite "Interaktionen"
- Exportieren von Kontakten in großen Mengen

- Kontakt-Metadaten exportieren
- Erstellen eines Kontakts

Funktionsweise der Syntax der Textsuche

Suchen Sie mit dem Textsuchfilter auf der Seite "Interaktionen" nach Wörtern in Kontakten. Sie können eine einfache Suche wie bei Google eingeben, aber Sie können auch eine Abfrage schreiben, die Standardsyntaxoperatoren verwendet, um Ihre Suche präziser zu gestalten.

Beispiele

Die folgenden Beispiele veranschaulichen die Typen von Abfragen, die Sie mit dem Textsuchfilter verwenden können.

HINWEIS Bei der Textsuche wird nicht nach den folgenden Wörtern gesucht. Diese Wörter werden auch in den Suchergebnissen nicht hervorgehoben:
A, an, und, sind, als, bei, sein, aber, durch, für, wenn, in, in, in, ist, es, nein, nicht, von, auf, oder, so, dass, der, ihre, dann, dort, diese, sie, dieser, zu, war, wird, mit

Suche nach einem einzelnen Wort

BEISPIEL Supervisor

Das Ergebnis ist eine Liste aller Kontakte, die das Wort "Supervisor" oder "Supervisor" enthalten.

Nach mehreren Wörtern suchen

BEISPIEL Supervisor sprechen

Diese Suche besteht aus zwei oder mehr Wörtern ohne Operator und ohne Anführungszeichen. Die Suche wird so ausgeführt, als ob ein ODER-Operator vorhanden wäre. Das Ergebnis ist eine Liste von Kontakten, die das Wort "Supervisor", das Wort "sprechen" oder beide Wörter in keiner bestimmten Reihenfolge enthalten.

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

Suche nach einer exakten Phrase

BEISPIEL "Mein Abonnement kündigen"

Diese Suche besteht aus mindestens zwei Wörtern in Anführungszeichen ohne Operator dazwischen. Diese Suche wird so ausgeführt, als ob ein UND-Operator vorhanden wäre. Das Ergebnis ist eine Liste von Kontakten, die die Worte "Mein Abonnement kündigen" in genau dieser Reihenfolge enthalten.

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...

Suche nach mehreren exakten Phrasen

BEISPIEL "Sprechen Sie mit Ihrem Supervisor" "Mein Abonnement kündigen"

Bei dieser Suche werden zwei unterschiedliche Ausdrücke in Anführungszeichen gesetzt. Das Ergebnis ist eine Liste von Kontakten, die eine dieser Phrasen enthalten.

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 tc

Suchen mit einem Platzhalterzeichen

BEISPIEL te?t

Das Fragezeichen (?) Platzhalterzeichen sucht nach einem einzelnen Zeichenersatz. Diese Suche findet Treffer mit "tent", "Test" und "Text".

Text Preview
actually when Adrian was introduced that was two a standing ovation because we were all in a heated tent...
don't want if you can and they do that as well that's kinda like when you get the play, offs, but I'll tested...But
Okay, well that staving top names you lots of calls lot of texting name is on that subject....The waiver it said
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,

Suche mit einem Platzhalter für mehrere Zeichen

BEISPIEL-Test *

Das Platzhalterzeichen Sternchen (*) sucht nach mehreren Zeichen. Bei dieser Suche werden Treffer mit "Test", "Tests", "tested", "tester", "testing" und sogar "testified" gefunden.

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

Umkreissuche

BEISPIEL "Supervisor sprechen"~2

Bei dieser Umkreissuche wird innerhalb von maximal zwei Wörtern nach den Wörtern "sprechen" und "Supervisor" gesucht. Dieses Beispiel zeigt Ergebnisse, die die beiden gesuchten Wörter im Abstand von zwei Wörtern identifizieren.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

BEST PRACTICE Wenn Sie eine Näherungssuchanfrage schreiben, geben Sie die Suchbegriffe in der Reihenfolge ein, in der Sie sie im Transkript erwarten. Wenn Sie nach Sätzen wie "Sprechen Sie mit Ihrem Vorgesetzten" suchen

und "Sprechen Sie mit einem Vorgesetzten", schreiben Sie die Abfrage als "Vorgesetzter sprechen"~2 , nicht als "Vorgesetzter sprechen"~2. Eine Umkreissuche mit zufällig angeordneten Suchbegriffen führt möglicherweise zu unvorhersehbaren Ergebnissen.

BEST PRACTICE : Beschränken Sie Ihre Näherungssuche auf einen Abstand von zwei Wörtern. Umkreissuchen von ~3 oder mehr können zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen.

Wörter ausschließen

BEISPIEL (kündigen || erneuern)!Abonnement

Diese Suche sucht nach Kontakten mit dem Wort "kündigen" oder dem Wort "verlängern", aber ohne das Wort "Abonnement".

HINWEIS: Sie können keine Abfrage mit dem starten! (NOT)-Operator. Das! -Operator muss in der Abfrage einem Begriff folgen.

Um zu veranschaulichen, wie NOT-Logik funktioniert, zeigt die folgende Abbildung die Ergebnisse einer Abfrage, die das Wort "Abonnement" mit UND-Logik (&&) anstelle von NOT-Logik enthält.
(kündigen || erneuern) && 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

Wenn wir die UND-Logik wieder in NOT-Logik, (kündigen || erneuern)!Abonnement ändern, werden in den Suchergebnissen nur Kontakte angezeigt, die das Wort "kündigen", "verlängern" oder beides enthalten, und das Wort "Abonnement" ist nicht in den Ergebnissen.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wi

In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Operatoren definiert und enthält kurze Beispiele, wie diese Operatoren zum Erstellen einer Suchabfrage verwendet werden können.

Operator	Definition	Beispielabfrage	Erläuterung der Abfrage
~	Diesen Näherungsoperator verwenden So suchen Sie nach Wörtern oder Phrasen innerhalb einer bestimmten Anzahl von Wörter. Kein Leerzeichen vor oder nach diesem Operator. UND Logik wird auf alle Wörter angewendet innerhalb der Anführungszeichen einer Umkreissuche.	"Sprich Vorgesetzter"~2	Die Worte "sprechen" und "Supervisor" gesucht werden in zwei Wörter voneinander, mit "Sprechen" vor "Vorgesetzter". Das Zahl 2 gibt das Maximum an Anzahl der Wörter, die vorkommen können zwischen "sprechen" und "Vorgesetzter."
&&	Funktioniert wie ein boolescher Wert UND-logischer Operator. Fügen Sie eine Raum davor und danach.	"Abbrechen Abonnement"~2 && "erneuern Abonnement"~2	Mit dieser Abfrage wird gesucht Vorkommen der Wörter "Abbrechen" und "Abonnement" innerhalb von zwei Wörtern voneinander, die zusammen mit Vorkommen der Wörter "erneuern" und "Abonnement" innerhalb von zwei Wörtern voneinander.
||	Funktioniert wie ein boolescher Wert OR-logischer Operator. Verwenden Sie ein Leerzeichen davor und danach. Die ODER-Logik ist die Standardlogik, die bei der Suche nach zwei unabhängigen Wörtern verwendet wird.	Supervisor sprechen "Abonnement kündigen"~2 || "Abonnement erneuern"~2	Im ersten Beispiel wird nach eines oder beide der Wörter "sprechen" oder "Vorgesetzter". Im zweiten Beispiel wird nach Vorkommen der Wörter "kündig" und "Abonnement" innerhalb von zwei Wörtern oder nach Vorkommen der Wörter "erneuern" und "Abonnement"

innerhalb von zwei Wörtern oder nach b eiden Wortpaaren gesucht.

Operator	Definition	Beispielabfrage	Erläuterung der Abfrage
!	Funktioniert wie ein boolescher NOT-Operator (führt eine negative Suche durch). Fügen Sie weder vor noch nach diesem Operator Leerzeichen hinzu. Sie können diesen Operator und die dazugehörigen Begriffe oder Phrasen nicht allein verwenden. Sie müssen diesen Operator mit einer positiven Suche kombinieren, bei der bestimmte Begriffe oder Ausdrücke vorkommen. Das begleitende Wort, das Sie eingeben, wird zu einem Stammwort, und andere Variationen des Wortes werden erkannt.	(Upgrade ODER Verlängerung)!kostenlos Hallo!" Danke-Ruf"~2	Die Suche sucht nach Kontakten, die die Wörter "Upgrade" oder "erneuern" ohne das Wort "kostenlos" enthalten. Das zweite Beispiel zeigt eine Suche nach dem Wort "hello", bei der "thank" und "call" nicht innerhalb von zwei Wörtern vorkommen.
()	Die Klammern werden zum Gruppieren oder Verschachteln von Wörtern verwendet.	(Premium || Gold) && (Upgrade || Verlängern)	Die Suche sucht nach einer der folgenden Kombinationen aus zwei Wörtern: ▪ Premium-Upgrade ▪ Premium-Verlängerung ▪ Gold-Upgrade ▪ Gold erneuern

Platzhalter

Sie können Abfragebegriffe mit Platzhalterzeichen für ein oder mehrere Zeichen innerhalb einzelner Begriffe (jedoch nicht innerhalb von Phrasen) ändern.

? (einzelnes Zeichen)	TE? T findet TEST und TEXT
* (mehrere Zeichen)	TEST* findet TESTS, TESTER, TESTING und TEST

WICHTIG Platzhalter können zu unerwarteten Ergebnissen führen, wenn Sie sie in Wörter mit Suffixen einfügen. Beispielsweise fügen "Tests", "tester" und "testing" alle unterschiedliche Suffixe zum selben Stamm hinzu:
"Testen." Bei einer Suche nach "te*ting" werden möglicherweise nicht alle Vorkommen der Wörter "texting" und "testing" gefunden. Wenn Sie unerwartete Ergebnisse mit Platzhaltern erhalten, versuchen Sie, das Suffix zu entfernen und stattdessen nur das Stammwort zu verwenden.

HINWEIS Sie können keines der Platzhaltersymbole als erstes Zeichen einer Suche verwenden.

Anpassen der Spalten auf der Seite "Interaktionen"

Die Tabelle "Kontakte" enthält Spalten mit Informationen zu jedem Kontakt. Sie können anpassen, welche Spalten angezeigt werden und in welcher Reihenfolge sie auf der Seite angezeigt werden.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen.
- Sie haben Aufzeichnungen in Ihrem Bereich.
- Für einige Spalten sind spezielle Berechtigungen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Spaltenbeschreibungen .
- Für einige Spalten ist Webex WFO-Analyse erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Spaltenbeschreibungen .

Position der Seite

Wechselwirkungen

Prozeduren

Spalten ein- oder ausblenden

1. Klicken Sie auf das **Symbol Listenoptionen** (oben rechts auf der Seite), und wählen Sie Spalten **ein-/ausblenden aus der Dropdown-Liste aus** . Das **Fenster Spalten** ein-/ausblenden wird geöffnet.
2. Um eine Spalte anzuzeigen, klicken Sie im **Bereich "Ausgeblendete Spalten" auf den Namen der Spalte** . Um eine Spalte auszublenden, klicken Sie im **Bereich "Angezeigte Spalten" auf den Namen der Spalte** .
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Das **Fenster Spalten** ein-/ausblenden wird nun geschlossen.

Spalten neu anordnen

- Klicken und ziehen Sie Spalten, um sie neu anzuordnen.

Spaltenbeschreibungen

In den folgenden Tabellen werden alle Spalten beschrieben, die in der Tabelle "Kontakte" angezeigt werden können. Wenn der Kontakt wiederverwendet, aber noch nicht endgültig gelöscht wurde, wird in allen Feldern außer der Kontakt-ID "######" angezeigt.

Organisation

Spaltenname	Beschreibung
ACD-ID des Agenten	Die ID des Agenten in der
ACD. Vorname	Der Vorname des Agenten. **HINWEIS** Wenn die Felder "Vorname", "Nachname", "Gruppe" und "Team" Wenn das Gerät leer ist, handelt es sich bei der Aufzeichnung um einen Stammanruf. Ein Stammanruf ist ein unbestimmter Kontakt, der als Archivkontakt angezeigt wird. Dem Anruf wird beim Abgleich ein Agent zugewiesen (siehe Funktionsweise von Stammanrufen und Abstimmung).
Gruppenname	Der Name der Gruppe.
Nachname	Der Nachname des Agenten.
Teamname	Der Name des Teams, dem der Agent zum Zeitpunkt der Kontaktaufzeichnung angehörte.

Evaluierung

Spaltenname	Beschreibung
Genehmigt von	Die Person, die die Evaluierung genehmigt hat. Dieser Wert wird angezeigt, wenn Sie der Prüfer sind oder über die Berechtigung "Details des Prüfers anzeigen" verfügen.
Kalibriert	Gibt an, ob der Kontakt für die Kalibrierung markiert wurde.
Evaluierungsdatum	Das Datum der Bewertung des Kontakts. Dieser Wert wird angezeigt, wenn Sie der Prüfer sind oder über die Berechtigung "Details des Prüfers anzeigen" verfügen. Wenn Sie über diese Berechtigung nicht verfügen, wird in dieser Spalte ##### angezeigt.

HINWEIS: Wenn Sie nach Aufzeichnungen suchen, die an einem bestimmten Tag ausgewertet wurden,

Evaluierung (Forts.)

Spaltenname	Beschreibung
	Je nach Zeitzone müssen Sie die Aufzeichnungen möglicherweise auch für den vorherigen Tag oder den nächsten Tag durchsuchen. Zur Berechnung des Evaluierungsdatums verwendet Webex WFO die UTC-Zeit (Universal Time Coordinated Time) plus oder minus einen Offsetwert, der Ihrer Zeitzone zugeordnet ist. Beispiel: 24. März, 2022 2:00 AM UTC wird in 23. März, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT) konvertiert. Ein Anruf, der am späten Abend in der CDT-Zeitzone am 23. März 2022 evaluiert wurde, könnte als ein Anruf gefiltert werden, der am 24. März 2022 evaluiert wurde.
Datum der Antwort	Datum, an dem der Agent auf die Bewertung geantwortet hat. **HINWEIS** Wenn Sie nach Antworten suchen, die an einem bestimmten Tag gemacht wurden, müssen Sie möglicherweise auch die Aufzeichnungen des vorherigen oder des nächsten Tages durchsuchen Tag, abhängig von Ihrer Zeitzone. Um das Datum der Antwort zu berechnen, verwendet Webex WFO die UTC-Zeit (Universal Time Coordinated Time) plus oder minus einen Offsetwert, der Ihrer Zeitzone zugeordnet ist. Beispiel: 24. März, 2022 2:00 AM UTC wird in 23. März, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT) konvertiert. Eine Antwort, die am 23. März 2022 am späten Abend in der CDT-Zeitzone gesendet wird, kann als Antwort vom 24. März 2022 gefiltert werden.
Evaluierungsformular	Das für die Bewertung der Konversation verwendete Evaluierungs- oder Kalibrierungsformular.
Antwort der Evaluierung	Die Antwort des Agenten auf die Bewertung: ▪ Ausstehend – Der Agent hat noch nicht geantwortet. ▪ Bestätigt: Der Agent hat die Evaluierung bestätigt. ▪ Einspruch eingelegt – Der Agent hat Einspruch gegen die Bewertung eingelegt.
Name des Prüfers	Der Prüfer oder Kalibrierer. Dieser Wert wird angezeigt, wenn Sie der Prüfer sind oder über die Berechtigung "Details des Prüfers anzeigen" verfügen.
Punktzahl	Das dem Kontakt zugewiesene Evaluierungsergebnis.

HINWEIS Kalibrierungsergebnisse werden in diesem Feld nicht angezeigt. Verwenden Sie für Kalibrierungsergebnisse die Evaluierungskalibrierung.

Datum

Spaltenname	Beschreibung
Datum	Das Datum, an dem der Kontakt erfasst wurde. Das Format hängt von der Sprache ab, die Sie auf dem Anmeldebildschirm oder in der Dropdown-Liste "Einstellungen" ausgewählt haben.
Zeit	Die Startzeit des Kontakts im Format HH:MM. Standardmäßig zeigt Webex WFO diese Zeit in der Zeitzone der Erfassungsquelle an (z. B. des Aufzeichnungsservers oder des PCs mit Smart Desktop). Wenn auf der Seite "QM allgemeine Einstellungen" das Kontrollkästchen "Kontakte in Zeitzone des Benutzers anzeigen" aktiviert ist, zeigt Webex WFO diese Zeit in der Zeitzone des Benutzers an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren QM globalen Einstellungen.
Zeitzone	Die Zeitzone für die Datums- und Uhrzeitfelder. Standardmäßig verwendet Webex WFO die Zeitzone der Erfassungsquelle (z. B. des Aufzeichnungsservers oder des PCs mit Smart Desktop). Wenn auf der Seite "QM allgemeine Einstellungen" das Kontrollkästchen "Kontakte in Zeitzone des Benutzers anzeigen" aktiviert ist, verwendet Webex WFO die angezeigte Zeitzone des Benutzers. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren QM globalen Einstellungen.

Kontakt

Spaltenname	Beschreibung
Zugehörige Kontakt-ID	Die ID eines Kontakts, der mit diesem Kontakt verknüpft ist.
Status des Audiodatei-Uploads	Der Status der Audiodatei des Kontakts. Mögliche Werte für diese Spalte lauten wie folgt: ▪ Null/leer – Für diesen Kontakt ist keine Aufzeichnung vorhanden. ▪ Datei mit ausstehendem Upload: Audio wurde aufgezeichnet, aber noch nicht hochgeladen. ▪ Datei wurde hochgeladen: Audio wurde hochgeladen und kann wiedergegeben werden. ▪ Datei wird entfernt: Audio wurde aufgezeichnet, die Aufzeichnung jedoch

Kontakt (Forts.)

Spaltenname	Beschreibu
	entfernt. ▪ Datei ist ungültig: Die Aufzeichnungsdatei ist ungültig und kann nicht wiedergegeben werden. ▪ Datei wird wiederverwendet: Die Audiodatei wird zum Entfernen markiert, kann aber weiterhin wiederhergestellt werden. **HINWEIS:** Diese Spalte kann nicht sortiert werden.
Angerufene Nummer	Die DID-Nummer (Direct Inward Dialing) oder die DNIS-Nummer (Dialed Number Identification Service) des Telefons, bei dem der Anruf eingegangen ist. Wenn die angerufene Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet.
Rufnummer	Die Anrufer-ID oder ANI des Anrufers. Wenn die anrufende Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet.
Kanal	Der Kanal, in dem die Interaktion stattgefunden hat. Diese Spalte wird angezeigt, wenn Ihre Organisation eine unterstützte Integration für Social-Media-Kontakte verwendet. Die möglichen Werte für dieses Feld variieren je nach den Social-Media-Typen, die Ihr Unternehmen verwendet.
Kontaktdauer	Die Zeitdauer zwischen der Annahme und dem Ende des Anrufs einschließlich der Klingelzeit und der erweiterten Bildschirmzeit (sofern vorhanden) im Format HH:MM:SS. Diese Informationen stammen aus dem Signalisierungsdienst. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet. Die in der Tabelle "Kontakte" angezeigte Anrufdauer ist möglicherweise nicht mit der im Media Player angezeigten Dauer identisch, da die "Ereignisdauer" (die Zeit zwischen Ereignissen) und die "Aufzeichnungsdauer" (die Dauer in der aufgezeichneten Datei) unterschiedlich sein können. Diese Szenarien führen zu einer unterschiedlichen Anrufdauer: ▪ Wenn Sie die Aufzeichnungssteuerungen verwenden, API Sie das Menü "Anhalten", "Fortsetzen" oder "Neustart" verwenden

Kontakt (Forts.)

Spaltenname	Beschreibu
	Aufgezeichnet wird, ist die Aufzeichnungsdauer kürzer als die tatsächliche Anrufdauer. Wenn die Aufzeichnung beispielsweise für eine Minute angehalten wird, ist die Aufzeichnungsdauer eine Minute kürzer als die Anrufdauer. ▪ Wenn Sie einen Anruf mit einer langen Klingelzeit archivieren oder bereinigen, wird die Dauer des Ereignisses in der Tabelle "Kontakte" und die Dauer der Aufzeichnung im Media Player angezeigt.
Kontakt-ID	Die eindeutige ID der
Konversation. Kontakttyp Spalte:	Mögliche Werte für diese ▪ Anruf: Ein Kontakt mit einer Anrufaufzeichnung. ▪ Chat: Ein schriftlicher Kontakt, der im Rahmen des Chatprogramms Ihres Unternehmens entstanden ist. Dies kann mit einem menschlichen Agenten oder mit einem Chatbot geschehen. ▪ E-Mail: Ein E-Mail-Kontakt ohne Anrufaufzeichnung. Dieser Kontakttyp wird nur angezeigt, wenn Ihre Organisation sowohl Quality Management als auch Analytics verwendet. ▪ Kein Anruf: Ein Kontakt ohne Anrufaufzeichnung, den ein Benutzer durch Klicken auf "Kontakt erstellen" auf der Seite "Interaktionen" erstellt hat. ▪ Nur Bildschirm: Ein Kontakt mit Bildschirmaufzeichnung und ohne Anrufaufzeichnung. ▪ SMS: Ein schriftlicher Kontakt, der im Rahmen des SMS-Programms Ihrer Organisation entstanden ist. ▪ Text: Je nachdem, wie Ihre Organisation schriftliche Kontakte in Webex WFO importiert, kann dies E-Mails, Chatnachrichten oder andere Textkontakte umfassen.
Täglicher Workflow	Der Name des täglichen Workflows, der mit diesem Kontakt verknüpft ist (siehe Automatisieren QM Workflows).
Richtung	Die Richtung des Kontakts: eingehend oder ausgehend.
Workflow am Ende der	Interaktion

Der Name des Workflows für das Ende der Interaktion, der mit diesem Kontakt verknüpft ist (siehe Automatisieren von QM-Workflows).

Kontakt (Forts.)

Spaltenname	Beschreibu

Kontakt (Forts.)

Spaltenname	Beschreibu
Externe Parteien	(Nur Chat- und SMS Kontakte) Die E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder andere Kennung der Person, die mit dem Agenten interagiert hat.
Absenderadresse	(Nur E-Mail-Kontakte) Die E-Mail-Adressen im Feld "Von". Diese Spalte ist nur in Analytics verfügbar.
HR	Gibt an, ob der Kontakt als HR-Kontakt markiert wurde.
Interaktionsvorschau	Ein Link, über den ein Fenster mit Informationen über den Kontakt und den Agenten sowie (wenn Sie den Filter "Textsuche" verwendet haben) einer Vorschau des Kontakttexts geöffnet wird. Wenn in Ihrem Unternehmen die Cisco Interaction Summary installiert ist, enthält das Fenster eine Zusammenfassung des Kontakts.
Ursache	Der Grund, weshalb die Konversation aufgezeichnet wurde. Dieser Grund wird in der Aufzeichnungsregel festgelegt (siehe Automatisieren von QM-Workflows).
Aufzeichnungstyp	Der Aufzeichnungstyp dieses Geräts.
Aufbewahrungsrichtlinie	Die Richtlinie, die festlegt, wie lange Webex WFO diesen Kontakt aufbewahrt (siehe Verwalten von Datenaufbewahrungsrichtlinien für QM und Analytics).
Status	Der Status des Evaluierungsformulars des Kontakts. Mögliche Werte für diese Spalte: ▪ Bewertet – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft, vollständig bewertet und genehmigt wurden (falls eine Genehmigung erforderlich ist). ▪ Nicht bewertet – Kontakte, die derzeit nicht von einem Prüfer geprüft wurden und nicht bewertet sind. ▪ In Bearbeitung befindlich – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft werden und deren Bewertung noch nicht abgeschlossen ist. ▪ Bewertung nicht möglich – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft, aber nicht bewertet werden können. Evaluierungen mit diesem Status werden nicht in die Berichte oder Leistungskennzahlen aufgenommen. ▪ Genehmigung ausstehend – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft werden, deren Bewertung abgeschlossen ist und deren

Kontakt (Forts.)

Spaltenname	Beschreibu
	Genehmigung noch aussteht.

Kontakt (Forts.)

Spaltenname	Beschreibu
	▪ Genehmigung "Bewertung nicht möglich" erforderlich – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft werden, nicht bewertet werden können und auf deren Genehmigung gewartet wird, da der Prüfer nicht in der Lage ist, eine Bewertung durchzuführen.
Betreff	(Nur Kontakte vom Typ "Kein Anruf") Die E-Mail-Adressen im Feld An. Diese Spalte ist nur in Analytics verfügbar.
Name der Umfrage	Das Umfrageformular des Kontakts nach dem Anruf.
Umfrageergebnis	Das abgeschlossene Umfrageergebnis des Kontakts.
Textvorschau	Eine Vorschau der Suchergebnisse für Ihre Suche mit dem Textsuche-Filter.
Empfängeradresse	(Nur Kontakte vom Typ "Kein Anruf") Die E-Mail-Adressen im Feld An. Diese Spalte ist nur in Analytics verfügbar.
Schulung	Gibt an, ob der Kontakt als Schulungskontakt markiert wurde.
Status des Uploads der Videodatei	Der Status der Videodatei des Kontakts. Folgende Werte können für diese Spalten verwendet werden: ▪ Null/leer – Für diesen Kontakt ist keine Aufzeichnung vorhanden. ▪ Datei zum Hochladen ausstehend: Das Video wurde aufgezeichnet, aber noch nicht hochgeladen. ▪ Datei wurde hochgeladen: Das Video wurde hochgeladen und kann wiedergegeben werden. ▪ Datei wurde entfernt: Das Video wurde aufgezeichnet, aber die Aufzeichnung wurde entfernt. ▪ Datei ist ungültig: Die Aufzeichnungsdatei ist ungültig und kann nicht wiedergegeben werden. ▪ Datei wird wiederverwendet: Die Videodatei wurde zum Entfernen markiert, kann aber weiterhin wiederhergestellt werden. **HINWEIS:** Diese Spalten können nicht sortiert werden.

Sprachfelder

Spaltenname	Beschreibung
% Halten	Der prozentuale Anteil des Anrufs, der sich im Status "Halten" befand.
% Pause	Der prozentuale Anteil des Pausenstatus am Anruf.
% Schweigen	Der Prozentsatz des Schweigen-Status am Anruf (in dem weder der Anrufer noch der Agent spricht).
% Gespr. zu Ende	Der prozentuale Anteil des Gespräch-zu-Ende-Status am Anruf (während des Anrufers und der Agent sprechen).
Durchschn. Haltedauer	Die durchschnittliche Haltezeit im Format HH:MM:SS.
DURCHSCHN. Pausendauer	Die durchschnittliche Pausenzeit im Format HH:MM:SS.
DURCHSCHN Schweigen	Die durchschnittliche Dauer von Schweigen-
Ereignissen im Format HH:MM:SS. DURCHSCHN Gespr. zu Ende	Die durchschnittliche Anzahl von Gesprächen im Zeitverlauf im Format HH:MM:SS.
Ereignisse halten	Anzahl der erkannten Halteereignisse.
MAX. Haltedauer	Die Dauer des längsten Halten-Ereignisses im Format
HH:MM:SS. MAX. Pausendauer	Die Dauer des längsten Pausenereignisses im
Format HH:MM:SS. MAX Schweigen	Die maximale Dauer eines Schweigens
im Format HH:MM:SS. Max. Talkover	Die maximale Dauer eines Talkover-
Ereignisses im Format HH:MM:SS. Min. Haltedauer	Die Dauer des kürzesten
Halten-Ereignisses im Format HH:MM:SS. Min. Pausendauer	Die Dauer des
kürzesten Pausenereignisses im Format HH:MM:SS. MIN Schweigen	Die
Dauer des kürzesten Schweigen-Ereignisses im Format HH:MM:SS. MIN Gespr. zu	
Ende	Die Dauer des kürzesten Talkover-Ereignisses im Format
HH:MM:SS. Ereignisse anhalten	Die Anzahl der erkannten Pausenereignisse.

Sprachfelder (Fortsetzung)

Spaltenname	Beschreibung
Schweigen-Ereignisse	Die Anzahl der erkannten Schweigen-
Ereignisse. Gespr. zu Ende-Ereignisse	Die Anzahl der erkannten Talkover-Ereignisse.
Gesamte Haltedauer	Die Gesamtdauer der Haltezeit im Format
HH:MM:SS. Pausendauer gesamt	Die Gesamtdauer der Pausenzeit im
Format HH:MM:SS. Gesamte Schweigen-Dauer	Die Gesamtdauer der Schweigen-Ereignisse im Format HH:MM:SS.
Gespräch zu Ende-Dauer gesamt	Die Gesamtdauer der Talkover-Zeit im Format HH:MM:SS.

Analysen

Spaltenname	Beschreibung
Prädiktives Evaluierungsergebnis	Das prognostizierte Evaluierungsergebnis eines nicht bewerteten Kontakts. Webex WFO basiert dieses prognostizierte Ergebnis auf Analysedaten (einschließlich Anruf- und Agentenattributen, Sprachtreffern und Desktop-Aktivitäten) und früheren Evaluierungsergebnissen.
Prädiktiver Net Promoter Score	Der prognostizierte Net Promoter Score für den Kontakt.
Gefühl	Der emotionale Grundton des Kontakts. Mögliche Werte sind "Positiv", "Neutral" und "Negativ".

Benutzerdefinierte Metadaten

Spaltenname	Beschreibung
Variabler Text	Die in Webex WFO verfügbaren benutzerdefinierten Metadaten hängen von der Konfiguration Ihres ACD und der Seite "Metadatenmanager" ab. Sie können die Werte in benutzerdefinierten

Metadatenfeldern bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten von benutzerdefinierten Metadaten , die mit einem Kontakt verknüpft sind.

Ähnliche Themen

- Funktionsweise von Stammanrufen und Abstimmungen
- Automatisierung von QM-Workflows
- Globale Einstellungen QM konfigurieren
- Bearbeiten von benutzerdefinierten Metadaten, die mit einem Kontakt verknüpft sind
- Mehrere Kontakte gleichzeitig löschen oder aktualisieren

Kontakt löschen oder wiederherstellen

In diesem Thema wird erläutert, wie aufgezeichnete Kontakte gelöscht oder wiederhergestellt werden.

Voraussetzungen

- Sie haben eine Rolle und einen Bereich, die Ihnen das Anzeigen von Aufzeichnungen erlauben.
- Sie verfügen über die Berechtigungen Papierkorb anzeigen und Kontakt löschen.

Position der Seite

Wechselwirkungen

Prozeduren

Kontakt löschen

Mit dieser Vorgehensweise wird ein Kontakt in den Papierkorb verschoben. Sie können immer nur jeweils einen Kontakt löschen.

1. Wählen Sie den Kontakt aus, indem Sie auf das entsprechende Kontrollkästchen links auf der Seite "Interaktionen" klicken.
2. Klicken Sie auf **Löschen** (oben rechts auf der Seite). Es öffnet sich ein Bestätigungsdialogfeld.
3. Klicken Sie auf **Löschen**. Das Bestätigungsdialogfeld wird geschlossen.

Kontakt wiederherstellen

Mit dieser Vorgehensweise wird ein Kontakt aus dem Papierkorb zurück auf die Seite "Interaktionen" verschoben. Sie können immer nur jeweils einen Kontakt wiederherstellen.

1. Klicken Sie auf **Filterliste** (oben links auf der Seite). Daraufhin öffnet sich der **Bereich "Filter** ".
2. Wenn der Filter "Suchbereich **"** nicht im Panel aufgeführt ist, klicken Sie auf " **Filter** hinzufügen". Das **Fenster "Filter** auswählen" wird geöffnet. (Wenn Suchbereich aufgelistet ist, fahren Sie mit Schritt 5 fort.)
3. Klicken Sie in der **Spalte Verfügbar** auf **Suchbereich**.
4. Klicken Sie auf **Filter aktualisieren**. Das **Fenster "Filter** auswählen" wird geschlossen.
5. Klicken Sie auf **"Suchbereich** ", und wählen Sie "Papierkorbkontakte **" aus der Dropdown-Liste aus** .
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Kontakte im Papierkorb angezeigt.
7. Wählen Sie den Kontakt aus, indem Sie auf das entsprechende Kontrollkästchen links auf der Seite klicken.
8. Klicken Sie auf **Wiederherstellen** (oben rechts auf der Seite).

Kontakt permanent löschen

Sie können immer jeweils einen Kontakt permanent löschen.

WICHTIG: Sie können einen dauerhaft gelöschten Kontakt nicht wiederherstellen.

1. Suchen Sie den Kontakt im Papierkorb (Informationen zum Zugriff auf den Papierkorb finden Sie in den Schritten 1 bis 6 unter Wiederherstellen eines Kontakts).
2. Wählen Sie den Kontakt aus, indem Sie auf das entsprechende Kontrollkästchen links auf der Seite klicken.
3. Klicken Sie auf **Dauerhaft löschen** (oben rechts auf der Seite). Es öffnet sich ein Bestätigungsdialogfeld.
4. Klicken Sie auf **Löschen**. Das Dialogfeld wird geschlossen.

Ähnliche Themen

- Kontakte suchen: Hier erfahren Sie mehr über das Filtern von Kontakten.
- Automatisieren QM Workflows: Hier erfährst du, wie du Aufzeichnungen automatisch in den Papierkorb sendest, anstatt sie manuell zu verschieben.

Kontakte wiedergeben

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen.
- Für einige Fenster im Media Player sind zusätzliche Berechtigungen, Daten oder Webex WFO-Funktionen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie in den Themen, die unten im Abschnitt "Verwandte Themen" aufgeführt sind.

Position der Seite

Interaktionen > Doppelklicken Sie auf einen Kontakt

Sie können den Media Player auch öffnen, indem Sie an einer der folgenden Stellen auf einen Kontakt klicken:

- Die Seite "Agent-Explorer"
- Im Detailbereich eines Analyse-Widgets
- Im Daten-Explorer

ANMERKUNG

Wenn Sie versuchen, einen Kontakt zu öffnen, der in Amazon Glacier gespeichert ist, wird ein Fenster geöffnet, in dem Sie aufgefordert werden, die für die Wiedergabe der Aufzeichnung erforderlichen Mediendateien wiederherzustellen.

- Um den Kontakt wiederherzustellen, klicken Sie auf " **Wiederherstellen**".
- Um das Fenster zu schließen, ohne den Kontakt wiederherzustellen, klicken Sie auf OK **.**

Prozeduren

Kontakt wiedergeben

Klicken Sie auf **Wiedergabe**.

Spielen Sie den Kontakt schneller oder langsamer ab

Wählen Sie eine Geschwindigkeit aus der Dropdown-Liste "Wiedergabegeschwindigkeit" aus.

Kontakt vergrößern

Klicken Sie auf das Symbol "Vergrößern", um weitere Details in den Bedienfeldern "Audio", "Stimmung", "Phrasentreffer" und "Desktop" anzuzeigen.

Klicken Sie auf das Symbol "Verkleinern", um zur ursprünglichen Detailebene zurückzukehren.

Zugehörige Kontakte anzeigen

Klicken Sie auf die Symbole "Weiter" und "Zurück", um zu den Kontakten zu wechseln, die sich auf den aktuell geöffneten Kontakt beziehen.

Media Player verkleinern

Klicken Sie auf das Symbol Kompakte Ansicht, um den Media Player zu verkleinern und die Seite "Interaktionen" anzuzeigen.

Klicken Sie auf das Symbol für die Vollansicht, um zum Media Player in voller Größe zurückzukehren.

Informationen über den Agenten anzeigen, der den Kontakt bearbeitet hat

Klicken Sie auf **Profilkarte**.

Auf dieser Karte werden die Rollen, die Gruppe, das Team, die Kompetenzzuordnungen und die folgenden Statistiken des Agenten aufgelistet:

- Netto-Reputationswert – Eine Zahl, die beziffert, wie positiv oder negativ sich der Agent in den letzten 30 Tagen auf Ihr Contact Center ausgewirkt hat. Die Werte reichen von 1,00 bis −1,00, wobei 1,00 die positivste und -1,00 die negativste ist. Webex WFO berechnet dieses Ergebnis mit der folgenden Formel:

  $$(A \div C) - (B \div C) = \text{Netto-Reputationswert}$$

  Wo

  A = Anzahl der Kontakte des Agenten in den letzten 30 Tagen mit einem positiven Stimmungswert
  B = Anzahl der Kontakte des Agenten in den letzten 30 Tagen mit einer negativen Stimmungsbewertung
  C = Anzahl der Kontakte des Agenten in den letzten 30 Tagen mit einer beliebigen Stimmungsbewertung: positiv, negativ oder neutral

- Durchschnittlicher prädiktiver NPS: Der durchschnittliche prognostizierte Net Promoter Score (NPS) des Agenten in den letzten 30 Tagen. Webex WFO berechnet diesen Durchschnittswert mit der folgenden Formel:

  $$A \div B = \text{durchschnittlicher prädiktiver NPS}$$

  Wo

  A = Summe aller NPS-Prognosewerte für die Kontakte des Agenten in den letzten 30 Tagen
  B = Anzahl der Kontakte des Agenten in den letzten 30 Tagen mit einem prognostizierenden NPS-Wert

- Abgeschlossene Kundenkontakte: Gibt an, wie viele Kontakte der Agent in den letzten 30 Tagen bearbeitet hat.

  HINWEIS: Diese Anzahl stimmt möglicherweise nicht mit der Anzahl der Kontakte überein, die für den Agenten auf der Seite "Interaktionen" angezeigt werden. Er enthält Kontakte, die nicht hochgeladen, recycelt oder
  Gelöscht usw., die nicht auf der Seite "Interaktionen" angezeigt werden.

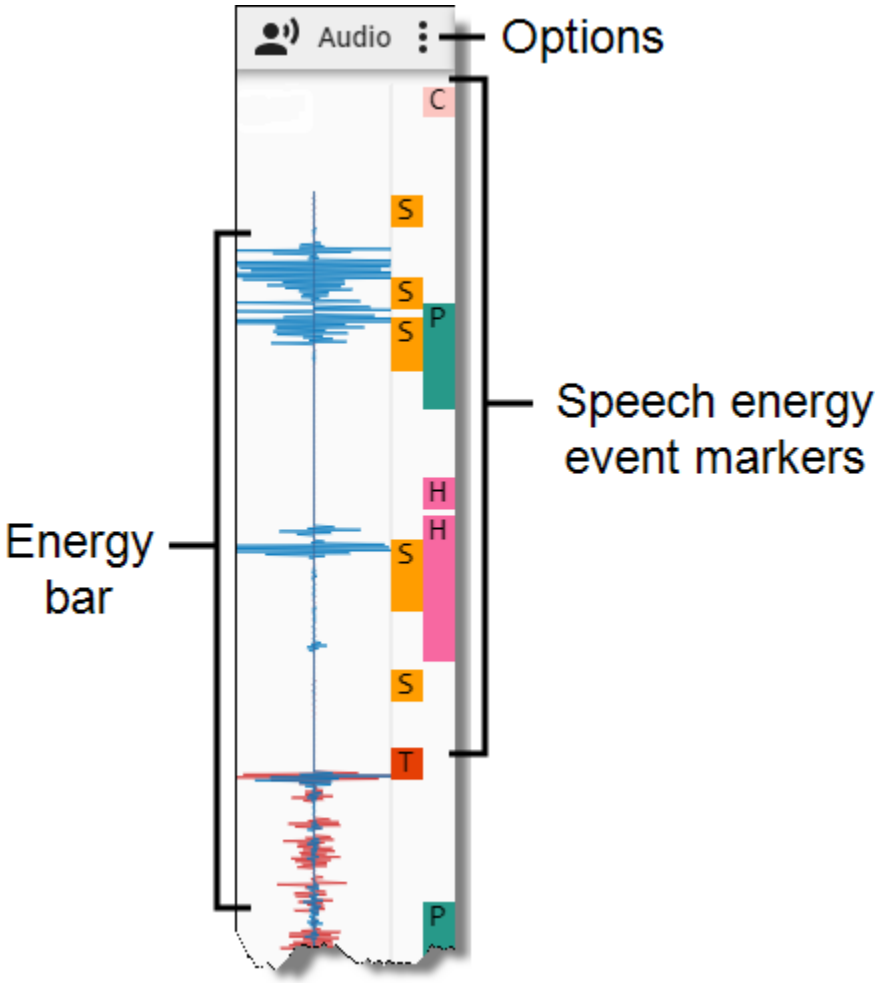
Für den Netto-Reputationswert und den durchschnittlichen prägnostischen NPS sind die Berechtigung "Analysedaten für Kontakte anzeigen" und erweiterte Analysefunktionen erforderlich. Kompetenzzuordnungen werden angezeigt, wenn der Agent mit mindestens einer Kompetenzzuordnung verknüpft ist.

Ähnliche Themen

- Audiokontakt anhören
- Screenshot eines Kontakts ansehen
- In einer Aufzeichnung vorwärts und zurück springen
- Anzeigen von Agentenaktionen für einen Kontakt
- Mit einem Kontakt verknüpfte Daten anzeigen
- E-Mail-Kontakt lesen
- Lesen eines Textkontakts
- Zusammenfassung eines Kontakts lesen
- Lesen Sie das Transkript einer Audioaufzeichnung
- Phrasenanalyse für einen Kontakt anzeigen
- Sentiment für einen Kontakt anzeigen
- Markieren von Kontakten für Schulungs- oder HR-Zwecke
- -

Audiokontakt anhören

Im Bedienfeld "Audio" im Media Player wird die Audioaufzeichnung visualisiert.



Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über die QM-, CR- und Webex WFO-Zugriffslizenzen.
- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen.
- Der Kontakttyp des Kontakts ist "Anruf", und der Kontaktinhalt enthält "Sprache vorhanden".

Position der Seite

Interaktionen > Doppelklicken Sie > Audiofenster auf einen Kontakt

Sprechaktivität anzeigen

Die Energieleiste zeigt an, wo während des gesamten Kontakts eine Audioaktivität (das Gespräch zwischen dem Agenten und dem Kunden) stattgefunden hat. Sie können den Schieberegler der Timeline an eine Stelle ziehen, an der Sie die Energie interessiert, und sich diesen Teil des Audios anhören.

> **HINWEIS** Wenn die Bildschirmaktivität eines Agenten vor Beginn oder nach dem Ende eines Anrufs aufgezeichnet wurde (z. B. aufgrund einer Konfiguration der Bildschirmaufzeichnungserweiterung), ist die Energieleiste währenddessen leer
> Teil der Aufzeichnung.

Die Farbe der Audiostreams hängt von der Art der Aufnahme ab.

Energie	Aufzeichnungstyp	
	Stereo	Eingehende Audiostreams sind blau. Der ausgehende Stream ist rot.
	Mono	Der Audiostream ist rot.

Veranstaltungen anzeigen

Sprechenergie-Ereignismarker kennzeichnen, wo Webex WFO wichtige Audioereignisse erkennt, z. B. wenn der Agent und der Kunde zur gleichen Zeit gesprochen haben.

Klicken Sie auf eine Ereignismarkierung, um den Zeitachsenschieberegler dorthin zu verschieben, oder bewegen Sie den Mauszeiger über eine Ereignismarkierung, um weitere Details anzuzeigen. In der folgenden Tabelle werden alle Ereignismarkierungen beschrieben.

Symbol	Typ	Beschreibung
C	Kommentar	Jemand hat die Bewertung kommentiert, während er den Kontakt wiedergibt. **HINWEIS:** Kommentare, die auf Evaluierungsformularen hinterlassen werden, die sich im Kalibrierungsmodus befinden, werden nicht als Ereignismarkierungen angezeigt.
H	Halten	Der Agent hat den Anruf in die Warteschleife gestellt.

Symbol	Typ	Beschreibung
P	Anhalten	Die Aufzeichnung wurde angehalten, weil der Agent etwas getan hat, das Webex WFO angewiesen hat, die Aufzeichnung zu beenden (siehe Identifizieren von Websites und Apps, die von Analytics verfolgt werden sollen).
S	Stille	Weder der Agent noch der Kunde sprachen (siehe Informationen zu Schweigen- und Talkover-Ereignissen). **HINWEIS** Kurze Hintergrundgeräusche können als Audioenergie erscheinen, aber Webex WFO berücksichtigt diese Stille trotzdem.
T	Besprechen	Der Agent und der Kunde sprachen zur gleichen Zeit (siehe Informationen zu Schweigen- und Talkover-Ereignissen).

Ereignisse filtern

Klicken Sie auf das Symbol Optionen, um die angezeigten Ereignistypen auszuwählen.

Ähnliche Themen

- Kontakte wiedergeben
- Informationen zu Schweigen- und Talkover-Ereignissen: Hier erfährst du mehr darüber, wie Webex WFO Schweigen und Talkover-Ereignisse erkennt.
- Identifizieren von Websites und Apps, die von Analytics verfolgt werden sollen: Geben Sie Agentenaktionen an, die Webex WFO anweisen, die Aufzeichnung anzuhalten und fortzusetzen.
- Konfigurieren QM globalen Einstellungen: Legen Sie fest, wie lange Schweigen oder Talkover stattfinden muss, damit Webex WFO es als Ereignis markiert.

Über Schweigen und Talkover-Ereignisse

Ein aufgezeichneter Anruf umfasst zwei Audio-Streams, jeweils einen pro Anrufteilnehmer. Im Media Player zeigt das Audiofenster den eingehenden Stream blau und den ausgehenden Stream rot an. Bei einer normalen Konversation wechselt die Energie zwischen dem eingehenden und dem ausgehenden Anruf.

Wenn die Stream-Linien für den eingehenden und den ausgehenden Anruf gleichzeitig ansteigen, handelt es sich um ein Talkover-Ereignis. Im Audiofenster wird mit einem Talkover-Symbol in der Energieleiste angezeigt, wo ein Talkover-Ereignis auftritt. Wenn beide Teilnehmer während eines Anrufs schweigen, handelt es sich um ein Schweigen-Ereignis. Während eines Schweigen-Events ist die Linie in der Energieleiste flach. Im Audiofenster wird mit einem Schweigen-Symbol in der Energieleiste angezeigt, wo

ein Schweigen-Ereignis auftritt.

Normalerweise enthält jeder Stream die Stimme einer einzelnen Person: entweder die des Agenten oder die des Kunden. Manchmal umfasst ein Stream aber auch mehrere Stimmen. Zum Beispiel umfasst ein Konferenzgespräch den Stream des Agenten, in dem die Stimme des Agenten zu hören ist, und einen zweiten Stream, in dem alle anderen Stimmen des Konferenzgesprächs zu hören sind.

Anrufe können auch nicht-sprachliche Geräusche enthalten (z. B. Wind, Tastaturgeräusche, Hintergrundgeräusche oder bellende Hunde). Webex WFO verarbeitet diese Geräusche neben Sprache, wenn Sie in einem Anruf nach Schweigen- oder Talkover-Ereignissen suchen. Kurze Hintergrundgeräusche können als Audioenergie angezeigt werden, aber Webex WFO betrachtet diese Stille immer noch.

Webex WFO verwendet ein Modul zur Erkennung von Sprachaktivität (VAD, Voice Activity Detection), um Audiodaten als Schweigen oder Sprache zu klassifizieren. VAD wurde entwickelt, um Telefongespräche zu analysieren, bei denen davon ausgegangen wird, dass zwei oder mehrere Personen sich miteinander unterhalten. VAD analysiert separate Audiodatenblöcke und berechnet für jeden Block eine durchschnittliche Lautstärke. Die Blöcke werden Frames genannt. (Die Größe eines Frames wird in Millisekunden angegeben. VAD verwendet dieselbe Framegröße bei der Verarbeitung aller Audiodateien in einer Datei.) VAD verwendet seinen Entscheidungsgrenzwert, um zu bestimmen, ob jeder Frame auf Schweigen oder Sprache hinweist. Wenn die durchschnittliche Lautstärke des Frames unter den VAD-Entscheidungsgrenzwert fällt, wird der Frame als "beidseitiges Schweigen" markiert. VAD verarbeitet alle Frames von allen Streams, vergleicht die Frames von Stream 1 und Stream 2 und weist jedem Frame-Paar einen Audiotyp zu. Es gibt folgende Audiotypen:

- Beidseitiges Schweigen (MS, mutual silence): Beide Frames enthalten Schweigen.
- Normal (N): Ein Frame enthält Sprache, während der andere Schweigen enthält. Dies weist auf eine normale Konversation hin.
- Talkover (TO): Beide Frames enthalten Sprache.

VAD verwendet einen heuristischen Algorithmus, der sich an die Qualität der Audiodaten anpasst. In einer lauten Umgebung steigt der VAD-Entscheidungsgrenzwert, sodass nur das lauteste Geräusch als Sprache markiert wird. Anderenfalls würde das gesamte Telefongespräche als konstante Sprache markiert werden, selbst wenn die Geräusche von einem Automotor oder einer anderen Form von Hintergrundgeräuschen verursacht würden. In einer leisen Umgebung, in der die Person nicht allzu laut spricht, sinkt der VAD-Entscheidungsgrenzwert, damit die Sprache bei leiser Lautstärke ordnungsgemäß erkannt wird. Dadurch kann der gesamte Anruf als normale Sprache anstelle von Schweigen markiert werden.

Diese Anpassungsfähigkeit ermöglicht eine genauere Spracherkennung oder Schweigen, aber nicht immer eine 100-prozentige Genauigkeit. Da VAD die durchschnittliche Lautstärke verwendet, um zwischen Sprache und Schweigen zu unterscheiden, kann es immer mal vorkommen, dass normale Sprache oder beidseitiges Schweigen in einem Audio-Frame falsch erkannt wird. Wenn sich der Hintergrundgeräuschpegel ändert, benötigt VAD einige Sekunden, um sich anzupassen. Während dieser Zeit kann Audio als normale Sprache markiert werden, wenn niemand spricht, oder es kann beidseitiges Schweigen markieren, wenn jemand spricht. Bei einem beidseitigen Schweigen kann beispielsweise ein

plötzliches Geräusch, wie z. B. das Tippen auf einer Tastatur oder Husten, laut genug sein, damit VAD einen Frame als Sprache markiert, obwohl niemand gesprochen hat. Im Endeffekt kennt VAD nicht den Unterschied zwischen menschlicher Sprache und dem Geräusch eines Automotors.

Gelegentlich erkennt VAD auch ein Talkover- oder Schweigen-Ereignis nicht. Beispielsweise kann ein Talkover-Ereignis entgehen, selbst wenn zwei Personen offensichtlich zur gleichen Zeit sprechen. Wenn einer der Sprecher während eines Talkover-Ereignisses eine Denk- oder Atempause macht, die mindestens eine viertel Sekunde dauert, könnte VAD den Frame als Schweigen-Ereignis markieren. Aus der Perspektive des Sprechers waren sie ständig im Gespräch; Sie würden erwarten, dass VAD ein Talkover-Ereignis anzeigt. Aus Sicht von VAD gab es jedoch eine Schweigezeit während des Gesprächs, sodass es nicht als Talkover-Ereignis angesehen werden kann.

Auf der Seite "Anwendungsverwaltung > QM > QM -konfiguration > allgemeine Einstellungen" können Sie die Mindestdauer für Schweigen oder Talkover festlegen, die als Ereignis gezählt werden soll. Für jedes Ereignis speichert Webex WFO den Typ (Schweigen oder Talkover), die Dauer des Ereignisses in Millisekunden und den Beginn des Ereignisses als Differenz zum Beginn der Audioaufzeichnung.

Screenshot eines Kontakts ansehen

Der Bereich "Screenshot" bietet einen umfassenden Überblick über die Aktionen des Agenten während eines Kontakts. Sie können Programme wiedergeben, die der Agent geöffnet hat, Schaltflächen, auf die der Agent geklickt hat, und Text, den der Agent eingegeben hat.

Kontakttyp: Anruf, nur Bildschirm

Kontaktinhalt: Hat Bildschirm

Erforderliche Lizenzen: QM Webex WFO-

Zugriffsberechtigungen Erforderlich: Kontakte

anzeigen

Im Panel "Screenshot" können Aufzeichnungen von Setups mit einem und mit zwei Monitoren angezeigt werden. Bei Aufzeichnungen von Setups mit mehreren Monitoren zeigt das Panel jeweils einen Monitor an. Wenn Sie einen anderen Monitor anzeigen möchten, bewegen Sie den Mauszeiger über das Bedienfeld und klicken Sie auf den gewünschten Monitor.

Sie können das Bedienfeld "Screenshot" im Media Player oder in einem separaten Browserfenster anzeigen.

- Um das Bedienfeld in einem separaten Browserfenster zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol Abdocken.
- Um das Bedienfeld wieder in den Media Player zu kopieren, klicken Sie auf das Dock-Symbol oder schließen Sie das Browserfenster.

HINWEIS Sie können Bedienfelder nicht abdocken, wenn Sie einen Popup-Blocker verwenden. Um Bedienfelder abzudocken, deaktivieren Sie den Popup-Blocker.

Die Bildschirmgröße für die Wiedergabe einer Bildschirmaufzeichnung ist 1920 × 1088. Ist der Bildschirm für die Bildschirmaufzeichnung insgesamt größer als 1920 × 1088, wird er für die Anzeige im Screenshot-Bedienfeld verkleinert. Wenn Sie das Bedienfeld abdocken und die Größe des Browserfensters ändern, wird die Größe der Bildschirmaufzeichnung entsprechend geändert. Aufzeichnungen von zwei Monitoren sind

mindestens doppelt so groß wie Aufzeichnungen von einem Monitor.

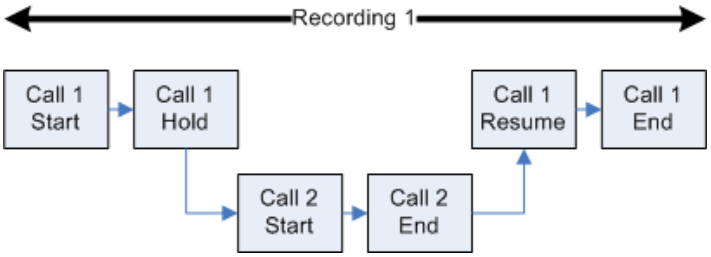
Beispiele für Kontaktszenarien

In den folgenden Themen wird beschrieben, wie Agenten zwei Anrufe gleichzeitig, blinde Anrufweiterleitungen und Konferenzanrufe bearbeiten.

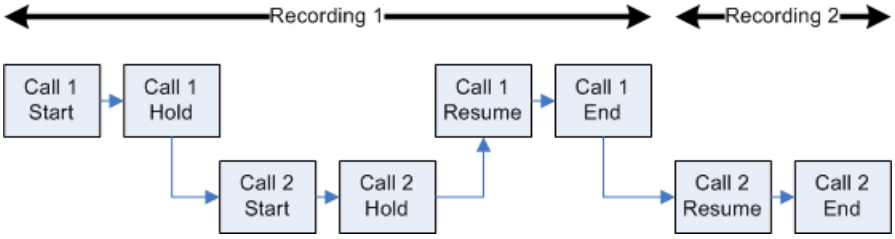
Geklammerte und überlappende Anrufaufzeichnungen

Wenn ein Agent oder ein Knowledge-Worker zwei Anrufe gleichzeitig bearbeitet, indem er einen Anruf hält und zwischen beiden Anrufen hin- und herwechselt, ist das Ergebnis eine oder zwei Aufzeichnungen, abhängig davon, ob die Anrufe geklammert oder überlappend aufgezeichnet werden.

In der folgenden Abbildung wird Aufzeichnung 1 für Anruf 1 erstellt. Sie enthält außerdem die gesamte Audioaufzeichnung aus Anruf 2. Anruf 2 ist innerhalb von Anruf 1 geklammert.



In der folgenden Abbildung wird Aufzeichnung 1 für Anruf 1 erstellt. Sie enthält auch den Teil der Audioaufzeichnung aus Anruf 2 während der Zeit, während der beide Anrufe aktiv waren. Aufzeichnung 2 wird für Anruf 2 erstellt, nachdem Anruf 1 beendet wurde. Aufzeichnung 2 enthält nur den Teil der Audiokomponente von Anruf 2, der nach dem Ende von Anruf 1 beginnt. Anruf 1 überlappt mit Anruf 2. Die für Anruf 2 gemeldete Dauer ist die Zeit zwischen dem Beginn von Anruf 2 und dem Ende von Anruf 2. Die tatsächliche Dauer der Aufzeichnung 2 beträgt jedoch nur die Zeitspanne zwischen dem Ende von Anruf 1 und dem Ende von Anruf 2.



Über die Registerkarte "Zugehörige Kontakte" im Media Player-Fenster können Sie ein beliebiges Segment eines Anrufs zwischen dem Eingang im Kontaktcenter und dessen Beendigung wiedergeben. Wenn Sie auf "Zugehörige Kontakte" klicken, werden alle einem Anruf zugeordneten Anrufsegmente angezeigt. Weitere Informationen zu zugehörigen Kontakten finden Sie im Abschnitt zum Abspielen aller Segmente eines Anrufs.

Blinde Übergabe

Eine Blindübergabe erfolgt unter folgenden Umständen:

- Ein Anruf wird an einen dritten Teilnehmer weitergeleitet
- Der ursprüngliche Anruf wird beendet, und es wird nicht überprüft, ob der übergebene Anruf angenommen wird
- Die Telefonnummer des Drittanbieters ist besetzt

> **BEISPIEL** Die Aufzeichnung für den ersten Agenten wird beendet, wenn der Agent den Anruf übergibt. Die Aufzeichnung wird fortgesetzt, wenn der zweite Agent den übergebenen Anruf annimmt. Wenn der zweite Agent
> Den Anruf nicht annimmt, endet die Aufzeichnung, wenn der erste Agent den Anruf übergibt.

Konferenzanrufe

Konferenzgespräche werden im Media Recorder anders gehandhabt als Einzelgespräche. In diesem Thema werden Konferenzgespräche beschrieben.

Betreute Konferenz

Ein überwachter Konferenzanruf liegt vor, wenn ein Agent dem Anruf einen dritten Teilnehmer hinzufügt. Der Agent kann den dritten Teilnehmer dem Gespräch hinzufügen, ohne zuvor mit dem dritten Teilnehmer zu sprechen, oder mit dem dritten Teilnehmer sprechen, bevor er die Konferenzschaltung tatsächlich durchführt.

> **Beispiel** : Der Anrufer wird in den Haltestatus versetzt, wenn der erste Agent ein Konferenzgespräch mit dem zweiten Agenten einleitet. Während sich der Anrufer in der Warteschleife befindet, wird das Gespräch zwischen den beiden Agenten aufgezeichnet. Wenn der Anrufer
> Der Konferenz hinzugefügt wird, wird der Anruf weiter aufgezeichnet. Die Aufzeichnung für den ersten Agenten wird beendet, wenn der Agent auflegt; der Anruf zwischen dem zweiten Agenten und dem Anrufer wird weiter aufgezeichnet.

Halten mit Anruf in der zweiten Leitung

Ein Halten bei einem Anruf auf einer zweiten Leitung liegt vor, wenn ein Agent den Anrufer in den Wartemodus versetzt, während er mit einem dritten Teilnehmer auf einer zweiten Leitung spricht.

> **BEISPIEL:** Der Benutzer QM8 versetzt den Anrufer in den Haltestatus. Eine flache Linie stellt den Haltepunkt in der Energieleiste für die Kontakt-ID 1344 dar. Im Haltestatus ruft Benutzer QM8 auf einer zweiten Leitung Benutzer QM1 an:
> 2471827118. Der Anruf auf der zweiten Leitung wird bei den zugehörigen Kontakten für die Kontakt-ID 1344 nicht angezeigt, weil es sich um einen separaten Anruf handelt.

In einer Aufzeichnung vorwärts und zurück springen

Im Zeitleistenfenster können Sie die Wiedergabe einer Audio- oder Bildschirmaufzeichnung

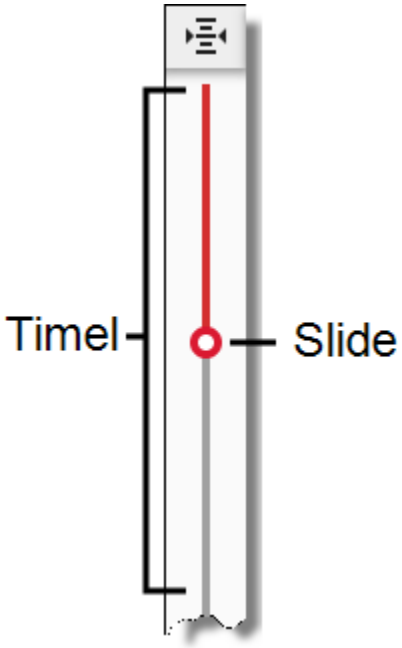
steuern. Kontakttyp: Anruf, Nur Bildschirm

Kontaktinhalt: Hat Sprache, Hat Bildschirm

Erforderliche Lizenzen: CR, QM Webex WFO-

Zugriffsberechtigungen: Kontakte anzeigen

Ziehen Sie den Schieberegler in der Zeitleiste, um zu bestimmten Punkten in der Aufzeichnung vorwärts oder rückwärts zu springen.



Bei der Wiedergabe der Aufzeichnung wird in der Energieleiste eine rote Verlaufslinie angezeigt, die mit dem Schieberegler abgeglichen wird. So können Sie erkennen, wie die Aufzeichnung mit den Daten in einem der folgenden Fenster übereinstimmt, die Ihnen zur Verfügung stehen:

- Audio
- Gefühl
- Phrasentreffer
- Desktop

Anzeigen von Agentenaktionen für einen Kontakt

Im Bereich "Desktop" werden die Aktionen zusammengefasst, die Agenten auf ihren Telefonen und Computern durchgeführt haben. Auf diese Weise können Sie Entscheidungen identifizieren und analysieren, die sich auf den Umgang mit dem Kontakt ausgewirkt haben.

> **HINWEIS** Aufgrund der Art und Weise, wie Desktop-Daten verarbeitet werden, werden in diesem Bereich keine Informationen angezeigt, wenn Ihre Organisation in Cisco Webex Contact Center integriert ist.

Kontakttyp: Anruf, nur Bildschirm

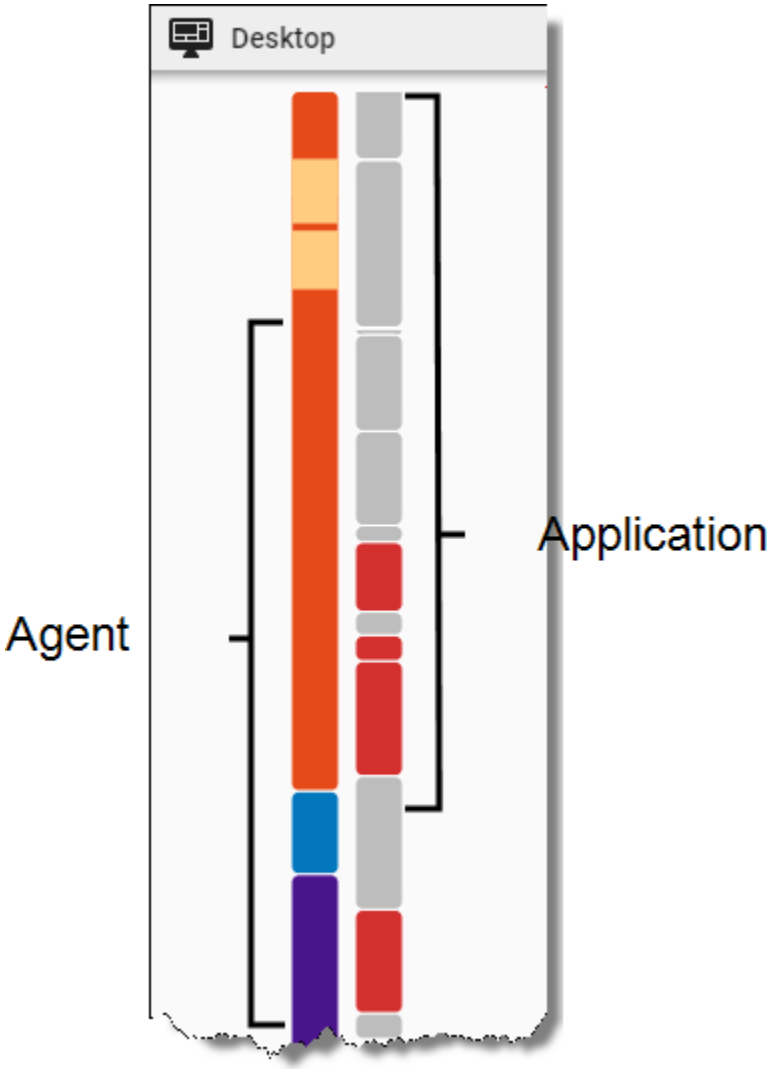
Kontaktinhalt: Hat Sprache, Hat

Bildschirm erforderliche Lizenzen:

Webex WFO-Zugriff

Erforderliche Berechtigungen: Kontakte anzeigen, Desktop Analytics anzeigen

Das Fenster enthält die Balken für die Agentenkontakte und die Leiste für die Anwendungsnutzung.



Agentenkontaktleiste

Die Agentenkontaktleiste unterteilt den Kontakt nach der Dauer jedes Agentenkontakts in farbcodierte Segmente. Gelbe Streifen zeigen die Dauer aller Desktop-Ereignisse an, die während jedes Status aufgetreten sind.

Sie können auf ein Ereignis oder einen Status klicken, um den Zeitachsenschieberegler dorthin zu verschieben, oder Sie können den Mauszeiger über ein Ereignis oder einen Status bewegen, um eine Kurzinfo mit weiteren Details anzuzeigen.

In der folgenden Tabelle werden die Farben der Segmente in der Kontaktleiste des Agenten beschrieben.

Farbe	Zustandstyp	Beschreibung
	Aktiv	Der Agent sprach mit dem Kunden.
	Gehalten	Der Agent hat den Kunden in die Warteschleife gestellt.
	Anrufnachbearbeitung	Die Verbindung zwischen dem Agenten und dem Kunden wurde getrennt, aber die mit dem Kontakt verbundenen Arbeiten wurden abgeschlossen.
	Ereignis	Der Agent hat ein Desktop-Ereignis ausgelöst. Desktop-Ereignisse sind Momente, in denen Webex WFO in eine Aufzeichnung eingreift, wenn ein Agent eine vordefinierte Aufgabe in einer Anwendung oder Website ausführt. Beispielsweise kann ein Administrator Webex WFO so konfigurieren, dass die Aufzeichnung angehalten wird, wenn ein Agent auf ein bestimmtes Feld klickt (siehe Konfigurieren von Desktop-Elementereignissen).

Leiste zur Anwendungsnutzung

Der Anwendungsnutzungsbalken unterteilt den Kontakt in Segmente nach den Anwendungen und Websites, auf die der Agent zugegriffen hat.

HINWEIS: In der Leiste zur Nutzung der Anwendung werden nur Anwendungen und Websites angezeigt, die während des Kontakts aktiv und im Fokus waren.

Sie können auf ein Anwendungssegment klicken, um den Zeitleistenschieberegler dorthin zu verschieben, oder den Mauszeiger über eine Anwendung bewegen, um eine QuickInfo mit weiteren Details anzuzeigen. Wenn Sie in der Media Player-Symbolleiste auf das Symbol "Vergrößern" klicken, werden im Panel auch die Namen der jeweiligen Anwendung oder Website angezeigt.

Anwendungen werden nach ihrem Genehmigungsstatus farbcodiert (siehe Hinzufügen eines neuen Desktop-Elements).

Farbe	Status	Beschreibung
	Genehmigt, Ignorieren oder Neu	Der Agent hat eine Anwendung verwendet, zu der er berechtigt ist, die noch keinen Genehmigungsstatus hat oder die ignoriert wird.

Nicht genehmigt	Der Agent hat eine Anwendung verwendet, zu der er nicht berechtigt ist.

Ähnliche Themen

- Konzentration und Aktivität von Agenten überwachen: Zeigen Sie die Apps und Websites an, die ein Agent an einem bestimmten Datum verwendet hat, auch wenn er nicht telefonierte.

Mit einem Kontakt verknüpfte Daten anzeigen

Im Details-Panel in Media Player können Sie verschiedene Kategorien von Daten untersuchen, die mit dem Kontakt verknüpft sind. Die verfügbaren Abschnitte hängen von Ihrer Rolle, dem Kontakttyp und -inhalt sowie den in Webex WFO aktivierten Funktionen ab.

Voraussetzungen

- Ihr Unternehmen verfügt über eine QM- oder CR-Lizenz
- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen

Position der Seite

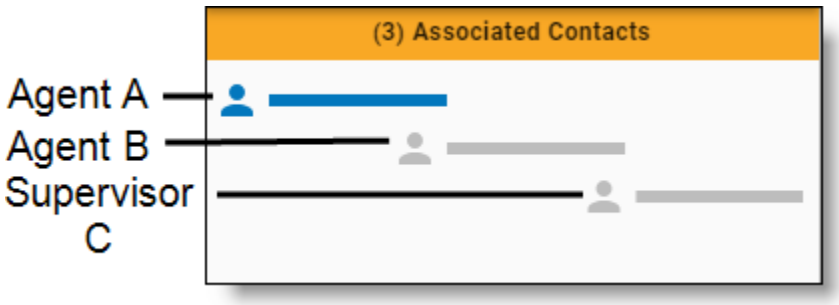
Interaktionen > Doppelklicken Sie im Bereich "Details" > einen Kontakt

Zugehörige Kontakte

Wenn mehrere Agenten denselben Kundenanruf bearbeiten (z. B. wenn ein Agent den Anruf an einen anderen weiterleitet), erstellt Webex WFO für jeden beteiligten Agenten einen separaten Kontakt und weist diesen Kontakten dieselbe zugehörige Kontakt-ID zu. Im Abschnitt "Zugehörige Kontakte" werden diese Kontakte angezeigt. Sie können alle Segmente eines Anrufs vom Eingang des Anrufs im Kontaktcenter bis zu dessen Ende sehen.

BEISPIEL

Ein Kunde ruft Agent A an. Agent A übergibt den Kunden an Agent B, und Agent B übergibt den Kunden an Supervisor C. Webex WFO erstellt drei separate Kontakte und weist ihnen dieselbe zugehörige Kontakt-ID zu.



Weitere Beispiele finden Sie unter Ansehen des Screenshots eines Kontakts.

Webex WFO ordnet zugehörige Kontakte chronologisch und hebt den aktuell geladenen Kontakt blau hervor. Führen Sie zum Laden eines zugeordneten Kontakts einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf den zugehörigen Kontakt, den Sie laden möchten.
- Klicken Sie im Media Player auf die Schaltfläche "Zurück" oder "Weiter" (siehe Wiedergeben von Kontakten).

Sie können auch den Mauszeiger über einen zugehörigen Kontakt bewegen, um eine Kurzinfo mit weiteren Informationen anzuzeigen.

HINWEIS: Zugehörige Kontakte sind möglicherweise nicht richtig ausgerichtet. Beispielsweise kann die Systemuhrzeit auf jedem PC mit Smart Desktop variieren, wenn die Desktops nicht mit demselben Zeitserver synchronisiert werden. Das System

Die Uhrzeit kann auch auf jedem PC zwischen Synchronisierungen mit demselben Zeitserver variieren.

ANMERKUNG

Möglicherweise können einige zugehörige Kontakte nicht wiedergegeben werden. Hierfür kann es verschiedene Gründe geben:

- Sie wurden gelöscht.
- Sie entsprachen nicht den Workflow-Kriterien.
- Sie unterschritten die Mindestlänge.

Bei diesem Kontakttyp ist die mit dem Kontakt verbundene Energieleiste leer, und die Aufzeichnung ist nicht verfügbar. Sie können sich diese Segmente des Anrufs nicht anhören, aber Sie können sie anzeigen, sodass Sie den Weg des Anrufs durch das Kontaktcenter verfolgen können. Wenn Sie die Schaltflächen "Weiter" und "Zurück" verwenden, um durch die Liste der Kontakte zu navigieren, überspringt Media Player automatisch Kontakte, die Sie sich nicht anhören können.

HINWEIS: Sie können nur zugehörige Kontakte wiedergeben, die in Ihrem Bereich liegen. Für Anrufe, die außerhalb Ihres Bereichs liegen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Kontaktinformationen

Im Abschnitt "Kontaktinformationen" werden die Kontaktdaten angezeigt. Die angezeigten Daten hängen von der Art des Kontakts ab. Die Informationen für Anrufe unterscheiden sich beispielsweise von den Informationen für E-Mails.

In den folgenden Tabellen werden alle möglichen Kontaktdaten beschrieben, die im Abschnitt "Kontaktinformationen" des Panels "Details" angezeigt werden können. Jede Tabelle sortiert die Kontaktdaten alphabetisch.

Kontakt

Kontaktdate	Beschreibu
Status des Audiodatei-Uploads	Der Status der Audiodatei des Kontakts. Mögliche Werte für dieses Feld lauten wie folgt: ▪ Null/leer – Für diesen Kontakt ist keine Aufzeichnung vorhanden. ▪ Datei mit ausstehendem Upload: Audio wurde aufgezeichnet, aber noch nicht hochgeladen. ▪ Datei wurde hochgeladen: Audio wurde hochgeladen und kann wiedergegeben werden. ▪ Datei wurde entfernt: Audio wurde aufgezeichnet, aber die Aufzeichnung wurde entfernt. ▪ Datei ist ungültig: Die Aufzeichnungsdatei ist ungültig und kann nicht wiedergegeben werden. ▪ Datei wird wiederverwendet: Die Audiodatei wird zum Entfernen markiert, kann aber weiterhin wiederhergestellt werden.
Angerufene Nummer	Die direkte Einwärtswahl (DID) oder die Identifikation mit gewählten Rufnummern Dienstnummer (DNIS) des Telefons, das den Anruf erhielt. Wenn die angerufene Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet.
Rufnummer Identification, ANI) des	Die Anrufer-ID oder automatische Rufnummernerkennung (Automatic Number anrufenden Teilnehmer. Wenn die anrufende Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet.
Kanal	Der Kanal, in dem die Interaktion stattgefunden hat. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Ihr Unternehmen eine unterstützte Integration für Social-Media-Kontakte verwendet. Die möglichen Werte für dieses Feld variieren je nach den Social-Media-Typen, die Ihr Unternehmen verwendet.
Kontaktrichtung	Die Richtung des Kontakts: eingehend oder ausgehend.
Kontaktdauer	Die Zeitdauer zwischen der Annahme des Anrufs und dem Anruf

Kontaktdate	Beschreibu
	getrennt werden, einschließlich Klingelzeit und erweiterte Bildschirmzeit (sofern vorhanden) in HH:MM:SS. Die Anrufdauer wird vom Signalisierungsdienst bezogen. Die in der Tabelle "Kontakte" und die im Media Player angezeigte Anrufdauer können sich aufgrund von Abweichungen zwischen der "Ereignisdauer" (Zeit zwischen Ereignissen) und der "Aufzeichnungsdauer" (Dauer in der aufgezeichneten Datei) unterscheiden. In diesen Szenarios wäre die Anrufdauer unterschiedlich: ▪ Wenn Sie die API "Aufzeichnungssteuerung" verwenden, um die Aufzeichnung zu unterbrechen, fortzusetzen oder neu zu starten, ist die Aufzeichnungsdauer kürzer als die tatsächliche Anrufdauer. Wenn eine Aufzeichnung beispielsweise nach einer Minute erneut gestartet wird, ist die Anrufdauer eine Minute länger als die Aufzeichnungsdauer. ▪ Wenn Sie einen Anruf mit einer langen Klingelzeit archivieren oder bereinigen, wird die Ereignisdauer in der Tabelle "Kontakte" im Feld "Anrufdauer" angezeigt, während im Media Player die Aufzeichnungsdauer im Feld "Anrufdauer" angezeigt wird. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet.
Kontakt-ID	Die eindeutige ID der Konversation.
Kontakttyp	Der Typ des Kontakts. Folgende Werte sind für dieses Feld möglich: ▪ Anruf: Ein Kontakt mit einer Anrufaufzeichnung. ▪ Chat: Ein schriftlicher Kontakt, der im Rahmen des Chatprogramms Ihres Unternehmens entstanden ist. Dies kann mit einem menschlichen Agenten oder mit einem Chatbot geschehen. ▪ E-Mail: Ein E-Mail-Kontakt ohne Anrufaufzeichnung. Dieser Kontakttyp wird nur angezeigt, wenn Ihre Organisation sowohl Quality Management als auch Analytics verwendet. ▪ Kein Anruf: Ein Kontakt ohne Anrufaufzeichnung, den ein Benutzer durch Klicken auf "Kontakt erstellen" auf der

Kontaktdate	Beschreibu
	Seite "Interaktionen" erstellt hat.

Kontaktdate	Beschreibu
	▪ Nur Bildschirm: Ein Kontakt mit Bildschirmaufzeichnung und ohne Anrufaufzeichnung. ▪ SMS – Ein schriftlicher Kontakt, der im Rahmen des SMS-Programms Ihrer Organisation entstanden ist. ▪ Text: Je nachdem, wie Ihre Organisation schriftliche Kontakte in Webex WFO importiert, kann dies E-Mails, Chatnachrichten oder andere Textkontakte umfassen.
Täglicher Workflow	Der Name des täglichen Arbeitsablaufs, der diesem Kontakt zugeordnet ist (siehe Automatisieren Sie QM Arbeitsabläufe).
Workflow am Ende der Interaktion	Der Name des Workflows für das Ende der Interaktion, der diesem Kontakt zugeordnet ist.
Externe Parteien	(Nur Chat- und SMS Kontakte) Die Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder andere ID der Person, die mit dem Agenten interagiert hat.
Absenderadresse	(Nur E-Mail-Kontakte) Die E-Mail-Adressen im Feld "Von". Das ist nur verfügbar, wenn Analytics aktiviert ist.
HR	Gibt an, ob der Kontakt als HR-Kontakt markiert wurde.
Ursache	Der Grund, weshalb die Konversation aufgezeichnet wurde. Dieser Grund wird in der Aufzeichnungsregel festgelegt (siehe Anzeigen von Daten, die mit einem Kontakt verknüpft sind).
Aufzeichnungstyp	Der Aufzeichnungstyp dieses Geräts.
Status	Der aktuelle Evaluierungsstatus des Kontakts. Folgende Werte sind für dieses Feld möglich: ▪ Bewertet – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft, vollständig bewertet und genehmigt wurden (falls eine Genehmigung erforderlich ist). ▪ Nicht bewertet – Kontakte, die nicht von einem Prüfer geprüft wurden und nicht bewertet sind. ▪ In Bearbeitung befindlich – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft werden und deren Bewertung noch nicht abgeschlossen ist.

Kontaktdate	Beschreibu
	▪ Bewertung nicht möglich – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft, aber nicht bewertet werden können. Evaluierungen mit diesem Status werden nicht in die Berichte oder Leistungskennzahlen aufgenommen. ▪ Genehmigung ausstehend – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft werden, deren Bewertung abgeschlossen ist und deren Genehmigung noch aussteht. ▪ Genehmigung "Bewertung nicht möglich" erforderlich – Kontakte, die von einem Prüfer geprüft werden, nicht bewertet werden können und auf deren Genehmigung gewartet wird, da der Prüfer nicht in der Lage ist, eine Bewertung durchzuführen.
Betreff	Filtert E-Mails, die mit Kontakten vom Typ "Kein Anruf" verbunden sind, auf Basis der E-Mail-Adressen im Feld "An". Diese Option ist nur verfügbar, wenn Analytics aktiviert ist.
Name der Umfrage	Der Name einer Umfrage.
Umfrageergebnis	Das Ergebnis einer abgeschlossenen Umfrage.
Empfängeradresse der E-Mail	Filtert E-Mails, die mit Kontakten vom Typ "Kein Anruf" verknüpft sind, basierend auf Adressen im Feld "An". Diese Option ist nur verfügbar, wenn Analytics aktiviert ist.
Schulung	Gibt an, ob der Kontakt als Schulungskontakt markiert wurde.
Status des Uploads der Videodatei	Der Status der Video- oder Audiodatei. Mögliche Werte für dieses Feld sind: ▪ Null/leer – Für diesen Kontakt ist keine Aufzeichnung vorhanden. ▪ Datei zum Hochladen ausstehend: Das Video wurde aufgezeichnet, aber noch nicht hochgeladen. ▪ Datei wurde hochgeladen: Das Video wurde hochgeladen und kann wiedergegeben werden. ▪ Datei wurde entfernt: Das Video wurde aufgezeichnet, aber die Aufzeichnung wurde entfernt. ▪ Datei ist ungültig: Die Aufzeichnungsdatei ist ungültig und kann nicht wiedergegeben werden

Kontaktdaten	Beschreibung
	Zurück. ▪ Datei wird wiederverwendet: Die Videodatei wurde zum Entfernen markiert, kann aber weiterhin wiederhergestellt werden.

Organisation

Kontaktdaten	Beschreibung
ACD-ID des Agenten	Die ID des Agenten im ACD.
Vorname	Der Vorname des Agenten. **HINWEIS** Wenn die Felder "Vorname", "Nachname", "Gruppe" und "Team" leer sind, handelt es sich bei der Aufzeichnung um einen Stammanruf. Ein Stammaufruf ist ein nicht abgeglichener Kontakt, der als QM Archivkontakt angezeigt wird. Nach dem Abgleich wird dem Anruf ein Benutzer zugewiesen (siehe Funktionsweise von Stammanrufen und -abgleich).
Gruppe	Der Name der Gruppe.
Nachname	Der Nachname des Agenten.
Team	Der Name des Teams, dem der Agent zum Zeitpunkt der Kontaktaufzeichnung angehörte.

Evaluierung

Kontaktdaten	Beschreibung
Genehmigt von	Der Name der Person, die die Evaluierung genehmigt hat. Diese Informationen werden angezeigt, wenn eine der folgenden Aussagen zutrifft: ▪ Sie sind der Prüfer. ▪ Sie verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen. ▪ Sie verfügen über die Berechtigung "Evaluierung bearbeiten".

Kontaktdate	Beschreibu
Kalibriert	Zeigt an, ob der Kontakt für die Kalibrierung markiert wurde.
Evaluierungsdatum	Das Datum der Bewertung des Kontakts. Dieser Wert wird angezeigt, wenn Sie der Prüfer sind oder wenn die Berechtigung "Details des Prüfers anzeigen" aktiviert ist. Wenn diese Berechtigung nicht aktiviert ist, wird der Wert ##### angezeigt. **HINWEIS** Das Datum und die Uhrzeit zur Berechnung des Werts "Evaluierungsdatum" werden mithilfe von UTC (Universal Time Coordinated) berechnet. Zeit plus oder minus Ein Offset-Wert, der Ihrer Zeitzone zugeordnet ist. Beispiel: 09/22/2019 2:00 AM UTC wird in 09/21/2019 9:00 PM Central Daylight Time (CDT) konvertiert. Der Filter "Evaluierungsdatum" verwendet die UTC-Zeit der Evaluierung des Anrufs. Das bedeutet, dass je nach Zeitzone ein Anruf, der am späten Abend in der CDT-Zeitzone am 21.09.2019 aufgezeichnet wurde, als ein Anruf gefiltert wird, der am 22.09.2019 aufgezeichnet wurde. Wenn Sie die Aufzeichnungen vom 21.09.2019 mit dem Filter "Evaluierungsdatum" durchsuchen, müssen Sie je nach Zeitzone möglicherweise auch die Aufzeichnungen für den vorherigen oder den nächsten Tag suchen.
Datum der Antwort	Datum, an dem der Agent auf die Bewertung geantwortet hat.
Evaluierungsformular	Der Name des Evaluierungs- oder Kalibrierungsformulars, das zur Bewertung der Kundenkonversation.
Antwort der Evaluierung	Zeigt den Antwortstatus für den Kontakt an: ▪ Ausstehend: Die Antwort des Agenten auf die bewertete Bewertung ist erforderlich, wurde aber noch nicht gesendet. ▪ Bestätigt: Der Agent hat die bewertete Antwort bestätigt. ▪ Einspruch: Der Agent hat Einspruch gegen die bewertete Bewertung eingelegt.
Name des Prüfers	Der Name des Prüfers oder Kalibrierers. Sie können das sehen Informationen, wenn eine der folgenden Aussagen zutrifft:

Kontaktdaten	Beschreibung
	▪ Sie sind der Prüfer oder Kalibrierer. ▪ Sie verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen. ▪ Sie verfügen über die Berechtigung "Evaluierung bearbeiten".
Punktzahl	Das dem Kontakt zugewiesene Evaluierungsergebnis. **HINWEIS** Kalibrierungsergebnisse werden in diesem Feld nicht angezeigt. Verwenden Sie für Kalibrierungsergebnisse die Evaluierungskalibrierung.

Sprache, Sprachfelder (Tabelle "Kontakte")

Kontaktdaten	Beschreibung
% Halten	Der prozentuale Anteil des Anrufs, der sich im Status "Halten" befand.
% Pause	Der prozentuale Anteil des Pausenstatus am Anruf.
% Schweigen	Der Prozentsatz des Schweigen-Status am Anruf (in dem weder der Anrufer noch der Agent spricht).
% Gespr. zu Ende (währenddessen	Der Prozentsatz des Anrufs, der sich im Status "Gespräch zu Ende" befand Der Anrufer und der Agent sprechen).
Ereignisse halten	Anzahl der erkannten Halteereignisse.
Ereignisse anhalten	Anzahl der erkannten Pausenereignisse.
Schweigen-Ereignisse	Die Anzahl der erkannten Schweigen-
Ereignisse. Gespr. zu Ende-Ereignisse	Die Anzahl der erkannten Talkover-Ereignisse.
Gesamte Haltedauer	Die Gesamtdauer der Haltezeit. Format = HH:MM:SS.
Pausendauer gesamt	Die Gesamtdauer der Pausenzeit. Format = HH:MM:SS.
Gesamte Schweigen-Dauer	Die Gesamtdauer der Schweigen-Zeit. Format =
HH:MM:SS. Gespräch zu Ende-Dauer gesamt	Die Gesamtdauer der Talkover-

Zeit. Format = HH:MM:SS.

Kontaktdate	Beschreibu

Analysen

Kontaktdaten	Beschreibung
Prädiktives Evaluierungsergebnis	Das prognostizierte Evaluierungsergebnis eines nicht bewerteten Kontakts. Webex WFO basiert dieses prognostizierte Ergebnis auf Analytics-Daten und früheren Evaluierungsergebnissen. Webex WFO verwendet die folgenden Analytics-Daten: Anruf- und Agentenattribute, Sprachtreffer und Desktop-Aktivitäten.
Prädiktiver Net Promoter Score	Der prognostizierte Net Promoter Score für den Kontakt.
Gefühl	Die Stimmungsbewertung des Kontakts. Mögliche Werte sind "Positiv", "Neutral" und "Negativ".

Metadaten, benutzerdefinierte Metadaten (Tabelle "Kontakte")

Kontaktdaten	Beschreibung
Variabler Text	Die benutzerdefinierten Metadaten, die in Webex WFO verfügbar sind, variieren je nach Konfiguration Ihres ACD und der Seite "Metadaten-Manager". Sie können die Werte in benutzerdefinierten Metadatenfeldern bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten von benutzerdefinierten Metadaten, die mit einem Kontakt verknüpft sind.

Umfrage nach dem Anruf

Im Abschnitt "Umfrage nach Anruf" werden die Ergebnisse einer Umfrage angezeigt, die der Kunden nach dem Ende des Kontakts beantwortet hat. Umfragedaten nach Anruf werden nur dann angezeigt, wenn Ihr System für die Bereitstellung von Umfragen konfiguriert ist und der Kunde eine Antwort gesendet hat.

Ähnliche Themen

- Kontakte finden
- Kontakte wiedergeben

Bearbeiten von benutzerdefinierten Metadaten, die mit einem Kontakt verknüpft sind

Wenn mit dem Kontakt benutzerdefinierte Metadaten verknüpft sind, können Sie diese Metadaten bearbeiten, sofern sie nicht verschlüsselt sind. In diesem Fall sind die benutzerdefinierten Metadatenfelder deaktiviert.

Die maximale Zeichenlänge variiert je nach Typ.

Metadatentyp	Maximale Zeichenlänge
Daten	2056 Zeichen
Datum	Basiert auf dem Standarddatumsformat
Hyperlink	2056 Zeichen
Nummer	—

Benutzerdefinierte Metadaten bearbeiten, die mit einem Kontakt verknüpft sind

1. Klicken Sie auf den Kontakt, dessen Metadaten Sie bearbeiten möchten. Der Media Player wird geöffnet.
2. Klicken Sie im Abschnitt "Kontaktinformationen" des Panels "Details" auf die **Kategorie "Metadaten** ". Die Kategorie Metadaten wird geöffnet.
3. Geben Sie die gewünschten Werte in die Metadatenfelder ein.
4. Klicken Sie auf **Metadaten** speichern.

Ähnliche Themen

- Mehrere Kontakte gleichzeitig löschen oder aktualisieren: Sie können benutzerdefinierte Metadaten für mehrere Kontakte gleichzeitig bearbeiten.

E-Mail-Kontakt lesen

Im E-Mail-Bereich können Sie die E-Mails anzeigen, die Ihre Agenten von Kunden erhalten

haben. Kontaktart: E-Mail

Kontaktinhalt: N/A

Erforderliche Lizenzen: QM, CR Webex WFO-Zugriff. Für die Stimmungsanalyse ist eine Textanalyse

erforderlich. Erforderliche Berechtigungen: Kontakte anzeigen

Die in diesem Bereich angezeigten Kontakte haben den Kontakttyp E-Mail. Phrasentreffer aus Textanalyseaufgaben werden gelb hervorgehoben.

Lesen eines Textkontakts

Im Textfenster können Sie textbasierte Kontakte überprüfen, die von Ihren Agenten

bearbeitet wurden. Kontakttyp: Text

Kontaktinhalt: N/A

Erforderliche Lizenzen: CR-, QM- Webex WFO-Zugriff. Für die Stimmungsanalyse ist eine Textanalyse

erforderlich. Erforderliche Berechtigungen: Kontakte anzeigen

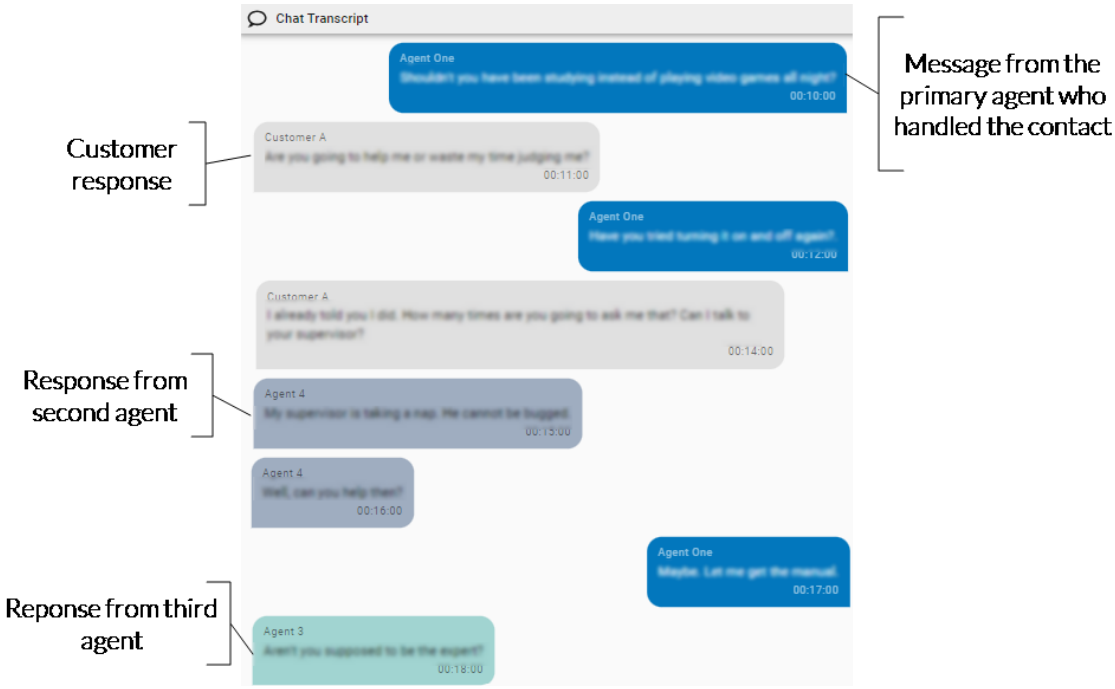
Die in diesem Fenster angezeigten Kontakte haben den Kontakttyp Text. Phrasentreffer aus Textanalyseaufgaben werden gelb hervorgehoben.

Lesen eines Chat-Kontakts

Das Chatprotokollfenster enthält Chat-Konversationen. Die Antworten des Agenten, der den Kontakt bearbeitet hat, befinden sich auf der rechten Seite, die Antworten des Kunden und aller anderen an der Konversation beteiligten Agenten auf der linken Seite. Die Nachrichten jeder Person in der Konversation haben für bis zu vier verschiedene Teilnehmer eine andere Farbe. (Wenn an einer Konversation fünf oder mehr Personen teilnehmen, wiederholen sich die Farben.)

Möglicherweise wird "Systembenutzer" als Teilnehmer angezeigt. Diese Nachrichten werden automatisch von dem Chatprogramm generiert, das Ihr Unternehmen verwendet, und lauten in der Regel wie "Agent Jane Doe ist dem Chat beigetreten" oder "Die Chat-Sitzung wurde um 10:36 AM beendet".

Wenn Sie auf eine Nachricht klicken, wird das entsprechende Symbol im Textzuordnungsfenster hervorgehoben.



Voraussetzungen

- Ihr Unternehmen importiert Chat-Kontakte über eine unterstützte Integration in Webex WFO.
- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen.

Position der Seite

Interaktionen > Doppelklicken Sie > Chatprotokoll-Bereich auf einen Kontakt

Prozeduren

In einer Chatkonversation nach Wörtern suchen

1. Klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮ in der oberen rechten Ecke des Bedienfelds.
2. Wählen Sie Suchen **aus**.
3. Geben Sie Ihre Suche in das Suchfeld ein. Text, der Ihrer Suche entspricht, wird hervorgehoben.

Drucken einer Chatkonversation

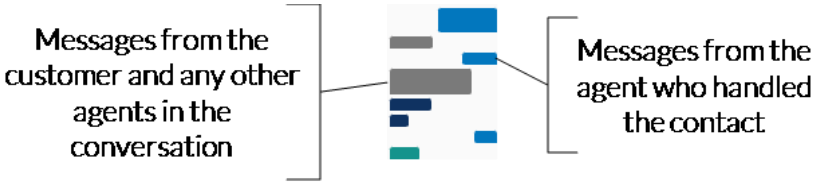
1. Klicken Sie auf das Optionssymbol in der oberen rechten Ecke des Bedienfelds.
2. Wählen Sie Drucken **aus**. Das Druckfenster Ihres Browsers wird geöffnet. Von hier aus können Sie die Konversation auch als PDF speichern.

Ähnliche Themen

- Kontakte finden
- Übersicht eines Chat-Kontakts anzeigen

Übersicht eines Chat-Kontakts anzeigen

Das Textzuordnungsfenster enthält farbige Rechtecke, die die Nachrichten in einem Chatkontakt darstellen. In diesem Bereich erhalten Sie ein allgemeines Bild der Konversation, ohne dass Sie einen Bildlauf durchführen müssen. Die Antworten des Agenten, der den Kontakt bearbeitet hat, befinden sich auf der rechten Seite, die Antworten des Kunden und aller anderen an der Konversation beteiligten Agenten auf der linken Seite. Die Nachrichten jeder Person in der Konversation haben für bis zu vier verschiedene Teilnehmer eine andere Farbe. (Wenn eine Konversation fünf oder mehr Teilnehmer hat, wiederholen sich die Farben.)



Voraussetzungen

- Ihr Unternehmen importiert Chat-Kontakte nicht über den generischen Textimport API sondern über Webex WFO.
- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen.

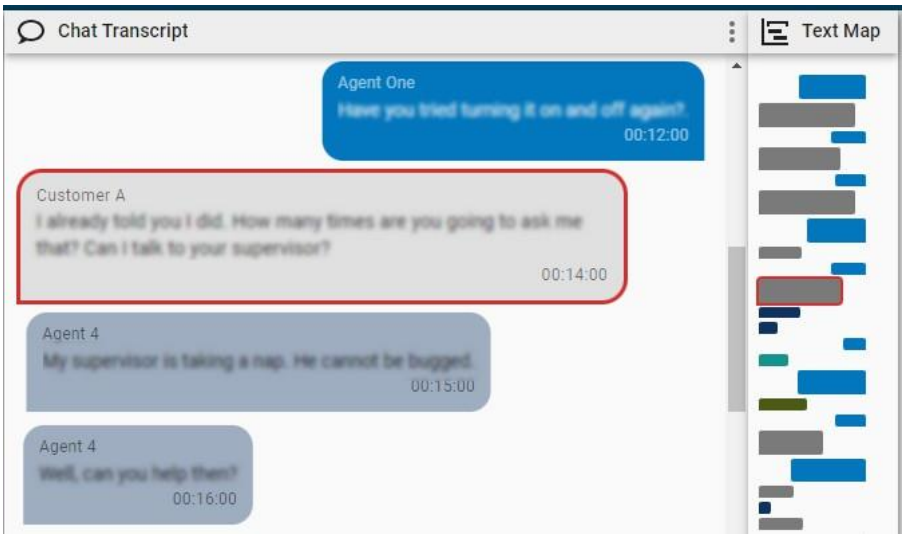
Position der Seite

Interaktionen > Doppelklicken Sie im Textzuordnungsfenster > Kontakt

Vorgehensweise

Zu einer bestimmten Stelle in der Konversation springen

- Klicken Sie auf ein Rechteck, um zur entsprechenden Nachricht in der Konversation zu wechseln. Die Nachricht wird im Chatprotokoll-Bereich rot umrandet.



Ähnliche Themen

- Kontakte finden
- Lesen eines Chat-Kontakts

Zusammenfassung eines Kontakts lesen

Im Bereich "Dateneinblicke" im Media Player werden Anrufe mit maximal 150 Wörtern zusammengefasst.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine Analytics Essentials- oder Analytics Enterprise-Lizenz
- Ein Administrator hat eine fortlaufende Analytics-Sprach-zu-Text-Aufgabe erstellt, für die die KI-Interaktionszusammenfassung aktiviert ist (siehe Erstellen von Analyseaufgaben).
- Sie verfügen über die Berechtigungen "Kontakte anzeigen" und "Sprache in Textanalyse anzeigen".

- Sie haben Aufzeichnungen in Ihrem Bereich.
- Der Kontakt verfügt über ein Transkript.

Position der Seite

Sie können auf zwei Arten auf eine Interaktionszusammenfassung zugreifen:

- Interaktionen > Doppelklicken Sie > Bereich "Dateneinblicke" auf einen Kontakt
- Interaktionen > Spalte "Interaktionsvorschau" > der Ansicht

Prozeduren

Kopieren einer Zusammenfassung

- Klicken Sie auf das **Symbol Kopieren** .

Ähnliche Themen

- Kontakte wiedergeben
- Lesen Sie das Transkript einer Audioaufzeichnung
- Analyseaufgaben erstellen: Erstellen Sie eine fortlaufende Aufgabe mit aktivierter KI-Interaktionszusammenfassung.

Lesen Sie das Transkript einer Audioaufzeichnung

Im Bereich "Transkription" können Sie die Transkription einer Audioaufzeichnung

überprüfen. Verbindungsart: Anruf

Kontaktinhalt: Hat Transkription

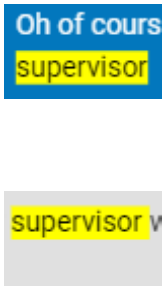
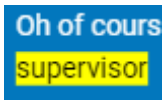
Erforderliche Lizenzen: Webex WFO Access, Analytics Essentials oder Analytics

Enterprise-Berechtigungen: Kontakte anzeigen, Sprache in Text anzeigen

In dem Fenster wird dieses Transkript als Sprechblasen angezeigt. Wenn Sie eine Aufzeichnung wiedergeben, hebt Webex WFO die Sprechblase des aktuellen Sprechers hervor. Sie können auf eine bestimmte Sprechblase klicken, um zu dieser zu springen. Sie können auch auf das Symbol Optionen klicken, um die folgenden Aktionen auszuführen:

- Suchen: Durchsucht das Transkript.
- Drucken: Druckt das Transkript.

Phrasentreffer aus Speech-to-Text-Analyseaufgaben werden gelb hervorgehoben. Die Farbe und Position der Sprechblasen variieren je nach Aufnahmetyp.

Farbe	Aufzeichnungstyp	Beschreibung
	Stereo	Sprechblasen für den eingehenden Audiostream sind blau und rechtsbündig, während Sprechblasen für den ausgehenden Stream grau und linksbündig ausgerichtet sind.
	Mono	Sprechblasen für den Audiostream sind blau und linksbündig.

Wenn Sie Cisco Analytics-Funktionen installiert haben, enthalten die Sprechblasen auch Symbole, die alle zugehörigen negativen oder positiven Stimmungswerte darstellen.

Ähnliche Themen

- Analyseaufgaben erstellen: Konfigurieren von Webex WFO zum Transkribieren von Kontakten

Phrasenanalyse für einen Kontakt anzeigen

Im Bereich "Phrasentreffer" wird angezeigt, an welcher Stelle im Kontakt der Kunde oder Agent Wörter oder Phrasen erwähnt, die für Ihr Contact Center von Bedeutung sind. Diese Wörter oder Ausdrucksgruppen werden von Analytics-Aufgaben gefunden und als "Ausdruckstreffer" bezeichnet.

HINWEIS Phrasentreffer werden in der Transkription ebenfalls gelb hervorgehoben, sofern vorhanden.

Verbindungsart: Anruf

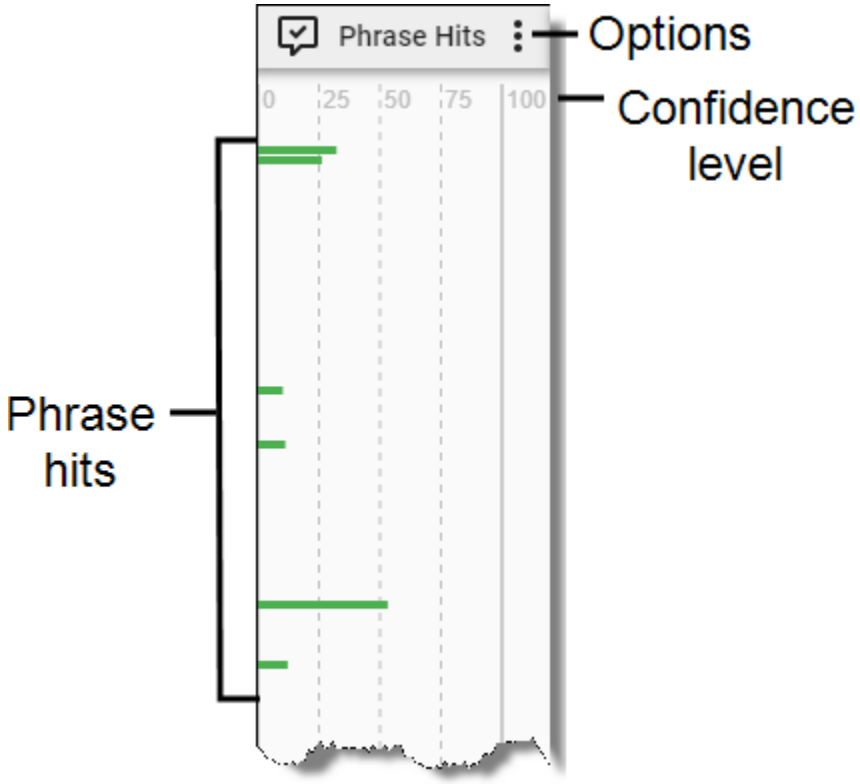
Kontaktinhalt: Hat Transkription

Erforderliche Lizenzen: Analytics oder Webex WFO-

Zugriffsberechtigungen Erforderlich: Kontakte anzeigen,

Sprechanalyse anzeigen

Webex WFO weist jeder getroffenen Phrase eine Konfidenzstufe zu. Dieses Konfidenzniveau gibt auf einer Skala von 0 bis 100 an, wie sicher Webex WFO der Task ist, der die Phrase genau erkannt hat. Phrasentreffer mit höheren Konfidenzstufen erscheinen länger als Phrasentreffer mit niedrigeren Konfidenzniveaus.



Sie können auf einen Phrasentreffer klicken, um den Schieberegler für die Timeline dorthin zu verschieben, oder Sie können den Mauszeiger über einen Phrasentreffer bewegen, um eine QuickInfo mit weiteren Details anzuzeigen. Wenn Sie in der Symbolleiste des Media Players auf das Symbol "Vergrößern" klicken, wird für jeden Phrasentreffer das Wort oder der Ausdruck angezeigt, das bzw. der von WFO erkannt Webex.

Verwenden Sie das Optionen-Symbol, um die Kategorien von Phrasentreffern auszuwählen.

Erkennen von Phrasentreffern

Phrasen werden auf der Seite "Phrasen-Manager" konfiguriert und kategorisiert (siehe Erstellen und Verwalten von Phrasen und Phrasenkategorien), und sie werden nach Aufgaben durchsucht, die auf der Seite "Task-Manager" geplant sind (siehe Erstellen von Analyseaufgaben).

Jede Phrase hat einen Textwert. Es kann auch einen phonetischen Wert haben, wenn einer konfiguriert ist.

- Sprache-zu-Text-Aufgaben transkribieren Audioaufzeichnungen und durchsuchen das resultierende Transkript nach Textwerten.
- Phonetics Analytics-Aufgaben durchsuchen Audioaufzeichnungen nach phonetischen Werten.

Die Ergebnisse beider Aufgaben werden im Panel "Phrasentreffer" angezeigt.

> **HINWEIS:** In diesem Fenster werden keine Treffer angezeigt, deren Konfidenzniveau niedriger ist als das minimale Konfidenzniveau, das der Phrase während der Konfiguration zugewiesen wurde. Wenn Sie z. B. ein Konfidenzniveau von
> 20 für die Phrase "Schlechter Kundenservice" ausgewählt ist, zeigt das Panel Phrasentreffer für "Schlechter Kundenservice" nur an, wenn das Vertrauensniveau 20 oder höher beträgt.

Jeder Phrasentreffer beginnt zwei Sekunden vor dem Phrasentreffer und endet zwei Sekunden danach. Das Konfidenzniveau basiert auf Wahrscheinlichkeiten, sodass der exakte Treffer möglicherweise nicht genau mit dem markierten Bereich übereinstimmt. Webex WFO kann Mehrfachphrasentreffer auflösen. Wenn zwei ähnliche Phrasen innerhalb von 200 Millisekunden erkannt werden, wird der Phrasentreffer mit der höchsten Vertrauensstufe zum primären Treffer; alle anderen Treffer werden zu sekundären Treffern und werden anders indexiert.

Die Kopfzeile des Tooltips enthält die Phrase, die von der Aufgabe erkannt wurde. In der folgenden Tabelle werden die anderen Felder des Tooltips beschrieben.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Die Kategorie, zu der die Phrase gehört, die auf der Seite "Phrasenmanager" zugewiesen wird.
Quelle	Der Typ der Analyseaufgabe, die den Phrasentreffer erkannt hat. Folgende Werte sind möglich: ▪ Phonetik: Die Phrase wurde in einer Audioaufzeichnung gefunden. ▪ Sprache-zu-Text: Die Phrase wurde in der Transkription einer Audioaufzeichnung gefunden.
Starten	Die Differenz zwischen dem Beginn der Audioaufzeichnung und dem Moment, in dem die Phrase gefunden wurde. Das Format ist HH:MM.
Dauer	Die Dauer der Phrase. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS. **HINWEIS:** Dieses Feld zeigt keine Werte in Millisekunden an. Wenn die Dauer kürzer als eine Sekunde ist, zeigt das Feld 00:00:00 an.
Vertrauen	Das Konfidenzniveau der getroffenen Phrase.
Kanal	Der Audiostream, in dem der Phrasentreffer erkannt wurde. Für Stereoaufnahmen sind folgende Werte möglich: ▪ 1: Der ausgehende Stream.

- 2: Der eingehende Stream.

Ähnliche Themen

- Erstellen und Verwalten von Phrasen und Phrasenkategorien: Konfigurieren Sie die Phrasen, nach denen in Kontakten gesucht werden soll.
- Create Analytics-Tasks: Konfigurieren Sie Webex WFO, um Kontakte auf Phrasentreffer zu analysieren

Sentiment für einen Kontakt anzeigen

Die Stimmung gibt den allgemeinen emotionalen Ton (positiv, negativ oder neutral) des Gesprächs zwischen dem Agenten und dem Kunden während des gesamten Kontakts an. Webex WFO unterstützt die Stimmungsanalyse für englische Anrufe, E-Mails und Textkontakte. Für Anrufe erfordert die Stimmungsanalyse eine Sprache-zu-Text-Transkription. Für E-Mails und Textkontakte erfordert die Stimmung eine Textanalyse.

Verbindungsart: Anruf

Kontaktinhalt: Hat Transkription

Erforderliche Lizenzen: Analytics oder Webex WFO-Zugriff

Erforderliche Berechtigungen: Kontakte anzeigen, Sprache-zu-Text-Analyse anzeigen

Stimmung für Anrufe

Im Bereich "Stimmung" wird die Stimmung für Anrufe angezeigt. Im Bereich werden Äußerungen mit einer positiven oder negativen Stimmungsbewertung als farbcodierte Segmente im Audiostream angezeigt, in dem sie gesprochen wurden.

> **HINWEIS** Eine Äußerung ist eine ununterbrochene Reihe von Wörtern, die von einer einzelnen Person gesprochen werden. Eine Äußerung kann mehrere Sätze enthalten.

Klicken Sie auf eine Äußerung, um den Zeitachsenschieberegler dorthin zu verschieben. Dabei hebt Webex WFO die Sprechblase in der Transkription hervor, die von der Stimmungsaufgabe analysiert wurde, um das positive oder negative Ergebnis zu erzielen. Die Sprechblase enthält ein Symbol, das auch den Stimmungswert angibt (siehe Tabelle unten). Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Äußerung, um eine Vorschau dieses Texts anzuzeigen.

Beschreibungen von Äußerungen und Kanälen

In der folgenden Tabelle werden die Farben der Äußerungssegmente und die zugehörigen Symbole beschrieben.

HINWEIS : Im Bereich "Stimmung" werden keine Äußerungen angezeigt, die eine neutrale Stimmungsbewertung aufweisen.

Farbe	Beschreibung
	Details Die Äußerung weist eine positive Stimmungsbewertung auf. Sprechblasen-Symbol

Farbe	Beschreibung	
	Details	Die Äußerung weist eine negative
	Stimmungsbewertu	f. Sprechblasen-Symbol

Welche Streams verfügbar sind, hängt vom Aufzeichnungstyp ab.

Aufzeichnung Typ	Beschreibung
Stereo	Äußerungen werden durch die folgenden Audiostreams unterteilt: ▪ 1: Die Äußerung erfolgt im eingehenden Audiostream. ▪ 2: Die Äußerung erfolgt im ausgehenden Audiostream.
Mono	Der einzige Audiostream ist 1. Alle ein- und ausgehenden Äußerungen erfolgen in diesem Stream.

Sentiment für E-Mails und Textkontakte

Schriftliche Kontakte haben im Abschnitt "Analysen" des Bereichs "Details" eine Gesamtstimmungsbewertung.

Ähnliche Themen

- Lesen Sie das Transkript einer Audioaufzeichnung
- Analyseaufgaben erstellen: Konfigurieren Sie Webex WFO so, dass Kontakte auf Stimmungen analysiert werden

Laden Sie Kontakte auf Anforderung herunter

Einige Anrufkontaktdaten (Audio- und/oder Bildschirmaufzeichnungen) sind aufgrund des Datenspeicherstatus zunächst möglicherweise nicht verfügbar, wenn Sie auf einen Doppelklick klicken, um einen Anruf wiederzugeben.

Wenn eine Anrufaufzeichnung ganz oder teilweise nicht verfügbar ist, werden Sie gefragt, ob Sie den sofort verfügbaren Teil wiedergeben oder den nicht verfügbaren Teil herunterladen möchten. In einem Dialogfeld mit Informationen zum Audio- und Bildschirmspeicher wird der Status jeder Komponente angezeigt:

- N/Z – Mit diesem Kontakt sind keine Audio- oder Bildschirmdaten verknüpft.
- Cold Storage: Die Daten befinden sich in Cold Storage. Beim Abrufen der Daten kann es zu einer Verzögerung kommen.

- Sofortiger Speicher: Die Daten stehen zur sofortigen Wiedergabe zur Verfügung.

Wenn Sie die Teile herunterladen, die nicht verfügbar sind, werden Sie benachrichtigt, sobald die Aufzeichnung verfügbar ist.

Zuweisen und Freigeben von Kontakten

Das Zuweisen und Freigeben von Kontakten umfasst Folgendes:

- Überprüfen Sie die Ihnen zugewiesenen Aufzeichnungen.
- Erstellen Sie eine URL (Uniform Resource Locator) für eine Aufzeichnung und senden Sie sie als Hyperlink über eine Chat-Nachricht oder E-Mail an andere.
- Exportieren Sie die Mediendateien, die mit einem Kontakt verknüpft sind.
- Exportieren Sie mehrere Kontakte an einen externen Speicherort.

Auf Kontakte zugreifen, die Ihnen zugewiesen sind

Auf der Seite "Kontaktwarteschlange" werden alle Kontakte angezeigt, die Ihnen zur Kalibrierung, Evaluierung oder Überprüfung zugewiesen wurden. Kontakte können Ihnen über *Kontaktzielaufgaben* oder *Ad-hoc-Aufgaben* zugewiesen werden.

Aufgabentyp	Definition
Kontaktzielaufgabe	Wenn der Administrator ein Kontaktziel für Sie erstellt hat, Webex WFO Ihnen wird automatisch eine Anzahl an Kontakten zugewiesen, die Sie pro Tag, Woche oder Monat abschließen müssen. Sie können auch ein Kontaktziel für ein bestimmtes Datum zugewiesen bekommen.
Ad-hoc-Aufgabe	Kontakte, die ein Teamleiter oder Administrator speziell zugewiesen hat du.

HINWEIS Kontakte müssen jünger als ein Jahr sein, damit sie in Ihrer Kontaktwarteschlange angezeigt werden. Wenn ein Administrator Ihnen eine Ad-hoc-Aufgabe für Kontakte zuweist, die älter als ein Jahr sind, werden diese nicht in Ihrem
Schlange.

Voraussetzungen

- Ihr Unternehmen verwendet Cisco Quality Management.
- Sie verfügen über folgende Berechtigungen:

  - Kontakte anzeigen
  - Kontaktziel anzeigen
  - Kontakt evaluieren (erforderlich, um die Evaluierungsziele zu erreichen)
  - Kontakt kalibrieren (erforderlich, um die Kalibrierungsziele zu erreichen)
- Ein Teamleiter hat Ihnen Kontakte in einer Ad-hoc-Aufgabe zugewiesen, oder ein Administrator hat ein Kontaktziel erstellt und Ihnen zugewiesen.

Position der Seite

Kontaktwarteschlange

Prozeduren

Mit Ihnen zugewiesenen Aufzeichnungen arbeiten

1. Lesen Sie die Informationen in den **Spalten Aktion**, **Fälligkeitsdatum** und **Anweisungen** . Sie müssen möglicherweise seitwärts blättern, um diese Spalten anzuzeigen. Folgende Arten von Aktionen werden beschrieben:

Aktion	Was Sie tun müssen
Kalibrierung	Bewerten Sie den Kontakt. Ihre Bewertung wird mit den Beiträgen anderer Prüfer verglichen, um die Konsistenz unter den Prüfern sicherzustellen.
Evaluierung	Bewerten Sie die Qualität des Kontakts.
Rezension	Geben Sie die Aufzeichnung oder einen Teil der Aufzeichnung gemäß den Anweisungen der Person wieder, die den Task erstellt hat.

2. Doppelklicken Sie auf die Aufgabe. Der Kontakt wird in einem neuen Tab geöffnet.
3. Geben Sie den Kontakt wieder, bewerten Sie ihn nach Bedarf, und schließen Sie die Registerkarte.
4. Kehren Sie zur Seite "Kontaktwarteschlange" zurück und klicken Sie auf **"Aktualisieren** ". Wenn Sie die Aufgabe beendet haben, wird sie von der Seite ausgeblendet.

> **HINWEIS** Kontaktziele können mehr als einen Kontakt enthalten. Auf der Seite "Kontaktwarteschlange" wird für jedes Ihnen zugewiesene Ziel jeweils ein Kontakt angezeigt. Sobald Sie mit der Arbeit mit dem ersten Kontakt fertig sind
> Vom Ziel aus weist Ihnen Webex WFO einen weiteren Kontakt zu, bis Sie alle Aufgaben für dieses Kontaktziel erledigt haben.

Hinzufügen oder Entfernen von Spalten auf der Seite "Kontaktwarteschlange"

1. Klicken Sie auf **Einstellungen** . Das **Fenster "Felder** konfigurieren" wird geöffnet.
2. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um eine Spalte hinzuzufügen. Um eine Spalte zu entfernen, deaktivieren Sie das zugehörige Kontrollkästchen.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Das **Fenster "Felder** konfigurieren" wird geschlossen.

Die Kontaktwarteschlange enthält dieselben Spalten wie die Seite "Interaktionen" (siehe Anpassen der Spalten auf der Seite "Interaktionen") sowie die folgenden Felder:

Spaltenname	Beschreibung
Aktion	Der Typ der Aufgabe
Ad-hoc-Aufgaben-ID	Die ID der Ad-hoc-Aufgabe für diesen Kontakt
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem Sie diese Aufgabe abschließen müssen
Aufgabenname	Der Name der Aufgabe oder des Kontaktziels
Anweisungen werden, die	Alle spezifischen Anweisungen für die Aufgabe, die von der Person bereitgestellt hat die Aufgabe erstellt

Ähnliche Themen

- —Informationen zum Abschließen und Übermitteln von Evaluierungen und Kalibrierungen.
- Anpassen der Spalten auf der Seite "Interaktionen" – Definitionen für die anderen Spalten, die in der Kontaktwarteschlange angezeigt werden.
- Manuelles Zuweisen von Überprüfungen, Bewertungen und Kalibrierungen – Anweisungen für Teamleiter zum Erstellen einer Ad-hoc-Aufgabe.
- Automatisches Zuweisen von Überprüfungen, Bewertungen und Kalibrierungen – Anweisungen für Administratoren zum Erstellen eines Kontaktziels.

Markieren von Kontakten für Schulungs- oder HR-Zwecke

Die Markierung von Kontakten für Schulungs- oder HR-Zwecke ermöglicht es Ihnen, diese Kontakte später leicht zu finden, um sie als Schulungsbeispiele zu verwenden oder an die Personalabteilung weiterzuleiten.

HINWEIS Durch das Markieren von Kontakten werden Kontakte nicht automatisch an ein Schulungs- oder HR-System gesendet. Was mit diesen Kontakten geschieht, hängt davon ab, wie Webex WFO in Ihrem Unternehmen verwendet wird.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte anzeigen.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Für Schulung markieren" und/oder die Berechtigung "Für HR markieren".
- Sie haben Aufzeichnungen in Ihrem Bereich.

Position der Seite

Interaktionen > Doppelklicken Sie auf einen Kontakt

Sie können den Media Player auch öffnen, indem Sie an einer der folgenden Stellen auf einen Kontakt klicken:

- Die Seite "Agent-Explorer"
- Im Detailbereich eines Analyse-Widgets
- Im Daten-Explorer

Prozeduren

Markieren eines Kontakts für Schulungszwecke

1. Doppelklicken Sie auf den Kontakt, um ihn zu öffnen.
2. Klicken Sie auf das Symbol Optionen (obere rechte Ecke der Seite).
3. Wählen Sie "Für Schulung **markieren" aus**.

Markieren eines Kontakts für HR

1. Doppelklicken Sie auf den Kontakt, um ihn zu öffnen.
2. Klicken Sie auf das Symbol Optionen (obere rechte Ecke der Seite).
3. Wählen Sie Für HR markieren aus .

Ähnliche Themen

- Kontakte suchen: Suchen Sie später mit dem Filter "Aufzeichnungsmarkierungen" nach markierten Kontakten.
- Kontakte wiedergeben
- Kontakte markieren: Das Markieren von Kontakten ist eine weitere Möglichkeit, Kontakte beiseite zu legen, die Sie später wiederfinden möchten.

Kontakt markieren

Der Webex WFO-Administrator steuert, wie lange Kontakte auf der Seite "Interaktionen" verfügbar sind. Wenn Sie einen Kontakt jedoch länger als den Standardaufbewahrungszeitraum Ihres Unternehmens aufbewahren möchten, können Sie ihn markieren. Durch das Markieren eines Kontakts wird eine neue Aufbewahrungszeit auf diese Aufzeichnung angewendet. Je nachdem, wie Ihre Organisation das Tagging verwendet, bewahrt Webex WFO markierte Kontakte länger oder kürzer auf als nicht getaggte Kontakte (siehe Verwalten von Datenaufbewahrungsrichtlinien für QM und Analytics).

> **HINWEIS** Durch das Markieren eines Kontakts werden einige QM Workflow-Regeln außer Kraft gesetzt. Wenn Sie ein Tag anwenden, bevor ein QM-Workflow ausgeführt wird, behält Webex WFO diesen Kontakt und alle zugehörigen Medien, wie z. B. Audio- und Bildschirmaufzeichnungen, unabhängig von den Aufbewahrungsrichtlinien des Workflows. Wenn Sie einen Tag anwenden, nachdem ein QM-Workflow ausgeführt wurde, wirkt sich dieser Tag nur auf die Audioaufzeichnung dieses Kontakts aus. Das bedeutet, dass die QM Workflow-Richtlinie für die Bildschirmaufzeichnung dieses Kontakts gilt, aber das Tagging die Workflow-Richtlinie für den Audioanruf überschreibt. Wenn Webex WFO die Audioaufzeichnung wiederverwendet hat, weil ein QM-Workflow ausgeführt wurde, wird die Audioaufzeichnung wiederhergestellt. Weitere Informationen zu QM-Workflows finden Sie unter Automatisieren von QM-Workflows.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Kontakt markieren" und/oder "Markierung für Kontakt aufheben".
- Ihre Rolle und Ihr Bereich erlauben Ihnen das Anzeigen von Aufzeichnungen.

Position der Seite

Wechselwirkungen

Prozeduren

Kontakt markieren

1. Wählen Sie den Kontakt aus (öffnen Sie ihn nicht).
2. Klicken Sie auf **Kontakt** markieren (oben rechts auf der Seite). Das Symbol wird zum Symbol "Markierung des Kontakts aufheben".

Markierung eines Kontakts rückgängig machen

Wenn Sie die Markierung eines Kontakts rückgängig machen, wird der Standardaufbewahrungszeitraum Ihres Unternehmens auf den Kontakt angewendet.

1. Wählen Sie den Kontakt aus (öffnen Sie ihn nicht).
2. Klicken Sie auf **Markierung des Kontakts** aufheben (oben rechts auf der Seite). Das Symbol wird zum Symbol "Kontakt markieren".

Ähnliche Themen

- Richtlinien zur Datenaufbewahrung für QM und Analytics verwalten: Legen Sie die Aufbewahrungszeiträume Ihres Unternehmens für markierte und nicht getaggte Kontakte fest.
- Automatisieren QM Workflows: Erstellen Sie Regeln für Webex WFO, um Aufzeichnungen automatisch zu verwalten.

Erstellen von Hyperlinks zu Aufzeichnungen

Sie können eine URL (Uniform Resource Locator) für eine Aufzeichnung erstellen und sie als Hyperlink über eine Chat-Nachricht oder E-Mail an andere senden. Der Link verweist den Browser des Empfängers auf Interaktionen, sobald der Empfänger über die Webex WFO-Anmeldeseite authentifiziert wurde. Sobald der Empfänger authentifiziert ist, wird die Aufzeichnung im Media Player geöffnet.

Das URL-Basisformat lautet wie folgt:

http://<web Server>/index.html#/recordings/<contactID>

oder

https://<web Server>/index.html#/recordings/<contactID>

Dabei gilt:

<Webserver> ist der Hostname oder die IP Adresse des Servers, der Webex WFO hostet.

<contactID> ist die Kontakt-ID für die Aufzeichnung.

> **HINWEIS:** URLs haben /ccr nach der ID für alle Aufzeichnungen außer Root-Aufzeichnungen. Eine Stammaufzeichnung ist eine Administratoransicht für Besitzer, die nur Gateway-Aufzeichnungen verwenden. Eine URL ohne /ccr am Ende leitet auf eine mit /ccr am Ende weiter.

Kontakt exportieren

Sie können einen Kontakt herunterladen, um ihn außerhalb des Webex WFO Media Players wiederzugeben. Webex WFO exportiert Aufzeichnungen im WebM-Format. Diese Aufnahmen werden möglicherweise automatisch auf Ihrem Gerät abgespielt, oder Sie müssen möglicherweise einen Open-Source-Mediaplayer wie VLC Media Player (verfügbar unter videolan.com) herunterladen.

Position der Seite

Wechselwirkungen

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Aufzeichnungen exportieren".
- Sie haben die Benachrichtigung "Aufzeichnung – Export" abonniert.
- Ihr Gerät kann WebM-Dateien wiedergeben.

Prozeduren

Exportieren einer Aufzeichnung

1. Wählen Sie eine Aufzeichnung aus.
2. Klicken Sie auf **Kontakt** exportieren. Das **Fenster "Kontakt** exportieren" wird geöffnet.
3. Wählen Sie das Format aus, in das die Mediendateien exportiert werden sollen.
4. Klicken Sie auf Exportieren .
5. Klicken Sie auf **OK.** Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn der Kontaktexport abgeschlossen ist.

   > **HINWEIS:** Die für den Export eines Kontakts benötigte Zeit ist von der Länge der Aufzeichnung und davon, ob es sich um eine Bildschirmaufzeichnung handelt, abhängig.

6. Öffnen Sie die Liste der Warnungen (das Glockensymbol) oben im Fenster und wählen Sie " **Kontakt exportieren" <ID> steht zur Benachrichtigung zum Download** bereit. Das **Fenster "Warnbenachrichtigung** " wird geöffnet.
7. Folgen Sie den Anweisungen, um die Aufzeichnung herunterzuladen.

Ähnliche Themen

- Verwalten von Rollen und Berechtigungen : Weitere Informationen zu Berechtigungen.
- Benachrichtigungen konfigurieren: Weitere Informationen zu Benachrichtigungen.

Exportieren von Kontakten in großen Mengen

Exportieren Sie mehrere Kontakte mit dem Massenexport von Kontakten an einen externen Speicherort. Nachdem dem Besitzer eine Lizenz zugewiesen wurde, kann jeder Benutzer mit Berechtigungen für den Massenexport einen Export erstellen. Mit dieser Funktion wird ein Verzeichnis an einem ausgewählten externen Speicherort erstellt, das Audio- oder Videodateien im von Ihnen angegebenen Format, eine CSV Datei mit Kontaktmetadaten und Analytics-Daten mit Transkriptionen enthält.

HINWEIS Die Metadaten, die exportiert werden können, werden vom Webex WFO-Administrator festgelegt. Nur exportierbare Metadaten werden in CSV Format gespeichert.

HINWEIS Der Massenexport von Stammaufzeichnungen durch Kontakte wird nicht unterstützt.

WICHTIG: Mit dem Massen-Kontaktexport können Sie insgesamt bis zu 1.000 Kontakte pro Tag und Mandant exportieren. Wenn Sie mehr als 1.000 Kontakte pro Tag exportieren möchten, fügen Sie eine Lizenz für den erweiterten Massenexport von Kontakten hinzu
Ihr Mandant. Wenden Sie sich an Ihren Customer Success Manager, um diese Lizenz anzufordern.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung zum Exportieren von Massenkontakten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen.
- Sie haben einen konfigurierten externen Speicherort. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen externer Speicherorte.

Position der Seite

Wechselwirkungen

Prozeduren

Planen Sie den Massenexport von Kontakten so, dass er automatisch in den von Ihnen festgelegten Intervallen ausgeführt wird, oder führen Sie sofort einen Massenexport von Kontakten aus. Überwachen Sie den Status einer Exportanforderung auf der Seite "Überwachung des Massenkontaktexports" (Anwendungsverwaltung > globale >-Überwachung > Überwachung des Massenkontaktexports).

Planen eines wiederkehrenden Massenkontaktexports

1. Erstellen und speichern Sie auf der Seite Interaktionen einen Filtersatz (siehe Kontakte suchen).

   WICHTIG: Sie müssen alle Filter, die Sie Ihrem Filtersatz hinzufügen, vollständig konfigurieren. Wenn Sie nicht alle Filter vollständig konfigurieren, schlägt der Massen-Kontextexport fehl.

   BEISPIEL Sie fügen den **Filter "Predictive Net Promoter Score** " zu Ihrem Filtersatz hinzu. Sie wählen **"Ist gleich"** aus der **Dropdown-Liste "Operator** ", geben aber im Feld "Ergebnis **" keine Zahl** ein. Wenn dieser Filter nicht vollständig konfiguriert ist, schlägt der Export von Massenkontakten fehl.

2. Klicken Sie auf das **Symbol Optionen** und anschließend auf Massenexport **von**Kontakten.
3. Klicken Sie auf die **Registerkarte Neuer Export** .
4. Konfigurieren Sie den Export entsprechend der Definition in den unten beschriebenen Feldern.

   Exportname – Geben Sie einen Namen für die Exportdatei für Massenkontakte ein.

   Gespeicherte Suche : Wählen Sie Ihren gespeicherten Filtersatz aus.

   Speicherort – Wählen Sie den externen Speicherort aus, in den Sie die Kontakte exportieren möchten.

   Medientyp – Wählen Sie das Dateiformat aus, in das Webex WFO Audio- und Videodateien exportiert.

   - **Audio-/Videoformate – Wählen Sie das Dateiformat** aus, in das die Audio-/Videomedien exportiert werden sollen. Nur für Kontakte mit Audio- und Bildschirmaufzeichnungen verfügbar.
   - **Nur-Audio-Formate** : Wählen Sie das Dateiformat aus, in das die reinen Audiomedien exportiert werden sollen. Nur für Kontakte mit Audioaufzeichnungen verfügbar.
   - **Keine** : Wählen Sie Nur **Transkriptionen aus** , um nur Transkripts zu exportieren.

   Analytics-Ausgabeformat : Wählen Sie das Dateiformat aus, in das Sie Analytics-Transkriptionsdaten exportieren möchten: JSON oder XML. Wenn Sie "Kein" **auswählen**, exportiert Webex WFO keine Analytics-Transkriptionsdaten. Wählen Sie **"Keine** ", um nur eine CSV Datei mit Metadaten zu exportieren.

5. Wählen Sie Geplante Ausfuhr **senden aus, und planen Sie**den Export wie unten beschrieben.

   Wöchentlich – Wählen Sie einen oder mehrere Wochentage aus, und wählen Sie dann die Uhrzeit aus, zu der Webex Kontakte von WFO exportiert werden sollen.

   Monatlich – Wählen Sie den Tag des Monats und dann die Uhrzeit aus, an der Webex WFO die Kontakte exportieren soll.

6. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Wenn Sie einen geplanten Massenkontaktexport erstellen, wird der Export Webex WFO gespeichert. Um den Export zu bearbeiten, klicken Sie auf die **Registerkarte "Export** gespeicherter Kontakte" und wählen Sie den Export aus der **Dropdown-Liste "Dateiname** des gespeicherten Exports" aus.

HINWEIS: Der erste geplante Export (wöchentlich oder monatlich) muss nach der nächsten geplanten Ausführung der Aufgabe "dynamische App-Aktualisierung" erfolgen. Andernfalls findet der erste geplante Export nicht statt.
Obwohl zukünftige Exporte dies tun werden. Standardmäßig wird die Aufgabe "dynamische App-Aktualisierung" alle fünfzehn Minuten ausgeführt. Wenden Sie sich an den Systemverwalter, um diesen Zeitplan zu überprüfen.

Sofortiges Exportieren von Kontakten

1. Erstellen und speichern Sie auf der Seite Interaktionen einen Filtersatz (siehe Kontakte suchen).

   WICHTIG: Sie müssen alle Filter, die Sie Ihrem Filtersatz hinzufügen, vollständig konfigurieren. Wenn Sie nicht alle Filter vollständig konfigurieren, schlägt der Massen-Kontextexport fehl.

   BEISPIEL Sie fügen den **Filter "Predictive Net Promoter Score** " zu Ihrem Filtersatz hinzu. Sie wählen **"Ist gleich"** aus der **Dropdown-Liste "Operator** ", geben aber im Feld "Ergebnis **" keine Zahl** ein. Wenn dieser Filter nicht vollständig konfiguriert ist, schlägt der Export von Massenkontakten fehl.

2. Klicken Sie auf das **Symbol Optionen** und anschließend auf Massenexport **von**Kontakten.
3. Klicken Sie auf die **Registerkarte Neuer Export** .
4. Konfigurieren Sie den Export wie unten beschrieben.

   Exportname – Geben Sie einen Namen für die Exportdatei für Massenkontakte ein.

   Gespeicherte Suche : Wählen Sie Ihren gespeicherten Filtersatz aus.

   Speicherort – Wählen Sie den externen Speicherort aus, in den Sie die Kontakte exportieren möchten.

   Medientyp – Wählen Sie das Dateiformat aus, in das Webex WFO Audio- und Videodateien exportiert.

   - **Audio-/Videoformate – Wählen Sie das Dateiformat** aus, in das die Audio-/Videomedien exportiert werden sollen. Nur für Kontakte mit Audio- und Bildschirmaufzeichnungen verfügbar.
   - **Nur-Audio-Formate**: Wählen Sie das Dateiformat aus, in das die reinen Audiomedien exportiert werden sollen. Nur für Kontakte mit Audioaufzeichnungen verfügbar.
   - **Keine** : Wählen Sie Nur **Transkriptionen aus** , um nur Transkripts zu exportieren.

   Analytics-Ausgabeformat : Wählen Sie das Dateiformat aus, in das Sie Analytics-Transkriptionsdaten exportieren möchten: JSON oder XML. Wenn Sie "Kein" **auswählen**, exportiert

Webex WFO keine Analytics-Transkriptionsdaten. Wählen Sie **"Keine** ", um nur eine CSV Datei mit Metadaten zu exportieren.

5. Wählen Sie "Export sofort **senden" aus**.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Genehmigungsvoraussetzungen für den Export von Massenkontakten

Cisco fordert Sie auf, einen Lizenztyp für den Massenexport von Kontakten auszuwählen.

- **Standardlizenz** – Exportieren Sie täglich bis zu 1.000 Kontakte über die Benutzeroberfläche.
- **Leistungslizenz**: Exportieren Sie Kontakte in großen Mengen, indem Sie in regelmäßigen Abständen jeden Tag mehrere Kontaktexportaufträge konfigurieren.

HINWEIS Standardmäßig ist jeder Exportbatch auf 10.000 pro Auftrag beschränkt, wobei die maximale Anzahl der Gesamtkontakte pro Tag bei 40.000 mit der Performance-Lizenz liegt. Wenn eine Erhöhung dieser
Wenden Sie sich an Cisco Professional Services oder den Cisco Support Services.

Daten, die in der CSV-Datei für den Massenkontaktexport enthalten sind

In der folgenden Tabelle werden die Datenfelder beschrieben, die in der CSV-Datei für den Massenkontaktexport enthalten sind. Wenn der Kontakt wiederverwendet, aber noch nicht endgültig gelöscht wurde, wird in allen Feldern außer der Kontakt-ID "######" angezeigt.

Feld	Typ	Max Länge	Beschreibung
Kontakt-ID	Ganzzahl	64	Die eindeutige ID des Kontakts.
Nachname	Zeichenfolge	60	Vorname des Agenten.
Vorname	Zeichenfolge	60	Nachname des Agenten.
Gruppenname	Zeichenfolge	60	Der Name der Gruppe des Agenten.
Teamname	Zeichenfolge	60	Name des Teams des Agenten.
Rufnummer	Zeichenfolge	64	Die Anrufer-ID oder ANI des Anrufers. Wenn die anrufende Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet.
Angerufene Nummer	Zeichenfolge	64	Die DID- oder DNIS-Nummer des Telefons, bei dem der Anruf eingegangen ist.

Feld	Typ	Max Länge	Beschreibu
			Wenn die angerufene Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet.
Datum	Datum	10	Datum des Kontakts. Das Format ist TT/MM/JJJJ.
Zeit	Zeit	5 + 2	Startzeit des Kontakts. Das Format ist HH:MM AM oder PM.
Zeitzone	Zeichenfolge	60	Die Zeitzone, in der der Kontakt erstellt und der Anruf aufgezeichnet wurde. **BEISPIEL** Amerika/Chicago **HINWEIS:** Dieses Feld weist nicht das UTC-Format auf.
Punktzahl	Ganzzahl	64	Das dem Kontakt zugewiesene Evaluierungsergebnis.
Ursache Grund	Zeichenfolge	64	Der Grund, weshalb die Konversation aufgezeichnet wurde. Aus diesem ist in der Aufzeichnungsregel festgelegt.
Aufzeichnungstyp	Zeichenfolge	64	Der Aufzeichnungstyp dieses Geräts. Gültig Werte: ▪ AACC MLS-Aufnahme ▪ Acme-Paketaufzeichnung ▪ AudioCodes-Aufzeichnung ▪ AWS Connect-Aufzeichnung ▪ BroadSoft-Aufzeichnung ▪ CUBE-Aufzeichnung ▪ Endpunktaufzeichnung ▪ Ereignisbenachrichtigung ▪ Fünf 9 VCC-Aufnahme

Feld	Typ	Max Länge	
			▪ Genesys-Aufzeichnung ▪ IP Office-Aufzeichnung ▪ MediaSense-Aufzeichnung ▪ Aufzeichnung mehrerer Registrierungen ▪ Netzwerkaufzeichnung ▪ Kein ▪ Versöhnung ▪ RTP Logger-Aufzeichnung ▪ Serenova-Aufnahme ▪ Einzelschritt-Konferenzaufzeichnung ▪ Sonus-Aufnahme ▪ Unbekannter Aufzeichnungstyp Möglicherweise sind nicht alle Aufzeichnungstypen verfügbar.
Anrufdauer	Dauer	8	Die Zeitdauer zwischen der Annahme des Anrufs und Der zu verwerfende Anruf, einschließlich der Klingelzeit und der erweiterten Bildschirmzeit (sofern vorhanden) im Format HH:MM:SS. Die Anrufdauer wird vom Signalisierungsdienst bezogen. Dieses Feld wird nur für Anrufe verwendet. Die in der Tabelle "Kontakte" und die im Media Player angezeigte Anrufdauer können sich aufgrund von Abweichungen zwischen der "Ereignisdauer" (Zeit zwischen Ereignissen) und der "Aufzeichnungsdauer" (Dauer in der aufgezeichneten Datei) unterscheiden. In diesen Szenarios wäre die Anrufdauer unterschiedlich: ▪ Wenn Sie die Aufzeichnungssteuerelemente API zum Anhalten verwenden,

Feld	Typ	Max Länge	Beschreibu
			Fortsetzen oder Aufzeichnung neu starten, ist die Aufzeichnungsdauer kürzer als die tatsächliche Anrufdauer. Wenn eine Aufzeichnung beispielsweise nach einer Minute erneut gestartet wird, ist die Anrufdauer eine Minute länger als Die Dauer der Aufzeichnung. ▪ Wenn Sie einen Anruf mit einer langen Klingelzeit archivieren oder bereinigen, wird die Ereignisdauer in der Tabelle "Kontakte" im Feld "Anrufdauer" angezeigt, während in Media Player die Aufzeichnungsdauer im Feld "Anrufdauer" angezeigt wird.
Agenten-ID	Zeichenfolge	64	Die System-ID des Agenten.
HR	Boolesch	3	Gibt an, ob der Kontakt für HR markiert wurde. Das Format ist Ja/Nein.
Schulung	Boolesch	3	Gibt an, ob der Kontakt für Ausbildung. Das Format ist Ja/Nein.
Status	Zeichenfolge	32	Der aktuelle Evaluierungsstatus des Kontakts. Gültig Werte: ▪ Nicht bewertet ▪ Erzielt ▪ In Bearbeitung ▪ Genehmigung ausstehend
Kontakttyp	Zeichenfolge	60	Art des Kontakts. Mögliche Werte: ▪ RUFEN ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-MAIL

Feld	Typ	Maximale Länge	Beschreibung
			▪ TEXT ▪ PLAUDERN ▪ SMS
Externe Partei	Zeichenfolge		Für Chat- oder SMS Kontakte, die E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder eine andere Kennung der Person, die mit dem Agenten interagiert hat.
Absenderadresse	Zeichenfolge	512	Filtert E-Mails, die mit Kontakten vom Typ "Kein Anruf" verbunden sind, basierend auf die E-Mail-Adressen im Feld "Von". **ANMERKUNG** Diese Option ist nur verfügbar, wenn Analytics aktiviert ist.
Empfängeradresse	Zeichenfolge	Keine Begrenzung	Filtert E-Mails, die mit Kontakten vom Typ "Kein Anruf" verbunden sind, basierend auf die E-Mail-Adressen im Feld An. **ANMERKUNG** Diese Option ist nur verfügbar, wenn Analytics aktiviert ist.
Betreff	Zeichenfolge	1000	Filtert E-Mails, die mit Kontakten vom Typ "Kein Anruf" verknüpft sind, nach dem Feld Betreff.
Name des Prüfers	Zeichenfolge	256	Der Name der Person, die den Kontakt bewertet hat.
Evaluierungsdatum	Zeichenfolge	10	Das Datum der Bewertung des Kontakts. Das Format ist MM/TT/JJJJ.
Genehmigt von	Zeichenfolge	256	Der Name der Person, die die Evaluierung genehmigt hat.
Evaluierungsformular	Zeichenfolge	64	Der Name des für die Bewertung des Kundengesprächs verwendeten Evaluierungs- oder Kalibrierungsformulars.
Kalibriert	Boolesch	3	Gibt an, ob der Kontakt für die Kalibrierung markiert wurde. Das Format ist Ja/Nein.

Feld	Typ	Max Länge	Beschreibu
MAX Schweigen	Dauer	8	Maximale Länge eines Schweigen-Ereignisses in einem Kontakt. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS.
MIN Schweigen	Dauer	8	Mindestlänge eines Schweigen-Ereignisses in einem Kontakt. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS.
DURCHSCHN Schweigen	Dauer	8	Die durchschnittliche Länge eines Schweigen-Ereignisses in dem Kontakt. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS.
Gesamte Schweigen-Dauer	Dauer	8	Gesamtlänge aller Schweigen-Ereignisse im Kontakt. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS.
Schweigen-Ereignisse	Ganzzahl	64	Anzahl der Schweigen-Ereignisse im Kontakt.
% Schweigen	Dezimal	3	Der Prozentsatz des Schweigen-Status am Anruf (in dem weder der Anrufer noch der Agent spricht). Das Format ist .99.
Max. Talkover	Dauer	8	Maximale Länge eines Talkover-Ereignisses in einem Kontakt. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS.
MIN Gespr. zu Ende	Dauer	8	Mindestlänge eines Talkover-Ereignisses in einem Kontakt. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS.
DURCHSCHN Gespr. zu Ende	Dauer	8	Durchschnittliche Dauer von Talkover-Ereignissen in dem Kontakt. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS.
Gespräch zu Ende-Dauer gesamt	Dauer	8	Gesamtlänge aller Talkover-Ereignisse in dem Kontakt. Die Zeitangabe hat das Format HH:MM:SS.
Gespr. zu Ende-	Ganzzahl	64	Anzahl der Talkover-Ereignisse in dem Kontakt.

Ereignisse			
% Gespr. zu Ende	Dezimal	3	Der prozentuale Anteil eines Anrufs, der Talkover ist. Das Format ist .99.

Feld	Typ	Max Länge	Beschreibung
Ereignisse halten	Ganzzahl	—	Anzahl der erkannten Halteereignisse.
Min. Haltedauer	Dauer	—	Die Dauer des kürzesten Halten-Ereignisses. Format = HH:MM:SS.
MAX. Haltedauer	Dauer	—	Die Dauer des am längsten gehaltenen Ereignisses. Format = HH:MM:SS.
Gesamte Haltedauer	Dauer	—	Die Gesamtdauer der Haltezeit. Format = HH:MM:SS.
Durchschn. Haltedauer	Dauer	—	Die durchschnittliche Haltezeit im Format HH:MM:SS.
% Halten	Dezimal	—	Der prozentuale Anteil des Anrufs, der sich im Status "Halten" befand.
Ende von Wechselwirkung Workflow	Zeichenfolge	64	Name des Workflows am Ende der Interaktion, der für die Kontakt.
Täglich Workflow	Zeichenfolge	64	Name des täglichen Workflows, der für den Kontakt verwendet wird.
Prädiktiv Evaluierung Punktzahl	Dezimal	3	Das prognostizierte Ergebnis eines Kontakts ohne Evaluierung Punktzahl. Webex WFO dieses prognostizierte Ergebnis zugrunde Analysedaten und frühere Evaluierungsergebnisse. Webex WFO verwendet die folgenden Analytics-Daten: Aufruf Attribute, Agentenattribute, Sprachtreffer und Desktop Aktivität. Das Format ist .99.
Net Promoter Punktzahl	Dezimal	—	Der Net Promoter Score für den Kontakt, der vom Anrufer.
Prognosenetz Promoter-Punktzahl	Dezimal	3	Der prognostizierte Score eines Kontakts ohne Net Promoter Punktzahl. Webex WFO dieses prognostizierte Ergebnis zugrunde

Feld	Typ	Maximale Länge	Beschreibung
			Analysedaten und frühere Net Promoter Scores. Webex WFO verwendet die folgenden Analytics Daten: Anrufattribute, Agentenattribute, Desktop Anwendungen, Desktop-Aktivitäten, Sprachtreffer und Anrufe Metadaten. Das Format ist .99.
Gefühl Punktzahl	Zeichenfolge	—	Stimmungsbewertung des Kontakts: positiv, negativ oder neutral.
Umfrageergebnis	Dezimal	3	Wenn dem Kontakt eine Umfrage zugeordnet ist, wird die Umfrageergebnis, ausgedrückt als Prozentsatz in Dezimalzahl Form.
Name der Umfrage	Zeichenfolge	255	Wenn dem Kontakt eine Umfrage zugeordnet ist, wird die Name der Umfrage.
ACD-ID des Agenten	Zeichenfolge	256	ACD ID des Agenten.
Zugeordneter Anruf ID	Zeichenfolge	256	Wenn der Anruf eine Konferenz oder eine Übergabe beinhaltet, wird die ID den anderen Agenten.
Textvorschau	Zeichenfolge	—	Eine Vorschau der Suchergebnisse für Ihre Suche mit dem Textsuche-Filter.
<benutzerdefiniert Metadaten>	Variiert	—	Die benutzerdefinierten Metadaten, die mit dem Kontakt verknüpft sind.

Ähnliche Themen

- Externe Speicherorte hinzufügen: Hier erfahren Sie, wie Sie einen externen Speicherort konfigurieren.
- Kontakte suchen: Hier erfahren Sie, wie Sie einen Filtersatz erstellen und speichern.
- Geplante Massenkontaktexporte überwachen: Zeigen Sie den Status Ihres Exports an.

Kontakte evaluieren

Verwalten von Evaluierungsformularen

Prüfer verwenden Evaluierungsformulare, um die Kontakte von Agenten mit Kunden zu bewerten und sicherzustellen, dass Agenten effektiv kommunizieren und die Unternehmensrichtlinien befolgen.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Evaluierungsformulare verwalten".
- Für jedes Formular haben Sie einen Plan für die Abschnitte, die Fragen in jedem Abschnitt und alle möglichen Antworten für jede Frage.
- Wenn Sie Formulare manuell gewichten, wissen Sie, wie viel Gewicht jeder Abschnitt zur Gesamtbewertung beiträgt und wie viele Punkte jede Frage wert ist.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Evaluierungsformularmanager

Prozeduren

Evaluierungsformulare bestehen aus drei Hauptkomponenten: Abschnitte, Fragen innerhalb der Abschnitte und Antwortoptionen für jede Frage.

> **BEST PRACTICE** Klicken Sie häufig auf **Entwurf** speichern. Die Formularvorschau wird aktualisiert, wenn Sie auf **Entwurf** speichern.

Schritt 1: Erstellen eines Bewertungsformulars (erforderlich)

Führen Sie zum Ausfüllen des Formulars die folgenden Schritte aus, und fahren Sie dann mit Schritt 2: Erstellen von Abschnitten (erforderlich), Schritt 3: Erstellen von Fragen (erforderlich) und Schritt 4: Antworten auf die Fragen erstellen (erforderlich) fort.

1. Klicken Sie auf **Neues Formular**.
2. Geben Sie den Namen des Formulars in das **Feld Name** ein.
3. Geben Sie im Feld "Beschreibung " eine Beschreibung ein.
4. (Optional) Um eine Genehmigung für abgeschlossene Evaluierungen anzufordern, wählen Sie Genehmigung erforderlich **aus**. Um keine Genehmigung zu erfordern, lassen Sie dieses Kontrollkästchen deaktiviert.

5. Wählen Sie eine Antwortoption für die Evaluierung aus.
   - Keine Agentenantwort auf bewertete Evaluierungen – Agenten können nicht auf bewertete Evaluierungen antworten.
   - Bewerteten Evaluierungen durch Agenten bestätigen – Agenten können angeben, dass sie ihre Evaluierungen erhalten haben.
   - Agenten erlauben, bewertete Evaluierungen anzuerkennen und Einspruch einzulegen: Agenten können eine erneute Bewertung beantragen, wenn sie mit dem Ergebnis nicht einverstanden sind.
6. Die Gesamtbewertung eines Agenten lässt sich in eine von drei Kategorien einteilen: "Erwartungen erfüllen", "Erwartungen übertreffen" oder "Verbesserung erforderlich". Um die Cutoff-Werte zwischen diesen Kategorien anzupassen (optional), klicken Sie auf die Schieberegler im **Abschnitt Bewertungsbandbereiche** und ziehen Sie sie.
7. Wählen Sie einen Formulartyp aus.
   - Prozentsatz: Die Evaluierung wird auf der Grundlage eines Prozentsatzes bewertet. Abschnitte und Fragen werden gewichtet (0 bis 100 %), und das Endergebnis ist ein Prozentsatz.

     BEISPIEL Ein Agent beantwortet vier von fünf Fragen korrekt, und die Fragen werden gleich gewichtet. Das Endergebnis des Agenten beträgt 80 %.
   - Punkte: Die Evaluierung wird auf der Grundlage eines Punktesystems bewertet. Abschnitte werden nicht gewichtet. Stattdessen bestimmt die Anzahl der Punkte, die ein Abschnitt wert ist, sein Gewicht.
8. (Optional, nur prozentuale Bewertung) Um Abschnitts- und Fragewerte manuell zu gewichten, wählen Sie "manuelle Gewichtung" aus . Wenn Webex WFO die Gewichtung automatisch berechnen soll, überspringen Sie diesen Schritt.

Schritt 2: Erstellen von Abschnitten (erforderlich)

Abschnitte sind Gruppen von Fragen. Ein Evaluierungsformular könnte z. B. die Abschnitte "Begrüßung", "Sicherheit", "Lösung" und "Schließung" enthalten. Ein Formular kann mehrere Abschnitte oder nur einen Abschnitt enthalten. Weitere Informationen zum Erstellen effektiver Abschnitte finden Sie unter Ratschläge für Evaluierungsformulare.

1. Klicken Sie auf **Abschnitt** hinzufügen.
2. Geben Sie den Namen des ersten Abschnitts in das Feld " **Abschnittstitel** " ein.
3. (Nur manuelle Gewichtung) Geben Sie im Feld "Abschnittsgewichtung **%** " an, wie stark dieser Abschnitt das Gesamtergebnis des Formulars beeinflusst. Die Summe der Gewichte für alle Abschnitte muss 100 Prozent ergeben.
4. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3, bis Sie mit dem Hinzufügen von Abschnitten fertig sind.

5. (Optional, nur manuelle Gewichtung) Um allen Abschnitten die gleiche Gewichtung zuzuweisen, klicken Sie auf **Abschnittsgewichtung** ausgleichen.

Schritt 3: Fragen erstellen (Pflichtfeld)

1. Klicken Sie auf **Frage** hinzufügen.
2. Geben Sie den Fragentext in das **Feld "Neue Frage** " ein.
3. (Optional, nur manuelle Gewichtung) Geben Sie im **Feld "Fragegewichtung %** " an, wie stark sich diese Frage auf das Gesamtergebnis des Abschnitts auswirkt. Die Summe der Gewichte für alle Fragen in diesem Abschnitt muss 100 Prozent ergeben.
4. (Optional) Geben Sie eine Beschreibung für die Frage in das **Feld Beschreibung** ein. Prüfern wird diese Beschreibung angezeigt, wenn sie das Formular zur Bewertung von Kontakten verwenden.
5. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4, bis Sie alle Abschnitte mit dem Hinzufügen von Fragen fertig haben.
6. (Optional, nur manuelle Gewichtung) Um allen Fragen in einem Abschnitt das gleiche Gewicht zuzuweisen, klicken Sie auf **"Fragegewichtung** ausgleichen".

Schritt 4: Antworten auf die Fragen erstellen (erforderlich)

In diesem Schritt erstellen Sie die Optionen, aus denen Prüfer bei der Beantwortung von Fragen in Evaluierungsformularen auswählen können. Es gibt zwei Möglichkeiten, mögliche Antworten auf Fragen hinzuzufügen: indem Sie jede Antwort manuell hinzufügen oder indem Sie eine vordefinierte Gruppe von Antworten auswählen.

Option 1: Manuelles Hinzufügen von Antworten

1. Klicken Sie auf **Antwort** hinzufügen.
2. Geben Sie den Text der Antwort in das **Feld "Option 1 Neue Antwort** " ein.
3. (Optional) Um eine nicht zutreffende Antwortoption zu erstellen, wählen Sie "Nicht zutreffend" **aus**. Nicht zutreffende Antwortoptionen haben keinen Prozent- oder Punktwert und wirken sich nicht auf das Gesamtergebnis eines Abschnitts oder Formulars aus.
4. (Optional) Um eine Antwort zu einem Key Performance Indicator (KPI) zu machen, wählen Sie KPI **aus** .

   HINWEIS Wenn Ihr Formular mehrere KPI-Antworten enthält, müssen Sie die Priorität für jede Option festlegen. Siehe
   KPI-Antworten priorisieren (erforderlich bei Formularen mit mehreren KPI-Antwortoptionen).

5. Geben Sie den Prozent- oder Punktewert für die Antwortoption in das **Feld Prozentsatz** oder **Punkte** ein.

   HINWEIS Bei Prozentformularen wird dem Agenten bei einem Prozentsatz von 100 die volle Anerkennung für seine Arbeit im Zusammenhang mit dieser Frage zugerechnet. Bei einem Prozentsatz von 0 wird dem Agenten keine Gutschrift zugeschrieben. Ein Prozentsatz von 1 bis 99
   Gibt dem Agenten eine Teilgutschrift.

6. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 5, bis Sie alle Antworten hinzugefügt haben.

7. (Optional) Um die Standardantwort der Frage zu ändern, wählen Sie die Antwort aus der **Dropdownliste** Dropdown-Liste.

> **HINWEIS:** Alle Fragen haben Standardantworten. Prüfer können bei der Bewertung eines Kontakts alle Fragen in einem Formular mit ihren Standardantworten beantworten.

Option 2: Hinzufügen von Antworten aus einer Antwortgruppe

Eine Antwortgruppe ist ein vordefinierter Satz von Antwortoptionen.

- Wählen Sie die Gruppe aus der **Dropdown-Liste "Antwortgruppe** hinzufügen" aus.

Schritt 5: Veröffentlichen Sie ein Bewertungsformular (erforderlich)

> **WICHTIG** : Veröffentlichen Sie ein Formular erst, wenn Sie mit der Erstellung fertig sind. Sie können ein veröffentlichtes Formular nicht bearbeiten.

- Klicken Sie auf **Veröffentlichen**. Das Formular wird sofort veröffentlicht und steht Prüfern zur Verfügung.

Neue Antwortgruppe erstellen

Von Ihnen erstellte Antwortgruppen sind für alle anderen Benutzer sichtbar, die Evaluierungsformulare erstellen. Webex WFO verfügt über fünf Standardantwortgruppen:

- Neue Antwortgruppe erstellen – Zwei leere Antworten, mit der Option, weitere hinzuzufügen.
- Standardmäßige Einzelantwort: Eine leere Antwort mit der Option, weitere Antworten hinzuzufügen.
- Standardantwort Ja/Nein: Die Antworten lauten "Ja" und "Nein".
- Standard Wie hat der Agent abgeschnitten? – Die Antworten lauten "Erwartungen übertroffen", "Erwartungen erfüllt" und "Verbesserung erforderlich".
- Skala (1-5) Frage – Mit Antworten können Agenten einen Teil der Punktzahl anrechnen. Sie können die Skala anpassen, um mehr oder weniger Stufen zu verwenden.

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Antwortgruppe **hinzufügen" die** Option "Neue Antwortgruppe **erstellen" aus** . Sie können auch eine vorhandene Antwortgruppe auswählen und bearbeiten.
2. Schreiben und konfigurieren Sie die Antwortoptionen nach Bedarf.
3. Klicken Sie auf das Diskett[illegible]ol.
4. Geben Sie den Namen der neuen Antwortgruppe in das Feld "Name **der** Antwortgruppe" ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

KPI-Antworten priorisieren (erforderlich bei Formularen mit mehreren KPI-Antwortoptionen)

Wenn ein Formular über mehrere KPI-Antwortoptionen verfügt, müssen Sie diese nach Priorität einstufen. Die Antwort mit der höchsten Priorität, die ein Prüfer auswählt, wird das Endergebnis des Agenten.

BEISPIEL Ein Formular verfügt über zwei KPI-Antwortoptionen: Orange und Gelb. Orange ist in der KPI-Prioritätenliste höher als Gelb, aber der Prüfer wählt bei der Bewertung eines Kontakts nicht Orange aus.
Der Prüfer wählt jedoch Gelb aus. Das Endergebnis des Agenten für diesen Kontakt wird zum Prozent- oder Punktwert, der Gelb zugewiesen ist.

1. Scrollen Sie nach unten zum **Abschnitt KPI-Priorität** am unteren Rand der Seite.
2. Klicken Sie auf die Pfeiltasten, um Fragen innerhalb der Prioritätenliste nach oben oder unten zu verschieben.

Verschieben eines Abschnitts

- Klicken Sie auf die Pfeile neben dem Abschnittstitel. ⌃ ⌄

Verschieben einer Frage innerhalb eines Abschnitts

- Klicken Sie auf die Pfeile neben dem Fragetitel. ⌃ ⌄

Verschieben einer Frage in einen anderen Abschnitt

1. Klicken Sie auf die drei Punkte neben dem Fragetitel.
2. Wählen Sie Verschieben nach [Abschnittstitel] **aus**.

Löschen eines Abschnitts

1. Klicken Sie auf die drei Punkte neben dem Abschnittstitel.
2. Klicken Sie auf **Abschnitt** löschen.
3. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Löschen einer Frage

1. Klicken Sie auf die drei Punkte neben dem Fragetitel.
2. Wählen Sie Frage **löschen aus**.
3. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Evaluierungsformulare bearbeiten

WICHTIG: Veröffentlichte Formulare können nicht bearbeitet werden. Wenn Sie ein veröffentlichtes Formular bearbeiten müssen, klonen Sie es, und bearbeiten Sie den Klon. Weitere Informationen finden Sie unter Klonen eines Evaluierungsformulars.

1. Klicken Sie in der Liste der Formulare auf **Formular** bearbeiten (das Bleistiftsymbol).
2. Bearbeiten Sie das Formular nach Bedarf.

Klonen eines Evaluierungsformulars

Wenn Sie ein neues Evaluierungsformular erstellen müssen, das einem vorhandenen Formular ähnelt, ist das Klonen des Formulars viel einfacher, als das Formular von Grund auf neu zu erstellen.

1. Klicken Sie in der Liste der Formulare auf **Formular** klonen (das Rechtecksymbol).
2. Geben Sie den Namen des Klons in das Feld ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Archivieren eines Bewertungsformulars

Sie können Formulare archivieren, die veröffentlicht werden. Archivierte Formulare können nicht für zukünftige Auswertungen verwendet werden.

1. Klicken Sie in der Liste der Formulare auf **Formular archivieren** (das Dateikastensymbol).
2. Klicken Sie auf **Ja**.

Evaluierungsformulare löschen

Sie können Formulare löschen, die bearbeitet werden können. Wenn ein Formular veröffentlicht wurde, können Sie es nicht löschen. Informationen zum Deaktivieren eines veröffentlichten Formulars finden Sie unter Archivieren eines Evaluierungsformulars.

1. Klicken Sie in der Liste der Formulare auf **Formular** löschen (das Papierkorbsymbol).
2. Klicken Sie auf **Ja**.

Evaluierungsformulare filtern

1. Klicken Sie in der Liste der Formulare auf **Filter** (das Trichtersymbol oben links auf der Seite). Daraufhin öffnet sich der **Bereich "Filter** ".
2. Klicken Sie auf **Filter** hinzufügen. Das **Dialogfeld "Filter** auswählen" wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf einen Filter in der **Spalte "Verfügbar** ", um ihn hinzuzufügen, oder klicken Sie auf einen Filter in der **Spalte "Ausgewählt** ", um ihn zu entfernen.
4. Klicken Sie auf **Filter aktualisieren**. Das **Dialogfeld "Filter** auswählen" wird geschlossen.
5. Klicken Sie auf die einzelnen Filter und wählen Sie die entsprechenden Kriterien aus.
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Evaluierungsformulare, die alle Kriterien des Filtersatzes erfüllen, werden angezeigt.

HINWEIS Um alle Filter zu löschen und alle Formulare anzuzeigen, klicken Sie auf **Zurücksetzen**.

Filter-Beschreibungen

In der folgenden Tabelle werden die Filter und ihre Kriterien beschrieben.

Filtern	Beschreibung
Erstellt von	Die Person, die das Formular erstellt hat.
Erstellungsdatum	Zeitpunkt der Erstellung des Formulars.
Formularname	Der Titel des Formulars.
Letztmalig aktualisiert	Der Zeitpunkt der letzten Bearbeitung des Formulars.
Zuletzt aktualisiert von	Die Person, die das Formular zuletzt bearbeitet hat.
Status	Der Status des Formulars: Bearbeitbar, Archiviert

oder Veröffentlicht.

Evaluierungsformulare als CSV Datei exportieren

Wenn Sie offline mit Evaluierungsformularen arbeiten möchten, können Sie das Evaluierungsformular CSV Datei exportieren, Formulare hinzufügen oder bearbeiten und die Datei importieren.

1. Klicken Sie in der Liste der Formulare auf die drei Punkte oben auf der Seite.
2. Wählen Sie Exportieren **aus**. Eine CSV Datei mit den Informationen zu allen Evaluierungsformularen wird auf Ihr Gerät heruntergeladen.

Evaluierungsformulare importieren

1. Klicken Sie in der Liste der Formulare auf die drei Punkte oben auf der Seite.
2. Wählen Sie Importieren **aus**.
3. Wählen Sie die zu importierende Datei aus. Importierte Formulare werden in der Liste angezeigt.

Eine importierte Datei muss alle Spalten in der folgenden Tabelle enthalten (von links nach rechts). Exportieren Sie zunächst die Evaluierungsformulare als CSV Datei, bearbeiten Sie die exportierte Datei und importieren Sie sie.

WICHTIG

Wenn Sie über CSV Import ein neues Bewertungsformular hinzufügen, müssen alle Felder, die IDs enthalten (formId, sectionId, questionId und answerId), 0 (null) sein. Webex WFO fügt diese IDs automatisch hinzu, wenn Sie das Formular importieren.

Wenn Sie ein vorhandenes Formular bearbeiten, ändern Sie die IDs nicht.

Spalte	Beschreibung
formId	Die ID des Bewertungsformulars. Dies ist eine Zahl.

Spalte	Beschreibung
formName	Der Name des Evaluierungsformulars.
formBeschreibung	Der Text, der das Evaluierungsformular beschreibt.
formStatus	▪ Aktiv—Das Formular ist veröffentlicht: Es steht für Evaluierungen zur Verfügung und kann nicht bearbeitet werden. ▪ Bearbeitbar: Das Formular kann bearbeitet werden. ▪ Inaktiv: Das Formular ist archiviert und kann nicht für Evaluierungen verwendet werden.
formApprovalRequired	▪ TRUE – Bewertungen, die mit diesem Formular ausgefüllt wurden, müssen genehmigt werden. ▪ FALSE – Eine Genehmigung ist nicht erforderlich.
formScoreType	▪ Prozentsatz—Die Evaluierung wird auf der Grundlage eines Prozentsatzes bewertet. ▪ Punkte: Die Evaluierung wird auf der Grundlage eines Punktesystems bewertet.
formResponseType	▪ Bestätigen – Agenten können angeben, dass sie ihre Bewertungen. ▪ Einspruch einlegen – Agenten können eine Neubewertung beantragen, wenn sie mit dem Ergebnis nicht einverstanden sind. ▪ Keine – Agenten können nicht auf bewertete Evaluierungen antworten.
formBandBreakOne	Die niedrigste Punktzahl für "erfüllt die Erwartungen".
formBandBreakTwo	Die höchste Punktzahl für "erfüllt die Erwartungen".
manualWeighting	▪ FALSE – Das Formular verwendet keine manuelle Gewichtung. ▪ TRUE: Das Formular verwendet eine manuelle Gewichtung.
sectionId	Die ID des Abschnitts. Dies ist eine Zahl.
sectionName	Der Name des Abschnitts.
sectionOrder	Eine Zahl, die die Reihenfolge festlegt, in der der Abschnitt angezeigt wird. Abschnitte werden zuerst nach der niedrigsten Nummer sortiert.

Spalte	Beschreibung
sectionWeight	Die einem Abschnitt zugewiesene Gewichtung von 0 bis 100.
questionID	Die ID der Frage. Dies ist eine Zahl.
questionText	Der Text für die Frage.
questionDescription	Die Beschreibung der Frage.
questionOrder	Eine Zahl, die die Reihenfolge festlegt, in der die Frage angezeigt wird. Die Fragen werden zuerst nach der niedrigsten Nummer sortiert.
questionWeight	Das einer Frage zugewiesene Gewicht von 0
bis 100. answerId (Antwort-ID)	Die ID der Antwort. Dies ist eine Zahl.
answerType	▪ Kumulativ – Die Punkte für diese Option werden addiert, um das Endergebnis zu erhalten, wobei angenommen wird, dass keine KPI-Optionen ausgewählt sind. ▪ KPI – Wenn ein Prüfer diese Option auswählt, ändert sich das Endergebnis für das Formular in diesen Wert. ▪ Nicht zutreffend: Diese Option hat keinen Prozent- oder Punktwert und wirkt sich nicht auf das Gesamtergebnis des Abschnitts oder Formulars aus.
answerLabel	▪ Y – Ja. ▪ N – Nein. ▪ N/A – Nicht zutreffend. ▪ <Text> – Eine angepasste Antwort.
answerIsDefault	▪ FALSCH – Diese Antwort ist nicht die Standardantwort für die Frage. ▪ TRUE – Diese Antwort ist die Standardantwort für die Frage.
answerOrder	Eine Zahl, die die Reihenfolge festlegt, in der die Antwort angezeigt wird. Die Antworten werden zuerst nach der niedrigsten Zahl sortiert.
answerPoints	Die Anzahl an Punkten, die der Antwort zugewiesen wurden.

Ähnliche Themen

- Ratschläge für Evaluierungsformulare – Ausführliche Informationen über die Funktionsweise von Evaluierungsformularen und Empfehlungen für die Erstellung effektiver Evaluierungen.
- Konfigurieren von KPIs: Einrichten von KPI-Zielen und Zuweisen zu Gruppen und Teams

Hinweise für Evaluationsformulare

Leitlinien für effektive Evaluationen

Eine Evaluierung ist das Endergebnis, das Sie von einer Quality Management-Aufzeichnungslösung erhalten. Die "Qualität" im Qualitätsmanagement ergibt sich aus der Bewertung der Methoden und der Sprache, die die Agenten bei der Arbeit mit Kunden verwenden. Evaluierungen nennen die Elemente, die die Agenten in einem Anruf verwenden sollen.

> **BEISPIEL** Der Agent beantwortet einen Anruf mit den Worten: "Guten Morgen, hier ist Bob von der Firma XYZ, wie kann ich Ihnen heute helfen?" Das Evaluierungsformular enthält drei einleitende Fragen: Hat der Agent eine
> Gruß? Hat der Agent sich und das Unternehmen identifiziert? Hat der Agent eine offene Frage gestellt? Der Prüfer beantwortet jede dieser Fragen mit "Ja".

Die Bewertung zeigt ein hervorragendes Verhalten der Agenten und die Bereiche, in denen Agenten verbessert oder geschult werden müssen. Beachten Sie bei der Implementierung von Evaluierungen die folgenden bewährten Methoden:

- Priorisieren Sie Ihre Initiativen: Beginnen Sie mit dem höchsten Wert oder der höchsten Priorität.
- Legen Sie fest, wie Erfolg aussieht: Dies ist das gewünschte Verhalten.
- Erstellen Sie ein Protokoll der Messungen und vergleichen Sie die Ergebnisse im Zeitverlauf: Wählen Sie ein Bewertungsformular aus und bleiben Sie mindestens ein Quartal lang dabei, damit Sie die Verbesserung im Laufe der Zeit messen und überprüfen können, ob Ihre Schulungen und Ihr Coaching die Leistung verbessern.
- Überprüfen Sie die Bewertungen von Agenten und geben Sie Anrufe wieder, um die Ursachen von Problemen zu ermitteln: Finden Sie heraus, wo Sie Probleme haben, und verbessern Sie die Schulung durch Ursachenanalyse.
- Vergleichen Sie Agenten, Teams und Organisationen: Messen Sie den Fortschritt auf allen Ebenen.
- Fahren Sie fort, wenn der Erfolg festgestellt wurde: Wenn in einem Abschnitt der Evaluierung keine Probleme mehr auftreten (z. B. bei Agentenbegrüßungen), können Sie ihn aus der Evaluierung entfernen. Wenn sich die Geschäftsziele Ihres Contact Centers ändern, können Sie dem Formular neue Abschnitte hinzufügen, um die Leistung der Agenten kontinuierlich zu verbessern.

Richtlinien für Fragen zu Bewertungsformularen

Beachten Sie die folgenden Tipps, wenn Sie Fragen zu Bewertungsformularen schreiben.

Verwenden Sie einfache Fragen. Einfache Fragen ermöglichen es Managern und Vorgesetzten, die Ursache für die niedrige Punktzahl eines Agenten zu untersuchen.

- Machen Sie jede Frage zu einer einzigen Frage (verwenden Sie keine Fragen innerhalb von Fragen).
- Beschränken Sie den Bereich einer Frage auf ein einzelnes messbares Ereignis.

  BEISPIEL: "Ist der Agent die Extrameile gegangen?" ist eine schlechte Frage. Was bedeutet es, die Extrameile zu gehen? Sieht es für jeden Kontakt gleich aus, die Extrameile zu gehen? Wahrscheinlich nicht.
  Identifizieren Sie stattdessen bestimmte Aktionen, die Agenten, die noch einen Schritt weiter gehen, ausführen könnten. Hat der Agent beispielsweise angeboten, sich mit dem Anrufer in Verbindung zu setzen, um sicherzustellen, dass das Problem gelöst wurde? Diese Frage fragt nach einer bestimmten Aktion, und jeder weiß, was eine "Ja"- oder "Nein"-Antwort bedeutet.

- Schreiben Sie die Frage so, dass sowohl der Prüfer als auch der Agent die Leistung des Agenten klar verstehen.

Verwenden Sie nach Möglichkeit Fragen, die mit **Ja oder Nein beantwortet werden** müssen. Ja- oder Nein-Fragen liefern klare und prägnante Antworten. Sie erfordern auch weniger Dokumentation und Zusammenarbeit, um konsistente Auswertungsmessungen zu erhalten. Diese Art von Antworten ist objektiver. Im Gegensatz dazu müssen Sie bei Zahlenbereichen Kriterien für jede Zahl im Bereich festlegen. Dies erschwert die Zusammenarbeit zwischen mehreren Prüfern.

Organisieren Sie Ihre Fragen, indem Sie sie in **verschiedene Abschnitte** einteilen. Durch die Kategorisierung von Fragen können Sie detaillierte Berichte über die Agenten- und Teamleistung in jeder Kategorie erstellen.

- Ordnen Sie Fragen und Abschnitte dem Ablauf eines typischen Anrufs zu, um den Prüfern die Bewertung der Agentenleistung zu erleichtern.

  BEISPIEL Sie erstellen drei Abschnitte mit den Namen "Begrüßung", "Auftragserfassung" und "Schließen".

- Wenn Sie die Bewertung auf Prozentbasis verwenden, weisen Sie den wichtigsten Fragen und Abschnitten eine höhere Gewichtung zu.
- Verwenden Sie nicht mehr als zehn Abschnitte in einem Evaluierungsformular.
- Verwenden Sie höchstens zehn Fragen in einem Abschnitt.

Entscheiden Sie, ob es wichtige **Fehlerquellen** gibt. Markieren Sie Fragen, die sich mit kritischem Verhalten (z. B. Höflichkeit) befassen, als Key Performance Indicators (KPIs). Wird eine solche Frage negativ bewertet, schlägt die gesamte Bewertung fehl.

Wenn Sie prädiktive Evaluierungsergebnisse **verwenden**, schreiben Sie Fragen, die sich auf die Art von Daten beziehen, die Webex WFO abruft und analysiert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Vorhersagen .

BEISPIEL: Sie verwenden QM, um das Ausmaß der Stille bei jedem Kontakt zu messen. Das Evaluierungsformular fragt: "Hat der Agent dem Kunden umgehend Aufmerksamkeit geschenkt?"

BEISPIEL Sie haben eine Analytics-Phrasenkategorie namens "Begrüßung" mit Phrasen wie "Vielen Dank für Ihren Anruf", "Mein Name ist" und "Wie kann ich Ihnen heute helfen". Im Evaluierungsformular wird gefragt: "Hat die
Den Anrufer richtig begrüßen?"

Fragen zu wesentlichen Leistungsmerkmalen (Key Performance Indicators, KPIs)

Um KPI-Fragen verwenden zu können, müssen Sie zunächst die Geschäftsziele für das Contact Center identifizieren. Bei der Aufschlüsselung der Geschäftsziele müssen Sie die herausfordernden Bereiche identifizieren und herausfinden, wie Sie den Erfolg bei der Erreichung dieser Ziele messen können. Sie können die Geschäftsziele beispielsweise wie folgt aufteilen:

- First Contact Resolution (FCR)
- Vertriebsprozess und Fähigkeiten
- Produktkenntnisse – Sie können Kontaktbewertungen verwenden, um Agenten zu identifizieren, die die Produkte nicht gut genug kennen, und dann Schulungen bereitstellen, um ihre Produktkenntnisse zu vertiefen. Bei der Bewertung eines Agenten können Sie beispielsweise folgende Fragen in Betracht ziehen:
  - Verfügt der Agent über umfassende Produktkenntnisse?
  - Handelt es sich um einen wichtigen Indikator oder um einen schwierigen Bereich?
- Versiertheit des Agenten mit Tools – Agenten haben manchmal mit vielen unterschiedlichen Tools zu tun, wenn Sie sich um Kunden kümmern (z. B. Auftragseingangstools, Agentenproduktivitätstools, Datenbanktools oder benutzerdefinierte Softwaretools, die für das Unternehmen entwickelt wurden). Mithilfe der Evaluierung können Sie die Versiertheit der Agenten mit den Tools des Kontakt-Centers überwachen und diese verbessern, indem Sie gezielt Schulungen bereitstellen.
- Durchschnittliche Anrufdauer – Einige Anrufe dauern länger als andere. Mit der Evaluierung können Sie herausfinden, welche Faktoren zu längeren Gesprächen führen, und dann Lösungen bereitstellen, damit weniger lange Anrufe stattfinden und die durchschnittliche Anrufdauer verbessert wird.

Wenn Sie Ihre Geschäftsziele kennen, können Sie sie als Antworten auf Fragen in das Evaluierungsformular aufnehmen und diesen Fragen KPIs zuweisen. Auf diese Weise können Sie die Ziele der Agenten mit den Geschäftszielen des Kontakt-Centers abgleichen. Danach können Sie mit den Evaluierungsformularen die Leistung der Agenten anhand der Geschäftsziele des Kontakt-Centers messen.

Ein KPI kann einen positiven oder negativen Einfluss auf die Geschäftsziele Ihres Contact Centers haben. Der Wert, der der KPI-Antwort zugewiesen ist, gibt diese Auswirkung wieder.

BEISPIEL Die Geschäftsziele Ihres Contact Centers lauten Umsatzsteigerung, Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Senkung der Gesamtkosten. Ein Agent, der aus einem unzufriedenen Kunden einen zufriedenen Kunden macht
Hat einen positiven Einfluss auf die Geschäftsziele Ihres Contact Centers. Wenn ein Agent ein potenzielles Geschäft verliert, hat dies negative Auswirkungen auf die Geschäftsziele Ihres Contact Centers.

Bewertung von KPI-Fragen

Eine Frage mit einer oder mehreren KPI-Antworten ist im Feld "Typ **" mit** "KPI" gekennzeichnet. Ein KPI überschreibt das endgültige Evaluierungsergebnis. Wenn Sie mehrere KPI-Antworten haben, priorisieren Sie die KPI-Antworten beim Erstellen des Formulars, um zu bestimmen, welche KPI-Antwort das Endergebnis bestimmt.

Wenn eine KPI-Frage in einem Abschnitt enthalten ist, bewertet QM die KPI-Frage wie jede andere Frage auch. Der Gesamtwert für diesen Abschnitt wird im Abschnittsergebnis angezeigt, einschließlich der KPI-Frage. QM speichert die Bewertungen, die Sie allen Fragen und Abschnitten zugewiesen haben. Diese Bewertungen können geprüft werden.

Sie müssen dennoch die gesamte Bewertung zu Ende führen, wenn eine KPI-Antwort zu einem Gesamtergebnis führt.

Bewertung auf Prozentbasis

Wenn Sie ein Evaluierungsformular erstellen, müssen Sie zwischen der Bewertung auf Prozentbasis oder der Bewertung auf Punktebasis wählen. Die Bewertung auf Prozentbasis basiert auf einem Bereich ganzer Zahlen von 0 bis 100. Wenn der Prüfer einen Abschnitt eines Bewertungsformulars auf Prozentbasis bewertet, werden in diesem Abschnitt ein fortlaufender Prozentsatz angezeigt.

Informationen zu prozentualen Abschnitten

Jeder prozentsatzbasierte Abschnitt hat seine eigene Gewichtung, die bestimmt, wie stark sich diese auf das Gesamtergebnis des Bewertungsformulars auswirkt. Auf jeder Abschnittsregisterkarte wird die Gewichtung des Abschnitts angezeigt. Die Summe der Abschnittsgewichtungen muss 100 ergeben. Diese Gewichtungen werden angewendet, nachdem alle Abschnitte bewertet wurden, um ein Gesamtergebnis in Prozent für die Evaluierung zu ermitteln. Das Gesamtergebnis wird folgendermaßen berechnet:

Abschnittsergebnis in Prozent × Abschnittsgewichtung = gewichtetes Abschnittsergebnis

Summe aller gewichteten Abschnittsergebnisse = Gesamtergebnis in Prozent

BEISPIEL

Das Formular enthält die beiden Abschnitte "Begrüßung" und "Bewertung". Der Begrüßungsabschnitt hat eine mögliche Gesamtpunktzahl von 15 und ist 40 % der Gesamtpunktzahl wert. Der Agent hat 8 von 15 möglichen Punkten, oder 60 %, für diesen Abschnitt erzielt. Der Bewertungsabschnitt hat eine mögliche Punktzahl von 10 und ist 60 % wert.

Der Agent hat für diesen Abschnitt 8 Punkte, oder 80 %, erzielt. Das Gesamtergebnis wird folgendermaßen berechnet:

Begrüßungsabschnitt = 60 % × 0,4 = 24 %

Bewertungsabschnitt = 80 % × 0,6 = 48 %

24 % + 48 % = 72 % Gesamtergebnis

Informationen zu prozentualen Fragen

Jede prozentuale Frage hat ihre eigene Gewichtung, die bestimmt, wie stark sie sich auf die Gesamtbewertung des Abschnitts auswirkt. Das Gewicht wird in Punkte umgerechnet. Die maximale Punktzahl für einen Abschnitt beträgt 100 % (oder 100 Punkte), unabhängig davon, wie viele Fragen er enthält. Webex WFO verwendet diese Formel, mit der das gewichtete Ergebnis für eine einzelne prozentuale Frage berechnet wird:

(tatsächliches Ergebnis ÷ maximales Ergebnis) × Gewichtung = gewichtetes Ergebnis

BEISPIEL In einem Abschnitt mit drei Fragen hat Frage 1 eine Gewichtung von 50 %. Die Fragen 2 und 3 werden mit jeweils 25 % gewichtet. Das bedeutet, dass für Frage 1 maximal 50 Punkte und für Frage 2 maximal 50 Punkte erreicht werden können
Und 3 sind jeweils maximal 25 Punkte wert.

Die folgende Tabelle zeigt die möglichen Punkte, die eine Frage mit einer Antwortskala von 0 bis 5 erzielen kann, wenn sie eine Gewichtung von 25 % oder 50 % hat. Wenn ein Prüfer die Frage mit "k. A." beantwortet, behandelt Webex WFO das Abschnittsergebnis so, als ob es die Frage nicht gäbe.

Maßstab		
Anrufannahme	**Erzielte Punkte (Fragegewichtung von 25 %)**	**Erzielte Punkte (Fragegewichtung von 50 %)**
-	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Die folgende Tabelle zeigt die möglichen Punkte, die eine Ja/Nein-Frage erzielen kann, wenn sie eine Gewichtung von 25 % oder 50 % hat.

Anrufannahme	**Erzielte Punkte (Fragegewichtung von 25 %)**	**Erzielte Punkte (Fragegewichtung von 50 %)**
Ja	25	50

Anrufannahme	Erzielte Punkte (Fragegewichtung von 25 %)	Erzielte Punkte (Fragegewichtung von 50 %)
Nein	0	0
-	—	—

Die folgenden Tabellen zeigen die Ergebnisse für mehrere Abschnitte in einem Beispielevaluierungsformular.

Ergebnisbeispiel für einen Abschnitt mit drei Fragen

Frage	Gewicht	Typ	Punktzahl	Gewichtetes Ergebnis
1	50%	Skala 0–5	4	40
2	25%	Skala 0–5	3	15
3	25%	Ja oder nein	Ja	25
Abschnittsergebnis				**80%**

Ergebnisbeispiel für einen Abschnitt mit vier Fragen

Frage	Gewicht	Typ	Punktzahl	Gewichtetes Ergebnis
1	60%	Skala 0–5	3	36
2	15%	Skala 0–5	4	12
3	20%	Ja oder nein	Nein	0
4	5%	Ja oder nein	Ja	5
Abschnittsergebnis				**53%**

Beispielergebnis mit "nicht zutreffend" (k. A.) als Antwort

Frage	Gewicht	Typ	Punktzahl	Gewichtetes Ergebnis
1	60%	Skala 0–5	NA	—
2	15%	Skala 0–5	4	12
3	20%	Ja oder nein	Nein	0

Frage	Gewicht	Typ	Punktzahl	Gewichtetes Ergebnis
4	5%	Ja oder nein	Ja	5
Abschnittsergebnis				**42.5%**

HINWEIS: Bei einer mit "k. A." beantworteten Frage wird diese aus der möglichen Gesamtpunktzahl entfernt. In diesem Beispiel basiert das Ergebnis von 43 % auf eine Punktzahl von 17 aus 40 statt auf eine Gesamtpunktzahl von 100.

Bewertung prozentsatzbasierter Evaluierungen

Wenn Sie ein Evaluierungsformular speichern, berechnet das Formular die möglichen Punkte, die erzielten Punkte und den Prozentsatz (oder das Ergebnis). Die Formeln hierfür basieren auf der Anzahl an Abschnitten in einem Evaluierungsformular.

Mögliche Punkte

Die mögliche Gesamtpunktzahl für ein Evaluierungsformular ist die Summe der möglichen Punkte jedes Abschnitts multipliziert mit der Gesamtpunktzahl:

Mögliche Punkte Formular =
Abschnitt 1 Gewichtung × Abschnitt 1 Mögliche Punkte
+ Gewichtung Abschnitt 2 × Mögliche Punkte Abschnitt 2
+ Gewichtung von Abschnitt 3 × Mögliche Punkte von Abschnitt 3
+ Gewichtung in Abschnitt 4 × Mögliche Punkte in Abschnitt 4

Das folgende Beispiel zeigt, wie Webex WFO die mögliche Punktzahl für ein Evaluierungsformular mit vier Abschnitten berechnet:

Abschnitt	Gewicht	Mögliche Punkte für den Abschnitt	Punkte, zu denen die Sektion beiträgt das Formular
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Mögliche Gesamtpunktzahl			**88.75**

Gesammelte Punkte

Die Gesamtpunktzahl, die bei einer bewerteten Bewertung erzielt wurde, wird mit der folgenden Formel berechnet:

Gesamtpunktzahl Formular =
Gewichtung Abschnitt 1 × Abschnitt 1 Gesamtpunktzahl
+ Gewichtung in Abschnitt 2 × Gesamtpunktzahl in Abschnitt 2
+ Gewichtung Abschnitt 3 × Gesamtpunktzahl Abschnitt 3
+ Gewichtung Abschnitt 3 × Gesamtpunktzahl Abschnitt 3

Das folgende Beispiel zeigt, wie Webex WFO die Anzahl an Punkten berechnet, die auf einem Evaluierungsformular mit vier Abschnitten erzielt wurden:

Abschnitt	Gewicht	Verdiente Punkte	Punkte, zu denen die Sektion beiträgt die Gesamtpunktzahl
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Gesammelte Gesamtpunktzahl			**75**

Bewertung in Prozent

Der Prozentsatz für ein Evaluierungsformular wird mit folgender Formel berechnet:

Formularprozentsatz =
Verdiente Formpunkte ÷ möglichen Formularpunkten

Das folgende Beispiel zeigt, wie Webex WFO das Ergebnis in Prozent aus den beiden vorherigen Tabellen berechnet:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Bewertung auf Punktebasis

Wenn Sie ein Evaluierungsformular erstellen, müssen Sie entweder eine Bewertung auf Punktebasis oder eine Bewertung auf Prozentbasisauswählen. Die Bewertung auf Punktebasis basiert auf einem Bereich ganzer Zahlen. Die Mindestanzahl kann kleiner als null sein.

BEISPIEL Die Mindestpunktzahl eines Formulars beträgt −50 und die Höchstpunktzahl 150. Ein Ergebnis von 0 gilt als ausreichend oder durchschnittlich. Positive Punkte werden vergeben für außergewöhnliche
Service, wenn die Leistung des Agenten das erwartete normale Ergebnis übersteigt. Negative Punkte werden für schlechten Service abgezogen und deuten darauf hin, dass der Agent zusätzliches Coaching benötigt.

Die Mindestpunktzahl für ein Evaluierungsformular auf Punktebasis ist die Summe aller Mindestpunktzahl, die Fragen zugewiesen wurden.

Die maximale Punktzahl für ein Evaluierungsformular auf Punktebasis ist die Summe aller Höchstpunktzahl, die Fragen zugewiesen wurden.

Automatische Zuweisung von Überprüfungen, Evaluierungen und Kalibrierungen

Ein Kontaktziel ist eine Liste von Kontakten, die Prüfern zur Überprüfung, Evaluierung oder Kalibrierung zugewiesen sind. Wenn Sie ein Ziel erstellen, geben Sie die Kriterien für die Kontakte und das Fälligkeitsdatum an. Ziele werden auf der Seite "Kontaktwarteschlange" der Prüfer angezeigt.

Voraussetzungen

- Ihr Unternehmen verwendet Cisco Quality Management
- Für einige Kontaktkriterien ist Cisco Analytics erforderlich (siehe Schritt 10 unten)
- Sie verfügen über die Berechtigung "Kontaktziele verwalten" sowie über mindestens eine der folgenden Berechtigungen:
  - Evaluierungsziel erstellen (zum Erstellen von Evaluierungszielen erforderlich)
  - Kalibrierungsziel erstellen (erforderlich, um Kalibrierungsziele zu erstellen)
  - Überprüfungsziel erstellen (wird benötigt, um Überprüfungsziele zu erstellen)
- Personen, denen die Ziele zugewiesen sind, verfügen über die folgenden Berechtigungen:
  - Kontakte anzeigen
  - Kontaktziel anzeigen
  - Kontakt evaluieren (erforderlich, um die Evaluierungsziele zu erreichen)
  - Kontakt kalibrieren (erforderlich, um die Kalibrierungsziele zu erreichen)

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > QM > QM Kontaktabläufe > Kontaktzielverwaltung

Prozeduren

Alle Ziele anzeigen

- Wählen Sie Kontaktziele anzeigen aus . Ziele werden nach Ziel-ID sortiert.

Erstellen eines Ziels

1. Wählen Sie Neues Ziel erstellen aus .
2. Geben Sie den Namen des Ziels in das **Feld "Name** " ein.
3. Wählen Sie den Aufgabentyp in der **Dropdown-Liste "Aktion** " aus.
4. Geben Sie die Anzahl der Kontakte, die im Ziel enthalten sind, in das **Feld "Anzahl der Kontakte** " ein.
5. Wählen Sie den Kontakttyp in der **Dropdown-Liste "Kontakttyp** " aus.
6. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Kontaktebene** " aus, ob die Anzahl der Kontakte im Ziel pro Agent oder pro Team bestimmt ist.

   BEISPIEL Ziel ist es, 10 Kontakte pro Team zu evaluieren. Sie wählen Team aus der Dropdown-Liste "Kontaktebene" aus.

7. Wählen Sie das Fälligkeitsdatum des Ziels in der **Dropdown-Liste "Zielhäufigkeit** " aus. Dies sind Ihre Optionen:
   - Tag, Woche oder Monat – Webex WFO weist das Ziel jeden Tag, jede Woche oder jeden Monat zu.
   - Bestimmtes Datum – Prüfer müssen das Ziel bis zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit erfüllen. Nach diesem Datum wird das Ziel deaktiviert. Wenn Sie diese Option auswählen, werden Datums- und Uhrzeitfelder angezeigt.
   - Datumsbereich – Prüfer müssen das Ziel innerhalb eines bestimmten Datumsbereichs erfüllen. Nach dem Enddatum wird das Ziel deaktiviert. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Felder "Gültiges Startdatum" und "Gültiges Enddatum" angezeigt.
8. (Optional) Um das Ziel auf Kontakte zu beschränken, die innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens eingegangen sind, wählen Sie **Nur zwischen diesen Daten** einen Kontakt zuweisen und wählen Sie das Start- und Enddatum aus.
9. (Optional) Geben Sie Anweisungen für die Prüfer in das **Feld "Anweisungen** " ein.
10. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Klassifizierung** " das erste Kriterium aus, das WFO Webex bei der Auswahl von Kontakten für das Ziel verwenden soll. Zusätzliche Felder werden abhängig von Ihrer Auswahl angezeigt. Dies sind Ihre Optionen:
    - Anrufe kleiner als: (Nur Anrufe) Anrufe, die kürzer als eine bestimmte Dauer sind. Geben Sie die Dauer ein oder klicken Sie auf das Uhrensymbol, um sie auszuwählen.
    - Anrufe größer als: (Nur Anrufe) Anrufe, die eine bestimmte Dauer überschreiten. Geben Sie die Dauer ein oder klicken Sie auf das Uhrensymbol, um sie auszuwählen.
    - Hat Metadatenfeld – Kontakte, die über ein bestimmtes Metadatenfeld verfügen, unabhängig davon, welcher Wert in diesem Feld enthalten ist. Wählen Sie das Metadatenfeld aus.

- Hat Metadatenfeld mit Wert – Kontakte, die ein bestimmtes Metadatenfeld mit einem bestimmten Wert aufweisen. Wählen Sie das Metadatenfeld aus, und geben Sie den Wert ein.
- An: (Nur Text und E-Mail) Kontakte, die an einen bestimmten Empfänger gesendet werden. Geben Sie den Empfänger ein.
- Von: (Nur Text und E-Mail) Kontakte, die von einem bestimmten Absender empfangen wurden. Geben Sie den Absender ein.
- Betreff – (Nur E-Mail) Kontakte mit einem bestimmten Schlüsselwort in der Betreffzeile. Geben Sie das Schlüsselwort ein.
- Zufälliger Anruf/Text/E-Mail: Alle Kontakte, die sich im Bereich des Prüfers befinden.
- Grund – (Nur Anruf) Kontakte mit einem bestimmten Wert im Feld "Begründung". Wählen Sie den Grund aus.
- Prognosen-Netto-Promotor-Punktzahl kleiner als: Kontakte mit einem prognostizierten Netto-Promotor-Punktzahl, der kleiner als eine bestimmte Zahl ist. Geben Sie das Ergebnis ein. (Erfordert Cisco Analytics)
- Prognosen-Netto-Promotor-Score größer als: Kontakte mit einem prognostizierten Netto-Promotor-Wert größer als eine bestimmte Zahl. Geben Sie das Ergebnis ein. (Erfordert Cisco Analytics)
- Prädiktives Evaluierungsergebnis kleiner als: Kontakte mit einem prognostizierten Evaluierungsergebnis unter einem bestimmten Wert. Geben Sie das Ergebnis ein. (Erfordert Cisco Analytics)
- Prädiktives Evaluierungsergebnis größer als: Kontakte mit einem prognostizierten Evaluierungsergebnis unter einer bestimmten Zahl. Geben Sie das Ergebnis ein. (Erfordert Cisco Analytics)
- Kanal – (nur E-Mail, Chat und SMS) Kontakte, die in einem bestimmten Kanal stattgefunden haben. Wählen Sie den Kanal aus. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Unternehmen eine unterstützte Integration für Social-Media-Kontakte verwendet. Die Kanaloptionen variieren je nach Art der sozialen Medien, die Ihr Unternehmen verwendet.

11. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
12. (Optional) Wählen Sie weitere Kriterien aus der **Dropdown-Liste "Klassifizierung** " aus, und klicken Sie auf " **Hinzufügen**". Wenn Webex WFO keine Kontakte findet, die dem ersten ausgewählten Klassifikator entsprechen, sucht es nach Kontakten, die dem zweiten Klassifikator entsprechen, und so weiter, bis mindestens ein Kontakt gefunden ist. Wenn mindestens ein Kontakt gefunden wird, der eine Klassifizierung erfüllt, wird die Suche nach Kontakten beendet, die anderen Klassifizierern entsprechen, die sich weiter unten in der Liste befinden.

> **HINWEIS** Wenn Webex WFO keine Kontakte findet, die eine der Klassifikatoren für ein Ziel erfüllen, wird das Ziel nicht den Prüfern zugewiesen. Wenn ein Kontakt, der eine Zielklassifizierung erfüllt, verfügbar wird
> Später weist Webex WFO das Ziel den Prüfern zu. Diese Verzögerung bei der Zuweisung von

Zielen kann dazu führen, dass Prüfer dieses Ziel für einen bestimmten Zeitraum nicht erreichen können.

13. (Optional) Um die Reihenfolge der Klassifikatoren zu ändern, wählen Sie einen Klassifikator aus, und klicken Sie auf die Aufwärts- oder Abwärtspfeile. Um einen Klassifikator zu löschen, wählen Sie ihn aus, und klicken Sie auf Entfernen .
14. Verschieben Sie im **Abschnitt "Benutzer** " die Prüfer, die das Ziel abschließen müssen, von **"Verfügbar** " nach **"Zugewiesen**".
15. Wählen Sie im **Bereich "Zielstatus** " die Option "Aktiv **" aus** .

    WICHTIG : Aktiviere ein Ziel erst, wenn du mit der Erstellung fertig bist. Sie können ein aktives Ziel nicht bearbeiten.

16. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kopieren eines Ziels

Wenn Sie ein neues Ziel erstellen müssen, das einem vorhandenen Ziel ähnelt, ist es einfacher, das Ziel zu kopieren, als das Ziel von Grund auf neu zu erstellen.

1. Wählen Sie vorhandenes Ziel **kopieren aus**.
2. Wählen Sie das ursprüngliche Ziel aus der **Dropdown-Liste vorhandenes Ziel zum Kopieren** auswählen aus.
3. Bearbeiten Sie die Kopie bei Bedarf.
4. Wählen Sie im **Bereich "Zielstatus** " die Option "Aktiv **" aus** .

    WICHTIG : Aktiviere ein Ziel erst, wenn du mit der Erstellung fertig bist. Sie können ein aktives Ziel nicht bearbeiten.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern der Personen, die einem aktiven Ziel zugewiesen sind

Das Einzige, was Sie an einem aktiven Ziel ändern können, sind die Personen, die ihm zugewiesen sind.

1. Wählen Sie vorhandenes Ziel **bearbeiten aus**.
2. Wählen Sie das Ziel aus der **Dropdown-Liste vorhandenes Ziel zum Bearbeiten** auswählen aus.
3. Verschieben Sie im **Abschnitt "Benutzer** " Personen in die Spalte "Zugewiesen" bzw. aus der **Spalte "Zugewiesen** ".
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten eines Ziels

Sie können nur Ziele mit dem Status "Bearbeitbar" bearbeiten.

1. Wählen Sie vorhandenes Ziel **bearbeiten aus**.
2. Wählen Sie das Ziel aus der **Dropdown-Liste vorhandenes Ziel zum Bearbeiten** auswählen aus.
3. Bearbeiten Sie das Ziel und klicken Sie auf **Speichern**.

Löschen eines Ziels

Du kannst ein Ziel nicht löschen, aber du kannst es deaktivieren. Deaktivierte Zielvorhaben leiten Kontakte nicht mehr an die Kontaktwarteschleifen der Prüfer weiter.

WICHTIG Das Deaktivieren eines Ziels ist dauerhaft. Sie können ein inaktives Ziel nicht reaktivieren oder bearbeiten, aber Sie können es kopieren. Weitere Informationen findest du unter Kopieren eines Ziels.

1. Wählen Sie vorhandenes Ziel **bearbeiten aus**.
2. Wählen Sie das Ziel aus der **Dropdown-Liste vorhandenes Ziel zum Bearbeiten** auswählen aus.
3. Wählen Sie im **Abschnitt Zielstatus** die Option Inaktiv **aus**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ähnliche Themen

- Auf Ihnen zugewiesene Kontakte zugreifen – Informationen zu Kontaktzielen aus der Sicht des Prüfers

Manuelles Zuweisen von Überprüfungen, Evaluierungen und Kalibrierungen

Sie können einen Task erstellen, in dem ein oder mehrere Benutzer einen oder mehrere Kontakte kalibrieren, bewerten oder überprüfen können. Webex WFO fügt die von dieser Aufgabe zugewiesenen Kontakte zur Kontaktwarteschlange für diese Benutzer hinzu (siehe Zugriff auf die Ihnen zugewiesenen Kontakte).

HINWEIS Die Kontakte, die Sie zum Erstellen von Aufgaben verwenden, müssen jünger als ein Jahr sein. Kontakte, die älter als ein Jahr sind, werden nicht in der Kontaktwarteschlange angezeigt. Informationen zum Freigeben eines Kontakts, der älter als ein Jahr ist, finden Sie unter Erstellen Hyperlinks zu Aufzeichnungen.

Ad-hoc-Aufgabe erstellen

1. Wählen Sie einen oder mehrere Kontakte aus.
2. Klicken Sie auf **Aufgabe** erstellen. Die Seite "Ad-hoc-Aufgabenkonfiguration" wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen für die Ad-hoc-Aufgabe ein.
4. Wählen Sie den Aufgabentyp aus. Die Aufgabe, die Sie auswählen, bestimmt, welche Benutzer im **Feld "Zuweisen zu** " verfügbar sind. Webex WFO zeigt nur die Benutzer an, die über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

- **Kalibrieren** – Mehrere Benutzer können mit der Aufgabe betraut werden, die ausgewählten Kontakte zu kalibrieren. Das **Feld "Evaluierungsformular** " wird angezeigt, wenn Sie "Kalibrieren" auswählen . Wählen Sie das Formular aus, das Sie zur Kalibrierung des Kontakts verwenden möchten.

  > **HINWEIS** Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle Kontakte, die nicht bereits für die Kalibrierung markiert sind, nach der Erstellung der Aufgabe für die Kalibrierung markiert.

- **Evaluieren – Mit der Evaluierung der ausgewählten Kontakte kann nur ein Benutzer betraut** werden. Das **Feld "Evaluierungsformular** " wird angezeigt, wenn Sie "Evaluieren" **auswählen**. Wählen Sie das Formular aus, das Sie zur Bewertung des Kontakts verwenden möchten.

- **Prüfen**: Es können mehrere Benutzer zugewiesen werden, um den Anruf zu prüfen (anzuhören). Der Schieberegler für die **Konfiguration** der Wiedergabedauer wird angezeigt, wenn Sie "Überprüfen" **auswählen**. Der Schieberegler bestimmt den Prozentsatz des Anrufs (von Anfang an), den der Beauftragte überprüfen muss, um die Aufgabe abzuschließen. Der Standardwert ist 100 %. Sie können den Prozentsatz in Schritten von 10 % auswählen.

5. Wählen Sie die Benutzer aus, denen Sie die Aufgabe zuweisen. Wenn Sie eine Kalibrierung oder Überprüfung zuweisen, klicken Sie auf **Alle** auswählen, um alle Benutzer in der Gruppe zur Aufgabe hinzuzufügen.
6. Geben Sie ein Erledigungsdatum für die Aufgabe ein, oder klicken Sie auf das Kalendersymbol, und wählen Sie ein Erledigungsdatum aus.
7. (Optional) Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Bei Abschluss** benachrichtigen", wenn Sie eine Benachrichtigung erhalten möchten, wenn jeder Mitarbeiter die Aufgabe abgeschlossen hat.

   > **HINWEIS** Um benachrichtigt zu werden, müssen Sie auch der Benachrichtigung "Kontaktziel abgeschlossen" zugewiesen sein.

8. (Optional) Geben Sie alle spezifischen Anweisungen für die Beauftragten ein.
9. Klicken Sie auf **Aufgabe** erstellen.

Markieren eines Kontakts für die Kalibrierung

Wenn Sie einen Kontakt für die Kalibrierung markieren, kann jeder Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung "Kontakt kalibrieren" umfasst und der über den Bereich für den Kontakt verfügt, den Kontakt im Kalibrierungsmodus evaluieren.

Die Ergebnisse einer im Kalibrierungsmodus abgeschlossenen Evaluierung sind im Bericht "Evaluierungskalibrierung" enthalten. In diesem Bericht können Sie die Ergebnisse, die alle Prüfer dem Kontakt gegeben haben, vergleichen und gegenüberstellen. So können Sie feststellen, ob Ihre Prüfer konsistente Ergebnisse liefern.

Weitere Informationen zur Kalibrierung finden Sie unter Kalibrieren von Evaluatoren.

Markieren eines Kontakts für die Kalibrierung

1. Wählen Sie auf der Seite Interaktionen einen Kontakt in der Tabelle "Kontakte" aus.
2. Klicken Sie auf das **Symbol Für Kalibrierung** markieren.
3. Wählen Sie das gewünschte Evaluierungsformular aus.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Bewerten eines Kontakts

Prüfer verwenden den Bereich "Evaluierung" in Media Player, um die Arbeitskontakte von Agenten bei der Bearbeitung von Agenten zu bewerten. Durch die Beantwortung von Fragen in einem Evaluierungsformular wird ein Ergebnis für die Arbeit des Agenten an einem einzelnen Kontakt generiert. Kontakte jedes Typs und mit jedem Inhalt (Sprache, Bildschirm, Text usw.) können ausgewertet werden. Die Leistungsstatistiken in QM-, Data Explorer- und Insights-Berichten basieren auf diesen Ergebnissen.

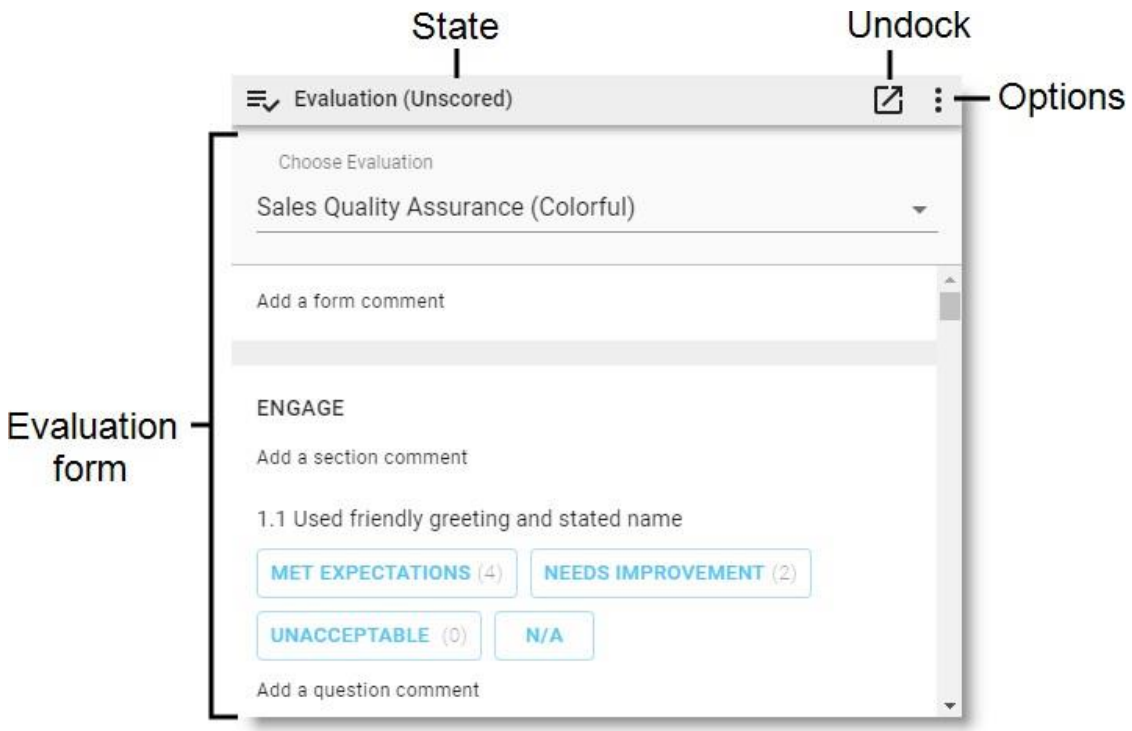
Voraussetzungen

- Ihr Unternehmen verfügt über QM und Webex WFO-Zugriffslizenzen.
- Ihre Organisation hat Evaluierungsformulare erstellt und veröffentlicht (siehe Verwalten von Evaluierungsformularen).
- Ihre Rolle und Ihr Bereich erlauben Ihnen das Anzeigen von Aufzeichnungen.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Evaluierungen anzeigen" (mit dieser Berechtigung haben Sie Lesezugriff auf ausgefüllte Evaluierungsformulare).
- Sie verfügen über die Berechtigung Kontakte evaluieren.
- Für einige Aktionen sind zusätzliche Berechtigungen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Verfahren " weiter unten.

Position der Seite

Sie können auf zwei Arten auf den Bereich "Evaluierung" zugreifen:

- Interaktionen > Doppelklicken Sie > Evaluierungsfenster auf einen Kontakt
- Kontaktwarteschlange > Doppelklicken Sie > Evaluierungsfenster auf einen Kontakt



Prozeduren

Anzeigen einer Evaluierung in einem größeren Fenster

- Klicken Sie auf das Symbol zum Abdocken. Um das Formular an seinen ursprünglichen Platz zurückzuversetzen, klicken Sie auf das Symbol zum erneuten Andocken oder schließen Sie das Fenster.

HINWEIS: Sie können Formulare nicht abdocken, wenn Sie einen Popup-Blocker verwenden. Um Formulare abzudocken, deaktivieren Sie Ihren Popup-Blocker.

Manuelles Bewerten eines Kontakts

1. Wählen Sie auf der **Registerkarte "manuelle Evaluierung"** in der **Dropdown-Liste "Evaluierung** wählen" ein Evaluierungsformular aus. Manchmal ist das Evaluierungsformular bereits ausgewählt.

   HINWEIS: Sie können das Evaluierungsformular nicht wechseln, wenn die Evaluierung von einer anderen Person gestartet wurde oder sich im Status "Genehmigung ausstehend" oder "Bewertet" befindet. So ändern Sie das Formular für eine Bewertung in
   Im Status "Genehmigung ausstehend" oder "Bewertet" befindet, muss ein Benutzer mit der Berechtigung "Kontaktevaluierung genehmigen" die Evaluierung zurückweisen, um sie in den Status "In Bearbeitung befindlich" zurückzusetzen.

2. Klicken Sie bei Bedarf auf Wiedergabe und **Pause** , um den Kontakt zu überprüfen.

3. Beantworten Sie die Fragen im Evaluierungsformular. Das aktuelle Ergebnis **und** das **Abschnittsergebnis**werden während der Arbeit aktualisiert.
   - Wenn Sie den Kontakt nicht bewerten können, klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮ und wählen Sie "Bewertung nicht möglich **" aus**. Der Status ändert sich in "Bewertung nicht möglich **"** oder **"Genehmigung** nicht zulässig".
   - Um alle unbeantworteten Fragen in die Standardantworten Ihrer Organisation zu ändern, klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮, und wählen Sie Unbeantwortete Fragen auf Standard **festlegen aus**.
4. (Optional) So fügen Sie einen Kommentar hinzu:
   - Um den Kontakt als Ganzes anzuzeigen, klicken Sie auf **"Formularkommentar** hinzufügen", geben Sie den Kommentar ein, und klicken Sie auf **Kommentar** hinzufügen.
   - Klicken Sie zu einem Abschnitt im Evaluierungsformular auf **"Abschnittskommentar** hinzufügen", geben Sie den Kommentar ein, und klicken Sie auf " **Kommentar** hinzufügen".
   - Klicken Sie zu einer Frage im Formular auf **"Fragekommentar** hinzufügen", geben Sie den Kommentar ein, und klicken Sie auf **Kommentar** hinzufügen.

   HINWEIS Um einen Kommentar zu einer bestimmten Zeit in einem Audiokontakt hinzuzufügen, geben Sie den Zeitstempel in das Feld **Positionsfelder** , bevor Sie auf "Kommentar **hinzufügen" klicken**. Ein **C-Symbol** wird im **Audiobedienfeld** an der von Ihnen angegebenen Position angezeigt.

   HINWEIS: Sie benötigen die Berechtigung "Evaluierungskommentar erstellen", um Kommentare zu Evaluierungen hinzuzufügen.

5. Um die Bewertung abzuschließen, klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮, und wählen Sie Abschließen **aus**. Der Status ändert sich zu **"Bewertet"** oder **Genehmigung ausstehend**, und das **aktuelle Ergebnis** ändert sich in **das Endergebnis**.

   HINWEIS Wenn Sie den Kontakt schließen, bevor Sie die Bewertung abgeschlossen haben, speichert Webex WFO das Formular automatisch und markiert es als In Bearbeitung befindlich. Dem Agenten wird die Bewertung erst angezeigt, wenn sie abgeschlossen ist.

Anzeigen eines KI-evaluierten Kontakts

- Zeigen Sie auf der **Registerkarte Automatische Evaluierung** die automatisch generierten Ergebnisse an.

Bearbeiten eines KI-evaluierten Kontakts

1. Klicken Sie auf der **Registerkarte Automatische Evaluierung** auf **"Ergebnis** bearbeiten", um eine von AI generierte Bewertung zu überschreiben.

2. Wählen Sie "Ja, 100 % **", "Nein", "0 %"** oder **"N/A**" aus .

3. Füge einen Kommentar hinzu.

4. Klicken Sie auf **Ergebnis** speichern. Dadurch wird auch die Gesamtpunktzahl aktualisiert.

HINWEIS Sie können diese Funktion nur verwenden, wenn Sie über Bearbeitungsberechtigungen verfügen.

Bearbeiten einer abgeschlossenen Evaluierung

Sie können die Antworten für jede Evaluierung, die Sie abgeschlossen haben, ändern. Um eine Bewertung zu ändern, die von einer anderen Person durchgeführt wurde, benötigen Sie die Berechtigung "Evaluierung bearbeiten".

1. Klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮ und wählen Sie **Bearbeiten**. Der Status wechselt von **"Bewertet"** zu **"In Bearbeitung befindlich**".
2. Bearbeiten Sie die Bewertung nach Bedarf.
3. Klicken Sie auf das Optionssymbol, und wählen Sie Abschließen **aus**. Der Status ändert sich von **"In Bearbeitung befindlich** " in **"Bewertet**".

Bearbeiten eines Kommentars in einer Evaluierung

Dazu benötigen Sie die Berechtigung "Evaluierungskommentar bearbeiten".

1. Klicken Sie auf den Kommentar.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Bearbeiten Sie den Kommentar nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Kommentar aktualisieren**.

Alle Antworten aus einer Bewertung löschen

Sie können die Antworten aus allen Evaluierungen, die Sie abgeschlossen haben, löschen. Um Antworten aus einer Bewertung zu löschen, die von einer anderen Person abgeschlossen wurde, benötigen Sie die Berechtigung "Jegliche Bewertung bearbeiten". Wenn der Status der Evaluierung "Bewertet" lautet, werden beim Löschen der Antworten auch Daten gelöscht, die sich auf das Ergebnis beziehen (z. B. Metriken in Data Explorer-Berichten).

- Klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮ und wählen Sie Formular zurücksetzen **aus**. Der Status ändert sich von **"In Bearbeitung** " oder **"Bewertet" in "Bewertet"**

  Nicht gewertet.

Bewerten eines Kontakts für eine Kalibrierungsübung

Bei einer Kalibrierung bewerten mehrere Prüfer denselben Kontakt und vergleichen anschließend ihre Ergebnisse. Kalibrierungsübungen tragen dazu bei, dass Agenten konsistente Ergebnisse erhalten, unabhängig davon, wer ihre Kontakte bewertet. Dies sind die Voraussetzungen, um an einer Kalibrierung teilzunehmen:

- Sie verfügen über die Berechtigung "Kontakt kalibrieren".
  - Zum Kalibrieren eines von Ihnen bearbeiteten Kontakts benötigen Sie die Berechtigung "Kontakt selbst kalibrieren".

- Der Kontakt ist für die Kalibrierung markiert.
- Der Agent, dessen Kontakt Sie evaluieren, liegt in Ihrem Bereich (siehe Markieren eines Kontakts für die Kalibrierung).

1. Klicken Sie auf das Symbol ⋮ Optionen und wählen Sie Modus **aus**.
2. Klicken Sie auf **Modus** auswählen und wählen Sie Kalibrierung **aus**. Der Evaluierungsstatus ändert sich zu **"Kalibrierung (nicht bewertet)**".

   HINWEIS Standardmäßig befinden sich alle Kontakte im Evaluierungsmodus, auch wenn sie für die Kalibrierung markiert wurden.

3. Bewerten Sie den Kontakt wie gewohnt. Der Status ändert sich in **Kalibrierung (In Bearbeitung befindlich).**
4. Klicken Sie auf das Optionssymbol, und wählen Sie Abschließen **aus**. Der Status ändert sich zu **"Kalibrierung (Bewertet)**".

Drucken einer Evaluierung

- Klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮ und wählen Sie Drucken **aus**. Das Druckfenster Ihres Browsers wird geöffnet. Von hier aus können Sie die Evaluierung auch als PDF speichern.

Bestätigen Sie eine Bewertung Ihrer Arbeit

(Für Agenten) Je nachdem, wie Ihre Organisation Webex WFO verwendet, müssen Sie Ihre Bewertungen möglicherweise überprüfen und bestätigen. Diese Option ist verfügbar, wenn die Person, die das Formular erstellt hat, die Option "Agent, bewertete Bewertungen bestätigen dürfen" im Formular aktiviert hat.

- Klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮, und wählen Sie "Evaluierung **bestätigen" aus**. Unter dem Namen des Evaluierungsformulars wird ein Banner mit Ihrem Namen und dem heutigen Datum angezeigt.

Einspruch gegen eine Bewertung Ihrer Arbeit einlegen

(Für Agenten) Wenn Sie mit einer Bewertung nicht einverstanden sind, können Sie möglicherweise eine Neubewertung Ihrer Arbeit beantragen. Diese Option ist verfügbar, wenn die Person, die das Formular erstellt hat, die Option "Agenten erlauben, bewertete Bewertungen zu bestätigen und anzufechten" im Formular aktiviert hat.

1. Klicken Sie auf das Symbol "Optionen" ⋮ und wählen Sie "Einspruchsbewertung **" aus**.
2. Geben Sie das Problem mit der Bewertung in das Feld Einspruchsgrund ein.
3. Klicken Sie auf **Einspruch**. Unter dem Namen des Evaluierungsformulars wird ein Banner mit Ihrem Namen und dem heutigen Datum angezeigt. Wenn Sie Benachrichtigungen oder E-Mails über neue Bewertungen erhalten, erhalten Sie ein Update, sobald jemand Ihren Einspruch prüft.

Überprüfen eines angefochtenen Bewertungsergebnisses

Um benachrichtigt zu werden, wenn ein Agent Einspruch gegen eine von Ihnen abgeschlossene Bewertung einlegt, müssen Sie der Benachrichtigung "Evaluierungseinspruchsanforderung" zugewiesen sein (siehe Konfigurieren von Benachrichtigungen). Wenn Sie eine Einspruchsbenachrichtigung erhalten, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Überprüfen Sie die Bewertung, und klicken Sie auf **"Abschließen**".
- Klicken Sie auf Abschließen , ohne etwas zu ändern.

Genehmigen einer abgeschlossenen Evaluierung

Diese Option ist verfügbar, wenn die Person, die das Formular erstellt hat, die Option "Genehmigung erforderlich" im Formular ausgewählt hat. Sie benötigen die Berechtigung "Kontaktevaluierung genehmigen", um eine Bewertung zu genehmigen, die von einer anderen Person durchgeführt wurde. Um eine von Ihnen bewertete Evaluierung zu genehmigen, benötigen Sie die Berechtigung "Kontaktevaluierung selbst genehmigen". Um benachrichtigt zu werden, wenn eine Evaluierung genehmigt werden muss, müssen Sie der Benachrichtigung "Evaluierung ausstehend" zugeordnet sein (siehe Konfigurieren von Benachrichtigungen).

- Klicken Sie auf das Symbol ⋮ Optionen und wählen Sie Genehmigen **aus**. Der Status wechselt von **"Genehmigung** ausstehend" in **"Bewertet"**.

Ablehnen einer abgeschlossenen Bewertung

Diese Option ist verfügbar, wenn die Person, die das Formular erstellt hat, die Option "Genehmigung erforderlich" im Formular ausgewählt hat. Dazu benötigen Sie die Berechtigung "Kontaktevaluierung genehmigen". Um benachrichtigt zu werden, wenn eine Evaluierung genehmigt werden muss, müssen Sie der Benachrichtigung "Evaluierung ausstehend" zugeordnet sein (siehe Konfigurieren von Benachrichtigungen).

- Klicken Sie auf das Optionssymbol ⋮ und wählen Sie Ablehnen **aus**. Der Status ändert sich von **"Genehmigung** ausstehend" in **"In Bearbeitung befindlich**".

Ähnliche Themen

- Verwalten von Evaluierungsformularen: Erstellen, bearbeiten, veröffentlichen und archivieren Sie die für die Evaluierung verwendeten Formulare.
- Markieren eines Kontakts für die Kalibrierung: Legen Sie einen Kontakt als Teil einer Kalibrierungsübung fest.
- Konfigurieren von Benachrichtigungen: Abonnieren Sie Benachrichtigungen oder weisen Sie Benachrichtigungen anderen Personen zu.
- Verwalten von Rollen und Berechtigungen : Erstellen Sie Rollen und weisen Sie ihnen Berechtigungen zu.

Kalibrieren von Prüfern

Eine Kalibrierung ist eine spezielle Art der Evaluierung, bei der mehrere Benutzer einen einzelnen Kontakt evaluieren können. Die Kalibrierung trägt zur Konsistenz zwischen den Prüfern bei, indem Sie vergleichen können, wie verschiedene Prüfer dieselbe Bewertung durchgeführt haben.

Wenn ein Kontakt für die Kalibrierung markiert ist, kann ein Prüfer das Evaluierungsformular sowohl als Kalibrierung als auch als Standard-Qualitätsevaluierung ausfüllen. Stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen

Modus auswählen, wenn Sie einen Kontakt evaluieren.

Nur der Bericht "Evaluierung – Kalibrierung" enthält das Kalibrierungsergebnis. Weder die Team- noch die Agentenergebnisse im Dashboard oder in den Berichten enthalten das Kalibrierungsergebnis.

HINWEIS Wenn ein Kontakt als Standard-Qualitätsevaluierung bewertet ist, wird er als bewertet angezeigt, wenn Sie nach "Alle Evaluierungen" oder "Meine Evaluierungen" suchen. Wenn es als Kalibrierung bewertet wird, wird es als bewertet angezeigt
, wenn Sie nach "Meine ausstehenden Kalibrierungen" suchen.

Suchen von Kontakten, die für die Kalibrierung markiert sind

1. Klicken Sie auf der Seite Interaktionen auf das **Symbol Filterliste** . Daraufhin öffnet sich der Bereich "Filter".
2. Konfigurieren Sie einen Filtersatz, der den **Filter "Suchbereich** " mit den Kriterien "Meine ausstehenden Kalibrierungen" enthält.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Die Filterergebnisse zeigen alle Kontakte in Ihrem Bereich an, die für die Kalibrierung markiert sind.

Evaluierung Kalibrierungsbericht

Im Bericht "Evaluierung – Kalibrierung" werden kalibrierte Evaluierungsergebnisse angezeigt. In diesem Bericht werden nur bewertete Evaluierungen angezeigt, die für die Kalibrierung markiert sind. Er zeigt keine Standardevaluierungsergebnisse an. Mithilfe dieses Berichts können Prüfer bewertet werden.

HINWEIS Die Berechtigung "Details des Prüfers anzeigen" muss aktiviert sein, um auf diesen Bericht zugreifen zu können.

HINWEIS Die Erstellung dieses Berichts kann einige Minuten dauern.

Auswertungsdaten analysieren

Zusätzlich zu den standardmäßigen Evaluierungsberichten können Sie Analytics auch verwenden, um Net Promoter Scores oder Evaluierungsergebnisse vorherzusagen.

Anzeigen von Evaluierungsberichten 554
Konfigurieren von Vorhersagen 555

Anzeigen von Evaluierungsberichten

In Webex WFO ist die zu einem Kontakt gehörende Zeit diejenige Zeit, zu der der Kontakt am Standort des Agenten stattfand. Wenn Webex WFO die zu einem Kontakt gehörende Zeitzone nicht kennt, wird die Zeit als Greenwich Mean Time (GMT) dargestellt.

Die Ergebnisse werden für einzelne Abschnitte in Evaluierungs- und Umfrageformularen aufgerundet. In Berichten, die die Abschnittsdurchschnittswerte für Agenten, Teams und Gruppen anzeigen, werden die Abschnittsergebnisse jedoch zuerst addiert, anschließend wird der Durchschnitt berechnet und dann wird das Ergebnis gerundet. Die Folge davon ist, dass der in Berichten angezeigte Durchschnittswert leicht von dem Wert abweicht, der durch die Addition von in Evaluierungs- oder Umfrageformularen angezeigten Abschnittsergebnissen und die anschließende Berechnung des Durchschnitts erzielt wird.

Informationen zu den Standard-QM und WFM Berichten, die im Lieferumfang von Webex WFO enthalten sind, und Anweisungen zum Ausführen eines Standardberichts finden Sie unter QM Standardberichte und WFM Standardberichte.

Konfigurieren von Vorhersagen

Mit Vorhersagen können Sie Webex WFO konfigurieren, um den Net Promoter Score oder den Evaluation Score eines Kontakts zu schätzen. Basierend auf dem prognostizierten Ergebnis können Sie dann einen automatisierten Workflow erstellen, der den Kontakt an einen Prüfer sendet. Anhand von Vorhersagen können sich die Prüfer auf die Kontakte konzentrieren, die am ehesten zu einem Agenten-Coaching führen.

Die Vorhersage-Engine kombiniert die Ergebnisse von Kontakten der letzten sechs Monate mit Analytics-Daten und erstellt jede Woche ein neues Modell. Der Standardtag zum Erstellen eines neuen Modells ist Sonntag, ein Systemadministrator kann jedoch einen anderen Tag auswählen.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine Analytics Essentials- oder Analytics Enterprise-Lizenz.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Predictive Analytics verwalten".
- Sie haben einen Überblick über die Agentengruppe, für die die Vorhersage gedacht ist. Sie müssen den Überblick über die Gruppe haben, nicht nur über die Teams innerhalb der Gruppe.
- Für prädiktive Net Promoter Scores haben Sie mindestens 1.000 Kontakte mit zugehörigen Net Promoter Scores.
- Bei Prognose-Auswertungen haben Sie mindestens 1.000 Kontakte mit demselben Formular bewertet.

Position der Seite

Variiert. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Verfahren.

Prozeduren

Das Konfigurieren der Vorhersagefunktionen in Webex WFO erfolgt in zwei Schritten: Erstellen eines Modells und Anwenden des Modells. Um das Modell zu erstellen, müssen Sie das Vorhersagemodul zunächst mit Bewertungen für vorhandene Kontakte versorgen.

Prädiktive Net Promoter Scores

Das Modell "Predictive Net Promoter Score" verwendet Kundenkontakte, Agentenleistung, Sprachtreffer und andere Faktoren, um einen wahrscheinlichen Net Promoter Score für den Kontakt zu ermitteln. Die Ergebnisse, die das Modell erstellt, werden im Feld "Predictive Net Promoter Score" auf der Seite "Interaktionen" und im Dashboard "Predictive Net Promoter Score" im Daten-Explorer angezeigt. Sie können sie auch Dashboards in Data Explorer und Cisco Data Management hinzufügen.

Webex WFO erstellt prognostische Net Promoter Scores nur für Audiokontakte. Andere Arten von Kontakten unterstützen keine prädiktiven Net Promoter Scores.

Konfigurieren des Predictive Net Promoter Score-Modells

1. Erstellen Sie auf der Seite "Metadaten-Manager" (Anwendungsverwaltung > QM > QM -konfiguration > Metadaten-Manager) ein neues Metadatenfeld. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern .

   WICHTIG : Geben Sie "Net Promoter Score" in das **Feld "Metadatenbeschriftung** " ein. Bei diesem Label wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

2. Konfigurieren Sie das Metadatenfeld Net Promoter Score, das Sie gerade mit den Net Promoter Score-Informationen Ihrer Kunden erstellt haben.

   HINWEIS Siehe Hinzufügen von Post-Call-Umfragen zu Kontakten, um die in Post-Call-Umfragen erfassten Net Promoter-Scores zu integrieren .

   Die Vorhersage-Engine ruft die erforderlichen Informationen ab und erstellt am folgenden Sonntag ein Modell.

Anwenden des Predictive Net Promoter Score-Modells

- Erstellen Sie auf der Seite "Task-Manager" (Anwendungsverwaltung > Analytics > Task-Manager) eine neue Aufgabe. Wählen Sie "Predictive Net Promoter Score **" aus der** Dropdown-Liste "Typ **" aus** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Analyseaufgaben .

Prädiktive Evaluierungsergebnisse

Das Modell "Vorhersagbares Bewertungsergebnis" verwendet eine Vielzahl von Faktoren, um ein wahrscheinliches Bewertungsergebnis (auf einem bestimmten Bewertungsformular) für den Kontakt zu bestimmen. Prognostizierte Ergebnisse werden im Feld "Ergebnis der prädiktiven Evaluierung" auf der Seite "Interaktionen" und im Dashboard "Vorausschauende Evaluierungen" im Daten-Explorer angezeigt. Sie können sie auch Dashboards in Data Explorer und Cisco Data Management hinzufügen.

Webex WFO erstellt prädiktive Evaluierungsergebnisse nur für Audiokontakte. Andere Kontakttypen unterstützen keine vorhersagbaren Evaluierungsergebnisse.

Jedes Bewertungsformular benötigt ein eigenes Modell. Um Modelle für mehrere Formulare zu erstellen, führen Sie für jedes Formular die folgenden Schritte aus.

Konfigurieren des Modells für prädiktive Evaluierungsergebnisse

1. Erstellen Sie auf der Seite "Evaluierungsformularverwaltung" (Anwendungsverwaltung > QM > QM -konfiguration > "Evaluierungsformularmanager") ein aktives Evaluierungsformular. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Evaluierungsformularen und

Hinweise zu Bewertungsformularen für weitere Informationen.

2. Erstellen Sie auf der Seite "Phrasen-Manager" (Application Management > Analytics > Phrasen-Manager) Phrasen und Kategorien, die in engem Zusammenhang mit den Fragen stehen, die im Evaluierungsformular gestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Verwalten von Phrasen und Phrasenkategorien .

   BEISPIEL Das Evaluierungsformular fragt: "Hat der Agent den Anrufer richtig begrüßt?" Sie haben eine Analytics-Phrasenkategorie namens "Begrüßung" mit Phrasen wie "Vielen Dank für Ihren Anruf", "Mein
   Name ist" und "Wie kann ich dir heute helfen?"

3. Verwenden Sie das Evaluierungsformular, um mindestens 1.000 Kontakte manuell zu evaluieren.
4. Erstellen Sie auf der Seite "Workflow-Verwaltung" (Anwendungsverwaltung > QM > QM Gesprächsabläufe) einen Workflow, der das Formular auf eingehende Anrufe anwendet.

   WICHTIG : Im Workflow muss das Evaluierungsformular entweder vor oder gleichzeitig mit dem Hochladen des Kontaktaudios in Webex WFO angewendet werden. Kontakte erhalten keine Vorhersage
   Evaluierungsergebnisse, wenn das Evaluierungsformular nach dem Hochladen der Audiodaten angewendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisieren QM Workflows .

Anwenden des Modells "Predictive Evaluation Score"

- Erstellen Sie auf der Seite "Task-Manager" (Anwendungsverwaltung > Analytics > Task-Manager) eine neue Aufgabe. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Typ **" die Option "Ergebnis** der **prädiktiven Evaluierung" aus** . Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Laufend** ". Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Analyseaufgaben .

Bewährte Verfahren

Allgemein

Prognosewerte sind als Ergänzung (nicht als Ersatz) für manuell bewertete Kontakte gedacht.

Es gibt zwar keine ideale Anzahl von Ergebnissen, die ein perfektes Modell erstellen, aber eine große Anzahl von bewerteten Kontakten (mindestens 1.000) ist erforderlich, damit das Modell im Laufe der Zeit genauer wird. Das Vorhersagemodell lernt weiter, wenn es mehr Daten empfängt, verwendet jedoch keine Daten, die älter als sechs Monate sind. Um die Genauigkeit des Modells zu gewährleisten, müssen Sie ihm weiterhin Daten zur Verfügung stellen, indem Sie entweder mehr Net Promoter Scores abrufen oder das Evaluierungsformular weiterhin für manuelle Auswertungen verwenden. Wenn die Anzahl der verfügbaren Ergebnisse unter 50 fällt, funktioniert das Modell nicht mehr.

Sie können eine Ad-hoc-Analyseaufgabe mithilfe der Vorhersagefunktionen erstellen. Die Vorhersagemodelle verwenden jedoch nur Daten aus den letzten sechs Monaten. Wenn Sie eine Ad-hoc-

Aufgabe für Kontakte ausführen, die älter als sechs Monate sind, ist die Wahrscheinlichkeit geringer, dass Sie genaue Daten erhalten.

Die besten Ergebnisse erzielen Sie, wenn die Analytics-Aufbewahrungszeit (auf der Seite Analytics-Konfiguration festgelegt) mindestens sechs Monate beträgt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Analysen.

Passen Sie Ihre Phrasen und Kategorien regelmäßig an. Durch die Optimierung können Sie sicherstellen, dass Ihre Kategorien und Ausdrücke relevant sind und die Aufrufe zurückgeben, die Sie für die Analyse benötigen. Befolgen Sie die Best Practices für die Optimierung.

Prädiktive Net Promoter Scores

WFM Daten verbessern die Genauigkeit des Predictive Net Promoter Score-Modells erheblich.

Prädiktive Auswertungen

Erstellen Sie Phrasen und Kategorien in der Sprache, die Anrufer der Agenten am ehesten verwenden.

Erstellen Sie Phrasen und Kategorien, die eine Vielzahl möglicher Phrasen abdecken, die Agenten sagen könnten. Agenten wiederholen Skripte in der Regel nicht wörtlich. Durch die Verwendung mehrerer Phrasen erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass Webex WFO einen Phrasentreffer zurückgibt.

Zusätzlich zum Erstellen von Phrasen und Kategorien für die Fragen im Evaluierungsformular sollten Sie auch Phrasen und Kategorien für die Antworten erstellen, die Anrufer wahrscheinlich geben werden. Auf die Frage "Hatten Sie in den letzten fünf Jahren Unfälle?" antworten Anrufer zum Beispiel in etwa "Nein, ich hatte keinen Unfall" oder "Ja, ich hatte einen Unfall". Wenn der Agent wesentlich vom Skript abweicht, kann die Antwort des Anrufers Webex WFO helfen, einen Phrasentreffer zu erkennen.

Wenn Sie das Evaluierungsformular überarbeiten müssen, das Webex WFO zum Erstellen eines Predictive Evaluation Score-Modells verwendet, erstellen Sie ein neues Formular, anstatt das vorhandene Formular zu bearbeiten. Wenn das Bewertungsformular geändert wird und die ID des Formulars unverändert bleibt, wird das Modell nicht aktualisiert, um die Änderung zu berücksichtigen. Infolgedessen sind die prognostizierten Ergebnisse weniger genau. Siehe Verwalten von Evaluierungsformularen

Kalibrieren Sie Ihre Prüfer mithilfe der Evaluierungsformulare, die für Prognosebewertungen verwendet werden. Das Predictive Evaluation Score-Modell wird im Laufe der Zeit genauer, wenn die Daten, auf denen es basiert, genau und konsistent sind. Wenn es beispielsweise einen Unterschied von 10 % bis 15 % bei Ihren manuellen Evaluierungsergebnissen gibt, weisen Ihre prädiktiven Evaluierungsergebnisse einen noch größeren Unterschied auf. Weitere Informationen finden Sie unter Kalibrieren von Evaluatoren.

In vielen Contact Centern ist es üblich, dass ein Kontakt entweder eine sehr hohe oder eine sehr niedrige Punktzahl erzielt. Ein Mangel an Ergebnissen im mittleren Bereich kann jedoch zu ungenaueren Vorhersagen führen, da das Modell nicht über genügend Informationen verfügt, um zu lernen, wie ein Kontakt im mittleren Bereich aussieht. Weisen Sie Ihre Prüfer dahingehend an, dass sie bei Bedarf mittlere Bewertungen vergeben, anstatt einen Kontakt entweder sehr hoch oder sehr niedrig zu bewerten.

Damit ein Kontakt ein vorhersagbares Evaluierungsergebnis erhält, muss es mit einem QM-Workflow verarbeitet werden, der ein Evaluierungsformular entweder vor oder gleichzeitig mit dem Hochladen der Audiodaten zuweist. Wenn die Audiodaten eines Kontakts in Webex WFO hochgeladen werden, bevor der Kontakt ein Evaluierungsformular erhält, müssen Sie Ad-hoc-Aufgaben vom Typ "Vorhersagbares Evaluierungsergebnis" verwenden, um ein vorhersagbares Ergebnis für diesen Kontakt zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Analyseaufgaben.

Unterschiede zwischen prädiktiven und manuellen Bewertungen

Wenn Sie signifikante Unterschiede zwischen den prädiktiven Bewertungen und den von menschlichen Prüfern vergebenen Ergebnissen feststellen, kann die Ursache eines von zwei Problemen sein.

Unterschiede zwischen menschlichen Gutachtern

Da das Modell "Predictive Evaluation Score" die Ergebnisse menschlicher Prüfer verwendet, um im Laufe der Zeit zu lernen, können Inkonsistenzen bei den Ergebnissen zwischen den Prüfern das Modell verwirren. Um diese Inkonsistenz zu korrigieren, empfehlen wir Folgendes:

- Entscheiden Sie als Organisation, welches Maß an Variation unter den menschlichen Bewertern akzeptabel ist. Beachten Sie, dass das Modell der prädiktiven Bewertung sehr unterschiedlich ist.
- Kalibrieren Sie Ihre Prüfer regelmäßig, um eine konsistente Bewertung zu gewährleisten.
- Vergewissern Sie sich, dass die Kategorien und Ausdrücke mit den Bewertungsfragen übereinstimmen. Suchen Sie nach häufig auftretenden falsch positiven oder negativen Ergebnissen, und passen Sie sie nach Bedarf an.

Unterschiede bei der Auswertung von Anrufen

Webex WFO erstellt ein prädiktives Evaluierungsergebnis für alle Anrufe, die mit den Evaluierungsformularen verknüpft sind, die zur Erstellung der Modelle verwendet werden. Wenn Ihre menschlichen Prüfer statt zufälliger Anrufe bestimmte Arten von Anrufen manuell auswerten, stellen Sie möglicherweise Unterschiede in den Ergebnissen fest, weil die beiden zu vergleichenden Anrufgruppen unterschiedlich sind. Mit anderen Worten, Sie vergleichen Äpfel mit Birnen. Betrachten Sie diese Beispiele:

- Sie verwenden Workflows, um Anrufe mit langen oder kurzen Erledigungszeiten sowie Anrufe, die von neuen Agenten erledigt wurden, zur manuellen Auswertung auszuwählen. Diese Anrufe unterscheiden sich alle von durchschnittlichen Anrufen und werden unterschiedlich bewertet.
- Ihre Prüfer werten keine sehr langen oder sehr kurzen Anrufe aus. Die Ergebnisse dieser Anrufe unterscheiden sich stark von denen durchschnittlicher Anrufe.
- Wenn sich viele Anrufe in der Warteschlange befinden, werden Anrufe von Teamleitern oder Supervisoren bearbeitet, um die Haltezeit zu verkürzen. Prüfer bewerten keine Anrufe, die von Teamleitern oder Supervisoren bearbeitet werden.
- Sie haben kürzlich Ihre Agenten oder Prüfer umgeschult. Manuelle Bewertungen unterscheiden sich sofort als Reaktion auf das Training, aber es kann einige Zeit dauern, bis die prädiktiven Ergebnisse aufgeholt sind. Um die Auswirkungen der erneuten Anpassung zu sehen, passen Sie den

Datumsbereich für die Prognosebewertungen an das Datum an, an dem die erneute Anpassung wirksam wurde.

Um manuelle und Prognoseergebnisse genau vergleichen zu können, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Ergebnisse für ähnliche Daten und Anruftypen vergleichen.

Ähnliche Themen

- Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern
- Hinzufügen von Umfragen nach Anrufen zu Kontakten
- Konfigurieren der Analytik
- Analytics-Aufgaben erstellen
- Verwalten von Evaluierungsformularen
- Hinweise für Evaluationsformulare
- Erstellen und Verwalten von Phrasen und Phrasenkategorien
- Automatisierung von QM-Workflows
- Kalibrieren von Prüfern

Agenten in Echtzeit überwachen

Auf der Seite "Agentenüberwachung" können Sie einen Anruf mithören und den Bildschirm eines Agenten in Echtzeit anzeigen. Verwenden Sie die Live-Überwachung, um die Qualität des Kundenservice und die Kompetenz der Agenten bei der Abwicklung von Kundenkontakten und den zugehörigen Tools sicherzustellen.

Mit der Live-Audioüberwachung können Sie jeden Teilnehmer eines Anrufs hören (jedoch nicht mit ihm interagieren). Mit der Live-Bildschirmüberwachung können Sie die Bildschirmaktivität eines Agenten unabhängig davon anzeigen, ob der Agent einen Anruf tätigt oder nicht. Sie können immer nur einen Agenten gleichzeitig überwachen.

HINWEIS Im Feld Smart Desktop Client – Priorität für Bildschirmaufzeichnung auf der Seite "allgemeine Einstellungen von QM" können Sie festlegen, wo die Bildschirmaufzeichnung stattfinden soll (auf dem Thin Client oder Endpunkt/PC), wenn ein Agent

ist bei beiden angemeldet. (Siehe Konfigurieren Sie QM allgemeinen Einstellungen.)

Voraussetzungen

- Ihr Unternehmen verfügt über eine der folgenden Lizenzkombinationen:
  - Quality Management (QM): Ermöglicht die Bildschirm- und Audioüberwachung
  - Compliance Recording (CR) mit der zusätzlichen Überwachungslizenz: Ermöglicht die Bildschirmüberwachung
  - Workforce Management (WFM) mit der zusätzlichen Monitoring-Lizenz: Ermöglicht die Bildschirmüberwachung
- Sie verfügen über die Berechtigung "Agentenüberwachung".
- Sie verwenden Chrome, Firefox oder Edge Chromium als Browser.
- (für Live-Bildschirmüberwachung) Sowohl Sie als auch der Agent verfügen über die Berechtigung "Live-Bildschirmüberwachung".
- (für Live-Bildschirmüberwachung) Smart Desktop ist auf Agenten-PCs installiert.
- (für Live-Audioüberwachung) Sowohl Sie als auch der Agent verfügen über die Berechtigung "Live-Audioüberwachung".
- (für Live-Audioüberwachung) Der Agent ist derzeit in einem Gespräch.
- (für Live-Audioüberwachung) Webex WFO zeichnet die Anrufe von Agenten über Desktopaufzeichnung (Endpunkt) oder Serveraufzeichnung (Cisco BiB oder Avaya DMCC) auf. Die Live-Audioüberwachung ist nicht verfügbar, wenn Ihr System Gateway-Recording- oder CCaaS-Recording-Lösungen verwendet, bei denen der CCaaS-Anbieter die Audioaufzeichnung durchführt.
- (nur für NAT-Umgebungen) Die Webex WFO-Umgebung umfasst einen konfigurierten STUN/TURN Server.
- Die Ports TCP/UDP 49152–65535 sind in Ihrer Firewall geöffnet.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > globale >Überwachung > Agentenüberwachung

Prozeduren

Liste der Agenten filtern

- Standardmäßig werden auf der Seite alle verbundenen Agenten in Ihrem Bereich zusammen mit ihrem aktuellen Status angezeigt. Damit der zu überwachende Agent leichter zu finden ist, können Sie die **Liste der Agenten mithilfe der Dropdown-Filter "Gruppe ", "Team**" und **"Agent** " eingrenzen.

- Schränken Sie die Liste der Agenten weiter ein, indem Sie die Option **Nur verbundene Benutzer** anzeigen oder **Desktop-Client** Kontrollkästchen.

Kontrollkästchen	Was es Ihnen zeigt
Nur verbundene Benutzer anzeigen	Agenten, die jetzt überwacht werden können. Sie sind entweder ▪ Sie sind an einem Computer angemeldet, auf dem Smart Desktop Capture installiert ist und der mit dem Webex WFO-App-Server *verbunden ist, oder* ▪ Über Netzwerkaufzeichnung aufgezeichnet und über die Seite "Gerätezuordnungen" einem Gerät zugeordnet (siehe Zuweisen von Telefonen zu Agenten, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen)
Desktop-Client	Agenten, die an einem Computer mit Smart Desktop angemeldet sind Capture installiert.
Live-Überwachung	Agenten mit Live-Bildschirmüberwachung und/oder Live-Audio Überwachungsberechtigung.

- Sie können die Ergebnisse auch einschränken, indem Sie die Anzahl der anzuzeigenden Daten der vergangenen Tage auswählen.
- Klicken Sie jederzeit auf **Zurücksetzen** , um die Standardfiltereinstellungen wiederherzustellen.

Überwachen der Audioaufzeichnung eines Agenten

Die Audiowiedergabe ist nur möglich, wenn der Agent gerade telefoniert.

VORAUSSETZUNG : Für die Audioüberwachung ist eine QM-Lizenz erforderlich. Sie ist mit der Monitoring-Lizenz nicht verfügbar.

HINWEIS Vergewissern Sie sich vor dem Start einer Live-Audioüberwachung, dass der Agent angemeldet ist.

HINWEIS: Wenn Sie ein Cisco-Telefon ohne Headset verwenden, müssen Sie u. U. den Hörer abheben, bevor Sie mit der Live-Audioüberwachung beginnen.

1. Klicken Sie auf das Symbol für die Audioüberwachung des Agenten . Die Farbe des Symbols zeigt den Überwachungsstatus des Agenten an.

Farbe	Was bedeutet das?
Schwarz	Der Agent kann überwacht werden. ▪ Der Agent ist für Desktop-Aufzeichnung konfiguriert und verfügt über Smart Desktop Client auf seinem PC mit den entsprechenden Berechtigungen für die Live-Audioüberwachung. ▪ Der Agent ist für die Serveraufzeichnung konfiguriert und wird auf der Seite "Gerätezuordnungen" (Anwendungsverwaltung > QM > QM -konfiguration > Gerätezuordnungen) einem überwachten Gerät zugewiesen.
Grau	Der Agent kann nicht überwacht werden. ▪ Der Agent ist für die Desktop-Aufzeichnung konfiguriert, aber nicht angemeldet, verfügt nicht über Smart Desktop Client auf seinem PC oder verfügt nicht über die erforderlichen Berechtigungen für die Live-Überwachung. ▪ Der Agent ist für die Serveraufzeichnung konfiguriert und offline oder keinem überwachten Gerät auf der Seite "Gerätezuordnungen" (Anwendungsverwaltung > QM > QM -konfiguration > Gerätezuordnungen) zugewiesen.
Grün	Der Agent wird überwacht.
Gelb blinkend	Der Agent ist verfügbar, kann aber aus unbekannten Gründen nicht überwacht werden.
Rot	Es liegt ein Verbindungsfehler vor, und der Agent kann nicht überwacht werden.

Webex WFO verfolgt die Sitzung nicht nach und steuert sie auch nicht, aber Sie können den Anruf wie einen normalen Anruf an ein anderes Gerät übergeben.

2. Um die Überwachungssitzung zu beenden, klicken Sie erneut auf das Symbol für die Audioüberwachung.

Überwachen eines Agentenbildschirms

1. Klicken Sie auf das Symbol für die Bildschirmüberwachung des Agenten. Das**Fenster "Live-Bildschirmüberwachung**" wird geöffnet. Die Farbe des Symbols zeigt den Überwachungsstatus des Agenten an.

Farbe	Was bedeutet das?
Schwarz	Der Agent kann überwacht werden. Sie haben Smart Desktop Client auf ihrem PC mit den richtigen Berechtigungen ausgeführt.
Grau	Der Agent kann nicht überwacht werden. Sie sind offline oder verfügen nicht über die erforderlichen Berechtigungen.

2. Klicken Sie auf **Bildschirm** , um die Überwachungssitzung zu starten. Klicken Sie auf **"Audio",** um den Anruf des Agenten zu überwachen.
   - Wenn der Agent seinen Bildschirm sperrt, wird im Verlaufsbalken am unteren Fensterrand das Pausensymbol angezeigt.
   - Wenn der PC des Agenten in den Stand-by-Modus wechselt, zeigt das Fenster keine Aktivität mehr an.
   - Die Überwachung wird nicht automatisch fortgesetzt, wenn sich der Agent wieder an seinem PC anmeldet. Um die Überwachung fortzusetzen, wenn der Agent wieder angemeldet ist, schließen Sie das aktuelle Fenster und stellen Sie die Verbindung wieder her.
3. Um die Überwachung zu beenden, klicken Sie auf Trennen .

Exportieren von Überwachungsdaten von Agenten

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Exportieren ", um alle auf der Seite angezeigten Agentenüberwachungsdaten in CSV Format zu exportieren. Die Exportdatei trägt den Namen **agents.csv**.

Ähnliche Themen

- Telefone zu Agenten, Aufzeichnungsgruppen und Aufzeichnungstypen zuordnen
- Globale Einstellungen QM konfigurieren

Erstellen eines Kontakts

Wenn Ihre Agenten auf andere Weise als über das Telefon mit Kunden interagieren, können Sie deren "Kein Anruf"-Aktivitäten dennoch auswerten, indem Sie einen Kontakt manuell erstellen.

Beispiele für Aktivitäten vom Typ "Kein Anruf":

- Überwachen eines Agentenbildschirms
- Ausführen von Kundendienst-Thekenarbeiten
- Plaudernd

- E-Mail-Versand
- Interaktion in sozialen Medien

Prüfer können ein Evaluierungsformular zuweisen, den Kontakt evaluieren und Kontakt-Metadaten einfügen.

Wenn Sie einen manuell erstellten Kontakt evaluieren möchten, sollten Sie ebenfalls ein Evaluierungsformular verwenden, das speziell für "Kein-Anruf"-Aktivitäten erstellt wurde. Dadurch können Dashboard und Berichte exakte Berichte über diese Art von Aktivitäten anlegen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Evaluierungen finden Sie unter Hinweise zu Evaluierungsformularen.

Erstellen eines Kontakts

1. Klicken Sie auf das **Symbol Listenoptionen** .
2. Klicken Sie auf **Kontakt** erstellen.
3. Geben Sie das Datum und die Uhrzeit des Kontakts ein, oder wählen Sie es aus. Der Standardwert ist das aktuelle Datum.

   HINWEIS: Derselbe Benutzer kann nicht mit mehreren manuell erstellten Kontakten verknüpft werden, die gleichzeitig auftreten.

4. Wählen Sie ein Team, einen Agenten und ein Evaluierungsformular aus.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Personen planen

Erstellen von Zeitplänen

In einem Zeitplan werden die Zeiten aufgeführt, zu denen Agenten für eine Servicewarteschlange eingeplant sind. Der Zeitplan für einen Agenten enthält die Anfangs- und Endzeiten seiner Arbeitsschichten, Pausen, Mittagspausen, Ausnahmen, Überstunden und Projekte.

> **HINWEIS** Es gibt zwei Methoden zum Ausführen eines Zeitplans: die Standardmethode (in diesem Thema beschrieben) und die Ad-hoc-Methode. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen eines Agenten zu einem vorhandenen Zeitplan .

Zeitpläne basieren auf den Arbeitsschichten der Agenten. Wenn WFM einen Zeitplan generiert, werden die Arbeitsschichten der Agenten sowie die mit der Servicewarteschlange der Agenten verknüpften Prognose berücksichtigt. WFM betrachtet den Bedarf und die Verfügbarkeiten der Agenten, um die optimalsten Zeitpläne für das Contact Center und seine Agenten zu erstellen.

> **HINWEIS:** Zeitpläne werden von Mitternacht bis Mitternacht für die Woche in den Zeitzonen der Agenten erstellt.

WFM können beim Erstellen von Zeitplänen auch Schrumpfungskennzahlen verwenden. Die Schrumpfung wird auf einen ganzen 24-Stunden-Zeitraum angewendet und erhöht die Anzahl der tatsächlich geplanten FTE (Vollzeitäquivalent).

Beim Erstellen eines Zeitplans sortiert WFM die Servicewarteschlangen (sowohl die einzeln ausgewählten als auch die Servicewarteschlangen, die den ausgewählten Multikompetenzgruppen zugewiesen wurden) nach der Priorität der Servicewarteschlange. Anschließend werden die Agenten für jede Servicewarteschlange nach Kompetenzzuordnungspriorität und Multikompetenzgruppenpriorität sortiert, gefolgt von der Zeitplanreihenfolge der Serviceschlangen.

Agenten, die festen und dynamisch geplanten Arbeitsschichten zugewiesen sind, werden vor den Agenten eingeplant, die variablen Arbeitsschichten zugewiesen sind. Agenten, die zugewiesenen Schichten zugeordnet sind, werden zuletzt eingeplant. Nach der Sortierung der Agenten plant WFM den ersten Agenten basierend auf den Arbeitsschichtpräferenzen des Agenten ein und optimiert die Pausen, Mittagspausen und Projekte basierend auf den eingegebenen minimalen und maximalen Verzögerungen. Die Arbeitsschichten, Pausen, Mittagspausen und Projekte werden vom Abdeckungsbedarf beeinflusst. Nach Einplanung des ersten Agenten plant WFM den nächsten Agenten ein usw.

Geschlossen-Daten und feste Arbeitsschichten

Wenn WFM einen Agenten mit einer festen oder dynamisch geplanten Arbeitsschicht plant, wird der Agent genau für die Tage, Stunden und Ankunftszeiten eingeplant, die in der Arbeitsschichtkonfiguration festgelegt sind. Es wird kein Geschlossen-Datum für eine Servicewarteschlange berücksichtigt. Folglich kann ein Agent mit einer festen Arbeitsschicht zur Arbeit an einem Tag eingeplant werden, an dem das Contact Center geschlossen ist (zum Beispiel an einem Feiertag in der Mitte der Woche).

Um dies zu verhindern, sollten Sie eine Ausnahme erstellen und diese Agenten mit festen Arbeitsschichten zuweisen, die normalerweise an dem Geschlossen-Tag arbeiten würden.

Zeitplanreihenfolge

WFM ermöglicht Contact Centern die Festlegung der Zeitplanreihenfolge für jede Servicewarteschlange anhand der folgenden Kriterien:

- Maximal verfügbare Stunden
- Min. verfügbare Stunden
- Max. Stunden pro Woche
- Min. Stunden pro Woche
- Rang
- Startdatum Unternehmen
- Startdatum Abteilung

Dadurch können Sie die Kundenkontaktabläufe verwalten und dabei gleichzeitig die verfügbaren Agenten für die wichtigsten Aktivitäten maximieren.

HINWEIS Die Zeitplanreihenfolge wird auf der Seite "Servicewarteschlangen" konfiguriert (siehe Verwalten von Servicewarteschlangen).

Je nach den Richtlinien Ihres Contact Centers können Sie Agenten basierend auf ihrer Verfügbarkeit für eine Arbeitsschicht, ihrer Betriebszugehörigkeit oder ihrem Rang im Contact Center einplanen.

Priorität der Servicewarteschlange

Durch Zuweisen einer Prioritätsnummer zu einer Servicewarteschlange können WFM Planungskonflikte lösen, wenn Agenten mehreren Servicewarteschlangen zugewiesen sind. Null (0) ist die höchste Priorität.

Um einen Zeitplan für eine Servicewarteschlange zu generieren, sucht WFM die Agenten, die einer Kompetenzzuordnung zugewiesen sind, die mit der gewünschten Servicewarteschlange verknüpft ist. Um einen Zeitplan für eine Multikompetenzgruppe zu erstellen, sucht WFM die Agenten, die einer Multikompetenzgruppe zugeordnet sind. WFM bestimmt dann, welche Agenten an dem angegebenen Tag eine Arbeitsschicht mit verfügbaren Stunden aufweisen. Wenn der Agent mehrere Servicewarteschlangen unterstützt, verwendet WFM die Priorität der Servicewarteschlange, um zu bestimmen, welche Servicewarteschlange dem Agenten für diesen Zeitplan zugewiesen wird.

BEISPIEL Sie ordnen einige Ihrer Agenten zwei Servicewarteschlangen zu und weisen jeder Servicewarteschlange eine Priorität zu. Wenn WFM die Zeitpläne für die beiden Servicewarteschlangen generiert und dort
Nicht genügend Agenten sind, um alle prognostizierten Anforderungen über beide Servicewarteschlangen hinweg zu erfüllen, werden die Prioritätswerte für die beiden Servicewarteschlangen verglichen und die Agenten für die Servicewarteschlange mit der höchsten Priorität zuerst eingeplant.

Informationen zum Planungsprozess

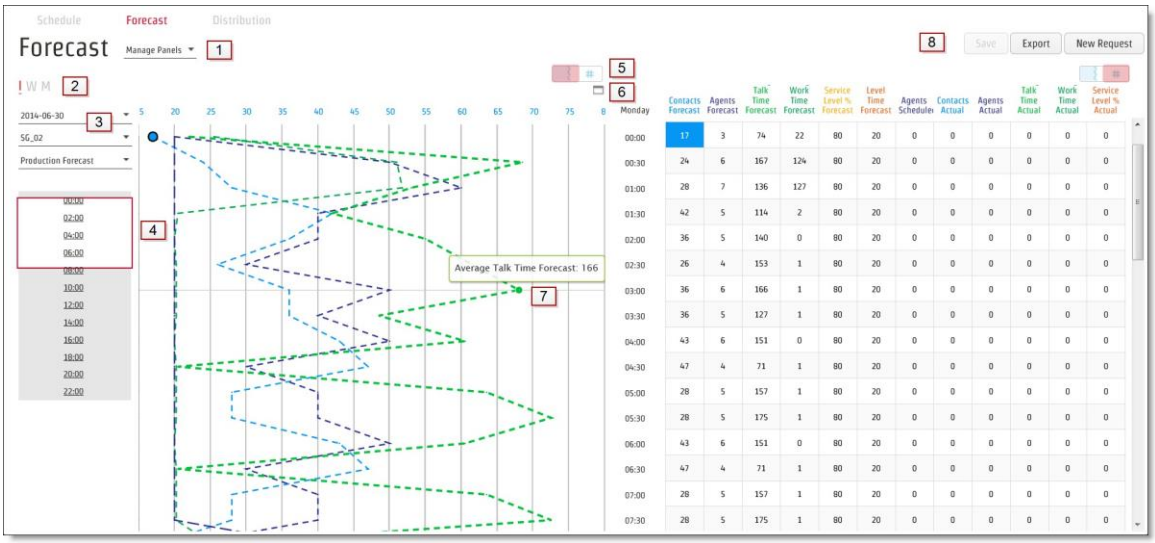
Der Abschnitt "Planung" wird zur Generierung von Verteilungen, Prognosen und

Zeitplänen verwendet. Der Planungsprozess umfasst die folgenden Schritte:

- Verlaufsdaten werden verwendet, um eine Verteilung zu generieren (siehe Erstellen einer Verteilung).
- Die Verteilungs- und Verlaufsdaten werden verwendet, um eine Prognose zu generieren (siehe Erstellen einer Prognose).
- Die Prognose wird zur Erstellung eines Zeitplans verwendet (siehe Erstellen von Zeitplänen).

Allgemeines zur Seite "Planung"

Auf der Seite "Planung" werden Prognosen und Verteilungen sowohl in Tabellen- als auch in Diagrammform angezeigt.



In der folgenden Tabelle werden alle nummerierten Bereiche in dieser Abbildung der Seite "Prognose" beschrieben:

Beschriftung	Beschreibung
1	Klicken Sie auf "Panels verwalten", um die auf der Seite angezeigten Diagramme und Tabellen zu konfigurieren (siehe "Panel"

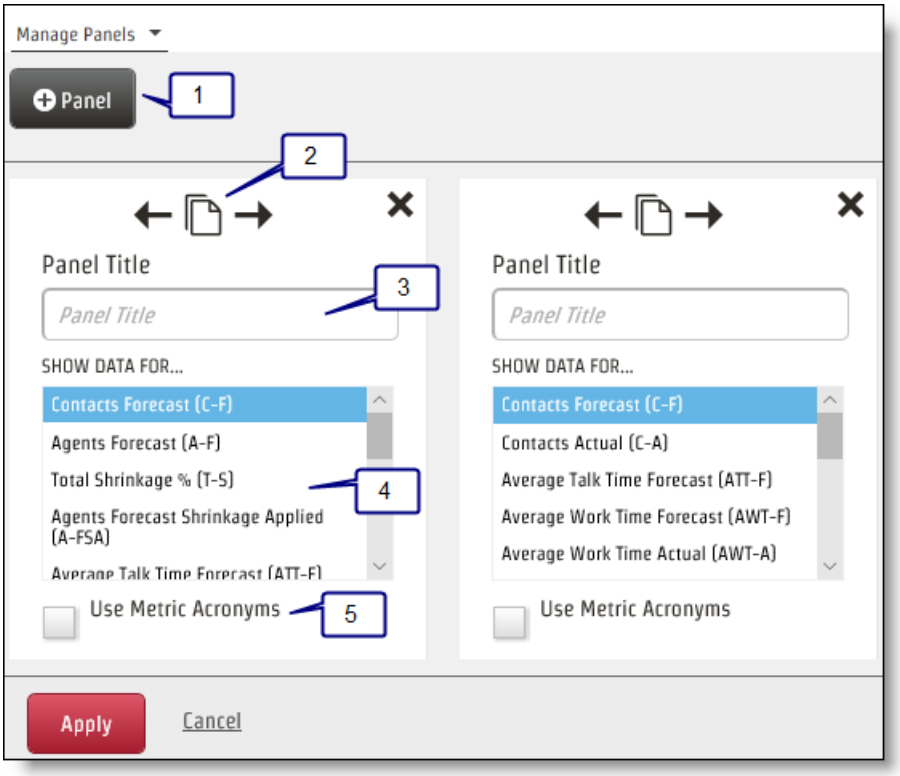
Beschri	Beschreibu
	Manager).
2	Hier können Sie die Vergrößerungsstufe steuern. Klicken Sie auf D, W oder M, um Ihre Daten nach folgenden Kriterien anzuzeigen: ▪ Tag (D) – Daten werden in halbstündigen Intervallen für einen Tag angezeigt ▪ Woche (W) – Daten werden in Drei-Stunden-Intervallen für sieben Tage angezeigt ▪ Monat (M) – Daten werden nach Tag für jeden Tag des Monats angezeigt Das Steuerelement für die Vergrößerungsstufe ist nur in der Ansicht "Prognose" verfügbar.
3	In diesen Dropdown-Listen können Sie den Prognosetyp, die Servicewarteschlange, die spezifische Prognose oder Verteilung, das Datum (Prognose) oder den Tag (Verteilung) und die Zeitzone, die Sie anzeigen möchten, auswählen.
4	Der lange Ansichtsschieberegler zeigt den von Ihnen angezeigten Datenbereich an. Schieben Sie den Schieberegler nach oben oder unten, um die angezeigten Datumsbereiche (Wochen- oder Monatsansicht) oder Stunden (Intervallansicht) zu ändern.
5	Diagramm-/Tabellen-Steuerelement. Klicken Sie auf die linke Schaltfläche (Diagramm) oder die rechte Schaltfläche (Tabelle), um zwischen den zwei Ansichten der Daten im Panel zu wechseln.
6	Zoom-Taste. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Diagramm anstatt im standardmäßigen vertikalen Format in voller Breite des Bildschirms im horizontalen Format anzuzeigen. Um zur normalen Ansicht zurückzukehren, klicken Sie auf das Rechteck oben rechts auf dem Bildschirm.
7	Datenpunkte. Wenn Sie einen Punkt auf einer Linie im Diagramm auswählen, wird der entsprechende Wert in der Tabelle hervorgehoben (das ist auch umgekehrt der Fall: bei Auswahl eines Werts in der Tabelle wird der entsprechende Punkt auf einer Linie hervorgehoben). Die Linien weisen dieselbe Farbe auf wie die Spaltenüberschrift der Daten, die in der Tabelle damit verknüpft sind. Hovertext enthält Informationen zum Datenpunkt. In der Intervallansicht können Sie Datenpunkte nach links und rechts ziehen, um ihre Werte zu ändern.
8	Aktionsschaltflächen. ▪ Speichern – Speichern Sie alle Änderungen, die Sie an der angezeigten Verteilung oder Prognose vornehmen. ▪ Speichern unter: Speichert die angezeigte Verteilung unter einem neuen Namen. ▪ Exportieren – Die angezeigte Verteilung oder Prognose wird in CSV Format exportiert.

- Neue Anforderung – Erstellen Sie eine neue Verteilungs- oder Prognoseanforderung.

Panel-Manager

Beschri	Beschreibu

Mit dem Panel-Manager können Sie die Anzeige auf einer Prognose- oder Verteilungsseite konfigurieren.



In der folgenden Tabelle werden alle nummerierten Bereiche in dieser Abbildung des Panel-Managers beschrieben:

Beschriftung	Beschreibung
1	Klicken Sie auf die Schaltfläche, um ein neues Panel hinzuzufügen.
2	Diese Symbole ermöglichen Ihnen das Verschieben und Kopieren eines Panels. Sie bedeuten Folgendes (von links nach rechts): ▪ Dieses Panel nach links verschieben ▪ Kopie dieses Panels hinzufügen ▪ Dieses Panel nach rechts verschieben
3	Geben Sie einen Namen für das Panel ein.
4	Dies ist eine Liste aller Kennzahlen, die im Panel angezeigt werden können. Sie werden ausgewählt, wenn der Text markiert ist.

5 Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anstelle der vollständigen Namen metrische Akronyme als Tabellenspaltenüberschriften zu verwenden. Beachten Sie, dass sich die Aktivierung dieses Kontrollkästchens für ein Diagramm nicht auf das Diagramm auswirkt. Sie gilt nur für Tabellen.

Allgemeines zu Zeitplantypen

Bei der Planung von Agenten können Sie einzelne Servicewarteschlangen, virtuelle Servicewarteschlangen und Multikompetenzgruppen verwenden. Jede dieser Optionen verfügt über Attribute, die sich für unterschiedliche Situationen eignen.

- Einzelne Servicewarteschlangen sind für Contact Center geeignet, in denen Agenten mit einer einzigen Kompetenz eine Servicewarteschlange betreuen. Beispielsweise könnte es eine englische Sprachservicewarteschlange und eine spanische Sprachservicewarteschlange geben. Die Agenten, die der englischen Sprachservicewarteschlange zugewiesen sind, bearbeiten jeden Tag ausschließlich Anrufe von englischsprachigen Kunden.
- Virtuelle Servicewarteschlangen eignen sich zum Kombinieren ähnlicher Servicewarteschlangen des gleichen Kontakttyps (interaktiv oder nicht interaktiv). Beispielsweise können Sie mehrere Sprachservicewarteschlangen mit geringem Volumen in einer virtuellen Servicewarteschlange kombinieren. Auf diese Weise wird ein Volumen zusammengefasst, das für eine genaue Prognose und Planung ausreicht. Statistiken für die einzelnen Servicewarteschlangen mit geringem Volumen sind nicht über WFM verfügbar (sie können jedoch vom ACD abgerufen werden). Beachten Sie, dass diese Nichtverfügbarkeit für Ihr Contact Center möglicherweise nicht von Bedeutung ist.
- Multikompetenzgruppen sind geeignet, wenn Sie mehrere Servicewarteschlangen und mehrere Kontakttypen zusammenfassen und die zur Unterstützung erforderlichen Agenten proportional planen möchten. Beispielsweise kann eine Multikompetenzgruppe Servicewarteschlangen für englische Sprachkontakte und E-Mail-Kontakte für Produkt A sowie spanische Sprachkontakte und E-Mail-Kontakte für Produkt A beinhalten. Weil die Multikompetenzgruppe so konfiguriert wird, dass ein bestimmter Prozentsatz der Arbeitszeit eines Agenten den einzelnen Servicewarteschlangen zugewiesen wird, können genauere Prognosen zur Abdeckung und genauere Zeitpläne für die einzelnen Servicewarteschlangen erstellt werden. Die Agentenstatistiken werden den einzelnen Servicewarteschlangen ebenfalls prozentual zugeordnet und sind daher genauer.

Bei beiden Planungsmethodentypen (ausgeglichen und priorisiert) kann die Blockplanung (vormals "Mehrfach qualifizierter Agent – Warteschlange" genannt) verwendet werden. Bei der Blockplanung führt ein Agent mehrere Tätigkeiten aus, und jede Tätigkeit nimmt einen angegebenen Zeitblock in Anspruch. Dagegen führt der Agent bei anderen Planungsarten über den gesamten Zeitplan hinweg nur eine Tätigkeit aus.

Der Zeitplan eines Agenten kann eine Kombination von einzelnen Servicewarteschlangen, virtuellen Servicewarteschlangen und Multikompetenzgruppen enthalten. Ein Agent kann z. B. eine einzelne

Beschri	Beschreibu
Servicewarteschlange von 8:00 bis 23:00 Uhr AM und eine virtuelle Servicewarteschlange von 13:00 bis 16:00 Uhr unterstützen.	

Die Anforderungen des Contact Centers sind bei der Wahl der Planungsoptionen ausschlaggebend. Möglicherweise stellen Sie fest, dass eine virtuelle Servicewarteschlange Ihre Anforderungen am besten erfüllt, oder Sie möchten Agenten in einem Zeitraum mehreren Kontakttypen und mehreren Servicewarteschlangen zuordnen und entscheiden sich daher für die Verwendung von Multikompetenzgruppen.

WICHTIG Die Gewichtung der einzelnen Servicewarteschlangen, die eine Multikompetenzgruppe bilden, sollte möglichst präzise sein. Wenn die Gewichtung ungenau ist, wird die Abdeckung für bestimmte Servicewarteschlangen
Zu hoch oder zu niedrig im generierten Zeitplan.

Dynamische Planung konfigurieren

Mit der Funktion für die dynamische Planung können Agenten, die an einem dynamischen Planungsereignis teilnehmen, ihre eigenen Zeitpläne auswählen. Diese Zeitpläne werden auf der Seite "Agentenzeitpläne" angezeigt, sobald das Ereignis vorbei ist und eine Zeitplananforderung für den Zeitraum erfolgreich eingereicht wurde.

Bevor die Agenten eigene Zeitpläne erstellen können, müssen Sie WFM wie folgt konfigurieren:

1. Arbeitsregel zur dynamischen Planung erstellen. Die Arbeitsregel legt die Parameter für die Schicht fest, die der Agent plant: Arbeitsstunden pro Woche, Startzeiten, Arbeitstage usw.
2. Zuordnung zwischen einer Arbeitsregel, einer bestimmten Arbeitswoche und einem Agenten für die dynamische Planung konfigurieren. Diese Zuordnung bietet dem Agenten die Möglichkeit, einen Zeitplan für die angegebene Arbeitswoche zu erstellen. Beachten Sie, dass ein dynamisches Planungsereignis mehr Wochen umfassen kann, als dem Agenten zugeordnet sind. Wenn ein Agent beispielsweise eine Zuordnung für Woche 1 und Woche 2 besitzt, das dynamische Planungsereignis jedoch Woche 1, Woche 2 und Woche 3 umfasst, kann der Agent nur einen Zeitplan für Woche 1 und Woche 2 erstellen.
3. Das dynamische Planungsereignis konfigurieren. Wählen Sie die Wochen aus, für welche die Agenten eigene Zeitpläne erstellen können, und konfigurieren Sie dann die Ereignisausnahme für die dynamische Planung, die den Zeitplänen der ausgewählten Agenten hinzugefügt wird, damit sie eine bestimmte Zeit für die Erstellung eigener Zeitpläne haben.

HINWEIS Wenn Sie die dynamische Planung verwenden, sollten die Zeitzonen für die Planung und die Anzeige identisch sein. Die Arbeitsregeln für die dynamische Planung werden in den Zeitzonen der Agentenplanung interpretiert, während die
Die von den Agenten getroffene Auswahl erfolgt in ihren angezeigten Zeitzonen. Wenn diese Zeitzonen unterschiedlich wären, könnten Schichtzeiten außerhalb der Planungswoche liegen, was zu Problemen führen kann.
Aus diesem Grund sollten die angezeigten und die geplanten Zeitzonen identisch sein.

Dem Zeitplan der einzelnen Agenten wird dem Rang bzw. der Betriebszugehörigkeit und Verfügbarkeit der Agenten im Contact Center entsprechend eine Ausnahme für ein Planungsereignis hinzugefügt. Der

höchstrangige Agent erhält zuerst die Gelegenheit, einen eigenen Zeitplan für sich zu erstellen, der Agent mit dem zweithöchsten Rand erhält als Zweiter die Gelegenheit, der Agent mit dem dritthöchsten Rang als Dritter usw., bis die Liste ausgewählter Agenten abgearbeitet wurde.

Beschri **Beschreibu**

Es gibt Faktoren, die beeinflussen, wann die Planungsereignisausnahme in den Zeitplan eines Agenten passt. Sie können konfigurieren, welche Aktivitäten durch die Ereignisausnahme überschrieben werden können und ob die Ausnahme während eines Zeitraums, in dem der Agent nicht verfügbar ist, eingeplant werden kann. Wenn der Zeitplan eines Agenten so gestaltet ist, dass die Ausnahme ihm nicht hinzugefügt werden kann, wird der Agent wie üblich von WFM geplant.

Sie können auch festlegen, wie groß die Lücke zwischen aufeinanderfolgenden Ereignisausnahmen sein darf. Wenn Agent B nicht unmittelbar im Anschluss an den Zeitraum, in dem die Ausnahme von Agent A geplant ist, verfügbar ist und eine Lücke von mehr als der konfigurierten Anzahl von Minuten vorhanden ist, dann wird Agent B übergangen und stattdessen Agent C als Nächster geplant. Die Ereignisausnahme von Agent B wird dem Zeitplan sobald wie möglich hinzugefügt, jedoch erhält Agent B nicht die Gelegenheit, seinem Rang entsprechend einen eigenen Zeitplan zu erstellen.

Verwalten von Arbeitsregeln für die dynamische Planung

Mit Arbeitsregeln für die dynamische Planung werden die Parameter der Schichten für die dynamische Planung festgelegt. Arbeitsregeln werden Agenten für bestimmte Wochen zugewiesen.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "dynamische Planung – Arbeitsregeln" können Sie Arbeitsregeln für die dynamische Planung erstellen, bearbeiten und löschen.

HINWEIS Bei der dynamischen Planung werden keine geteilten Schichten (Schichten, die über Mitternacht hinaus gehen) unterstützt.

Die Felder der Seite beim Erstellen, Bearbeiten oder Löschen einer Arbeitsregel werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Name der Arbeitsregel	Ein eindeutiger Name für die Arbeitsregel.
Diese Arbeitsregel aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Arbeitsregel zu aktivieren. Sie müssen die Arbeitsregel aktivieren, damit sie verwendet werden kann.
Arbeitsregeltyp	Wählen Sie den Typ der Arbeitsregel aus. ▪ Einheitlich: Die Schicht des Agenten beginnt jeden Tag um dieselbe Uhrzeit. Die Stunden pro Tag und pro Woche sind fest. ▪ Hybrid: Die Schicht des Agenten kann jeden Tag um eine andere Uhrzeit beginnen. Die Stunden pro Tag und pro Woche sind fest. ▪ Variabel – Der Agent wählt die Startzeit, die Schichtlänge und die Stunden pro Woche innerhalb der definierten Parameter.

Feld	Beschreibung
Parameter für Arbeitsregel	Die Parameter für die Arbeitsregel hängen vom gewählten
Arbeitsregeltyp ab. Schichtlänge	(Einheitlich, Hybrid) Länge der Schicht in Stunden.
Stunden pro Woche	(Einheitlich, Hybrid) Berechnetes schreibgeschütztes Feld: Schichtlänge × Anzahl ausgewählter Arbeitstage
Früheste Startzeit	(Einheitlich, Hybrid, Variabel) Der früheste Zeitpunkt, zu dem die Schicht erfolgen kann. Geplanten Start.
Späteste Startzeit	(Einheitlich, Hybrid, Variabel) Der späteste Zeitpunkt, zu dem die Schicht sein kann. Geplanten Start.
Min. Stunden pro Schicht	(Variabel) Die Mindestanzahl von Stunden, die der Agent in der Schicht
arbeiten kann. Max. Stunden pro Schicht	(Variabel) Die maximale Anzahl von Stunden, die der
Agent in der Schicht arbeiten kann. Min. Stunden pro Woche	(Variabel) Die Mindestanzahl von
Stunden, die der Agent in der Woche arbeiten kann. Max. Stunden pro Woche	(Variabel) Die maximale Anzahl von Stunden, die der Agent in der Woche arbeiten kann.
Min. hintereinander geplante Tage	(Variabel) Die Mindestanzahl von aufeinanderfolgenden Tagen, die der Agent arbeiten muss.
Min. Stunden zwischen Schichten	(Einheitlich, Hybrid, Variabel) Die Mindestanzahl von Stunden zwischen dem Ende einer Schicht und dem Beginn der nächsten Schicht.
Nicht aufeinanderfolgende freie Tage/Aufeinanderfolgende freie Tage	(Variabel) Wählen Sie aus, ob die freien Tage während der Woche nicht aufeinanderfolgend sein dürfen oder aufeinanderfolgend sein müssen.
Arbeitstage	(Einheitlich, Hybrid) Die Tage der Woche, an denen der Agent zum Arbeiten eingeplant werden muss. Standardmäßig sind Montag bis Freitag ausgewählt.
Arbeitsbedingungen	Wählen Sie die Arbeitsbedingungen aus, die auf die Schicht angewendet werden sollen. Wenn Sie dies nicht tun, Weisen Sie Arbeitsbedingungen zu, und es gelten keine allgemeinen Bedingungen, werden die Agenten ohne Pausen oder Mittagspausen eingeplant.

Verwalten von Zuordnungen für die dynamische Planung

Auf der Seite "dynamische Planung – Zuordnungen" können Sie Zuordnungen zwischen einer bestimmten Arbeitswoche, einer Arbeitsregel und Agenten einrichten und verwalten. Wenn diese Agenten die Möglichkeit erhalten, ihre eigenen Zeitpläne für eine bestimmte Arbeitswoche zu erstellen, bestimmt die dieser Woche und diesen Agenten zugeordnete Arbeitsregel die Optionen, die den Agenten beim Auswählen ihrer Zeitpläne zur Verfügung stehen. Einem Agenten kann nur eine Arbeitsregel pro Woche zugeordnet werden.

Die Tabelle "Agenten" enthält die Agenten, die einer Arbeitsregel für die ausgewählte Woche zugewiesen sind, die Arbeitsregel, die von den Agenten zur eigenen Planung verwendet werden soll, sowie deren Rang und Eintrittsdatum im Unternehmen (die zur Bestimmung der Reihenfolge verwendet werden, in der sie eigene Zeitpläne erstellen können). Sie können die Tabelle nach jeder Spalte in auf- oder absteigender Reihenfolge sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken, und Sie können die Tabelle nach dem Agentennamen filtern.

> **BEISPIEL** Wählen Sie Arbeitsregel A aus und ordnen Sie ihr die Agenten 1, 2, 3 und 4 zu, indem Sie deren Namen in den Bereich "Zugewiesen" verschieben. Wählen Sie als Nächstes Arbeitsregel B aus und ordnen dieser Arbeit die Agenten 5, 6, 7 und 8 zu
> Indem Sie ihre Namen in den Bereich "Zugewiesen" verschieben.

Nachdem Sie die Zuordnungen für die dynamische Planung für eine bestimmte Woche konfiguriert und gespeichert haben, können Sie sie mit der Funktion "Kopieren" für andere Wochen kopieren. Sie können Zuordnungen für beliebig viele Wochen in der Zukunft einrichten.

Feldbeschreibungen

Die Felder der Seite werden im Folgenden beschrieben.

Arbeitswoche

Wählen Sie das Startdatum der Woche aus, in der die Agenten ihre eigenen Zeitpläne festlegen sollen. Wenn Sie ein Datum auswählen, das nicht als erster Tag der Woche konfiguriert ist, ändert WFM Ihre Auswahl automatisch in den ersten Wochentag der ausgewählten Woche.

Vereinigungen

Wählen Sie die zu verwendende Arbeitsregel aus der Dropdownliste "Name der Arbeitsregel" aus. In der Dropdown-Liste werden die Arbeitsregeln angezeigt, die auf der Seite "dynamische Planung – Arbeitsregeln" konfiguriert und aktiv sind.

Wählen Sie in der Tabelle "Agenten" die Agenten aus, die eigene Zeitpläne nach der ausgewählten Arbeitsregel für die ausgewählte Woche erstellen können, und verschieben Sie sie in den Bereich "Zugewiesen".

Kopieren

Wählen Sie das Startdatum einer Woche oder mehrerer Wochen aus, das sich von dem im Feld

"Planungsdatum" angegebenen Startdatum unterscheidet, und klicken Sie dann auf "Kopieren". Damit werden die von Ihnen konfigurierten Arbeitsregeln und Agenten in die betreffenden Wochen kopiert. Die Funktion "Kopieren" wird erst aktiviert, nachdem Sie die konfigurierten Zuordnungen gespeichert haben.

Verwalten dynamischer Planungsereignisse

Auf der Seite "dynamische Planungsereignisse" können Sie dynamische Planungsereignisse erstellen, bearbeiten, löschen und prüfen. Sie können ihn auch verwenden, um einen Bericht über sämtliche angebotene Planungsanreize für einen bestimmten Datumsbereich zu generieren.

Die Ereignisausnahme wird auf die Zeitpläne der ausgewählten Agenten angewendet, wenn Sie das Ereignis speichern.

> **HINWEIS** Wenn ein Zeitplan erneut ausgeführt wird, werden die Ausnahmen für dynamische Planungsereignisse überschrieben. Sie können sie wieder in die Zeitpläne der Agenten einfügen, indem Sie das Ereignis erneut speichern. (Nehmen Sie eine geringfügige Änderung am Ereignis vor, um Aktivieren Sie die Schaltfläche "Speichern", indem Sie z. B. dem Ereignisnamen ein Zeichen hinzufügen.)

Erstellen eines neuen Ereignisses

Dynamisches Planungsereignis erstellen

1. Wählen Sie die Option "Neues dynamisches Planungsereignis erstellen" aus.
2. Füllen Sie die Abschnitte auf der Seite aus. Nachfolgend finden Sie eine Erläuterung der Abschnitte.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ereignisname

Geben Sie einen eindeutigen Namen für das neue Ereignis ein, oder wählen Sie im Dropdown-Feld "Ereignis auswählen" ein vorhandenes Ereignis aus.

Planungszeitraum

Wählen Sie das Startdatum des zu planenden Zeitraums im Feld "Geplantes Startdatum" aus. Als Startdatum ist standardmäßig der konfigurierte erste Tag der Woche vorgegeben, in der das ausgewählte Datum liegt. Geben Sie im Feld "Dauer" die Anzahl der zu planenden Wochen ein.

Ausnahme

Wählen Sie die Ausnahme für das Ereignis aus. Diese Ausnahme wird in den Agentenzeitplänen angezeigt.

Zeitplanineffizienz

Geben Sie einen Prozentsatz ein, um den der prognostizierte Bedarf für alle Intervalle erhöht werden soll, um eine Unterbesetzung zu vermeiden. Verwenden Sie diese Option, um die Auswirkungen von Zeitverlusten aus dem idealen FTE aufgrund des normalen Geschäftsablaufs zu modellieren, z. B. Pausen, geplante Aktivitäten oder Aufgabenwechsel für Agenten mit mehreren Kompetenzen. Der Standardwert beträgt 20 Prozent. Als Höchstwert können Sie 50 Prozent eingeben.

> **BEISPIEL** Die Standardeinstellung von 20 Prozent bedeutet, dass WFM bei Auswahl eines Acht-Stunden-Zeitplans 1,6 Stunden unproduktive Zeit berücksichtigt.

Durchschnittliche Mitarbeiterzahl anzeigen

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn im dem Agenten angezeigten Raster für die dynamische Planung der Personalbedarf in Form von Zahlen und Symbolen angezeigt werden soll.

HINWEIS: Analysten sehen immer die Zahlen zum Personalbedarf, unabhängig davon, welche Einstellung Sie hier wählen.

Überbesetzung zulassen

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn allen Agenten mindestens eine Schichtoption angezeigt werden soll, auch wenn der Personalbedarf erfüllt wurde. Agenten erhalten die Schicht mit der geringsten Überbesetzung (oder Schichten, wenn es einen Gleichstand gibt).

Anpassung des Personalbedarfs

Sie können eine Mischung aus herkömmlichen Schichten, vorhandenen Zeitplänen oder Zeitplänen, die außerhalb des dynamischen Planungsereignisses erstellt wurden, aktivieren, indem Sie den Personalbedarf um einen festen Prozentsatz ausgleichen. Beispiel: Wenn 40 Prozent der FTE Agenten am dynamischen Planungsereignis teilnehmen und 60 Prozent außerhalb dieses dynamischen Planungsereignisses eingeplant sind, geben Sie in dieses Feld den Wert 40 (Prozent) ein.

Planungsanreiz

(Optional) Geben Sie die Beschreibung eines Anreizes ein, mit dem Agenten animiert werden sollen, sich für eine weniger beliebte Schicht einzutragen. Max. Zeichen = 60.

Agenten

In der Tabelle "Agenten" werden die Agenten angezeigt, denen für die in den Feldern "Geplantes Startdatum" und "Dauer" ausgewählten Wochen eine aktive Arbeitsregel für die dynamische Planung, aber noch kein dynamisches Planungsereignis zugewiesen wurde.

Schaltfläche "Anmeldezeiten berechnen"

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um ein Popup-Dialogfeld anzuzeigen, in dem Sie das Registrierungsereignis konfigurieren können, das dem Zeitplan eines Agenten hinzugefügt wird. Das Anmeldeereignis ist der Zeitraum, in dem der Agent seinen eigenen Zeitplan auswählen kann. Dieses Dialogfeld enthält drei Registerkarten. Klicken Sie auf "Anwenden **", wenn**Sie die Felder auf allen drei Registerkarten ausgefüllt haben.

Registerkarte "Dauer"

Feld	Beschreibung
Ereignis – Startdatum	Geben Sie das Startdatum für das Ereignis ein. Dies ist das erste Datum, an dem die Ausnahme Können in Agentenzeitplänen angezeigt werden.
Ereignis – Startzeit	Geben Sie die Startzeit für das Ereignis ein. Dies ist der früheste Zeitpunkt, zu dem die Eine Ausnahme kann am Startdatum in Agentenzeitplänen angezeigt werden. **BEISPIEL:** Wenn das Startdatum der 23. September ist und die Startzeit

Registerkarte "Dauer" (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	08:00 Uhr können Sie am 24. September 07:00 Uhr auswählen, sofern dies innerhalb des Enddatums und der Endzeit liegt.
Ereignis – Enddatum	Das Enddatum für das Ereignis. Dies ist das letzte Datum, an dem die Ausnahme Werden in Agentenzeitplänen angezeigt.
Ereignis – Endzeit	Die Endzeit des Ereignisses. Dies ist die späteste Uhrzeit, zu der die Ausnahme Werden am Enddatum in Agentenzeitplänen angezeigt.
Ereignislänge (Minuten)	Die Länge des Ereignisses in Minuten. Dies ist die Zeitspanne, in der die Der Agent muss seinen Zeitplan erstellen.
Differenz (Minuten)	Die maximale Anzahl der Minuten, die zwischen dem Ende eines Und den Beginn der nächsten Ausnahme für Agenten mit sequenziellem Rang. Wenn der Zeitplan von Agent B nicht gestattet, dass die Ausnahme seinem Zeitplan innerhalb der konfigurierten Differenz nach der Ausnahme von Agent A hinzugefügt werden kann, werden die Ausnahme von Agent B zum ersten freien Termin und die Ausnahme von Agent C zum ursprünglich für Agent B vorgesehenen Termin geplant.

Registerkarte "Aktivitäten"

Feld	Beschreibung
Überschreibbare Aktivitäten	Wählen Sie die geplanten Aktivitäten aus, die durch die Ereignisausnahme überschrieben werden können. Wenn Sie "Nicht verfügbar" auswählen, müssen Sie die Felder "Startzeit" und "Endzeit" ausfüllen.
Startzeit	(Nur nicht verfügbare Aktivität) Die Startzeit des Zeitraums, in dem die nicht verfügbare Aktivität überschrieben werden kann.
Endzeit	(Nicht nur für Aktivitäten verfügbar) Endzeit des Zeitraums, in dem die nicht verfügbare Aktivität überschrieben werden kann.

Registerkarte "Agenten in Gruppen einplanen"

Feld	Beschreibung
Max. Agentenprozentsatz für Gruppenzeitplan	Der maximale Prozentsatz von Agenten, die in Gruppen eingeplant werden können. Den Zeitplänen dieser Agenten wird zu einem einheitlichen Termin ein dynamisches Planungsereignis hinzugefügt, und diese Agenten erstellen gleichzeitig ihre eigenen Zeitpläne. **BEISPIEL** : Geben Sie in dieses Feld den Wert 75 ein, um 75 Prozent der Agenten in Gruppen einzuplanen. Das bedeutet, dass 25 Prozent Ihrer Agenten Als Individuen geplant werden.
Max. Gruppengröße in Prozent	Die maximale Größe der Planungsgruppe als Prozentsatz der Gesamtzahl eingeplanter Agenten. **BEISPIEL** Sie möchten 100 Agenten in Gruppen mit jeweils maximal 20 Agenten einplanen. Um dieses Ergebnis zu erhalten, führen Sie Folgendes aus: In dieses Feld geben Sie 20 (Prozent) ein.

Überprüfen des Status eines Ereignisses

Planer und Administratoren können die Option "vorhandenes dynamisches Planungsereignis prüfen, bearbeiten oder löschen" verwenden, um den aktuellen Status eines dynamischen Planungsereignisses zu überwachen und eingereichte Agentenzeitpläne zu überprüfen und zu bearbeiten. Die Tabelle "Agenten" enthält alle Agenten, denen das Ereignis zugewiesen wurde, sowie den Ereignisstatus der einzelnen Agenten.

Sie können die Liste der zugewiesenen Agenten bei Bedarf überarbeiten und dann die Agentenausnahmezeiten für neu zugewiesene Agenten und Agenten, die das Ereignis verpasst haben, oder für alle zugewiesenen Agenten berechnen. Nachdem Sie die Agenten ausgewählt haben, die Sie in das überarbeitete Ereignis einbeziehen möchten, gehen Sie die Registerkarten im Popup-Fenster "Anmeldezeiten berechnen" durch und überarbeiten Sie die Informationen dort nach Bedarf. Wenn Sie im Popup-Fenster auf "Anmeldezeiten berechnen" klicken, werden neue Registrierungsereignisse für die ausgewählten Agenten generiert.

Sie können auch eingereichte Agentenzeitpläne überprüfen und bearbeiten. Die Zeitpläne müssen bearbeitet werden, bevor der eigentliche Zeitplan ausgeführt wird. Zum Prüfen oder Bearbeiten eines Zeitplans klicken Sie auf den Link "Ausstehend" oder "Abgeschlossen" des Agenten in der Spalte "Status", um dessen Seite "Agent – dynamische Planung" anzuzeigen. Wenn Sie den Zeitplan bearbeiten, klicken Sie auf "Absenden", wenn Sie fertig sind.

Wenn ein Agent ein Ereignis versäumt hat, können Sie einen Zeitplan für diesen Agenten erstellen und ihn absenden, indem Sie auf den Link für den Status "Verpasst" klicken.

Generieren eines Berichts für Planungsanreize

Verwenden Sie die Option "Bericht für Planungsanreize generieren", um eine Liste aller Planungsanreize anzuzeigen, die im angegebenen Datumsbereich den angegebenen Agenten angeboten und von diesen angenommen wurden.

Der Bericht kann auf der Seite "dynamische Planungsereignisse" angezeigt oder als Tabelle in CSV Format exportiert werden.

Bericht für Planungsanreize generieren

1. Wählen Sie auf der Seite "dynamische Planungsereignisse" das **Feld "Bericht für Planungsanreize generieren" aus** Option.
2. Wählen Sie einen Datumsbereich und die Agenten aus, für die Sie einen Bericht erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf "Bericht **anzeigen", um den Bericht auf der Seite anzuzeigen, oder** auf **"Exportieren als"CSV** , um eine Datei zu erstellen, die in Excel oder anderen Tabellenkalkulationsanwendungen geöffnet werden kann.

Seite "dynamische Planung" eines Agenten bearbeiten

Wenn Agenten für die Erstellung ihrer eigenen Zeitpläne mit der Funktion zur dynamischen Planung konfiguriert wurden, können Administratoren und Planer die von Agenten angeforderten Zeitpläne vor der Ausführung des eigentlichen Zeitplans überprüfen und bearbeiten.

So prüfen und bearbeiten Sie die Seite "dynamische Planung" eines Agenten:

1. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "Zeitpläne und Planung > Mein Zeitplan **" aus**.
2. Wählen Sie den Agenten aus, dessen Seite "dynamische Planung" Sie anzeigen möchten, und navigieren Sie im Zeitplan zu dem Tag, an dem der Agent die Ausnahme für das dynamische Planungsereignis erhalten hat.
3. Klicken Sie in der Ausnahme auf den Link, um die Seite anzuzeigen.
4. Prüfen und bearbeiten Sie die Seite nach Bedarf, und klicken Sie dann auf " **Absenden**".

Weitere Informationen zur dynamischen Planung von Agenten finden Sie unter Dynamische Planung für Agenten.

Dynamische Verfügbarkeit konfigurieren

Mit der dynamischen Verfügbarkeit können Agenten ihre eigene Arbeitsverfügbarkeit für bestimmte Wochen konfigurieren.

Mit einer dynamischen Verfügbarkeitsregel werden die Parameter für die Agentenverfügbarkeit festgelegt. Dynamische Verfügbarkeitsregeln werden Agenten für bestimmte Wochen zugewiesen oder beginnen mit einer bestimmten Woche und erstrecken sich über einen unbestimmten Zeitraum.
Die Agenten konfigurieren ihre Verfügbarkeit für diese Zeiträume entsprechend den Parametern, die durch die Regel festgelegt werden. Nach der Genehmigung werden diese Verfügbarkeiten als variable Schicht verwendet, um Agenten in Verbindung mit den ihnen zugewiesenen minimalen/maximalen Stundenbedingungen einzuplanen.

Verwalten dynamischer Verfügbarkeitsregeln

Auf der Seite "dynamische Verfügbarkeitsregeln" können Sie Arbeitsregeln für die Verfügbarkeit von Agenten erstellen, bearbeiten, löschen, zuweisen und verwalten.

Die Felder auf der Seite zum Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Regeln werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Regelname	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Regel ein.
Anwenden auf	Wählen Sie einen oder mehrere Tage der Woche aus, die Sie konfigurieren. Verwenden Sie Strg+Klick, um mehrere nicht aufeinanderfolgende Tage auszuwählen.
Typ	Konfigurieren Sie, ob der Agent an den ausgewählten Wochentagen arbeiten muss, arbeiten kann oder nicht arbeiten kann. Im Diagramm werden die Tage, an denen ein Agent arbeiten muss, dunkelgrau, die Tage, an denen ein Agent arbeiten kann, hellgrau und die Tage, an denen ein Agent nicht arbeiten kann, leer. Ausgewählte Tage werden im Diagramm blau hervorgehoben.
Dauer	Konfigurieren Sie die früheste Startzeit und die späteste Endzeit für die Schicht am ausgewählten Tag. Geben Sie die Uhrzeit im 24-Stunden-Format an. Wenn Sie außerhalb der Felder "Start- und Endzeit" klicken, wird im Diagramm ein Balken mit der Schichtdauer angezeigt. Wird angezeigt, wenn der Typ "kann funktionieren" oder "muss funktionieren" ist. **HINWEIS** Stellen Sie bei der Konfiguration der Dauer sicher, dass genügend Zeit für die Schichtverlängerung aufgrund unbezahlter Arbeitsbedingungen eingeplant ist Aktivitäten.
Geringste zulässige Schichtlänge	Geben Sie die kürzeste Schichtlänge ein, die an einem beliebigen Tag in Stunden in 15-Minuten-Schritten zulässig ist.
Maximale Anzahl an Schichten	Geben Sie die Anzahl der Schichten an einem Tag ein, die ein Agent arbeiten kann Schichten).
Mindestzeitraum zwischen Schichten	Geben Sie die Zeitspanne ein, die zwischen Schichten am selben Tag liegen muss. Wird angezeigt, wenn die maximale Anzahl von Schichten größer als eine ist.

Zuweisen von Regeln zu Agenten

Nachdem eine Regel konfiguriert wurde, kann sie Agenten zugewiesen werden.

HINWEIS: Ein Agent kann nur eine dynamische Verfügbarkeitsregel für eine bestimmte Woche haben. Wenn eine dynamische Verfügbarkeitsregel einer Woche zugewiesen wird, der bereits eine dynamische Verfügbarkeitsregel zugewiesen wurde, wird das Feld

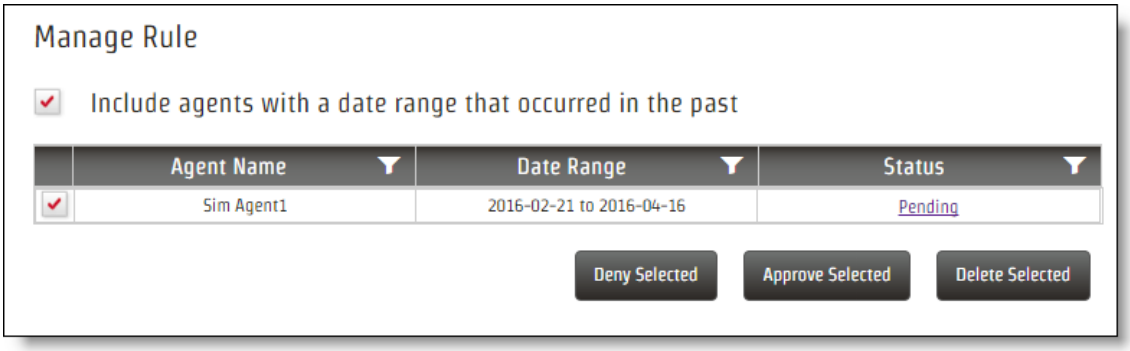
Neue Zuweisungen werden für die angegebenen Wochen verwendet.

Die Felder, die auf der Seite verfügbar sind, wenn Sie Agenten eine Regel zuweisen, werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Regelname	Wählen Sie die Regel aus, die Sie Agenten zuweisen möchten.
Agenten	Verschieben Sie die Agenten, denen Sie die Regel zuweisen möchten, aus dem Fenster "Verfügbar" in das Fenster "Zugewiesen".
Startdatum	Wählen Sie ein Startdatum für die Regel aus. Wenn Sie ein Datum auswählen, das nicht am Beginn einer Arbeitswoche liegt, wird standardmäßig der erste Tag der ausgewählten Woche als Datum verwendet.
Regel wird ausgeführt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Regel kein eindeutiges Ende haben soll Datum. Wenn ausgewählt, wird das Feld "Enddatum" ausgeblendet.
Enddatum	Wählen Sie ein Enddatum für die Regel aus. Wenn Sie ein Datum auswählen, das nicht am Ende einer Arbeitswoche liegt, wird das Datum standardmäßig auf den letzten Tag der Woche festgelegt.
Dynamische Verfügbarkeitsanforderung des Agenten automatisch genehmigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Anforderungen, die den für die Regel konfigurierten Parametern entsprechen, automatisch genehmigt werden sollen. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert bleibt, müssen alle dynamischen Verfügbarkeitsanforderungen von einem Administrator, Planer oder Supervisor genehmigt werden.

Zugewiesene Regeln verwalten

Verwenden Sie die Option "Zugewiesene Regeln verwalten", um eine Tabelle mit allen Agenten anzuzeigen, denen eine ausgewählte dynamische Verfügbarkeitsregel für einen Datumsbereich in der Zukunft zugewiesen wurde. Sie können auch Agenten auflisten, denen die Regel für einen Datumsbereich in der Vergangenheit zugewiesen wurde.



In dieser Tabelle können Sie den Status der dynamischen Verfügbarkeitsanforderungen der einzelnen Agenten anzeigen. Wenn Sie auf den Status klicken, wird die Seite "Meine Verfügbarkeit" des Agenten geöffnet, auf der alle Details der Anforderung angezeigt werden.

Wenn Sie einen Agenten in der Tabelle auswählen, werden unterhalb der Tabelle Schaltflächen angezeigt, mit denen Sie die Verfügbarkeitsanfrage des ausgewählten Agenten ablehnen, genehmigen oder löschen können. Welche Aktion Sie ausführen können, hängt vom Status der Anforderung des ausgewählten Agenten ab. Wenn der Status beispielsweise "Genehmigt" lautet, können Sie folgende Aktionen ausführen: "Auswahl ablehnen" und "Auswahl löschen". Wenn Sie mehrere Anforderungen mit unterschiedlichem Status auswählen, können Sie die Aktionen ausführen, die für alle ausgewählten Status gelten. Wenn Sie z. B. Anforderungen mit den Status "Genehmigt" und "Verweigert" auswählen, ist die einzige verfügbare Aktion "Auswahl löschen", da diese Aktion sowohl für genehmigte als auch für abgelehnte Anforderungen verfügbar ist.

Sie können die Tabelle nach einer beliebigen Spalte filtern, indem Sie in der Spaltenüberschrift auf das Symbol Filter anwenden klicken.

Info zu "Meine Verfügbarkeit"

Mit der Funktion "Meine Verfügbarkeit" (auch als "dynamische Verfügbarkeit" bezeichnet) können Agenten die Wochentage und die Stunden des Tages angeben, zu denen sie für die Arbeit verfügbar sind. Diese Informationen werden wie eine variable Arbeitsschicht verwendet, um Agenten innerhalb ihrer Verfügbarkeit einzuplanen, um Serviceanforderungen zu erfüllen.

> **HINWEIS:** Diese Funktion kann nur zum Planen von Agenten verwendet werden, wenn minimale/maximale Stundenbedingungen konfiguriert und den Agenten zugewiesen wurden. Die Seite selbst steht Agenten zur Verfügung, sobald ein dynamischer
> Ihnen wird eine Verfügbarkeitsregel für einen bestimmten Datumsbereich zugewiesen.

Ein Administrator oder Planer erstellt eine dynamische Verfügbarkeitsregel (siehe Konfigurieren der dynamischen Verfügbarkeit), die die Parameter der Tage und Stunden angibt, an denen der Agent arbeiten kann. Die Regel wird dann Agenten für einen bestimmten Datumsbereich oder für einen unbestimmten Zeitraum zugewiesen. Die Funktion "Meine Verfügbarkeit" wird für den Agenten unter dem Symbol "Zeitpläne und Planung" verfügbar.

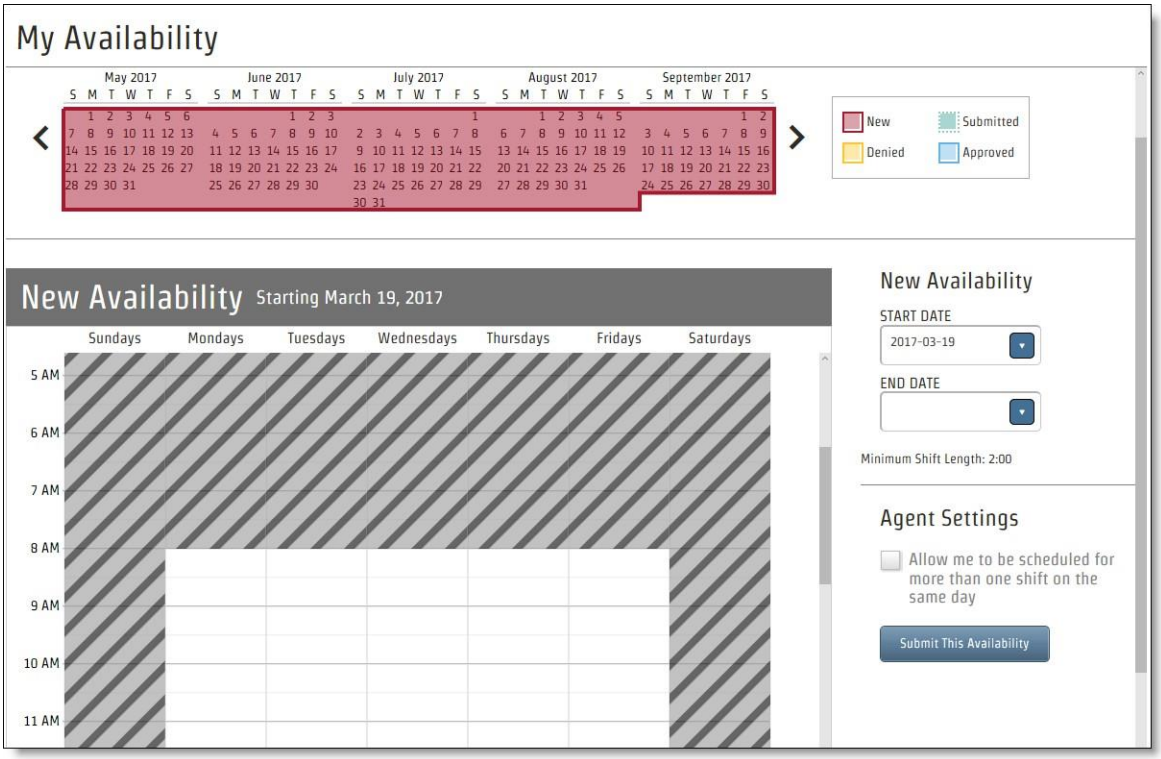
Dynamische Verfügbarkeitsregeln können so konfiguriert werden, dass Agentenverfügbarkeitsanfragen automatisch genehmigt werden, solange die Anforderung den Regelparametern entspricht. Andernfalls müssen Verfügbarkeitsanforderungen von einem Administrator, Planer oder Supervisor genehmigt werden, um wirksam zu werden.

Meine Verfügbarkeit für Agenten

Wenn Ihnen eine dynamische Verfügbarkeitsregel zugewiesen wird, wird die Option "Meine Verfügbarkeit" in der Symbolleiste unter "Zeitpläne und Planung" angezeigt.

Auf der Seite "Meine Verfügbarkeit" werden die Wochen, für die Sie Ihre Verfügbarkeit auswählen müssen,

rot (neue Verfügbarkeit) oder gelb (verweigerte Verfügbarkeit) schattiert. Klicken Sie in den roten Bereich, um ein Diagramm mit den Wochentagen und den Stunden anzuzeigen, die Ihnen zur Auswahl stehen. Nicht verfügbare Stunden sind grau schattiert. Einschränkungen bei der Auswahl der Tage und Uhrzeiten sind rechts neben der Grafik angegeben.

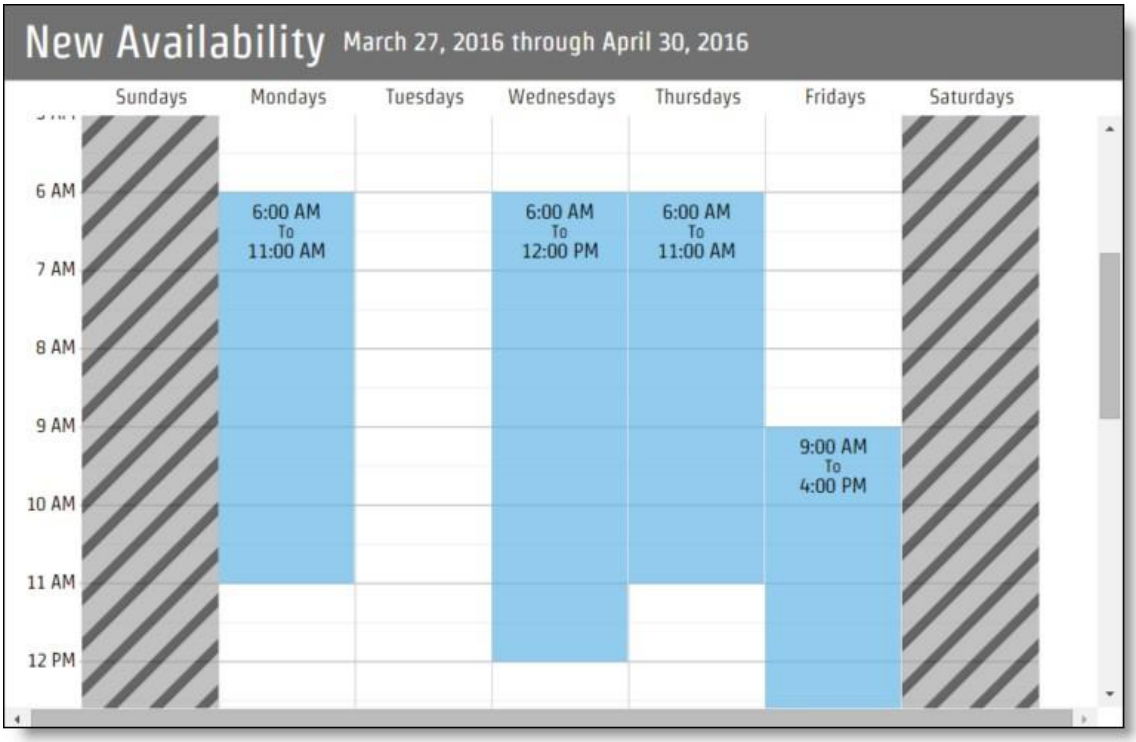


Sie müssen nicht für den gesamten Zeitraum dieselbe Verfügbarkeit konfigurieren. Sie können unterschiedliche Verfügbarkeiten für Teilmengen des gesamten Zeitraums konfigurieren, indem Sie Start- und Enddaten für die gewünschten Wochen auswählen. Verfügbarkeiten beginnen immer am ersten Tag der Woche und enden am letzten Tag der Woche. Sie können eine Verfügbarkeitsauswahl nicht mitten in einer Woche starten oder beenden.

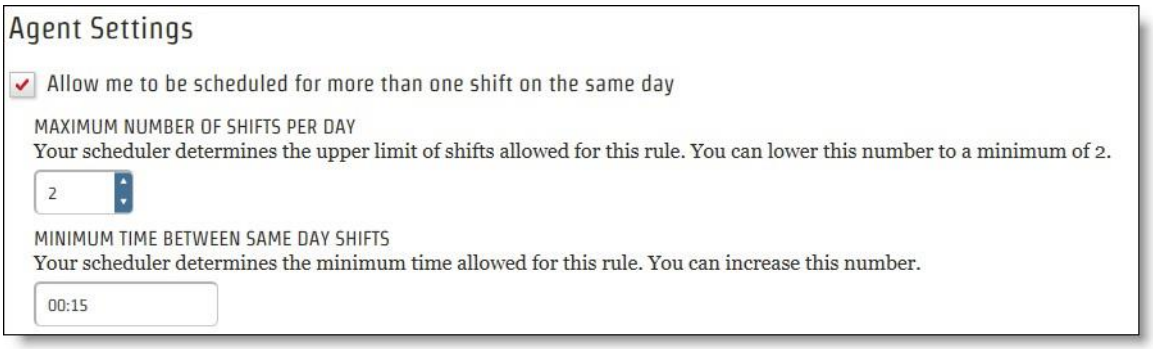
HINWEIS Sie können keine Daten auswählen, die außerhalb des Datumsbereichs in der ursprünglichen Zuweisung liegen.

Konfigurieren Sie die Tage und Stunden, zu denen Sie für die Arbeit am Diagramm zur Verfügung stehen. Klicken Sie auf die Spalte eines Tages und ziehen Sie die Enden des blauen Balkens zur gewünschten Start- und Endzeit. Wenn es eine Einschränkung gibt, können Sie die Leiste nicht auf eine Weise kürzen, die gegen die Beschränkung verstößt. Wenn es beispielsweise eine Beschränkung gibt, die die minimale Schichtlänge auf zwei Stunden festlegt, können Sie den Balken nicht auf weniger als zwei Stunden kürzen.

Die folgende Grafik zeigt ein Diagramm mit den ausgefüllten Verfügbarkeitsoptionen. Dieser Agent hat sich dafür entschieden, in den Wochen, die von dieser Verfügbarkeitsregel abgedeckt werden, nicht dienstags zu arbeiten.



Wenn die Ihnen zugewiesene dynamische Verfügbarkeitsregel geteilte Schichten zulässt, wird der Abschnitt "Agenteneinstellungen" angezeigt. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zulassen, dass ich für mehr als eine Schicht am gleichen Tag eingeplant werden kann" aktivieren, können Sie die maximale Anzahl an Schichten pro Tag und die minimale Zeit zwischen Schichten am selben Tag auswählen. Die maximale Anzahl an Schichten pro Tag muss kleiner oder gleich der in der Regel konfigurierten Anzahl sein, und die minimale Zeit zwischen Schichten am selben Tag muss größer oder gleich der in der Regel konfigurierten Anzahl sein.



Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihrer Verfügbarkeitsanfrage einen Kommentar beizufügen. Geben Sie Ihren Kommentar in das Feld "Kommentar hinterlassen" ein und klicken Sie auf "Kommentar hinzufügen".

Wenn Sie Ihre Verfügbarkeit ausgewählt haben, klicken Sie auf Diese Verfügbarkeit übermitteln. Im Kalenderbereich wechseln die Wochen, die von Ihrer Verfügbarkeitsanfrage abgedeckt werden, von rot auf grün, um anzuzeigen, dass sie übermittelt wurden. Wenn sie automatisch oder von einem Administrator, Planer oder Supervisor genehmigt werden, werden die Wochen blau. Wenn sie verweigert werden, werden sie gelb.

Wenn Ihre Verfügbarkeit verweigert wird, müssen Sie erneut eine Verfügbarkeitsauswahl vornehmen. In den beigefügten Kommentaren finden Sie Informationen darüber, warum Ihre ursprüngliche Anfrage abgelehnt wurde. In den meisten Fällen werden Sie nicht für die Arbeit eingeplant, wenn Ihre Verfügbarkeit nicht genehmigt wurde.

Sie können jederzeit zurückgehen und alle oder einen Teil Ihrer übermittelten Verfügbarkeit bearbeiten oder löschen, auch wenn diese genehmigt wurde. Wenn Sie Ihre Verfügbarkeit bearbeiten, können Sie einen Teil der zuvor übermittelten Daten oder die Verfügbarkeit für den gesamten Zeitraum ändern.

Ihre gesendeten, genehmigten und abgelehnten Verfügbarkeitsanfragen (jedoch nicht Ihre neuen Anforderungen) werden in Ihrem Nachrichtenausgang angezeigt. Sie können ihren Status dort verfolgen oder auf der Seite "Meine Verfügbarkeit" einsehen.

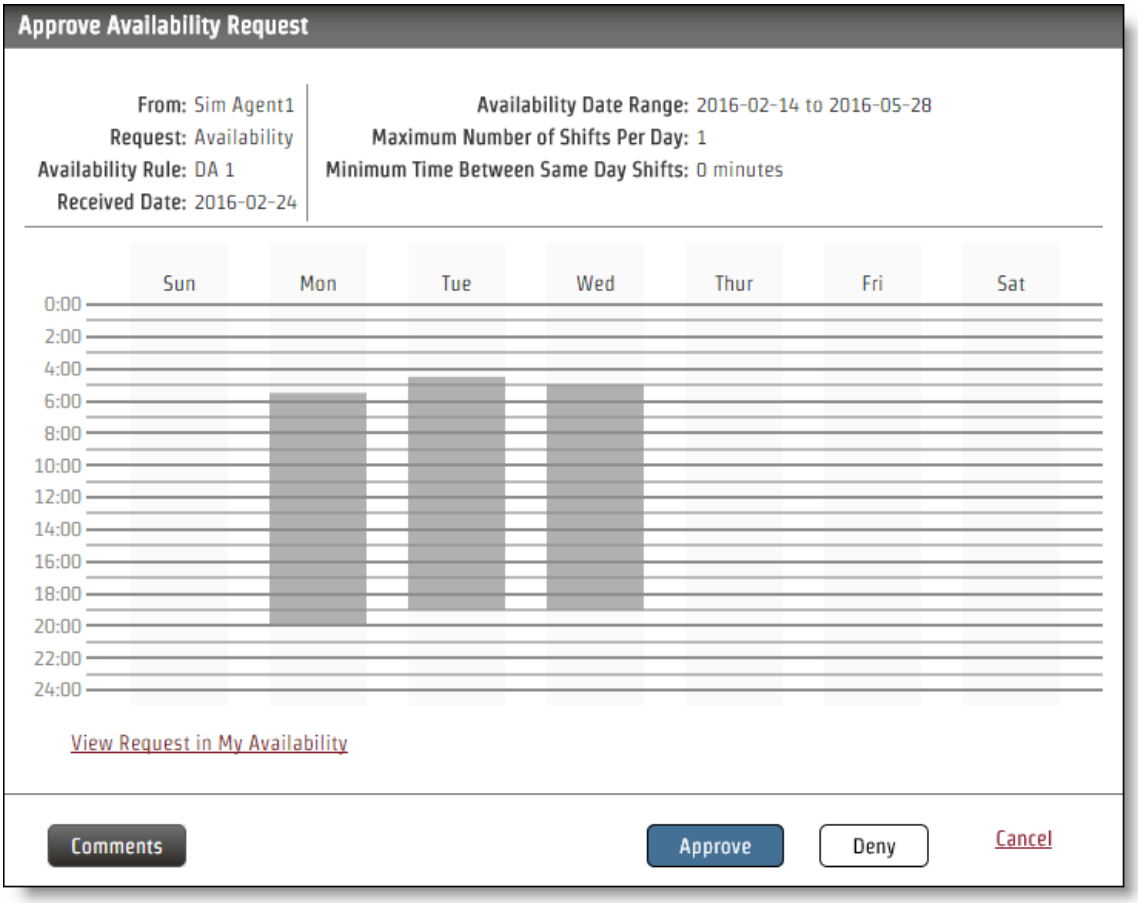
Meine Verfügbarkeit für Administratoren, Planer und Supervisoren

Nachdem die Agenten ihre Verfügbarkeitsauswahl abgeschlossen haben, muss die dynamische Verfügbarkeitsanforderung genehmigt werden, bevor sie für die Planung verwendet werden kann. Wenn die dynamische Verfügbarkeitsregel so konfiguriert ist, dass eine automatische Genehmigung möglich ist, gilt die Anforderung als genehmigt, wenn sie die Parameter der Regel erfüllt. Da Anforderungen nur erfolgreich übermittelt werden können, wenn sie die Regelparameter erfüllen, werden sie immer automatisch genehmigt.

Wenn die dynamische Verfügbarkeitsregel nicht für die automatische Genehmigung konfiguriert ist, muss jede Anforderung von einem Administrator, Planer oder Supervisor genehmigt werden.

> **HINWEIS:** Supervisoren können nur Anforderungen von Mitgliedern in ihren Teams genehmigen oder ablehnen. Supervisoren, die auch Agenten sind, können ihre eigenen Anforderungen nicht genehmigen.

Sie werden in Ihrer Aufgabenliste für Messaging über dynamische Verfügbarkeitsanforderungen benachrichtigt, wenn auf der Seite "Benachrichtigungen" Benachrichtigungen aktiviert sind (siehe Konfigurieren von Benachrichtigungen). Wenn Sie eine Anforderung öffnen, wird eine Zusammenfassung der Anforderung angezeigt.



Sie können die Anforderung in diesem Dialogfeld genehmigen oder ablehnen oder auf den Link "Anforderung in "Meine Verfügbarkeit" klicken, um zur Seite "Meine Verfügbarkeit" weitergeleitet zu werden, auf der der Agent ausgewählt ist, und diese Anforderung wird angezeigt.

Sie können die Anforderung dann auf der Seite "Meine Verfügbarkeit" genehmigen oder ablehnen. Sie haben auch die Möglichkeit, die Auswahl zu bearbeiten und anschließend die geänderte Anforderung zu genehmigen.

Sie können die Verfügbarkeit eines Agenten jederzeit anzeigen, indem Sie im Menü "Zeitpläne und Planung" die Option "Meine Verfügbarkeit" wählen und anschließend den Agenten auswählen. Wenn die Seite "Meine Verfügbarkeit" des Agenten zum ersten Mal angezeigt wird, wird nur der Kalenderbalken mit schattierten Bereichen angezeigt, die den Status der einzelnen dynamischen Verfügbarkeitsregeln angeben, die dem Agenten zugewiesen sind.

Klicken Sie auf einen der schattierten Bereiche, um die Details der Verfügbarkeitsanfrage anzuzeigen. Sie haben die Möglichkeit, die ausgewählte Verfügbarkeit zu genehmigen, abzulehnen oder zu bearbeiten, abhängig von ihrem aktuellen Status. In der folgenden Tabelle werden die Aktionen beschrieben, die Sie für jeden aktuellen Status ergreifen können.

Wenn der aktuelle Status wie folgt lautet:	Sie können:
Neu	Senden
Vorgelegt	Genehmigen, ablehnen, bearbeiten
Gebilligt	Ablehnen, bearbeiten
Verweigert	Bearbeiten, genehmigen

Erstellen von Schichten

WFM ermöglicht Ihnen, Schichten zu erstellen, die zur Verfügbarkeit, der bevorzugten Urlaubstage, der Startzeit und der Länge eines Arbeitstags von Agenten passen. Eine Schicht gibt die Stunden und Tage an, während denen Agenten arbeiten können. Anschließend planen WFM diese Agenten so ein, dass ihre Schichtvorlieben und die Geschäftsanforderungen bestmöglich berücksichtigt werden. Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Schichten erstellen, und WFM behält den vorherigen Zeitplanverlauf für jeden Agenten in der WFM Datenbank bei.

Beim Konfigurieren einer Schicht müssen Sie den Schichttyp bestimmen. Es gibt drei Arten von Schichten:

- Feste Schichten
- Zugewiesene Schichten
- Variable Schichten

Sie können einer Schicht Agenten und Arbeitsbedingungen für bestimmte Wochen zuweisen.

Sie können mehrere Schichten erstellen und sie anschließend der Schichtrotation eines Agenten zuweisen. Wenn Sie Schichtrotationen verwenden (ein Agent arbeitet über mehrere Wochen in verschiedenen Schichten), müssen Sie die Schicht und die Rotationsfolge definieren (siehe Verwalten von Benutzern und Beispiel für Schichtrotation).

Schichten und Zeitzonen

Schichten sind zeitzonenneutral. Wenn Sie eine Schicht einrichten, die um 8:00 Uhr AM beginnt und um 17:00 Uhr endet, und diese Schicht anschließend Agenten in zwei verschiedenen Zeitzonen zuweisen, läuft die Schicht von 8:00 AM bis 17:00 Uhr in der lokalen Zeitzone des jeweiligen Agenten. Die lokalen Zeitzonen der Agenten werden auf der Seite "Benutzer" als "Zeitzone für die Planung" konfiguriert (siehe Verwalten von Benutzern).

Schichten und dynamische Planung

Wenn ein Agent einen dynamischen Zeitplan erstellt, der in eine Schichtrotation fällt, wird die Rotation für diese Woche durch den dynamischen Zeitplan überschrieben. Die Rotation wird nach dem dynamischen Zeitplan fortgesetzt. WFM verwendet diese Prioritäten beim Festlegen von Schichten:

1. Dynamische Planung
2. Dynamische Verfügbarkeit
3. Traditionelle Arbeitsschichten

BEISPIEL

Wenn ein Agent in einer Rotation von drei Schichten arbeitet und einen dynamischen Zeitplan erstellt, der in die zweite Woche einer Rotation fällt, wird die Schichtrotation für die zweite Woche durch diesen dynamischen Zeitplan überschrieben. Die Rotation wird für die dritte Woche fortgesetzt, und anschließend wird die normale dreiwöchige Rotation fortgesetzt.

Rotation 1	Rotation 2 mit Dynamik Zeitplan hinzugefügt	Rotation 3
Schicht 1	Schicht 1	Schicht 1
Schicht 2	Dynamischer Zeitplan	Schicht 2
Schicht 3	Schicht 3	Schicht 3

HINWEIS Wenn eine Schicht gelöscht wird, wird auch die Schichtzuweisung des Agenten gelöscht. Spätere Schichtzuweisungen des Agenten werden nicht automatisch so angepasst, dass sie zeitlich direkt auf eine zuvor zugewiesene Schicht folgen
Datteln. Dadurch können Wochen ohne Schichtzuweisung für den Agenten entstehen.

Agenten können Schichten tauschen. Dieser Tausch muss von Supervisoren, Planern oder Administratoren genehmigt werden. Supervisoren, Planer und Administratoren können auch einen Ad-hoc-Zeitplantausch auf der Grundlage von Geschäftsanforderungen und den Anforderungen des Contact Center vornehmen.

Feste Schichten

Eine feste Schicht ist eine Schicht, die Anforderungen für feste Stunden und Tage abdeckt und immer gleich ist. Verwenden Sie diese Art von Schicht, um Agenten zur Unterstützung von Anforderungen für ganze Tage oder Wochen einzuplanen.

Eine feste Arbeitsschicht hat folgende Eigenschaften:

- Arbeitstage unter der Woche sind fest
- Arbeitsstunden pro Tag sind fest, können aber von Tag zu Tag variieren

- Die Startzeit der Schicht ist für jeden Wochentag fest, kann aber von Tag zu Tag variieren
- Die für die Schicht angegebene Anzahl an Stunden pro Woche muss gleich der Gesamtanzahl der Stunden sein, die für die Wochentage in der Schicht geplant sind (Gesamte Stunden)

Wenn Sie einem Agenten eine feste Schicht zuweisen, ändert sich der Zeitplan des Agenten nie. Wenn Sie allen Agenten feste Schichten zuweisen, können Sie keine Zeitpläne optimieren, um stets eine angemessene Abdeckung sicherzustellen.

Zugewiesene Schichten

Eine zugewiesene Schicht ist eine Art feste Schicht, die keine Anforderungen abdeckt. Verwenden Sie eine zugewiesene Schicht, um Agenten für Aktivitäten einzuplanen, bei denen sie nicht im Einsatz sind, z. B. Projekte für ganze Tage oder Wochen.

Variable Schichten

Eine variable Schicht ist eine Schicht, die Anforderungen für variable Stunden und Tage erfüllt. Verwenden Sie diesen Schichttyp, um Agenten zur Unterstützung einer Servicewarteschlange für variable Tage und Wochen einzuplanen.

Im Gegensatz zu einer festen Arbeitsschicht bietet einen variable Arbeitsschicht oftmals eine der folgenden Flexibilitäten:

- Sie können einen oder mehrere Tage pro Woche als optionale Arbeitstage zuweisen.
- Sie können die gesamte Anzahl der Arbeitsstunden für einen oder mehrere Tage pro Woche als variabel zuweisen.
- Sie können die Ankunftszeit für einen oder mehrere Tage pro Woche als variabel zuweisen.

Mindestens eine der folgenden Merkmale sind in einer variablen Schicht verschieden:

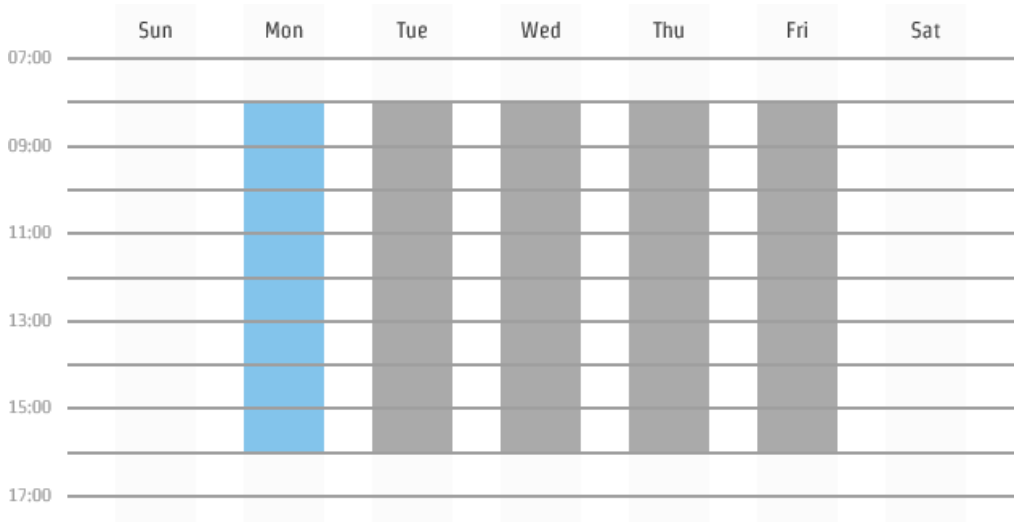
- Minimale und maximale Tage pro Woche und Stunden pro Woche: Bei einer variablen Schicht können Sie die maximale Anzahl an Tagen und Stunden pro Woche einschränken, um Überstunden zu beschränken und für einigermaßen ausgeruhte Mitarbeiter zu sorgen. Sie müssen möglicherweise auch eine minimale Anzahl an Stunden pro Tag und Tagen pro Woche für den Agenten festschreiben. Sie geben die minimale und maximale Anzahl an Tagen pro Woche und Stunden pro Woche für die Schicht ein. Anschließend geben Sie die minimale und die maximale Anzahl an Stunden für jeden Wochentag an, die der Agent an dem Tag arbeiten kann. Sie können auch die Wochentage angeben, die potenzielle Urlaubstage des Agenten sind.
- Früheste und späteste Startzeit: Legen Sie den frühesten Zeitpunkt fest, zu dem der Agent mit der Arbeit beginnen soll und kann. Nachdem Sie die früheste und späteste Startzeit kennen, konfigurieren Sie für jeden Tag einer Schicht die früheste und späteste Startzeit für einen Agenten in WFM.

Verstehen des Diagramms zu Schichtparametern

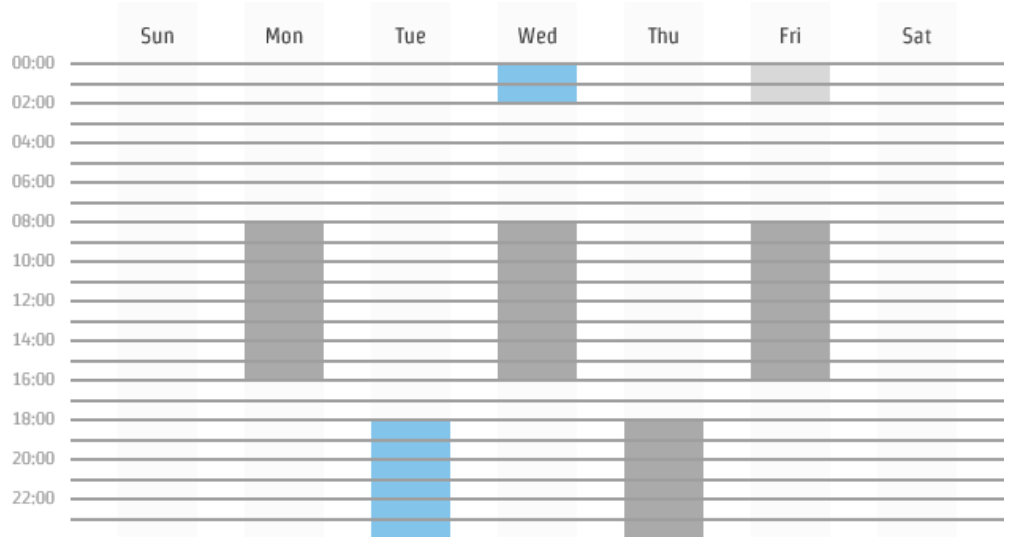
Das Diagramm zu Schichtparametern ist eine visuelle Darstellung der von Ihnen konfigurierten Schicht. Es zeigt einen Balken für jeden von Ihnen eingerichteten Tag mit der Startzeit und der Dauer. Für feste und

zugewiesene Schichten zeigt das Diagramm einen grauen Balken für jeden geplanten Wochentag an. Der ausgewählte Tag wird blau dargestellt.

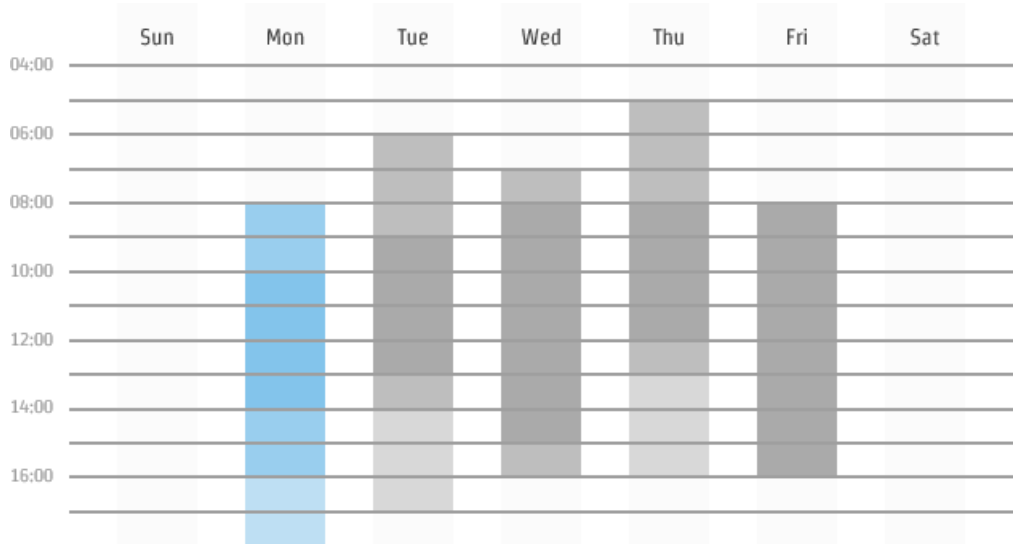
Das folgende Diagramm zeigt eine feste Schicht, die montags bis freitags um 8:00 Uhr beginnt und täglich acht Stunden dauert.



Das folgende Diagramm zeigt außerdem eine feste Schicht, die jedoch zwei Tage enthält, an denen die geplante Schicht über Mitternacht hinausgeht. Am Dienstag und Donnerstag beginnt die Arbeit um 18:00 Uhr und endet am nächsten Morgen um 2:00 Uhr. Dies wird grafisch so dargestellt, dass sich der Balken für Dienstag (der Tag ist auf dem Tagesbalken ausgewählt und im Diagramm folglich blau dargestellt) in den Mittwoch erstreckt.



Das folgende Diagramm zeigt eine variable Schicht. Die Kernstunden, in denen der Agent jeden Tag arbeitet, sind dunkelgrau oder blau dargestellt. Die variablen Startzeiten und die Schichtdauer werden durch helleres grau oder blau angezeigt. Beispiel: Am Montag kann der Agent zwischen 8:00 und 10:00 Uhr beginnen, und die Schicht dauert zwischen vier und acht Stunden. Das dunkle Blau gibt an, dass der Agent unabhängig von Arbeitsbeginn oder Schichtdauer von 8:00 bis 14:00 Uhr im Contact Center ist.



Anzeigen zugewiesener Schichten

Mit der Option "Zugewiesene Schichten anzeigen" können Sie eine Liste der zugewiesenen Schichten für die Woche eines ausgewählten Datums anzeigen.

Zugewiesene Schichten anzeigen

1. Wählen Sie die **Option Zugewiesene Schichten** anzeigen aus.
2. Wählen Sie ein Datum aus. Die Tabelle "Zugewiesene Schichten" wird mit allen für die Woche des ausgewählten Datums eingeplanten Schichten und der Anzahl der jeder Schicht zugewiesenen Agenten angezeigt.
3. Wählen Sie eine Schicht aus, und klicken Sie auf " **Agenten anzeigen", um die Namen der dieser Schicht** zugewiesenen Agenten anzuzeigen.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Schichten" können Sie Schichten erstellen, bearbeiten und löschen. Sie können auch zugewiesene Schichten anzeigen.

Die Felder der Seite beim Erstellen, Bearbeiten oder Löschen einer Schicht werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibu
Schichtname	Der eindeutige Name der Schicht.
Aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Schicht zu aktivieren. Es muss aktiviert werden, damit es verwendet werden kann. **HINWEIS** Wenn Sie eine Schicht deaktivieren, wird sie nicht mehr in Agentenzeitplänen angezeigt und nicht in neuen Zeitplananforderungen verwendet. Dieser Schicht zugewiesene Agenten müssen anderen, aktiven Schichten zugewiesen werden; andernfalls werden sie für die Woche nicht eingeplant.
Schichttyp	Der Typ der Arbeitsschicht. Beim Bearbeiten einer vorhandenen Schicht gibt es folgende Einschränkungen beim Ändern der Schicht in einen anderen Schichttyp: ▪ Eine feste Schicht kann in eine zugewiesene Schicht umgewandelt werden ▪ Eine variable Schicht kann den Schichttyp nicht ändern ▪ Eine zugewiesene Schicht kann in eine feste Schicht umgewandelt werden
Wöchentliches Vorkommen	(Nur variable Schichten) Die minimale und die maximale Stundenanzahl und Tage pro Woche können ein Agent eingeplant werden. Diese Werte müssen mit den Schichtparametern übereinstimmen. Beispiel: Sie können keinen Mindestwert von fünf Tagen pro Woche angeben, wenn in den Schichtparametern nur ein Tag konfiguriert ist.
Schichtparameter	Die Schichtparameter richten sich nach dem Typ der ausgewählten Schicht. Wie Sie Parameter für jeden Wochentag eingeben, die grafisch im Diagramm zu Schichtparametern angezeigt werden (siehe Grundlegendes zum Diagramm zu Schichtparametern). Feste und zugewiesene Schichten: ▪ Anwenden auf: Wählen Sie einen Tag im Tagesbalken aus, um die Parameter für diesen Tag zu konfigurieren. ▪ Schichtbeginn: Geben Sie die Uhrzeit ein, zu der die Schicht beginnt. ▪ Schichtlänge: Geben Sie die Länge der Schicht ein.

Feld	Beschreibung
	▪ Tage pro Woche – (Schreibgeschützt) Dieser Wert wird auf Basis der Anzahl der konfigurierten Tage berechnet. ▪ Stunden pro Woche – (Schreibgeschützt) Dieser Wert wird auf Basis der Anzahl der konfigurierten Tage und der täglichen Schichtlänge berechnet. Variable Schichten: ▪ Anwenden auf: Wählen Sie einen Tag im Tagesbalken aus, um die Parameter für diesen Tag zu konfigurieren. ▪ Schichtbeginn – Geben Sie den frühesten und den spätesten Zeitpunkt an, zu dem die Schicht des Agenten an diesem Tag beginnen kann. ▪ Schichtlänge: Geben Sie die minimale und die maximale Schichtlänge für den Tag ein. ▪ Min. Intervall – Geben Sie den minimalen Zeitraum zwischen Schichten ein. ▪ Zulässige freie Tage – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Agent an diesem Tag frei haben kann. Falls es nicht aktiviert ist, muss der Agent an diesem Tag arbeiten, wenn Stunden verfügbar sind.
Zeitplaninkrement	(Nur variable Schichten) Der gewünschte Schritt für die Schichtlänge. Das Die Standardeinstellung ist 30 Minuten.
Optimierung	(Nur variable Schichten) Die gewünschte Optimierungsart: ▪ Optimal: WFM plant Agenten mit fester Schicht zuerst ein. Anschließend plant es die verfügbaren Agenten mit variablen Schichten ein, um die Anforderungen für den Rest des Tages bestmöglich zu erfüllen. ▪ Multilinear: WFM plant Agenten mit fester Schicht zuerst ein. Anschließend prüft es die Anforderungen ab Tagesbeginn für alle Bedarfe, die nicht von Agenten mit festen Schichten abgedeckt werden, und plant Agenten mit variablen Schichten ein, ohne den Bedarf später am Tag zu berücksichtigen.
Arbeitsbedingungen	Die Arbeitsbedingungen, die für die Schicht gelten (siehe Verwalten der Arbeit

Feld	Beschreibu
	Bedingungen).
Aktivitäts-Metadaten	(Nur zugewiesene Schichten) Weist einen Standardmetadatenwert zu oder Entfernt einen Standardmetadatenwert aus der Schicht. Dieser Wert ist optional. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Metadatenwerten finden Sie unter Verwalten von Metadatenwerten für Aktivitäten.

Beispiel für eine Schichtrotation

Die folgende Tabelle zeigt, was passiert, wenn Sie auf der Seite "Agenten" im Bereich "Zugewiesen" Schichten nach oben und unten verschieben.

Aktion	Auswirkung auf Schichtrotation	Kommentar
Auswahl von Schicht 3	Woche A | Schicht 1 Woche B | Schicht 2 **Woche C | Schicht 3** Woche D | Schicht 4	—
Klicken Sie auf "Nach oben" 1	Woche A | Schicht Woche B | Schicht 2 **Woche B |** **Schicht 3** Woche	Schicht 2 und 3 sind nun geteilte Schichten für Woche B.
Klicken Sie auf "Nach oben" 1	C | Schicht 4 Woche A | Schicht **Woche B |** **Schicht 3** Woche C | Schicht 3	Woche B hat keine geteilte Schicht mehr.
Klicken Sie auf "Nach oben" **Schicht 3**	Woche D | Schicht 4 **Woche A |**	Woche A | Schicht 1

Schicht 3 und 1 sind nun geteilte Schichten für Woche A.

Aktion	Auswirkung auf Schichtrotation	Kommentar
	Woche B | Schicht 2 Woche C | Schicht 4	
Klicken Sie auf "Nach oben"	**Woche A | Schicht 3** Woche B | Schicht 1 Woche C | Schicht 2 Woche D | Schicht 4	Schicht 3 ist jetzt die erste Schicht in der Rotation und alle anderen Schichten wurden um eine Woche nach unten verschoben.

HINWEIS Eine geteilte Schicht ist eine Situation, in der ein Agent an einem Tag in zwei verschiedenen Schichten arbeitet. Bevor Sie eine Schicht teilen, müssen Sie zwei Schichten erstellen, die bei unterschiedlichen Schichten beginnen und enden
Zeiten oder Tage, die sich nicht überschneiden.

BEISPIEL Wenn ein Agent morgens vier Stunden und abends vier Stunden arbeitet, müssen Sie eine Schicht erstellen, die die Stunden am Morgen abdeckt, und eine weitere Schicht, die den Abend abdeckt
Stunden.

Verwalten von Arbeitsbedingungen

WFM unterscheidet zwischen Routine- und Nicht-Routinetätigkeiten. Es stuft Aktivitäten, die in jeder Schicht auftreten (z. B. Pausen), als Routine ein. Diese Routineaktivitäten werden als Arbeitsbedingungen bezeichnet. Eine Arbeitsbedingung ist eine Reihe von Regeln zur Identifizierung von Routineaktivitäten, die den Agenten davon abhalten, Kontakte zu beantworten.

Es gibt zwei Arten von Arbeitsbedingungen:

- Bezahlte Stunden: Die Schicht verlängert sich aufgrund unbezahlter Pausen und Mittagspausen
- Schichtlänge: Die Schicht wird aufgrund unbezahlter Pausen und Mittagspausen nicht verlängert

HINWEIS: Der Zeitplanservice verwendet nur Arbeitsbedingungen für bezahlte Stunden. Für die dynamische Intraday-Planung sowie für Tauschanfragen und Angebote für Teiltage werden nur Arbeitsbedingungen für die Schichtlänge verwendet.

Eine Arbeitsbedingung kann mit festen, zugewiesenen oder variablen Schichten oder Arbeitsbedingungsprofilen verknüpft sein, die Agenten zugewiesen sind. Wenn der Agent während einer Schicht viereinhalb bis sechs Stunden arbeiten kann und die Planung in Schritten von einer halben Stunde erfolgt, können Sie Arbeitsbedingungen für 4,5, 5, 5,5 und 6 Stunden konfigurieren und der Schicht des

Agenten zuweisen oder als allgemeine Bedingungen verwenden. Sie können auch eine bereichsbasierte Arbeitsbedingung konfigurieren, die einen Bereich von 4,5 bis 6 Stunden abdeckt.

HINWEIS WFM erstellt Agentenzeitpläne ohne Pausen, wenn Sie keine Arbeitsbedingungen zuweisen und keine allgemeinen Arbeitsbedingungen haben. Wenn Sie keine bestimmte Arbeit zuweisen möchten

Bedingungen für bestimmte Arbeitsschichten oder Arbeitsbedingungsprofile zu erstellen, erstellen Sie allgemeine Arbeitsbedingungen.

HINWEIS: Nur allgemeine Bedingungen und Arbeitsbedingungen, die Arbeitsbedingungsprofilen zugewiesen sind, die Agenten zugewiesen sind, werden in Angeboten und Tauschanfragen für dynamische Verfügbarkeit und für angebrochene Tage verwendet.

Für jede Arbeitsbedingungsaktivität müssen Sie folgende Informationen angeben:

- Name
- Dauer
- Die minimale Verzögerung zwischen dem Beginn der Schicht und dem Beginn der Arbeitsbedingungsaktivität. Beispiel: Wenn die Schicht um 8:00 Uhr beginnt und die Arbeitsbedingungsaktivität nicht vor 9:00 Uhr beginnen kann, muss die minimale Verzögerung 1:00 betragen.

  HINWEIS: Die Verzögerung muss in die kleinere Länge einer bereichsbasierten Bedingung passen.
- Die maximale Verzögerung zwischen dem Beginn der Schicht und dem Beginn der Arbeitsbedingungsaktivität. Beispiel: Wenn die Schicht um 8:00 Uhr beginnt und die Arbeitsbedingungsaktivität nicht nach 9:20 Uhr beginnen kann, muss die maximale Verzögerung 1:20 betragen.
- Das minimale Intervall zwischen dem Ende der vorherigen Arbeitsbedingungsaktivität und dem Beginn dieser Arbeitsbedingungsaktivität. Beispiel: Wenn die vorherige Arbeitsbedingungsaktivität eine Pause von 15 Minuten und diese Arbeitsbedingungsaktivität eine Mittagspause von einer Stunde ist und zwischen der Pause und der Mittagspause ein Intervall von mindestens eineinhalb Stunden liegen muss, muss das minimale Intervall 90 Minuten betragen.
- Der Abstand in Minuten, mit dem WFM die Arbeitsbedingungsaktivität plant. Mögliche Werte sind 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 und 00:30.
- Der bezahlte Teil. Sie können z. B. angeben, dass Pausen von 15 Minuten bezahlt und eineinhalbstündige Mittagspausen nicht bezahlt werden.

Beachten Sie beim Erstellen von Zeitplänen, dass der Zeitplanservice prüft, ob alle Arbeitsbedingungsaktivitäten wie konfiguriert angewendet werden können. Wenn kein gültiger Zeitraum gefunden wird, in dem alle Arbeitsbedingungsaktivitäten wie konfiguriert angewendet werden können, ignoriert der Zeitplanservice die Arbeitsbedingungsaktivität mit einer Warnung in den Protokoll- und Debug-Dateien.

Der Zeitplanservice wendet die Arbeitsbedingungsaktivitäten für eine Arbeitsbedingung in der folgenden Reihenfolge an. Alle Werte sind in aufsteigender Reihenfolge, sofern nicht anders angegeben.

1. Minimale Verzögerung
2. Max. Verzögerung

3. Dauer
4. Bezahlter Teil
5. Mindestintervalle
6. Zunahme
7. Pausentyp (Mittagspause vor Pause)
8. Name der Pause
9. Farb-ID

Die Einhaltung der Arbeitsbedingungskonfiguration hat dabei Vorrang vor dem Servicewarteschlangenbedarf.

Die Arbeitsbedingung, die an einem bestimmten Datum auf die Schicht eines Agenten angewendet wird, wird auf folgender Grundlage ausgewählt:

- Die Liste der Arbeitsbedingungen für bezahlte Stunden, die dem Bedingungsprofil zugeordnet sind (falls für den Agenten angegeben), der Schicht (falls zugewiesen) und die Liste der allgemeinen Arbeitsbedingungen für bezahlte Stunden werden wie folgt getrennt:
    1. Mindestwert für bezahlte Stunden (absteigende Reihenfolge)
    2. Höchstwert für bezahlte Stunden (absteigende Reihenfolge)
    3. Startzeit (aufsteigende Reihenfolge)
    4. Arbeitsbedingungs-ID (aufsteigende Reihenfolge)
- Suchen Sie nach Arbeitsbedingungen für bezahlte Stunden, die mit dem Arbeitsbedingungsprofil verknüpft sind (sofern für den Agenten angegeben), bevor Sie die Arbeitsbedingungen für bezahlte Stunden durchsuchen, die der Schicht zugeordnet sind (falls zugewiesen), bevor Sie unter den allgemeinen Arbeitsbedingungen für bezahlte Stunden suchen.

  Suchkriterien für Arbeitsbedingungen sind:

    - Ist am Wochentag aktiviert
    - Die Startzeit liegt vor oder ist identisch mit der Startzeit der Arbeitsschicht.
    - Sie weist die gleiche minimale und maximale Schichtlänge wie die geplante Schichtlänge auf
    - Die geplante Schichtlänge liegt innerhalb der minimalen und maximalen Schichtlänge

Nach der obigen Sortierung und Filterung nach gültigen Übereinstimmungen werden die Arbeitsbedingungen gemäß der folgenden Tabelle ausgewählt. In dieser Tabelle

- "Bereich" bezieht sich auf eine Arbeitsbedingung, bei der die minimale und die maximale Anzahl bezahlter Stunden nicht identisch sind.
- "Nicht-Bereich" bezieht sich auf eine Arbeitsbedingung, bei der die minimalen und maximalen bezahlten Stunden gleich sind.
- "Keine" bedeutet, dass keine Arbeitsbedingung konfiguriert ist.

Arbeitsbedingungsquelle			
Allgemeines	**Arbeitsbedingungsprofil**	**Schicht**	**Verwendete Quelle**
Nicht-Bereich, Bereich, keine	Nicht-Reichweite	Nicht-Reichweite	Arbeitsbedingungsprofil
	Nicht-Reichweite, Reichweite	Bereich	Arbeitsbedingungsprofil
	Bereich	Nicht-Reichweite	Schicht
	Bereich	Kein	Arbeitsbedingungsprofil
	Kein	Nicht-Reichweite, Reichweite	Schicht
Nicht-Reichweite, Reichweite	Kein	Kein	Allgemeine Arbeitsbedingungen

Eine Möglichkeit zur Vermeidung von Planungskonflikten besteht in der Verwendung folgender Parameterzuweisungen:

Maximale Verzögerung Pause am Morgen = Minimale Verzögerung Mittagspause – Minimales Intervall Mittagspause – Dauer Pause am Morgen

Minimale Verzögerung Mittagspause = maximale Verzögerung Pause am Morgen + Dauer Pause am Morgen + Minimales Intervall Mittagspause

Beispiel 1: Arbeitsbedingung ohne unbezahlte Tätigkeiten

Ein Contact Center hat drei Arbeitsbedingungsaktivitäten erstellt: Pause am Morgen, Mittagspause und Pause am Nachmittag. Schichten dauern acht Stunden. Die Start- und Endzeit von Schichten sind variabel: die Startzeit kann bereits um 7:30 Uhr beginnen und die Endzeit kann bis 17:30 Uhr gehen.

Die Arbeitsbedingungsaktivitäten werden wie folgt konfiguriert.

Aktivität	**Min. Verzögerung**	**Max. Verzögerung**	**Dauer**	**Min. Intervall**
Pause am Vormittag	01:30	03:00	00:15	00:00
Mittagessen	03:00	05:00	00:30	01:30
Pause am Nachmittag	05:30	06:45	00:15	01:30

Wenn die Schicht eines Agenten um 8:00 Uhr AM beginnt, kann die Pause am Morgen zwischen 9:30 AM und 11:00 Uhr AM beginnen. Die Mittagspause des Agenten kann zwischen 23:00 AM und 13:00 Uhr beginnen. Die Pause des Agenten am Nachmittag kann zwischen 13:30 und 14:45 Uhr beginnen.

Beispiel: Um ein prognostiziertes Anrufvolumen bearbeiten zu können, müssen WFM den Arbeitsbeginn eines Agenten für 8:00 Uhr AM und eine Mittagspause von 11:00 bis 11:30 AM einplanen. Anschließend plant WFM die Pause des Agenten am Morgen von 9:30 bis 9:45 AM, um eine minimale Verzögerung von 1:30 für diese Arbeitsbedingungsaktivität zu erfüllen.

Die Mittagspause kann jedoch frühestens um 11:15 AM beginnen (9:45 AM plus 1:30, das minimale Intervall zwischen dieser und der vorherigen Aktivität). WFM können keinen Zeitplan erstellen, der alle Parameter wie konfiguriert erfüllt. Diese Situation lässt sich korrigieren, indem die minimale Verzögerung der Pause am Morgen von 1:30 auf 01:15 oder das minimale Intervall der Mittagspause auf 01:15 verkürzt wird.

Beispiel 2: Arbeitsbedingung mit unbezahlten Aktivitäten

Ein Contact Center hat drei Arbeitsbedingungsaktivitäten erstellt: Pause am Morgen, Mittagspause und Pause am Nachmittag. Die Mittagspause wird nicht bezahlt. Schichten dauern acht Stunden, aber da es eine unbezahlte einstündige Mittagspause gibt, erstreckt sich die Schicht tatsächlich über neun Stunden. Der Zeitplanservice plant neun Stunden für den Agenten ein.

Start- und Endzeit von Schichten sind variabel: die Startzeit kann bereits um 19:30 Uhr AM beginnen und die Endzeit kann bis 18:30 Uhr gehen.

Aktivität	Min. Verzögerung	Max. Verzögerung	Dauer	Min. Intervall
Pause am Vormittag	01:15	03:00	00:15	00:00
Mittagessen	03:00	05:00	01:00 (unbezahlt)	01:30
Pause am Nachmittag	08:00	08:30	00:15	01:30

Wenn die Schicht eines Agenten um 8:00 Uhr AM beginnt, kann die Pause am Morgen zwischen 9:30 AM und 11:00 Uhr AM beginnen. Die Mittagspause des Agenten kann zwischen 23:00 AM und 13:00 Uhr beginnen.

Die Pause des Agenten am Nachmittag kann zwischen 16:00 und 16:30 Uhr beginnen. Dabei wird die unbezahlte einstündige Mittagspause berücksichtigt. Die Stunde wird addiert, und eine Verzögerung von 08:00 kann eingefügt werden. Dies wäre nicht möglich, wenn die Mittagspause eine bezahlte Aktivität wäre. Eine ebenso lange Verzögerung wie die Schicht ist nur möglich, wenn unbezahlte Zeit enthalten ist. In diesem Fall umfasst der Zeitplan des Agenten einen Zeitraum von neun Stunden.

Planung und unbezahlte Aktivitäten

Arbeitsbedingungen verlängern Schichten nicht immer, um unbezahlten Tätigkeiten gerecht zu werden.

Bei der normalen Planung (Standardschichten, dynamische Verfügbarkeit und dynamische Planung) verlängern die angewendeten Arbeitsbedingungen die Schicht, um die bezahlten und unbezahlten Stunden der Schicht abzudecken. Wenn ein Agent z. B. für eine Acht-Stunden-Schicht eingeplant ist und die angewandte Arbeitsbedingung für bezahlte acht Stunden eine unbezahlte einstündige Mittagspause beinhaltet, dann umfasst die Schicht einen tatsächlichen Zeitraum von neun Stunden, um die unbezahlte einstündige Mittagspause plus acht Stunden bezahlte Aktivitäten zu berücksichtigen.

Bei anderen Arten von Ereignissen, für die Arbeitsbedingungen gelten, wie z. B. dynamische Intraday-Planung und Angebote und Tauschanfragen für einen halben Tag, verlängern Arbeitsbedingungen keine Schichten für unbezahlte Aktivitäten. Beispiel: Wenn ein Agent in einem Intraday-Planungsereignis von 15:00 bis 17:00 Uhr zwei Überstunden annimmt, kann eine Arbeitsbedingung mit einer Schichtlänge von zwei Stunden angewendet werden. Wenn diese zweistündige Arbeitsbedingung eine unbezahlte 30-minütige Mittagspause enthält, wird sie innerhalb des zweistündigen Segments platziert und nicht verlängert. Die Überstundenschicht dauert weiterhin von 15:00 bis 17:00 Uhr und nicht länger, und der Agent wird für eineinhalb Stunden bezahlt, nicht für zwei Stunden.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Arbeitsbedingungen" können Sie Arbeitsbedingungen

erstellen, bearbeiten und löschen. Die Felder auf der Seite

Feld	Beschreibung
"Arbeitsbedingungen" werden im Folgenden beschrieben.	
Arbeitsbedingung – Name	Der Name der Arbeitsbedingung. Der Name sollte es einfach machen, Identifizieren Sie die Arbeitsbedingung, wenn Sie sie Agenten zuweisen, z. B. "Kundenservice – 4,5 Stunden". Sie können dieses Feld auch verwenden, um den Namen einer vorhandenen Arbeitsbedingung zu ändern.
Arbeitsbedingungstyp	Der Typ der Arbeitsbedingung: ▪ Bezahlte Stunden: (Standard) Wenn Sie Arbeitsbedingungen auf Basis bezahlter Stunden auswählen, verlängert das System die Schicht aufgrund unbezahlter Pausen und Mittagspausen. ▪ Schichtlänge: Wenn Sie arbeitsbedingungen auf Schichtlängenbasis auswählen, wird die Schicht aufgrund unbezahlter Pausen und Mittagspausen nicht verlängert.
Bereich für bezahlte Stunden zulassen	(Wird nur angezeigt, wenn "Bezahlte Stunden im Bedingungstyp Arbeit" ausgewählt ist) Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine minimale und maximale Anzahl bezahlter Stunden festzulegen.
Bezahlte Stunden	(Wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen "Bereich für bezahlte Stunden zulassen" nicht aktiviert ist

Feld	Beschreibu
	ausgewählt) Die Gesamtzahl der bezahlten Stunden (in HH:MM) für die Arbeitsbedingung.
Mindestwert für bezahlte Stunden	(Wird nur angezeigt, wenn "Bereich für bezahlte Stunden zulassen" ausgewählt ist.) Das Mindestanzahl an bezahlten Stunden (in HH:MM) für die Arbeitsbedingung.
Höchstwert für bezahlte Stunden	(Wird nur angezeigt, wenn "Bereich für bezahlte Stunden zulassen" ausgewählt ist.) Das Maximale Anzahl bezahlter Stunden (in HH:MM) für die Arbeitsbedingung.
Zulassen, dass Schichtlänge ein Zeitraum ist	(Wird nur angezeigt, wenn die Schichtlänge im Arbeitsbedingungstyp ausgewählt ist) Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine minimale und maximale Schichtlänge einzugeben.
Schichtlänge	(Wird nur angezeigt, wenn "Schichtlänge als Bereich zulassen" nicht ausgewählt ist.) Das Gesamtschichtlänge (in HH:MM) für die Arbeitsbedingung.
Minimale Schichtlänge	(Wird nur angezeigt, wenn "Schichtlänge als Bereich zulassen" ausgewählt ist.) Das Minimale Schichtlänge (in HH:MM) für die Arbeitsbedingung.
Maximale Schichtlänge	(Wird nur angezeigt, wenn "Schichtlänge als Bereich zulassen" ausgewählt ist.) Geben Sie die Maximale Schichtlänge (in HH:MM) für die Arbeitsbedingung.
Dies ist eine allgemeine Bedingung gilt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Arbeitsbedingung für alle Schichten Mit der gleichen Anzahl an Stunden oder dem gleichen Bereich von Arbeitsstunden pro Tag und wenn diesen Schichten keine andere Arbeitsbedingung zugeordnet ist. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen für eine Arbeitsbedingung nicht aktivieren und einer Schicht oder einem Arbeitsbedingungsprofil, das dem Agenten zugeordnet ist, keine andere Arbeitsbedingung verknüpft ist, plant WFM für Agenten, die dieser Schicht zugewiesen sind, keine Pausen oder Mittagspausen ein. **HINWEIS:** Pro geplanter Schichtlänge oder bezahlten Stunden, für die die Schicht gilt, ist nur eine allgemeine Bedingung möglich. Nur Allgemeine Bedingungen und Arbeitsbedingungen, die mit Arbeitsbedingungsprofilen verknüpft sind, die Agenten zugewiesen sind, werden in Angeboten und Tauschanfragen für dynamische Verfügbarkeit und für angebrochene Tage verwendet.
Arbeitsbedingung auf Schichten mit beliebiger Ankunftszeit anwenden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Arbeitsbedingung für Schichten mit beliebiger Ankunftszeit gelten soll. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, geben Sie eine Zeit an, zu der die

Feld	Beschreibung
	als die angegebene Ankunftszeit. Diese Optionen schließen sich gegenseitig aus: Sie können nur eine auswählen.
Einzubeziehende Tage	Die Tage, für die diese Arbeitsbedingung gilt. Standardmäßig ist jeder Tag ausgewählt. Es muss mindestens ein Tag ausgewählt sein.
Aktivitäten	Klicken Sie auf "Hinzufügen", um der Tabelle "Aktivitäten" eine Zeile hinzuzufügen, und geben Sie anschließend die Details der Aktivität an. Dazu gehören: ▪ Name: Geben Sie einen Namen ein, um die Pause oder Mittagspause zu beschreiben. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet WFM den Wert "Pause". ▪ Typ: Pause oder Mittagspause. ▪ Minimale Verzögerung: Die minimale Zeit im Format HH:MM, die zwischen der Startzeit der Schicht und dem Beginn dieser Aktivität verstreichen muss. Dieser Wert muss ein Vielfaches von fünf Minuten sein. Wenn ein anderer Wert eingegeben wird, wird dieser auf die nächsten fünf Minuten gerundet. ▪ Max. Verzögerung: Die maximale Zeit im Format HH:MM, die zwischen der Startzeit der Schicht und dem Beginn dieser Aktivität verstreichen kann. Dieser Wert muss ein Vielfaches von fünf Minuten sein. Wenn ein anderer Wert eingegeben wird, wird dieser auf die nächsten fünf Minuten gerundet. ▪ Dauer: Die Dauer der Aktivität im Format HH:MM. Dieser Wert muss ein Vielfaches von fünf Minuten sein. Wenn ein anderer Wert eingegeben wird, wird dieser auf die nächsten fünf Minuten gerundet. Aktivitäten mit dem Wert null (0) werden ignoriert. ▪ Inkrement: Das Inkrement innerhalb einer Stunde, in dem die Aktivität beginnen kann. Wenn die Aktivität beispielsweise eine Stunde nach Schichtbeginn um 8:00 beginnen kann und Sie ein Inkrement von 15 Minuten gewählt haben, könnte die Aktivität um 9:15, 9:30 oder 9:45 beginnen. ▪ Min. Intervall: Die Mindestzeit zwischen dieser und der nächsten Aktivität. Dieser Wert muss ein Vielfaches von fünf Minuten sein. Wenn ein anderer Wert eingegeben wird, wird dieser auf die nächsten fünf gerundet.

	Protokoll. ▪ Bezahlter Teil: Der bezahlte Teil der Aktivität im Format HH:MM. Durch unbezahlte Aktivitäten wird die Schicht um die unbezahlte Dauer für Arbeitsbedingungen für bezahlte Stunden verlängert. Beispiel: Eine achtstündige Schicht mit einer unbezahlten einstündigen Mittagspause wird zu einer neunstündigen Schicht. Für Arbeitsbedingungen gilt ein Limit von 48 Stunden. ▪ Farbe/Farb-ID – Die Farbe, mit der die Aktivität im Zeitplan dargestellt wird. Die Farb-ID ist der Hexadezimalcode für die ausgewählte Farbe. ▪ Aktivitätsmetadaten – (Optional) Weist Pausen oder Mittagspausen einen Metadatenwert zu oder entfernt einen Metadatenwert. Wenn Sie hier einen Metadatenwert zuweisen oder entfernen, werden alle Standardmetadatenwerte überschrieben, die Sie auf der Seite "Aktivitätsmetadaten" zugewiesen haben. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Metadatenwerten und zum Zuweisen zu Pausen und Mittagspausen finden Sie unter Verwalten von Metadatenwerten für Aktivitäten.
Maximale Optimierungsanpassung	Hiermit können Sie steuern, wie lange die Funktion "Zeitpläne optimieren" eine Pause oder Mittagspause innerhalb der Aktivitätseinschränkungen vorwärts oder rückwärts verschieben kann. Wenn der Wert leer ist, kann der Optimierer die Aktivität so weit verschieben, wie es die Aktivitätseinschränkungen zulassen. Beim Wert null (0) kann die Aktivität nicht verschoben werden. **HINWEIS** Der Höchstwert für dieses Feld ist 23:59.
Arbeitsbedingungsprofile zuweisen	Eines oder mehrere Arbeitsbedingungsprofile, die der Arbeitsbedingung zugewiesen sind.
Schichten zuweisen	(Wird nur angezeigt, wenn der Arbeitsbedingungstyp bezahlte Stunden ist) Eine oder mehrere Schichten, die diese Arbeitsbedingung verwenden.

Schaltflächen für die Arbeitsbedingung – Definitionen

Schaltfläche	Beschreibung
Speichern	Klicken Sie auf diese Option, um die neue oder geänderte Arbeitsbedingung zu speichern. Diese Schaltfläche ist

Feld	Beschreibu

Schaltfläche	Beschreibung
	bis eine Arbeitsbedingung benannt oder ausgewählt wird und alle ausgefüllten Felder gültig sind.
Löschen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Arbeitsbedingung zu löschen. Diese Schaltfläche ist deaktiviert, bis eine Arbeitsbedingung benannt oder ausgewählt wird.
Abbrechen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Änderungen an der Arbeitsbedingung zu verwerfen.

Verwalten von Arbeitsbedingungsprofilen

Arbeitsbedingungsprofile ermöglichen es Ihnen, nicht allgemeine Arbeitsbedingungen Agenten zuzuordnen, anstatt sie nur Schichten zuzuordnen. Mithilfe von Arbeitsbedingungsprofilen können Sie die Intraday-Mittagspausen und -Pausen eines Agenten optimieren und die Verschiebung der Pausen und Mittagspausen eines Agenten automatisieren, um die Abdeckung der Servicewarteschlange zu verbessern.

Nur Administratoren und Planer können Arbeitsbedingungsprofile erstellen und verwalten.

Sie sollten Arbeitsbedingungsprofile erstellen, die Arbeitsbedingungen für bezahlte Stunden (Schichtlängen werden aufgrund unbezahlter Pausen und Mittagspausen verlängert) und Arbeitsbedingungsprofile mit Arbeitsbedingungen für Schichtlänge (Schichtlängen werden aufgrund unbezahlter Pausen und Mittagspausen nicht verlängert) enthalten. Profile mit Arbeitsbedingungen für die Schichtlänge sind nützlich, wenn Agenten Tauschanfragen und -angebote für einen Teiltag oder eine dynamische Planung innerhalb des Tages ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Arbeitsbedingungen.

Jedes Arbeitsbedingungsprofil enthält einen Satz von Agenten und Arbeitsbedingungen. Ein Agent oder eine Arbeitsbedingung muss nicht in einem Arbeitsbedingungsprofil enthalten sein.

> **HINWEIS:** Ein Agent kann nur in einem einzigen Arbeitsbedingungsprofil enthalten sein. Ein Arbeitsbedingungsprofil kann jedoch mehrere Arbeitsbedingungen enthalten, und eine Arbeitsbedingung kann Mitglied von
> Mehrere Arbeitsbedingungsprofile.

Terminierung mit Arbeitsbedingungsprofilen

Der Zeitplanservice kann Arbeitsbedingungen im Arbeitsbedingungsprofil des Agenten verwenden, um die Mittagspausen und Pausen des Agenten zu planen. Die Arbeitsbedingungen werden auf die Schicht des Agenten an einem bestimmten Datum angewendet.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Arbeitsbedingungsprofile" können Sie Arbeitsbedingungsprofile erstellen,

bearbeiten und löschen. Die Felder auf der Seite "Arbeitsbedingungsprofil" werden im

Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibu

Name des Arbeitsbedingungsprofils	Ein eindeutiger Name für das Arbeitsbedingungsprofil.
Arbeitsbedingungen zuweisen zu.	Wählen Sie bestimmte Arbeitsbedingungen aus, und weisen Sie sie dem Arbeitsbedingungsprofil Dieselbe Arbeitsbedingung kann in mehreren Arbeitsbedingungsprofilen enthalten sein.
Agenten zuweisen aktive als auch	Wählen Sie Agenten aus, und weisen Sie dem Arbeitsbedingungsprofil Agenten zu. Sowohl Inaktive Agenten stehen zur Auswahl. **HINWEIS** Ein Agent kann nur einem Arbeitsbedingungsprofil zugewiesen werden.

Minimale/maximale Stundenbedingungen verwalten

Auf der Seite "Minimale/maximale Stundenbedingungen" können Sie die Arbeitszeit der Agenten begrenzen, indem Sie die folgenden Parameter festlegen:

- Die minimale und maximale Anzahl von Tagen, die Ihre Agenten pro Woche arbeiten
- Die minimale und maximale Anzahl der bezahlten Stunden, die Ihre Agenten pro Woche arbeiten
- Die minimale und maximale Anzahl der bezahlten Stunden, die Ihre Agenten an jedem Wochentag arbeiten

Die Konfiguration der minimalen/maximalen Stundenbedingungen ist optional. Sie ist erforderlich, wenn Agenten mit dynamischer Verfügbarkeit eingeplant werden sollen (siehe Info zu meiner Verfügbarkeit).

HINWEIS Die minimalen/maximalen Stundenbedingungen werden Agenten mithilfe von minimalen/maximalen Stundenprofilen zugewiesen (siehe Zuweisen von minimalen/maximalen Stundenbedingungen zu Agenten).

Schichten und Zeitpläne

Die Bedingungen für minimale/maximale Stunden fließen in die folgenden Planungsmethoden ein:

- Fixe, zugewiesene und variable Schichten

  HINWEIS: Sie können auch die minimale und maximale Anzahl an Tagen und bezahlten Stunden begrenzen, die Ihre Agenten jede Woche in variablen Schichten arbeiten. Wenn Sie einen Agenten sowohl einer
  Variable Schicht und eine minimale/maximale Stundenbedingung in derselben Woche (unabhängig davon, ob eine minimale/maximale Stundenbedingung als Standard verwendet oder eine solche auf einen bestimmten Datumsbereich angewendet wird), verwendet WFM die Konfiguration aus der minimalen/maximalen Stundenbedingung anstelle der Konfiguration aus der variablen Schicht.

Feld	Beschreibu
▪ Dynamische Planung	

- Dynamische Verfügbarkeit
- Dynamische Intraday-Planung
- Manuell bearbeitete Zeitpläne
- Tauschgeschäfte, Angebote, Ausnahmen, Beratung und Urlaub

Nachdem Sie einem Agenten ein Min/Max-Profil zugewiesen haben, gelten die Min/Max-Bedingungen für jede Schicht, die dem Agenten an jedem Wochentag zugewiesen ist. Die minimalen/maximalen Bedingungen begrenzen nur die bezahlten Stunden. Unbezahlte Aktivitäten werden nicht auf die wöchentlichen oder täglichen Parameter angerechnet, die Sie auf dieser Seite konfigurieren.

Zeitdefinitionen

Die auf dieser Seite festgelegten Grenzwerte gelten für Wochen und Tage, wie sie durch WFM definiert sind, nicht notwendigerweise so, wie sie in einem Kalender angezeigt werden.

- "Woche" bezieht sich auf die geplante Woche in WFM, wie sie im Feld "Erster Tag der Woche" auf der Seite "allgemeine Einstellungen" definiert ist (siehe Systemweite WFM-Einstellungen konfigurieren). "Woche" umfasst alle Stunden in jeder Schicht, die in einer Zeitplanwoche beginnt, auch in Schichten, die über Mitternacht bis in die nächste Zeitplanwoche hinein gehen. "Woche" umfasst keine Stunden aus einer Schicht der vorherigen Woche, die über Mitternacht hinausgeht.
- "Tag" bezieht sich auf den Tag, an dem eine Schicht beginnt, und umfasst alle Stunden in der Schicht, auch wenn sich die Schicht über Mitternacht bis in den nächsten Tag erstreckt. Der Begriff "Tag" umfasst keine Stunden aus einer Schicht eines vorhergehenden Tages, die über Mitternacht hinausgeht.

> **BEISPIEL**
>
> Ein Agent hat am Montag und Dienstag die folgenden Arbeitsschichten:
>
> - Montag 20:00 Uhr–Dienstag 16:00 AM
> - Dienstag 14:00–22:00 Uhr
>
> WFM teilt die acht Stunden in der ersten Schicht nicht zwischen Montag und Dienstag auf. Da die Schicht am Montag beginnt, zählt WFM alle acht Stunden als Teil der Schicht am Montag.

Sowohl "Tag" als auch "Woche" beziehen sich auf Tage und Wochen, wie sie in der Zeitzone eines Agenten angezeigt werden (siehe

Informationen zu Zeitzonen).

Überlegungen zur Zeitplankonfiguration

Bestimmte Zeitplanelemente, die Sie in anderen Teilen WFM konfigurieren, können Zeitpläne erstellen, die gegen die minimalen/maximalen Bedingungen verstoßen, die Ihren Agenten zugewiesen sind. In einigen Fällen kann dies dazu führen, dass Agenten nicht eingeplant werden können.

Zu diesen Elementen gehören die folgenden.

Feld	Beschreibu

Ausnahmen

Wenn der Zeitplan eines Agenten eine bezahlte oder unbezahlte Ausnahme für einen ganzen Tag enthält, versuchen WFM, einen Zeitplan zu erstellen, der alle Bedingungen für minimale/maximale Stunden erfüllt, die dem Agenten auf der Seite "Min./Max. Stundenprofile" als Standard oder für einen bestimmten Datumsbereich zugewiesen sind.

Das Zuweisen von bezahlten oder unbezahlten Ausnahmen kann jedoch dennoch manchmal zu Zeitplänen führen, die gegen die minimalen/maximalen Stundenbedingungen verstoßen. Ein Agent wird dennoch eingeplant, wenn durch eine bezahlte oder unbezahlte Ausnahme ein Zeitplan erstellt wird, der gegen die minimale/maximale Stundenbedingung des Agenten verstößt.

Beispiel 1: Bezahlte Ausnahme

Ein Agent wird einem minimalen/maximalen Stundenprofil mit einer minimalen/maximalen Stundenbedingung zugewiesen, die den Agenten auf maximale 10 Stunden am Mittwoch beschränkt, und dieser Agent hat auch eine Arbeitsschicht am Mittwoch von 20:00 AM bis 16:00 Uhr. Ein Supervisor hat dem Agenten jedoch auch eine bezahlte Ausnahme für Mittwoch von 16:00 bis 20:00 Uhr zugewiesen.

Dies bedeutet, dass der Agent am Mittwoch von 20:00 AM bis 20:00 Uhr über eine 12-Stunden-Schicht verfügt. Der Zeitplan des Agenten verstößt daher gegen die minimale/maximale Stundenbedingung des Agenten, der Agent ist aber trotzdem eingeplant.

Beispiel 2: Unbezahlte Ausnahme

Ein Agent wird einem Profil für minimale/maximale Stunden mit einer Bedingung für minimale/maximale Stunden zugewiesen, die den Agenten auf mindestens sechs Stunden am Mittwoch beschränkt, und dieser Agent hat außerdem eine Arbeitsschicht am Mittwoch von 20:00 AM bis 16:00 Uhr. Ein Supervisor hat dem Agenten jedoch auch eine bezahlte Ausnahme für den Mittwoch von 20:00 AM bis 13:00 Uhr zugewiesen.

Dies bedeutet, dass der Agent am Mittwoch von 13:00 bis 16:00 Uhr eine dreistündige Schicht hat. Der Zeitplan des Agenten verstößt somit gegen die Bedingung von sechs Stunden für minimale/maximale Stunden, der Agent ist aber trotzdem eingeplant.

Überlappende Schichten

Schichten, die an einem Tag beginnen, können manchmal über Mitternacht hinausgehen und sich mit Schichten überschneiden, die am nächsten Tag beginnen. In diesem Fall wird der Zeitraum, in dem sich die Zeitpläne zweimal überschneiden, nicht WFM mitgezählt. Stattdessen wird die gesamte Schicht am überlappenden Tag beibehalten und die Schicht am überlappenden Tag verkürzt.

Dies kann dazu führen, dass der Zeitplan eines Agenten gegen eine zugewiesene minimale/maximale Stundenbedingung verstößt. Ein Agent wird nicht eingeplant, wenn durch sich überlappende Schichten ein Zeitplan erstellt wird, der gegen die Bedingung für minimale/maximale Stunden des Agenten verstößt.

BEISPIEL

Ein Agent wird einem minimalen/maximalen Stundenprofil mit einer minimalen/maximalen Stundenbedingung zugewiesen, die den Agenten auf mindestens acht Stunden am Montag und Dienstag beschränkt.

Der Agent hat an diesen Tagen folgende Schichten:

- Montag 22:00 Uhr–Dienstag 18:00 AM
- Dienstag 14:00 AM–10:00 AM

Die Schichten dieses Agenten überschneiden sich am Dienstag für vier Stunden, von 14:00 AM bis 6:00 AM. WFM zählt diese vier Stunden als Teil der Arbeitsschicht am Montag, nicht als die vom Dienstag.

Das bedeutet, dass der Agent nun am Dienstag von 6:00 AM bis 10:00 Uhr AM einer vierstündigen Schicht hat. Die Zeitplankonfiguration des Agenten verstößt daher gegen die Acht-Stunden-Bedingung für minimale/maximale Stunden, und der Agent wird nicht eingeplant.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Minimale/maximale Stundenbedingungen" können Sie minimale/maximale

Stundenbedingungen erstellen, bearbeiten und löschen. Die Felder der Seite werden im

Feld	Beschreibung
Folgenden beschrieben.	
Name minimale/maximale Stundenbedingung	Ein eindeutiger Name für die Bedingung.
Min. bezahlte Stunden pro Woche	Die minimale Anzahl bezahlter Stunden pro Woche, die ein Agent arbeiten kann. Diese Stunden müssen gleich oder kleiner als der maximal möglichen Anzahl an Stunden sein, die Ihre Agenten aufgrund der dynamischen Planung, der dynamischen Verfügbarkeit und der Arbeitsschichtkonfigurationen in einer Woche arbeiten können.
Max. bezahlte Stunden pro Woche	Die maximale Anzahl bezahlter Stunden pro Woche, die ein Agent arbeiten kann. Diese Stunden müssen größer oder gleich der minimal möglichen Anzahl von Stunden sein, die Ihre Agenten aufgrund der dynamischen Planung, der dynamischen Verfügbarkeit und der Arbeitsschichtkonfigurationen in einer Woche arbeiten können.
Min. Tage pro Woche	Die Mindestanzahl an Tagen pro Woche, die ein Agent arbeiten kann. Diese Die Tage müssen kleiner oder gleich der Gesamtzahl der Tage sein, die

Ihre Agenten aufgrund der dynamischen Planung, der dynamischen Verfügbarkeit und der Arbeitsschichtkonfigurationen in einer Woche arbeiten können.

Feld	Beschreibung
Max. Tage pro Woche	Die maximale Anzahl an Tagen pro Woche, die ein Agent arbeiten kann. Diese Die Tage müssen größer oder gleich der Gesamtzahl der Tage sein, die Ihre Agenten aufgrund der dynamischen Planung, der dynamischen Verfügbarkeit und der Schichtkonfigurationen in einer Woche arbeiten müssen. **BEISPIEL** Ein Supervisor weist einen Agenten einer variablen Fünf-Tage-Schicht zu. An zwei Tagen hat der Supervisor das Kontrollkästchen "Freie Tage" Zulässiges Kontrollkästchen (zwei Tage sind optional) An drei Tagen hat der Supervisor das Kontrollkästchen "Zulässige freie Tage" nicht aktiviert (drei Tage sind erforderlich). Wenn der Supervisor diesem Agenten auch eine minimale/maximale Stundenbedingung zuweist, muss er im Feld "Max. Tage pro Woche" eine Zahl eingeben, die gleich oder größer ist.
Anwenden auf	Der Tag oder die Wochentage, deren Parameter Sie konfigurieren möchten. Verwenden Sie Umschalt+Klick, um mehrere aufeinanderfolgende Tage auszuwählen, oder Strg+Klick, um mehrere nicht aufeinanderfolgende Tage auszuwählen.
Bezahlte Stunden	Min.: Die Mindestanzahl bezahlter Stunden für den ausgewählten Wochentag. Diese Stunden müssen kleiner oder gleich der maximal möglichen Anzahl an Stunden sein, die Ihre Agenten aufgrund der dynamischen Planung, der dynamischen Verfügbarkeit und der Arbeitsschichtkonfigurationen an dem ausgewählten Tag arbeiten können. Max: Die Höchstzahl der bezahlten Stunden für den ausgewählten Wochentag. Diese Stunden müssen größer oder gleich der minimal möglichen Anzahl an Stunden sein, die Ihre Agenten aufgrund der dynamischen Planung, der dynamischen Verfügbarkeit und der Arbeitsschichtkonfigurationen an dem ausgewählten Tag arbeiten können.
Min. Intervall zwischen Schichten	Die minimale Zeitspanne, die zwischen Schichten an unterschiedlichen Tagen verstreichen kann. **HINWEIS** Das minimale Intervall zwischen Schichten wird zum Zeitpunkt der Ausführung des Zeitplans angewendet und validiert. Änderungen, die später vorgenommen wurden.

Zuweisen von minimalen/maximalen Stundenbedingungen zu Agenten

Profile für minimale/maximale Stunden werden verwendet, um Bedingungen für minimale/maximale Stunden bestimmten Agenten für bestimmte Wochen zuzuordnen. Agenten müssen entweder dem standardmäßigen minimalen/maximalen Stundenprofil oder einem bestimmten minimalen/maximalen Stundenprofil zugeordnet sein, um mithilfe von Schichten mit dynamischer Verfügbarkeit eingeplant zu werden.

Die Felder der Seite werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Minimaler/maximaler Stundenprofilname	Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Profil ein.
Standardbedingung verwenden Stundenbedingung festzulegen und	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine standardmäßige minimale/maximale Wählen Sie diese Bedingung in der Dropdown-Liste aus. Standardbedingungen treten immer dann auf, wenn keine Bedingung einem bestimmten Datumsbereich für den Agenten zugewiesen ist. **HINWEIS:** Wenn Sie keine Standardbedingung konfigurieren und keine Bedingungen für einen bestimmten Datumsbereich für einen Agenten konfiguriert sind, Dieser Agent wird ohne minimale oder maximale Stundenbeschränkungen eingeplant.
Datumsbereichsbedingungen Stunde zu konfigurieren	Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Startwoche, eine Endwoche und die minimale/maximale Bedingung, die für diesen Datumsbereich gilt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben einer vorhandenen Leitung, um diese Leitung aus der Tabelle zu löschen.
Agenten zuweisen	Agenten aus den Bereichen "Verfügbar" in "Zugewiesen" verschieben, um diese Das Profil.

Begrenzen Sie die Anzahl der zu planenden Agenten

Auf der Seite "maximale Besetzungsgruppen" können Sie eine Obergrenze für die Anzahl der Agenten, die der Gruppe zugewiesen sind, für die gleichzeitige Arbeit eingeplant werden.

BEISPIEL: In Ihrem Contact Center stehen 200 Agenten zur Verfügung, aber nur 100 Agenten stehen Platz zur Verfügung. Sie können immer nur 100 Agenten einplanen. So stellen Sie sicher, dass die Zeitpläne

Mit diesem Grenzwert legen Sie eine maximale Planungsgruppe fest, die Ihre 200 Agenten umfasst, und die maximale Planungsgrenze für die gleichzeitige Planung wird auf 100 Agenten festgelegt.

HINWEIS Wenn Sie die maximale Besetzung von Gruppen verwenden, sollten Sie auch die ausgeglichene Planung verwenden.

Wenn Sie einen Zeitplan für Agenten ausführen, für die eine maximale Besetzungsgruppe festgelegt ist, und diese Grenze erreicht ist, können keine weiteren Agenten eingeplant werden. Für Agenten, die außerhalb des maximalen Limits liegen, wird in dieser Woche kein Zeitplan erstellt, auch wenn dies gegen das persönliche minimale/maximale Stundenprofil oder die Schichtrotation dieser Agenten verstößt. Der Zeitplan wird für die anderen Agenten normal ausgeführt und kann mit dem Status "Teilweiser Erfolg" abgeschlossen werden.

Auf der Detailseite zu Benutzeranforderungen (siehe Anzeigen von Serveranforderungen von WFM Benutzern) werden die Agenten aufgelistet, die aufgrund der maximalen Personalbegrenzung nicht eingeplant werden konnten.

Wenn eine Gruppe mit maximaler Besetzung konfiguriert ist, wird die dadurch festgelegte Beschränkung in allen Bereichen berücksichtigt, in denen Zeitpläne erstellt oder geändert werden. Zu diesen Bereichen gehören die folgenden:

- Ausführen eines Zeitplans
- Erstellen eines dynamischen Zeitplanereignisses
- Genehmigen von Zeitplantausch und -angeboten
- Genehmigen von Beratungs-, Ausnahmen- und Urlaubsanträgen
- Kopieren von Zeitplanaktivitäten
- Automatische oder manuelle Genehmigung der dynamischen Intraday-Planung
- Bearbeiten von Agentenzeitplänen auf der Seite "Agentenzeitpläne"
- Änderungen, die über die Seite "Zeitplanbearbeitungsverwaltung" vorgenommen wurden

Das System lehnt Versuche ab, Zeitpläne zu ändern, die gegen die Beschränkung der maximalen Personalbesetzung verstoßen. Wenn Sie den Zeitplan dennoch ändern möchten, können Sie andere Zeitplanänderungen vornehmen, um das Problem zu beheben (z. B. das Verschieben von Aktivitäten eines anderen Agenten), und versuchen, die ursprüngliche Zeitplanänderung erneut vorzunehmen.

Agentenschichten, für die eine maximale Anzahl von Gruppen gilt, umfassen alle Aktivitäten mit Ausnahme der Aktivitäten "Kein Zeitplan", "Nicht verfügbar" und "Verfügbar".

Ausnahmen, die bei der Betrachtung einer maximalen Besetzungsgruppenbeschränkung einbezogen werden, sind ein Sonderfall. Für einige Ausnahmen, wie z. B. Urlaub, ist es nicht erforderlich, dass ein Agent einen Platz im Contact Center einnimmt. Die Anwesenheit dieses Agenten sollte nicht auf die maximale Anzahl von Personalgruppen angerechnet werden. Um zwischen Ausnahmen, die zählen sollen, und solchen, die nicht zählen sollen, zu unterscheiden, kann eine Ausnahme so konfiguriert werden, dass eine Workstation erforderlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Ausnahmen .

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Max. Besetzungsgruppen" können Sie Gruppen mit maximaler Besetzung erstellen,

bearbeiten und löschen. Die Felder auf der Seite beim Erstellen, Bearbeiten oder Löschen einer Gruppe

Feld	Beschreibung
mit maximaler Besetzung werden im Folgenden beschrieben.	
Maximale Besetzungsgruppe – Name	Der eindeutige Name für die maximale Besetzungsgruppe.
Maximale Personalbesetzung	Die maximale Anzahl von Agenten, die gleichzeitig arbeiten können

Feld	Beschreibung
Agenten zuweisen	Agenten aus den Bereichen "Verfügbar" in "Zugewiesen" verschieben, um diese Die maximale Besetzungsgruppe.

Erstellen einer Verteilung

Eine Verteilung besteht aus den Kontaktdaten einer Woche für jedes 30-minütige Tagesintervall. Die Daten umfassen Folgendes:

Spalte	Beschreibung
Kontaktverhältnis	Prozentsatz der gesamten Kontakte des Tages für das Intervall. **HINWEIS** Beim Export wird das Kontaktverhältnis als Dezimalzahl und nicht als Prozentsatz ausgedrückt. Beispielsweise wird ein angezeigtes Kontaktverhältnis In der Tabelle als 2,03 % wird als 0,0203 in eine Tabelle exportiert.
Kontaktverteilung Registerkarte "Global"	Die Anzahl der Kontakte, die während des Intervalls empfangen wurden. Wenn auf der Einstellungen (Einstellung "Prognostizierte Kontakte als Dezimalstellen aktivieren") kann dieser Wert bis zu zwei Nachkommastellen umfassen.
Durchschn. Sprechzeit	Die durchschnittliche Gesprächs-
oder Bearbeitungszeit. Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt.

Die Verteilung bestimmt die Schwankungen des Kontaktvolumens innerhalb der Intervalle eines Tages. So generiert WFM eine Verteilung:

1. WFM berechnet die durchschnittliche Anzahl an eingegangenen Kontakten im Referenzzeitraum für jedes Zeitplanintervall für jeden Tag der Woche, die in der Verteilungsanforderung ausgewählt wurde. Tage mit besonderen Ereignissen werden nicht berücksichtigt. Wählen Sie sechs bis acht letzte Wochen für den Referenzzeitraum und achten Sie darauf, keine Woche mit ungewöhnlichem Volumen, wie z. B. eine Urlaubswoche, zu verwenden.

   BEISPIEL Zur Berechnung des durchschnittlichen Kontaktvolumens im AM-Intervall von 8:30 bis 9 Uhr am Montag wird WFM die Summe des Volumens für das AM-Intervall 8:30 bis 9.00 Uhr für jeden Montag herangezogen Im Referenzzeitraum und teilt die Summe durch die Anzahl der Montage im Referenzzeitraum.

2. WFM Anschließend wird das Ergebnis für jede halbe Stunde durch die durchschnittliche Anzahl

eingegangener Kontakte für den ganzen Tag dividiert, um den Prozentsatz der Tageskontakte zu bestimmen, die während dieses Intervall eingehen.

3. WFM berechnet die Werte für die durchschnittliche Sprechzeit (interaktive Servicewarteschlangen) bzw. Verarbeitungszeit (nicht interaktive Servicewarteschlangen) und Arbeitszeit nach Kontakt pro Kontakt für jede halbe Stunde.

> **BEISPIEL** : So berechnen Sie die durchschnittliche Sprech-/Verarbeitungszeit für die 8:30–9:00 AM Intervall am Montag wird WFM Summe aus Gesprächs-/Verarbeitungszeit für jeden Kontakt zwischen 8.30 AM und 9.00 AM für jeden Montag im Referenzzeitraum durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert. WFM verwendet dieselbe Methode, um die durchschnittliche Arbeitszeit zu berechnen.

Die Zukunft spiegelt nicht immer die Vergangenheit wider. Ereignisse in der Zukunft können dazu führen, dass sich eine Kontaktverteilung ändert. Wenn Sie von bevorstehenden Ereignissen wissen, die sich möglicherweise auf eine Verteilung auswirken, können Sie die Verteilung so bearbeiten, dass diese Ereignisse berücksichtigt werden. Sie können für jedes 30-Minuten-Intervall die Anzahl an Kontakten, die wahrscheinlich eingehen werden, die durchschnittliche Gesprächs- oder Verarbeitungszeit sowie die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt ändern (siehe Bearbeiten von Verteilungen und Prognosen).

Richtlinien zur Generierung von Verteilungen

Für die Generierung von Verteilungen für Ihren Prognosezeitraum ist die Auswahl eines entsprechenden Referenzzeitraums von entscheidender Bedeutung.

Sie können eine Verteilung generieren und diese dann für jede Prognose wieder heranziehen oder bei jeder Prognoseerstellung eine neue Verteilung generieren. Verteilungen und Prognosen werden automatisch verknüpft – eine Servicewarteschlange kann jeweils nur eine Produktionsverteilung und eine Produktionsprognose aufweisen.

Der Typ der von Ihnen generierten Verteilung hängt vom Typ der Servicewarteschlange ab, für die Sie diese erstellen. Befolgen Sie folgende Richtlinien zur Generierung von Verteilungen:

- Wenn Ihre täglichen oder wöchentlichen Kontaktdaten starken Schwankungen unterliegen, wählen Sie einen längeren Referenzzeitraum. Wenn Ihre Kontaktdaten relativ stabil sind, wählen Sie einen kürzeren Referenzzeitraum.
- Wenn Ihre Kontaktdaten relativ stabil oder saisonabhängig sind, wählen Sie einen längeren Referenzzeitraum aus demselben Vorjahreszeitraum.
- Wenn Sie Verlaufsdaten aus mindestens einem Jahr haben und sich Ihre Geschäfts- und Routing-Muster nicht stark geändert haben, verwenden Sie einen Referenzzeitraum aus dem Vorjahr, der dem Prognosezeitraum ähnelt.
- Wenn Sie Verlaufsdaten aus weniger als einem Jahr haben oder sich die Bedingungen Ihres Contact Centers stark geändert haben, ermitteln Sie einen aktuelleren Zeitraum, der wahrscheinlich Kontaktdaten umfasst, die dem Prognosezeitraum ähneln.
- Wenn die Kontaktdaten das ganze Jahr hindurch halbwegs stabil sind, müssen Sie möglicherweise einige Monate lang keine neue Verteilung generieren.

- Wenn die Kontaktdaten häufig variieren oder saisonale Abweichungen zeigen, müssen Sie Ihre Verteilung möglicherweise mindestens einmal pro Monat oder bei jeder Prognoseerstellung erneuern.

> **HINWEIS:** Bei Verteilungen werden Daten innerhalb Ihres Referenzzeitraums ignoriert, denen besondere Ereignisse zugewiesen sind, sowie Daten, die als geschlossene Daten gekennzeichnet sind.

Verwalten von Verteilungen

Auf der Seite "Verteilungsanforderungen" können Sie Produktionsverteilungen und benannte Verteilungen generieren.

Die Produktionsverteilung wird standardmäßig zur Generierung einer Prognose verwendet. Es darf nur eine Produktionsverteilung vorhanden sein. Im Gegensatz dazu können viele benannte Verteilungen vorhanden sein. Benannte Verteilungen werden eingesetzt, um zu analysieren, wie sich unterschiedliche Bedingungen auf die Kontaktvolumen und Agentenzeitpläne auswirken. Ein benannte Verteilung kann mit Verlaufsdaten (z. B. eine Produktionsverteilung), aber auch ohne Verlaufsdaten generiert werden. In diesem Fall muss sie dann manuell ausgefüllt werden.

Sie können zum Generieren einer Prognose auch eine benannte Verteilung anstelle einer Produktionsverteilung verwenden.

> **HINWEIS** Wenn Sie sich sicher sind, dass das Kontaktvolumen und die Verteilung in Ihrem Contact Center stabil sind, müssen Sie nur eine Verteilung und eine Prognose erstellen.
> ausschüttungen.

Generieren einer Produktionsverteilung

Generieren einer Produktionsverteilung

1. Wählen Sie auf der Seite "Verteilungsanforderung" die **Option "Produktionsverteilungsanforderung** einreichen" aus.
2. Wählen Sie mindestens eine Servicewarteschlange aus. Für die aufgeführten verfügbaren Servicewarteschlangen ist das Kontrollkästchen "Keine Prognosen oder Zeitpläne für diese Servicewarteschlange erstellen" auf der Seite "Servicewarteschlangen verwalten " nicht aktiviert.
3. Geben Sie das Start- und das Enddatum des gewünschten Referenzzeitraums in der Zeitzone der Servicewarteschlange ein. Der Referenzzeitraum sollte Verlaufsdaten aufweisen, die den Daten, für die Sie eine Prognose erstellen möchten, sehr ähnlich sind. Es sollten Daten für jeden ausgewählten Wochentag in Ihrem Referenzzeitraum vorhanden sein. Wenn keine Daten vorhanden sind, füllt WFM diese Zeiträume mit Null aus.
4. Wählen Sie die Wochentage aus, für die Sie eine Verteilung berechnen möchten. Standardmäßig ist jeder Wochentag ausgewählt.
5. Legen Sie fest, ob die Standardzeiten der Servicewarteschlange (durchschnittliche Sprechzeit und durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt) basierend auf dieser Verteilung aktualisiert werden sollen.
6. Legen Sie fest, wann die Anforderung ausgeführt werden soll. Standardmäßig wird die Anforderung sofort ausgeführt.
7. Klicken Sie auf **Senden**.

Nachdem Ihre Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, können Sie die Verteilung anzeigen und bei Bedarf bearbeiten.

Generieren einer benannten Verteilung

Verwenden Sie die Seite "Verteilungsanforderung", um eine benannte Verteilungsanforderung einzureichen. Die Anforderung kann eine neue benannte Verteilung generieren oder eine vorhandene benannte Verteilung mit neuen Daten überschreiben.

Generieren einer benannten Verteilung

1. Wählen Sie auf der Seite "Verteilungsanforderung" die gewünschte Option aus: **"Neue benannte Verteilungsanforderung** einreichen" oder **"vorhandene benannte Verteilungsanforderung** einreichen".
2. Wählen Sie eine Servicewarteschlange aus. Beachten Sie, dass Sie zwar mehrere Servicewarteschlangen für eine Produktionsverteilung, aber nur eine Servicewarteschlange für eine benannte Verteilung auswählen können.
3. Geben Sie bei einer neuen Anforderung einen eindeutigen Namen für die benannte Verteilung ein, oder wählen Sie den Namen der vorhandenen benannten Verteilung aus, wenn Sie den Namen einer vorhandenen benannten Verteilung erneut verwenden.
4. Geben Sie das Start- und das Enddatum des gewünschten Referenzzeitraums in der Zeitzone der Servicewarteschlange ein. Der Referenzzeitraum sollte Verlaufsdaten aufweisen, die den Daten, für die Sie eine Prognose erstellen möchten, sehr ähnlich sind. Es sollten Daten für jeden ausgewählten Wochentag in Ihrem Referenzzeitraum vorhanden sein. Wenn keine Daten vorhanden sind, füllt WFM diese Zeiträume mit Null aus.
5. Wählen Sie die Wochentage aus, für die Sie eine Verteilung berechnen möchten. Standardmäßig ist jeder Wochentag ausgewählt.
6. Legen Sie fest, ob die Standardzeiten der Servicewarteschlange (durchschnittliche Sprechzeit und durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt) basierend auf dieser Verteilung aktualisiert werden sollen.
7. Legen Sie fest, wann die Anforderung ausgeführt werden soll. Standardmäßig wird die Anforderung sofort ausgeführt.
8. Klicken Sie auf Ausführen .

Nachdem Ihre Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, können Sie die Verteilung anzeigen und bei Bedarf bearbeiten.

Anzeigen einer Verteilung

Anzeigen einer Verteilung

1. Wählen Sie auf der Seite "Planung" die Option "Verteilung **" aus**.
2. Wählen Sie die Servicewarteschlange aus, für die Sie die Verteilung ausgeführt haben.
3. Wählen Sie die Produktion oder benannte Verteilung aus. Die Verteilung wird sowohl in Tabellen- als auch in Diagrammform angezeigt.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den anzuzeigenden Wochentag aus. Alternativ können Sie die

angezeigten Daten nach oben oder unten scrollen und auf den schwarzen Balken unten klicken, um die Daten des nächsten Tages anzuzeigen, oder oben auf den schwarzen Balken, um die Daten des vorherigen Tages anzuzeigen.

HINWEIS Die Zeitzone für diese Servicewarteschlange wird ebenfalls angezeigt. Sie ist schreibgeschützt und kann von dieser Seite aus nicht geändert werden. Wenn die Zeitzone der Servicewarteschlange auf der Seite "Servicewarteschlangen"
Sollten alle betroffenen Verteilungen und Prognosen erneut ausgeführt oder manuell bearbeitet werden, da die Änderung der Zeitzone der Servicewarteschlange in den Verteilungen nicht automatisch widergespiegelt wird.

Arbeiten mit Verteilungen

Sobald Sie eine Verteilung ausgeführt haben, können Sie neben der Bearbeitung der Verteilung viele weitere Aktionen durchführen. Diese Aktionen werden durch die Schaltflächen oben rechts auf der Seite "Verteilung" gesteuert. Die Tastenfunktionen sind in der folgenden Tabelle beschrieben.

Nicht alle Schaltflächen sind sowohl für Produktions- als auch für benannte Verteilungen verfügbar.

Schaltfläche	Funktion
Speichern	Speichert eine bearbeitete Verteilung.
Speichern als	Speichert eine Verteilung unter einem anderen Namen. Die ursprüngliche Verteilung wird beibehalten, und es wird eine neue benannte Verteilung erstellt.
Umbenennen	Benennt eine benannte Verteilung um. Dabei wird die Verteilung nicht wie die Funktion "Speichern unter" kopiert, sondern der Name der Verteilung wird geändert. Nach der Änderung wird der alte Name in keiner Auflistung der benannten Verteilungen für diese Servicewarteschlange mehr angezeigt.
Löschen	Löscht die benannte Verteilung.
In Produktion kopieren	Kopiert die benannte Verteilung in die Produktionsverteilung. Diese Funktion überschreibt die Daten in der vorhandenen Produktionsverteilung mit den Daten aus dieser benannten Verteilung zusammen. Wenn die benannte Verteilung zum Beispiel nur Daten für Montag und Dienstag aufweist, die Produktionsverteilung aber Daten für jeden Wochentag, enthält die Produktionsverteilung nach dem Kopiervorgang auch nur Daten für Montag und Dienstag.
Exportieren	Exportiert die Daten in der Verteilung als CSV Datei mit dem Namen Export.csv. Die Exportdatei enthält die Verteilungsdaten für jeden Wochentag. Diese Daten können in einer Tabellenkalkulationsanwendung bearbeitet und dann wieder in die Verteilung kopiert werden.

Erstellen einer Prognose

Bei einer Prognose handelt es sich um die Vorhersage der Anzahl an Kontakten für jedes 30-minütige Tagesintervall, das während eines bestimmten Zeitraums in einem Contact Center eingehen. Es gibt drei Arten von Prognosen:

- Anhand der **Produktionsprognose** wird der Produktionsplan generiert. Es kann nur eine Produktionsprognose geben.
- **Benannte Prognosen** sind "Was-wäre-wenn"-Prognosen, mit denen Volumentreiber wie Marketingkampagnen berücksichtigt werden, die zu Änderungen des Kontaktvolumens, der durchschnittlichen Bearbeitungszeit oder der Betriebszeiten führen. Es können viele benannte Prognosen vorhanden sein.
- Bei der **strategischen Prognose** handelt es sich um eine Fünfjahresprognose, die die Anzahl der pro Monat erforderlichen Agenten anzeigt, um die prognostizierten Anforderungen einer Servicewarteschlange zu erfüllen. Es kann nur eine strategische Prognose geben. Diese Prognose wird verwendet, um verschiedene Berichte zur strategischen Planung zu generieren.

WFM werden Kontaktdaten aus dem Verlauf und eine Verteilung zur Erstellung einer Prognose verwendet. Die Prognose wird dann zur Erstellung eines Zeitplans verwendet.

Informationen zum Prognoseprozess

Um eine Prognose zu erstellen, müssen Sie jede der folgenden Aufgaben ausführen.

Generieren einer Verteilung

Generieren Sie eine Verteilung (siehe Erstellen einer Verteilung), oder verwenden Sie eine vorhandene Verteilung für die Servicewarteschlange und den Referenzzeitraum, den Sie auswählen. Wählen Sie sechs bis acht letzte Wochen für den Referenzzeitraum und achten Sie darauf, keine Woche mit ungewöhnlichem Volumen, wie z. B. eine Urlaubswoche, zu verwenden.

Verteilungen sind dafür verantwortlich, den erwarteten Prozentsatz des täglichen Kontaktvolumens zu bestimmen, der in jedem Tagesintervall auftritt. Wählen Sie einen Referenzzeitraum aus, der die erwartete Kontaktverteilung über den Tagesverlauf am besten darstellt.

Bearbeiten der Verteilung

Bearbeiten Sie bei Bedarf die Verteilung (siehe Bearbeiten von Verteilungen und Prognosen). Sollten Sie zum Beispiel davon ausgehen, dass das Kontaktvolumen an einem bestimmten Tag der Woche in Ihrem Prognosezeitraum geringer ist, können Sie in der Verteilung das Kontaktvolumen an diesem Tag herabsetzen.

> **HINWEIS** Wenn diesem Tag ein besonderes Ereignis zugewiesen wird (siehe Berücksichtigung von Tagen mit anormalem Kontaktvolumen), normalisiert WFM das Kontaktvolumen, sodass die Verteilungen genauer sind. In diesem Fall müssen Sie die Verteilung nicht manuell anpassen.

Prognosemethode auswählen

Es gibt zwei Prognosemethoden: Standard und Erweitert. Die Standard-Methode ist die Legacy-Methode, die von WFM verwendet wird. Bei dieser Methode werden alle Wochen gleich behandelt: Es ist nicht möglich, Unterschiede im Kontaktvolumen oder in den Bearbeitungszeiten wöchentlich innerhalb eines Monats abzubilden. Daher spiegelt er keine saisonalen Schwankungen des Kontaktvolumens zu verschiedenen Zeiten innerhalb der Woche und des Monats wider. Diese Methode wird empfohlen, wenn Sie über Verlaufsdaten von maximal einem Jahr verfügen, die als Referenzdaten verwendet werden sollen.

Die erweiterte Prognosemethode ist in der Lage, saisonale Schwankungen in Bezug auf Kontaktvolumen und Bearbeitungszeit genauer wiederzugeben. Diese Methode wird für Contact Center empfohlen, in denen saisonale Schwankungen im Kontaktvolumen auftreten und für die Verlaufsdaten aus mehr als einem Jahr verfügbar sind. Je länger der Referenzzeitraum ist, desto genauer kann diese Prognosemethode wöchentliche, monatliche und jährliche Schwankungen widerspiegeln.

Wählen Sie eine Referenz aus

WFM nutzt Verlaufsdaten, um zukünftige Anforderungen zu prognostizieren. Welcher Referenzzeitraum Sie wählen, hängt von der gewählten Prognosemethode ab.

- **Standard-Prognosemethode**. Ermitteln Sie den Referenzzeitraum mit Verlaufsdaten, der den Zeitraum, für den Sie eine Prognose generieren möchten, am ähnlichsten ist. Der von Ihnen gewählte Referenzzeitraum sollte jegliche wöchentlichen Muster widerspiegeln, die während des Prognosezeitraums wahrscheinlich auftreten werden. Die Auswahl eines Referenzzeitraums aus einem Jahr vor dem Prognosezeitraum spiegelt wöchentliche Muster häufig am besten wider.
- **Erweiterte Prognosemethode**. Diese Prognosemethode schneidet bei einem längeren Referenzzeitraum besser ab. Ermitteln Sie den Referenzzeitraum eines Jahres oder länger mit den Verlaufsdaten, die die wöchentlichen, monatlichen und jährlichen saisonalen Muster, die während des Prognosezeitraums wahrscheinlich auftreten werden, am ehesten widerspiegeln.

Um die für Sie verfügbaren Verlaufsdaten für die Servicewarteschlange und den Referenzzeitraum, den Sie in Betracht ziehen, anzuzeigen, verwenden Sie die Seite "Verlaufsdaten anzeigen und bearbeiten" (siehe Anzeigen und Bearbeiten von Verlaufsdaten).

Generieren der Prognose

Wenn Sie die Prognoseanforderung starten, führt WFM diese Schritte aus:

1. Anwenden der Anpassungen aufgrund besonderer Ereignisse, die Sie für die Servicewarteschlange im vergangenen Referenzzeitraum zugewiesen haben
2. Generieren des durchschnittlichen Kontaktvolumens für jeden Tag der Woche mithilfe von Daten aus dem Referenzzeitraum (Standard-Prognosemethode) oder Generieren des durchschnittlichen täglichen Kontaktvolumens mithilfe von Daten aus dem Referenzzeitraum (Erweiterte Prognosemethode).

> **HINWEIS** Bei der Berechnung des Kontaktvolumens rundet WFM in der Nähe (nach oben oder unten auf die nächste ganze Zahl), es sei denn, der Wert würde auf Null gerundet. In diesem Fall ist der Wert
> Auf 1 aufgerundet.

3. Wenn Sie sich für die Verwendung eines historischen Trends entschieden haben, wird WFM die jährliche Wachstumsrate basierend auf den zwei ausgewählten Referenzzeiträumen ermittelt. Die jährliche Wachstumsrate ergibt sich aus der Veränderung des Kontaktvolumens über die zeitliche Veränderung zwischen den beiden Referenzzeiträumen. Die Zeitänderung wird durch den Abstand zwischen dem Halbzeitpunkt jedes Referenzzeitraums gemessen. Wenn Sie sich für die Verwendung eines erwarteten Trends entschieden haben, passt WFM die Volumenprognosen entsprechend der von Ihnen angegebenen prozentualen jährlichen Wachstumsrate an. Der historische Trend und der erwartete Trend werden unterschiedlich auf den Vordergrundzeitraum angewendet. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Trends bei Prognosen .
4. Anpassen der Volumenprognose für jeden Tag nach dem Kontaktanpassungsfaktor
5. Anwenden der Kontaktverhältnisse aus der Verteilung für jedes Tagesintervall; Kontakte werden für nicht interaktive Servicewarteschlangen mit einer gleichmäßigen oder proportionalen Neuverteilung während der Geschlossen-Stunden neu verteilt. Andernfalls wird die Anzahl der Kontakte den Kontakten, die während der Öffnungszeiten der Servicewarteschlangen eingehen, entnommen. Wenn die Servicewarteschlange während eines Intervalls geschlossen ist, ist die Anzahl der Kontakte gleich Null.
6. Multiplizieren Sie bei nicht interaktiven Servicewarteschlangen die prognostizierten Kontakte für jedes Intervall mit der durchschnittlichen Bearbeitungszeit, um den Umfang der erforderlichen Bearbeitungszeit des Agenten zu schätzen.
7. Verwendet einen Algorithmus, um die Anzahl der Agenten zu bestimmen, die pro Intervall erforderlich sind, um die Servicelevel-Ziele zu erfüllen.

> **HINWEIS** Wenn eine Servicewarteschlange an einem Wochentag geschlossen ist, müssen Sie die Servicewarteschlange auf der Seite "Servicewarteschlangen" bearbeiten, um das Kontrollkästchen "Aktiv" für diesen Wochentag zu deaktivieren. Ist dies nicht der Fall,
> Fertig, schlägt die Prognoseanforderung fehl.

> **HINWEIS** Wenn es innerhalb des Prognosezeitraums ein Datum mit einer festen Datumszuordnung gibt, verwendet WFM das Volumen aus dem Referenzdatum der festen Datumszuordnung, aber die Verteilung dieses Kontakts
> Das Volumen nach Intervall für den Tag stammt aus der Verteilung.

Überprüfen der Prognose

Wenn Sie der Meinung sind, dass die Prognosewerte nicht im Sollwert liegen, können Sie die Prognose bearbeiten (siehe Bearbeiten von Verteilungen und Prognosen).

Generieren einer Prognose

Auf der Seite "Prognoseanforderungen" können Sie Produktionsprognosen, benannte und strategische Prognosen erstellen.

VORAUSSETZUNG Bevor Sie eine Prognose generieren, benötigen Sie eine Verteilung für jede Servicewarteschlange, die Sie auswählen.

Generieren einer Prognose

1. Klicken Sie auf der Seite "Prognose" auf **"Neue Anforderung**".
2. Wählen Sie auf der Seite "Prognoseanforderung" den Typ der Prognose aus, die Sie generieren möchten. Sie können:
   - Neue Produktionsprognose generieren
   - Neue benannte Prognose generieren
   - vorhandene benannte Prognose generieren
   - Neue strategische Prognose generieren
3. Füllen Sie die Abschnitte auf der Seite "Prognoseanforderung" wie unten beschrieben aus.
4. Klicken Sie auf **Senden**.

Abschnittsbeschreibungen

HINWEIS: Nicht jeder Abschnitt ist für jeden Prognosetyp erforderlich.

Prognosemethode

Wählen Sie die Prognosemethode aus, die Sie verwenden möchten: "Erweitert" oder "Standard". Bei der erweiterten Methode werden wöchentliche, monatliche und jährliche Muster in den Daten des Referenzzeitraums berücksichtigt. Die Standardmethode reagiert nicht auf solche saisonalen Schwankungen und ist besser geeignet, wenn Sie im Referenzzeitraum Verlaufsdaten von weniger als einem Jahr haben.

HINWEIS: Für strategische Prognosen wird nur die Standard-Prognosemethode verwendet.

Prognosezeitraum

Wählen Sie das Start- und Enddatum des Zeitraums aus, auf den sich die Prognose erstreckt.

Typ Servicewarteschlange

Wählen Sie den interaktiven oder nicht interaktiven Servicewarteschlangentyp für diese Prognose aus.

HINWEIS: Strategische Prognosen können nur für interaktive Servicewarteschlangen ausgeführt werden.

Servicewarteschlange/Servicewarteschlangen

Wählen Sie die Servicewarteschlange aus, für die die Prognose gedacht ist. Jede der verfügbaren Servicewarteschlangen weist den von Ihnen ausgewählten Servicewarteschlangentyp auf und auf der Seite "Servicewarteschlangen" ist das Kontrollkästchen "Keine Prognosen oder Zeitpläne für diese Servicewarteschlange erstellen" nicht aktiviert (siehe "Servicewarteschlangen verwalten"). Sie können mehr als eine Servicewarteschlange für eine Produktionsprognose oder eine strategische Prognose auswählen. Für benannte Prognosen können Sie nur eine Servicewarteschlange auswählen.

HINWEIS: Strategische Prognosen können nur für interaktive Servicewarteschlangen ausgeführt werden.

Wenn Sie die Servicewarteschlangen für eine Produktionsprognose auswählen, zeigt jede Servicewarteschlange das ihr zugewiesene Standardschrumpfungsszenario an. Sie können bei Bedarf ein anderes Schrumpfungsszenario auswählen oder das Feld "Schrumpfungsszenario" leer lassen, sodass keine Schrumpfung auf diese Servicewarteschlange angewendet wird.

Schrumpfungsszenario

Wählen Sie das Schrumpfungsszenario aus, das Sie auf die benannte Prognose anwenden möchten. Ein Schrumpfungsszenario besteht aus bis zu 12 Schrumpfungswochen in einer festgelegten Reihenfolge (von der aktuellen Woche bis zu zwölf Wochen), die beim Ausführen der Prognose auf die Servicewarteschlange angewendet werden.

Das standardmäßige Schrumpfungsszenario wird für die ausgewählte Servicewarteschlange angezeigt. Sie können aus der Liste der Szenarien, die der ausgewählten Servicewarteschlange zugewiesen sind, ein anderes Schrumpfungsszenario auswählen oder das Feld leer lassen, sodass keine Schrumpfung angewendet wird.

Schrumpfung Wochenversatz

Geben Sie den zu verwendenden Versatz der Schrumpfungswoche ein. Der Standardoffset ist 0. Das bedeutet, dass ein Zeitplan in derselben Woche ausgeführt wird, in der diese Prognose ausgeführt wird. Wenn Sie beabsichtigen, den Zeitplan zwei Wochen nach dem Ausführen der Prognose auszuführen, beträgt der Versatz der Schrumpfungswoche 2. Dadurch werden WFM angewiesen, die Schrumpfung von Woche 0 in zwei Wochen zu zählen, wenn Sie den Zeitplan tatsächlich ausführen. Da zu diesem Zeitpunkt mehr Ausnahmen im Zeitplan enthalten sind, ist Ihr prognostizierter Schrumpfungswert niedriger als bei einer Ausführung des Zeitplans jetzt für einen Zeitraum von zwei Wochen in der Zukunft.

Prognosenname

Wenn Sie eine neue benannte Prognose generieren, geben Sie einen eindeutigen Namen für die Prognose ein. Wenn Sie eine vorhandene benannte Prognose generieren, wählen Sie die benannte Prognose aus der Dropdown-Liste aus.

Verteilung

Wählen Sie die Verteilung aus, die verwendet werden soll. Sollten Sie mehrere Servicewarteschlangen ausgewählt haben, muss es sich hierbei um die Produktionsverteilung handeln. Wenn Sie eine Servicewarteschlange ausgewählt haben, dann kann dies entweder die Produktionsverteilung oder eine benannte Verteilung sein. Unabhängig vom Verteilungstyp, für den Sie sich entscheiden, muss die Verteilung für die von Ihnen ausgewählten Servicewarteschlangen ausgeführt worden sein.

Trendoptionen

Wählen Sie die gewünschte Trendoption aus (siehe Verwenden von Trends bei Prognosen).

- Kein Trend: Verwenden Sie diese Option, wenn das Kontaktvolumen im Laufe der Zeit konstant bleibt.
- Verlaufstrend – Verwenden Sie diese Option, um den Trend aus Verlaufsdaten in zwei Referenzzeiträumen zu bestimmen.

- Erwarteter Trend – Verwenden Sie diese Option, wenn Sie das Kontaktvolumen anhand einer jährlichen Wachstumsrate prognostizieren möchten, die auf die Daten in Ihrem Referenzzeitraum angewendet wird.

Referenzzeitraum

Geben Sie den Referenzzeitraum an, der in der Prognose verwendet werden soll. Der Referenzzeitraum hängt davon ab, welche Trendoption Sie wählen.

Auswahl von...	Dann...
Kein Trend	Geben Sie das Start- und Enddatum des Referenzzeitraums ein. Wählen Sie für die erweiterte Prognosemethode einen möglichst langen Referenzzeitraum, der Ihre aktuellen Geschäftsbedingungen darstellt.
Historischer Trend Bereich 1	Geben Sie zwei Referenzzeiträume ein, die zur Trendberechnung verwendet werden sollen. sollte eine Woche oder länger sein. Dies ist der Ausgangspunkt, der zur Berechnung der Änderung des Kontaktvolumens im Zeitverlauf verwendet wird. Wählen Sie für Bereich 2 den längsten Referenzzeitraum aus, der die aktuellen Bedingungen in Ihrem Unternehmen widerspiegelt. Dies stellt die Saisonalität bzw. die normale Abweichung zwischen den Monaten in Ihrem Unternehmen dar. Das historische Trendmodell schneidet optimal ab, wenn beide Bereiche gleich lang sind.
Erwartete Entwicklung Wachstumsrate ein. Für	Geben Sie einen einzelnen Referenzbereich und einen Prozentsatz für die jährliche Erweiterten Prognosemethode verwenden, wählen Sie einen möglichst langen Referenzzeitraum, der Ihre aktuellen Geschäftsbedingungen darstellt.

Kontaktbearbeitungszeit

Wählen Sie die Quelle aus, die Sie für die Erstellung der Prognose (durchschnittliche Sprechzeit (ATT) und durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt (AWT) verwenden möchten. Sie können diese Werte aus der von Ihnen ausgewählten Verteilung berechnen oder die für die Servicewarteschlange auf der Seite "Servicewarteschlangen" konfigurierten ATT und AWT verwenden.

Anpassungsfaktor Kontakte

(Optional) Geben Sie einen Kontaktanpassungsfaktor ein, um das prognostizierte Kontaktvolumen nach oben oder unten zu korrigieren. Der Standardwert lautet 1,0 (keine Änderung).

Servicelevel-Zielvorgabe

Legen Sie nach Wunsch das Servicelevelziel fest.

- Wenn die Prognose für interaktive Servicewarteschlangen vorgesehen ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Servicelevelziel konfigurieren". Bei Auswahl dieser Option wird eine Tabelle mit dem standardmäßigen Servicelevelziel angezeigt

Auf der Seite "Servicewarteschlangen" dieser Servicewarteschlange konfiguriert. Sie können dann den Servicelevelprozentsatz nach Intervall bei Bedarf ändern.

- Wenn die Prognose für nicht interaktive Servicewarteschlangen vorgesehen ist, wird das Feld "Bearbeitungs-Schwellenwert" angezeigt. Geben Sie die Minuten ein (von 0 bis 4320), in denen Kontakte bearbeitet werden müssen, damit das Servicelevelziel erfüllt wird.

Anforderung planen

Planen Sie die Uhrzeit und das Datum für die Ausführung dieser Prognoseanforderung. Standardmäßig wird die Anforderung sofort ausgeführt. Nachdem Ihre Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, können Sie die Prognose anzeigen und bei Bedarf bearbeiten.

Anzeigen einer Prognose

Anzeigen einer Prognose

1. Wählen Sie auf der Seite "Planung" die Option "Prognose **" aus**.
2. Wählen Sie links neben der Seite Folgendes aus:
    - Der Typ der Prognose – Standard oder strategische Prognose
    - Die Servicewarteschlange
    - Die Produktion oder benannte Prognose
    - Das Datum der Prognose
    - Die Zeitzone, in der Prognosedaten angezeigt werden sollen. Standardmäßig wird sie in der Zeitzone der Servicewarteschlange angezeigt.
3. Die Prognose wird sowohl in Tabellen- als auch in Diagrammform angezeigt. Sie können wählen, ob es in verschiedenen Zoomstufen angezeigt werden soll.
    - Tagesansicht (D): Zeigt Daten in 30-Minuten-Intervallen für den ausgewählten Tag an
    - Wochenansicht (W): Zeigt Tagesdaten für jeden Tag in der gewählten 7-Tage-Woche an
    - Monatsansicht (M): Zeigt tägliche Daten für jeden Tag im ausgewählten Monat an

Arbeiten mit Prognosen

Nachdem Sie eine Prognose ausgeführt haben, können Sie neben der Bearbeitung der Prognose viele weitere Aktionen durchführen. Diese Aktionen werden durch die Schaltflächen oben rechts auf der Seite "Prognose" gesteuert. Die Tastenfunktionen sind in der folgenden Tabelle beschrieben.

Nicht alle Schaltflächen sind für Produktionsprognosen, benannte und strategische Prognosen verfügbar.

Schaltfläche	Funktion
Speichern	Speichert eine bearbeitete Prognose.
Speichern als	Speichert eine Produktion oder benannte Prognose unter einem anderen Namen. Die ursprüngliche Prognose bleibt erhalten, und es wird eine neue benannte Prognose erstellt, die alle von Ihnen an der Prognose vorgenommenen Änderungen enthält.
Umbenennen	Benennt eine benannte Prognose um. Dabei wird die Prognose nicht wie bei der Funktion "Speichern unter" kopiert, sondern der Name der Prognose wird geändert. Nach der Änderung wird der alte Name in keiner Auflistung der benannten Prognosen für diese Servicewarteschlange mehr angezeigt.
Löschen	Löscht die benannte Prognose.
In Produktion kopieren	Kopiert die benannte Prognose in die Produktion. Diese Funktion überschreibt die Daten in der vorhandenen Produktionsprognose mit den Daten aus dieser benannten Prognose. Wenn die benannte Prognose z. B. nur Daten für Montag und Dienstag enthält, die Produktionsprognose aber Daten für jeden Wochentag, enthält die Produktionsprognose nach dem Kopieren auch nur Daten für Montag und Dienstag.
Exportieren	Exportiert die Daten in der Prognose als CSV Datei mit dem Namen Export.csv. Für Produktionsprognosen und benannte Prognosen wählen Sie ein Start- und Enddatum für die Daten aus, die für bis zu einem Jahr an Daten exportiert werden sollen, sowie die Zoomstufe (Intervall, Woche oder Monat). Standardmäßig werden der Datumsbereich, die Zoomstufe und die Zeitzone exportiert, die angezeigt werden, wenn Sie auf die Schaltfläche "Exportieren" klicken. Für strategische Prognosen wählen Sie ein Start- und Enddatum für die Daten aus, die aus 1 bis 60 Monaten exportiert werden sollen. Die Standardlaufzeit beträgt 60 Monate. Die Standard-Zoomstufe ist nach Monat, ohne dass eine andere Zoomstufe geändert werden kann. Diese Daten können in einer Tabellenkalkulationsanwendung bearbeitet und dann wieder in die Prognose kopiert werden.

Importieren einer Prognose

Es gibt Situationen, in denen Sie Prognosedaten importieren möchten. Wenn z. B. keine Verlaufsdaten verfügbar sind, kann keine Prognose für Sie berechnet werden. Oder vielleicht bearbeitet eine bestimmte Servicewarteschlange Trouble-Tickets, und die Anzahl der dafür erforderlichen Agenten ist bereits bekannt,

und Sie möchten nur eine

Zeitplan für diese Agenten. Der Import der Daten macht dies möglich.

Die importierten Daten werden verwendet, um die Prognosetabelle auf der Seite "Prognose" zu füllen. Dies ist effizienter, als diese Tabelle Zelle für Zelle manuell aufzufüllen. Bei der importierten Prognose kann es sich um eine Produktionsprognose oder eine benannte Prognose handeln.

HINWEIS Für jedes Intervall muss eine Zeile vorhanden sein (insgesamt 48 Zeilen pro Tag), außer an dem Tag, an dem Ihre Zeitzone auf oder von der Sommerzeit umstellt. An dem Tag, an dem die Sommerzeit endet
In Kraft treten 46 Zeilen und an dem Tag, an dem die Sommerzeit endet, werden es 50 Zeilen sein.

HINWEIS Wenn Sie eine Prognose für einen Tag importieren, für den bereits eine Prognose vorhanden ist, wird diese vorhandene Prognose überschrieben.

Prognosen werden als CSV Dateien importiert.

- Die Prognose kann für einen oder mehrere Tage erfolgen.
- Die Prognose muss für jeweils eine interaktive oder nicht interaktive Servicewarteschlange erstellt werden.
- Es wird davon ausgegangen, dass sich die Prognosedaten in der Zeitzone der Servicewarteschlange befinden.
- Die CSV Datei muss eine Zeile für jedes 30-Minuten-Intervall an jedem Tag (insgesamt 48 Zeilen) pro Tag enthalten, und die Daten in jeder Zeile müssen im Format HH:MM vorliegen.

  HINWEIS Wenn Sie versuchen, eine Prognose erneut zu importieren, die Sie in der Vergrößerungsstufe Woche oder Monat exportiert haben, erhalten Sie eine Fehlermeldung, dass ein Zeitschriftenbereich fehlt. Dies liegt daran, dass ein
  Bei einer Prognose auf Wochenebene werden Daten in Drei-Stunden-Intervallen angezeigt, bei einer Prognose auf Monatsebene werden Daten nach Tag angezeigt.

BEST PRACTICE Wenn Sie eine Prognose importieren möchten, die Felder ohne Werte enthält, geben Sie vor dem Importieren der Datei eine 0 (Null) in diese Felder ein.

Importieren einer Prognose

1. Wählen Sie auf der Seite "Prognoseanforderung" die **Option "Prognose** importieren" aus.
2. Wählen Sie den Prognosetyp aus, den Sie importieren möchten:
   - Wenn Sie eine Produktionsprognose importieren, wählen Sie die Servicewarteschlange aus, für die sie bestimmt ist.
   - Wenn Sie eine vorhandene benannte Prognose importieren, wählen Sie die Servicewarteschlange und die benannte Prognose aus.
   - Wenn Sie eine neue benannte Prognose importieren, wählen Sie die Servicewarteschlange aus, und geben Sie einen Namen für die neue benannte Prognose ein.
3. Wählen Sie die zu importierende Datei aus, und klicken Sie auf **"Hochladen", um die Prognose** zu importieren.

Nach dem Hochladen der Prognose kann sie wie jede andere Prognose angezeigt und bearbeitet werden.

Importieren einer Prognose, wenn Sie die Anzahl der prognostizierten Agenten bereits kennen

Die CSV Datei enthält die folgenden Felder, sofern Sie die Anzahl der prognostizierten Agenten bereits kennen.

Feld	Beschreibung
Datum	Das Datum der Prognose im Format JJJJ-MM-TT. **HINWEIS** Das Datumsformat in den CSV Dateien kann von einer Tabellenkalkulationsanwendung wie Microsoft Excel in das Format geändert werden, das ist in der Anwendung als Standard festgelegt. Seien Sie sich dieser Möglichkeit bewusst und stellen Sie sicher, dass die Datumsspalten so konfiguriert sind, dass das Datumsformat korrekt ist.
Intervall	Das 30-Minuten-Intervall im Format HH:MM. **HINWEIS:** Für jedes Intervall muss eine Zeile vorhanden sein (insgesamt 48 Zeilen pro Tag).
AgentenPrognose	Die Anzahl der für das Intervall prognostizierten Agenten. Geben Sie in jedem Intervall, in dem die Servicewarteschlange geschlossen ist, eine 0 (Null) ein.

In dieser Beispielimportdatei wird der AgentsForecast-Wert angegeben. In diesem Fall verwendet WFM die angegebenen Werte und berechnet keine eigenen Werte.

```
Datum,Intervall,AgentenPrognose
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importieren einer Prognose, wenn Sie die Anzahl der prognostizierten Agenten berechnen wollen

Die CSV Datei enthält die folgenden Felder in beliebiger Reihenfolge, damit WFM die Anzahl der prognostizierten Agenten basierend auf den von Ihnen angegebenen Kennzahlen berechnen sollen.

Feld	Beschreibung
Datum	Das Datum der Prognose im Format JJJJ-MM-TT. **HINWEIS** Das Datumsformat in den CSV Dateien kann durch eine

Feld	Beschreibung
	Tabellenkalkulationsanwendung, z. B. Microsoft Excel, auf das Format an, das in der Anwendung als Standard festgelegt ist. Seien Sie sich dieser Möglichkeit bewusst und stellen Sie sicher, dass die Datumsspalten so konfiguriert sind, dass das Datumsformat korrekt ist.
Intervall	Das 30-Minuten-Intervall im Format HH:MM. **HINWEIS:** Für jedes Intervall muss eine Zeile vorhanden sein (insgesamt 48 Zeilen pro Tag).
KontaktePrognose ein beliebiges	Die Anzahl der Kontakte, die für das Intervall prognostiziert werden. Geben Sie eine 0 (Null) in Intervall, in dem die Servicewarteschlange geschlossen ist. Wenn diese Zahl auf der Seite "allgemeine Einstellungen" des WFM aktiviert ist (Prognostizierte Kontakte als Dezimalstellen aktivieren), kann sie bis zu zwei Nachkommastellen haben (siehe Systemweite Konfiguration WFM Einstellungen). Wenn mehr als zwei Nachkommastellen eingegeben werden, wird die Zahl auf die nächsten zwei Nachkommastellen gerundet, es sei denn, dies würde eine Zahl von 0,00 ergeben. In diesem Fall ist die angezeigte Zahl 1.
Durchschn. GesprächszeitPrognose	Die durchschnittliche Gesprächszeit pro Kontakt in Sekunden, die für das Intervall prognostiziert wird.
Durchschn. Arbeitszeit – Prognose	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach dem Kontakt in Sekunden, die für die Intervall.
ServiceLevelPercentForecast (ServicelevelProzentprognose)	Der prognostizierte Servicelevel-Prozentsatz für das Intervall.
ServiceLevelTimeForecast	Die prognostizierte Zeit in Sekunden, um einen Kontakt zu beantworten.

In diesem Beispiel wird der AgentsForecast-Wert von WFM berechnet, da in der Datei keine Werte angegeben werden.

```
Datum,Intervall,KontaktePrognose,DurchschnittGesprächszeitPrognose,DurchschnittArbeitszeitPrognose'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
    ...
```

Verwenden von Trends bei Prognosen

Wenn Sie eine Prognose mit Trends generieren möchten, berechnet WFM eine jährliche Wachstumsrate im Kontaktvolumen.

Bei der Auswahl von Referenzzeiträumen sollten saisonale Schwankungen in den Verlaufsdaten berücksichtigt werden. Wenn die Verlaufsdaten saisonal sind, sollten Sie zur Trendbestimmung dieselben Abschnitte aus zwei verschiedenen Jahren verwenden:

Webex WFO verwendet für Prognosen lineare Trends. Sie können zwei verschiedene Trendoptionen verwenden, um eine Prognose zu erstellen:

- Verlaufstrend – WFM berechnet anhand von Verlaufsdaten aus dem von Ihnen gewählten Referenzzeitraum den Prozentsatz der Änderung des Kontaktvolumens für jeden Wochentag, der anschließend auf jedes Datum im Prognosezeitraum angewendet wird.
- Erwarteter Trend – WFM verwendet die von Ihnen angegebene jährliche Wachstumsrate, um die Änderung des Kontaktvolumens für jeden Tag im Prognosezeitraum zu berechnen.

Historische Trends

Standard-Prognosemethode

Bei dieser Trendoption werden zwei Referenzzeiträume verwendet. Für jeden der zwei Trend-Referenzzeiträume wird das durchschnittliche Kontaktvolumen für jeden Wochentag sowie der Datumsmittelwert für jeden Wochentag berechnet. Wenn es zum Beispiel fünf Instanzen für Mittwoch im Referenzzeitraum gibt, ist der mediane Mittwoch die dritte Instanz dieses Tages.

Darüber hinaus werden für jeden Referenzzeitraum ein gesamtes durchschnittliches Kontaktvolumen und ein Datumsmittelwert berechnet. Anschließend werden die Ergebnisse aus den zwei Referenzzeiträumen kombiniert, um eine Wachstumsrate und Wachstumsdauer zu erzielen. Daraus wird die jährliche Wachstumsrate berechnet.

Bei einer Prognose, die einen historischen Trend verwendet, wird der Startpunkt der Prognose berechnet, indem die Trendlinie vom Mittelpunkt des zweiten Referenzzeitraums bis zum Beginn der Prognose verlängert wird. In der Grafik unten liegen die beiden Referenzzeiträume ein Jahr auseinander, und im Jahresverlauf war ein Wachstum von 100 Prozent zu verzeichnen (gilt für alle Wochentage). Dieses Wachstum wird bis Januar des Folgejahres verlängert, wenn die Prognose beginnt.

Erweiterte Prognosemethode

Bei dieser Trendoption werden zwei Referenzzeiträume verwendet. Für jeden der zwei Trend-Referenzzeiträume wird das durchschnittliche Kontaktvolumen für jeden Wochentag sowie der Datumsmittelwert für den Referenzzeitraum berechnet. Wenn es zum Beispiel fünf Instanzen für Mittwoch im Referenzzeitraum gibt, ist der mediane Mittwoch die dritte Instanz dieses Tages.

Nachdem das gesamte durchschnittliche Kontaktvolumen und der Datumsmittelwert für jeden Referenzzeitraum berechnet wurden, werden diese Werte verwendet, um eine Differenz zwischen Kontaktvolumen und Zeitdifferenz zu ermitteln. Daraus wird die jährliche Wachstumsrate berechnet.

Bei einer Prognose, die einen historischen Trend verwendet, wird der Startpunkt der Prognose berechnet, indem die Trendlinie vom Mittelpunkt des zweiten Referenzzeitraums bis zum Beginn der Prognose verlängert wird. In der folgenden Grafik liegen die beiden Referenzzeiträume ein Jahr auseinander und es wurde im Laufe des Jahres ein Wachstum von 100 Prozent verzeichnet. Dieses Wachstum wird bis Januar des Folgejahres verlängert, wenn die Prognose beginnt.

Erwartete Trends

Standard-Prognosemethode

In einer Prognose, die einen vom Benutzer bereitgestellten erwarteten Trend verwendet, geben Sie einen einzelnen Referenzzeitraum und eine prozentuale jährliche Wachstumsrate ein. Ein einfaches Beispiel ist eine jährliche Wachstumsrate von 100 Prozent. Nach einem vollen Jahr hat sich das Anrufvolumen verdoppelt (um 100 Prozent erhöht). Die Wachstumsrate ist für alle Wochentage gleich, aber die Steigung des linearen Trends für jeden Wochentag kann unterschiedlich sein (siehe Wochentagseffekt).

Das durchschnittliche Anrufvolumen wird pro Wochentag berechnet und auf den ersten Tag der Prognose übertragen. Dabei spielt es keine Rolle, wie viel Zeit zwischen dem Referenzzeitraum und dem Beginn der Prognose vergeht (siehe Grafik unten). Wenn die Prognose am selben Wochentag beginnt, sind die Startwerte zwischen den Prognosen identisch. Wenn er an einem anderen Wochentag beginnt, ergibt sich eine geringe Fehlerspanne, da der Trend auf jedes Prognosedatum angewendet wird.

Erweiterte Prognosemethode

In einer Prognose, die einen vom Benutzer bereitgestellten erwarteten Trend verwendet, geben Sie einen einzelnen Referenzzeitraum und eine prozentuale jährliche Wachstumsrate ein. Ein einfaches Beispiel ist eine jährliche Wachstumsrate von 100 Prozent. Nach einem vollen Jahr hat sich das durchschnittliche tägliche Anrufvolumen verdoppelt (um 100 Prozent erhöht).

Das durchschnittliche tägliche Anrufvolumen wird auf der Grundlage des gesamten Referenzzeitraums berechnet und auf den ersten Tag der Prognose übertragen. Dabei spielt es keine Rolle, wie viel Zeit zwischen dem Referenzzeitraum und dem Beginn der Prognose vergeht (siehe Grafik unten). Da saisonale Faktoren eine Rolle spielen, liegt der Anfangswert der Prognose nur dann sehr nahe am Anfangswert des Referenzzeitraums, wenn die Prognose am gleichen Wochentag, Monat des Jahres und Tag des Monats beginnt.

Wochentag-Effekt

Da verschiedene Wochentage in der Regel unterschiedliche Anrufvolumen aufweisen, ist der Effekt einer gleichmäßigen jährlichen Wachstumsrate je nach Wochentag unterschiedlich. Im folgenden Beispiel beträgt die jährliche Wachstumsrate 100 Prozent. Das durchschnittliche Start- und Endvolumen für jeden Wochentag wird in der folgenden Tabelle angezeigt:

Wochentag	Anfängliches Anrufvolumen	Anrufvolumen nach 1 Jahr
Sonntag	50	100
Montag	50	100
Dienstag	50	100
Mittwoch	100	200
Donnerstag	100	200
Freitag	200	400
Samstag	100	200

Die rot gestrichelten Linien zeigen die Trendlinie, die sich aus der Wachstumsrate ergibt.

Beispiele: Ein-Jahres-Prognose mit der Standard-Prognosemethode

Dieser Abschnitt enthält Beispiele für das erwartete Verhalten von Jahresprognosen, die mit bestimmten Wachstumsraten erstellt wurden. Die jährliche Wachstumsrate ist die Höhe des erwarteten Wachstums, das ein ganzes Jahr nach Beginn der Prognose zu beobachten ist.

HINWEIS : In der Formel werden 365 Tage in regulären Jahren und 366 Tage in Schaltjahren als Jahreslänge verwendet. In einem normalen Jahr die Wachstumsmenge am 365. Tag der Prognose, die sich auf den durchschnittlichen Anruf auswirkt

Das für die Prognose verwendete Volumen entspricht dem Durchschnitt plus dem erwarteten Wachstum.

Beispiel 1: Positive Wachstumsrate

In diesem Beispiel beträgt die jährliche Wachstumsrate 50 Prozent. Am Ende eines Jahres soll sich das Anrufvolumen für jeden Wochentag auf das 1,5-fache seines ursprünglichen Wertes erhöhen.

Wochentag	Anfängliches Anrufvolumen	Anrufvolumen nach 1 Jahr
Sonntag	50	75
Montag	50	75
Dienstag	50	75
Mittwoch	100	150
Donnerstag	100	150

Wochentag	Anfängliches Anrufvolumen	Anrufvolumen nach 1 Jahr
Freitag	200	300
Samstag	100	150

Beispiel 2: Null-Wachstumsrate

In diesem Beispiel gibt es keine Änderung des Anrufvolumens nach Wochentag (jährliche Wachstumsrate von null Prozent). Die Vorhersage für jeden Wochentag ist vollkommen flach.

Wochentag	Anfängliches Anrufvolumen	Anrufvolumen nach 1 Jahr
Sonntag	50	50
Montag	50	50
Dienstag	50	50
Mittwoch	100	100
Donnerstag	100	100
Freitag	200	200
Samstag	100	100

Beispiel 3: Negative Wachstumsrate

In diesem Beispiel nimmt das Anrufvolumen ab. In der ersten Grafik bedeutet eine jährliche Wachstumsrate von –50 Prozent, dass das Anrufvolumen für jeden Wochentag die Hälfte des Startwerts nach einem Jahr beträgt.

Wochentag	Anfängliches Anrufvolumen	Anrufvolumen nach 1 Jahr
Sonntag	50	25
Montag	50	25
Dienstag	50	25
Mittwoch	100	50
Donnerstag	100	50
Freitag	200	100
Samstag	100	50

In der zweiten Grafik liegt die jährliche Wachstumsrate bei –200 Prozent. In diesem Fall erreicht das Anrufvolumen zur Jahresmitte Null. Sobald eine negative Wachstumsrate die Prognose auf Null konvergiert, ist die Talsohle erreicht und kann nie niedriger sein. Aufgrund des Wochentagseffekts (siehe Wochentagseffekt) werden alle Wochentage zum gleichen Zeitpunkt gegen Null konvergiert.

Beispiele: Ein-Jahres-Prognose mit der erweiterten Prognosemethode

Dieser Abschnitt enthält Beispiele für das erwartete Verhalten von Jahresprognosen, die mit bestimmten Wachstumsraten erstellt wurden. Die jährliche Wachstumsrate ist die Höhe des erwarteten Wachstums, das ein ganzes Jahr nach Beginn der Prognose zu beobachten ist.

HINWEIS : In der Formel werden 365 Tage in regulären Jahren und 366 Tage in Schaltjahren als Jahreslänge verwendet. Das Ausmaß des Wachstums am 365. Tag der Prognose wird nicht genau der jährlichen Wachstumsrate entsprechen.
Es sollte jedoch sehr eng sein und sich innerhalb einer akzeptablen Fehlerspanne bewegen.

Beispiel 1: Positive Wachstumsrate

In diesem Beispiel beträgt die jährliche Wachstumsrate 50 Prozent. Das durchschnittliche Anrufvolumen steigt, sodass das durchschnittliche Anrufvolumen am Ende eines Jahres auf das 1,5-fache seines ursprünglichen Wertes gestiegen ist. In der folgenden Tabelle und Grafik beginnt das durchschnittliche Anrufvolumen bei 497,7 und steigt nach einem Jahr auf 745,7 an. Das durchschnittliche Anrufvolumen für den letzten Tag eines jeden Monats ist in der Tabelle aufgeführt.

MONAT	Referenzzeitraum – durchschnittlicher Tagesdurchschnitt Anruflautstärke	Durchschnittliches Anrufvolumen am Ende den Monat
Januar	497.7	518.1
Februar	497.7	537.2
März	497.7	558.3
April	497.7	578.8
Mai	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

MONAT	Referenzzeitraum – durchschnittlicher Tagesdurchschnitt Anruflautstärke	Durchschnittliches Anrufvolumen am Ende den Monat
November	497.7	724.6
Dezember	497.7	745.7

Beispiel 2: Negative Wachstumsrate

In diesem Beispiel nimmt das Anrufvolumen ab. In der ersten Tabelle und Grafik wird eine jährliche Wachstumsrate von –50 Prozent angewendet, sodass das durchschnittliche tägliche Anrufvolumen nach einem Jahr nur noch halb so hoch ist wie zu Beginn des Prognosezeitraums. In der folgenden Tabelle ist der durchschnittliche tägliche Anruf für jeden Monat dargestellt.

MONAT	Referenzzeitraum – durchschnittlicher Tagesdurchschnitt Anruflautstärke	Durchschnittliche Anrufdauer am Ende von den Monat
Januar	497.7	477.3
Februar	497.7	458.2
März	497.7	437.1
April	497.7	416.6
Mai	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
Dezember	497.7	249.7

In der zweiten Grafik liegt die jährliche Wachstumsrate bei –200 Prozent. In diesem Fall erreicht das Anrufvolumen zur Jahresmitte Null. Sobald eine negative Wachstumsrate die Prognose auf Null konvergiert, ist die Talsohle erreicht und kann nie niedriger sein. Aufgrund von Ankunftsmustern für Wochentage kann es sein, dass nicht alle Tage zum gleichen Zeitpunkt Null erreichen, wie in der Grafik zu sehen ist.

Strategische Prognosen

Strategische Prognosen haben eine Laufzeit von 5 Jahren. Die jährliche Wachstumsrate wird verwendet, um das erwartete Wachstum zum Zeitpunkt eines Jahres zu berechnen und um die Steigung der Leitung zu berechnen, die das anhaltende Wachstum des Anrufvolumens beschreibt. Dies ist in der folgenden Grafik als jährliche Wachstumsrate als linearer Trend dargestellt. Die Wachstumsrate wird nicht unabhängig von jedem Jahr der strategischen Prognose angewendet. Die gestrichelte rote Linie veranschaulicht, was passiert, wenn die Wachstumsrate auf jedes nachfolgende Jahr einer Prognose angewendet wird.

Beispiele für strategische Prognosen

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für eine jährliche Wachstumsrate als linearen Trend (erwarteter Trend) in einer strategischen Prognose. Die ausgewiesenen jährlichen Wachstumsraten liegen bei 100 Prozent, null Prozent und –50 Prozent. In allen Beispielen ist der Ausgangspunkt derselbe. Beachten Sie, dass eine Wachstumsrate von -50 Prozent im ersten Jahr am Ende von Jahr 2 Null erreicht und dann für den Rest der Prognose dort bleibt. Erwähnenswert ist auch die Wachstumsrate von null Prozent (es gibt keine Änderung des Anrufvolumens für die Prognose).

Feste Datumszuordnungen verwalten

Eine feste Datumszuordnung ist eine Verknüpfung zwischen zwei Daten, die von Jahr zu Jahr auf unterschiedliche Wochentage fallen. Feste Datumszuordnungen sind nützlich, weil WFM beim Generieren einer Prognose Verlaufsdaten des gleichen Wochentags verwendet.

Um sicherzustellen, dass WFM ein Datum mit ähnlichen Daten für die Prognose verwendet, müssen Sie feste Datumszuordnungen erstellen.

> **BEISPIEL** Um eine Prognose für Mittwoch, 1. Januar 2014, zu erstellen, verwendet WFM Daten von Mittwoch, 2. Januar 2013. Das Datum im Jahr 2014 ist jedoch Neujahr und das Datum im Jahr 2013 ist der
> Tag nach Neujahr. Aufgrund des Feiertags unterscheiden sich die Kontaktdaten für die beiden Daten möglicherweise stark. Wenn Sie eine feste Datumszuordnung zwischen dem 1. Januar 2014 und dem 1. Januar 2013 erstellen, wird dies beim Generieren der Prognose korrigiert.

Wenn Sie keine geeigneten Verlaufsdaten in der WFM-Datenbank haben, um feste Datumszuordnungen verwenden zu können, können Sie eine Prognose generieren und die Daten für dieses spezifische Datum anschließend bearbeiten, sodass sie die richtigen Informationen enthalten (siehe Bearbeiten von Verteilungen und Prognosen).

Kopieren von festen Datumszuordnungen

Nachdem Sie feste Datumszuordnungen für eine Servicewarteschlange gespeichert haben, können Sie sie in eine andere Servicewarteschlange kopieren.

Feste Datumszuordnungen von einer Servicewarteschlange in eine andere kopieren

1. Wählen Sie die Servicewarteschlange aus, deren feste Datumszuordnungen Sie kopieren möchten.
2. Wählen Sie im **Feld "In Servicewarteschlange** kopieren" die Ziel-Servicewarteschlange aus.

3. Klicken Sie auf **Kopieren**.

> **HINWEIS** Die Kopieraktion überschreibt alle festen Datumszuordnungen, die für die Ziel-Servicewarteschlange eingerichtet wurden.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Feste Datumszuordnungen" können Sie feste Datumszuordnungen für einzelne Servicewarteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen.

Sie können keine zugewiesenen Daten bearbeiten, nachdem Sie sie eingerichtet haben, Sie können jedoch ihre Beschreibungen ändern. Wenn Sie bei der Auswahl der zwei Daten einen Fehler gemacht haben, löschen Sie die Datumszuordnung, und beginnen Sie noch einmal von vorn.

Die Felder auf der Seite "Feste Datumszuordnungen" werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlange, für die Sie feste Datumszuordnungen erstellen möchten.
Dieses in der Zukunft liegende Zieldatum zuordnen	Das in der Zukunft liegende Datum, das Sie mit einem vergangenen Referenzdatum verknüpfen möchten. Dies ist das Datum, für das Sie Prognosen erstellen.
Mit diesem vergangenen Referenzdatum	Das vergangene Datum mit den Verlaufsdaten, die denen ähneln, die Sie für das in der Zukunft liegende Datum erwarten.
Beschreibung	Eine Beschreibung der zugeordneten Daten, um sie zu kennzeichnen, z. B. "Neujahr" oder "Jahresschlussverkauf". Dies ist das einzige Feld, das Sie bearbeiten können, nachdem Sie eine feste Datumszuordnung gespeichert haben.
Schaltfläche "Hinzufügen"	Klicken Sie auf "Hinzufügen", um der Tabelle zugehörige Daten hinzuzufügen.
Löschen der Zuordnung	Wenn Sie eine Datumszuordnung löschen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben Und klicken Sie auf Löschen.
In Servicewarteschlange kopieren	Die Ziel-Servicewarteschlange, in die Sie den angezeigten Service kopieren möchten Die festen Datumszuordnungen der Warteschlange.

Berücksichtigung von Tagen mit ungewöhnlichem Kontaktvolumen

Auf der Seite "Besondere Ereignisse" können Sie besondere Ereignisse erstellen, verwalten und Servicewarteschlangen zuweisen. Ein besonderes Ereignis ist ein Ereignistyp, durch den das Kontaktvolumen vom normalen Volumen abweicht. Das besondere Ereignis kann dazu führen, dass das Volumen zu- oder abnimmt. Wenn Sie einer Servicewarteschlange ein besonderes Ereignis zuweisen, nimmt WFM Anpassungen für die Auswirkungen des besonderen Ereignisses vor, indem es aus den Verteilungen entfernt und in Prognosen normalisiert wird.

Beachten Sie Folgendes bei der Prüfung eines besonderen Verlaufsereignisses: **Personen planen | Erstellen von**

- Welche Servicewarteschlange ist von dem besonderen Ereignis betroffen? Ein besonderes Ereignis betrifft immer eine Servicewarteschlange.
- Um welche Art von Ereignis handelt es sich bei diesem besonderen Ereignis? Sie können allgemeine Typen besonderer Ereignisse mit Standardwerten konfigurieren. Sobald Sie ein allgemeines besonderes Ereignis erstellt haben, können Sie es bei Bedarf aus einer Liste der verfügbaren Typen besonderer Ereignisse auswählen.
- Wann tritt das besondere Ereignis ein?
- Nach wie vielen Tage hat das besondere Ereignis Auswirkungen auf das Kontaktvolumen? Ein Stromausfall wirkt sich sofort aus. Eine Änderung des Rechnungsformats wirkt sich aus, nachdem die Rechnungen zugestellt wurden und die Kunden die Post öffnen.
- Wie viele Tage sind die Auswirkungen auf das Kontaktvolumen zu spüren? Die Auswirkungen eines Stromausfalls können nur einen Tag dauern, wenn der Service während dieser Zeit wiederhergestellt wird. Die Auswirkungen einer Rechnungsformatänderung dauert wahrscheinlich mehrere Tage, weil Kunden ihre Rechnungen zu unterschiedlichen Zeiten bearbeiten.
- Wie war das Auswirkungsverhältnis? Dies wird ermittelt, indem das Kontaktvolumen, das aus dem besonderen Ereignis resultierte, durch das Kontaktvolumen dividiert wird, das bei Abwesenheit des besonderen Ereignisses höchstwahrscheinlich vorhanden wäre.

Auswirkung auf Verteilungsanforderungen

Wenn der in einer Verteilungsanforderung angegebene Referenzzeitraum ein besonderes Ereignis enthält, wird das Datum des besonderen Ereignisses aus dem Referenzzeitraum ausgenommen. Dies stellt sicher, dass sich die anormalen Kontaktmuster (einschließlich Kontaktbearbeitungszeiten) am Tag des besonderen Ereignisses nicht auf die Kontaktverteilungsmuster auswirken.

> **BEISPIEL** Stellen Sie sich einen Stromausfall vor, der dazu führt, dass sich das tägliche Kontaktvolumen halbiert: Es ist morgens normal, geht aber nachmittags auf Null. Ein besonderes Ereignis mit einem Auswirkungsverhältnis von 0,5 ist
> erstellt. Das Datum dieses besonderen Ereignisses wird, sofern es Teil eines Referenzzeitraums ist, aus diesem Referenzzeitraum ausgenommen.

Auswirkung auf Prognoseanforderungen

Wenn der in einer Prognoseanforderung angegebene Referenzzeitraum ein besonderes Ereignis enthält, wird das normalisierte Kontaktvolumen ermittelt, indem das tatsächliche Kontaktvolumen am Tag des besonderen Ereignisses durch den Auswirkungsfaktor dividiert wird. Das heißt:

> Normalisiertes Kontaktvolumen = tatsächliches Kontaktvolumen am Datum des besonderen Ereignisses ÷ Auswirkungsfaktor

Nehmen wir beim Beispiel mit dem Stromausfall an, dass das tatsächliche Kontaktvolumen am Tag des Stromausfalls 5.000 Kontakte betrug. Das besondere Ereignis "Stromausfall" hat einen Auswirkungsfaktor von 0,5. Die oben angegebene Gleichung ergibt Folgendes:

Normalisiertes Kontaktvolumen = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

Das Kontaktvolumen im Referenzzeitraum wurde auf 10.000 Kontakte normalisiert, um die Auswirkungen des besonderen Ereignisses zu kompensieren, wodurch die Prognose genauer wird.

Einschränkungen besonderer Ereignisse

Besondere Ereignisse werden verwendet, um die Auswirkungen einer in der Vergangenheit stattgefundenen plötzlichen und sich nicht wiederholenden Änderung im Kontaktvolumen aufzuheben und damit sicherzustellen, dass die Prognosen diese Anomalien nicht enthalten.

Besondere Ereignisse können nicht zur Vorhersage von Änderungen im Kontaktvolumen aufgrund künftiger Ereignisse, z. B. anstehende Marketingkampagnen, verwendet werden. Diese Arten von Ereignisse können entweder automatisch oder manuell während des Prognoseprozesses angepasst werden.

Feldbeschreibungen

Die Felder auf der Seite beim Erstellen, Bearbeiten oder Löschen eines besonderen Ereignisses werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Name des besonderen Ereignisses	Ein Name für das besondere Ereignis. Maximale Zeichen = 50.
Auswirkungsverzögerung Zeitpunkt, an dem	Die Verzögerung in ganzen Tagen zwischen dem Eintreten des besonderen Ereignisses und dem Sie wirkt sich tatsächlich auf das Contact Center aus. Standardwert = 0.
Auswirkungsdauer	Die Anzahl an ganzen Tagen, die sich das besondere Ereignis voraussichtlich auswirkt letzte. Standardwert = 1.
Auswirkungsverhältnis	Die Auswirkung des besonderen Ereignisses auf das normale Kontaktvolumen. Standardwert = 1.

Die Felder der Seite, auf der Sie einer Servicewarteschlange ein besonderes Ereignis zuweisen, werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Servicewarteschlange	Wählen Sie die Servicewarteschlange aus, der Sie das besondere Ereignis zuweisen möchten.
Besonderes Ereignis	Wählen Sie das besondere Ereignis aus, das Sie der Servicewarteschlange zuweisen möchten.
Veranstaltungsdatum	Wählen Sie das Datum des besonderen Ereignisses aus.
Auswirkungsverzögerung	Dieses Feld wird mit dem Wert, der für das besondere Ereignis konfiguriert wurde, automatisch ausgefüllt. Sie können ihn ggf. Ändern.

Auswirkungsdauer	Dieses Feld wird mit dem Wert, der für das besondere Ereignis konfiguriert wurde, automatisch ausgefüllt.

Feld	Beschreibung
	Sie können ihn ggf. Ändern.
Auswirkungsverhältnis ausgefüllt.	Dieses Feld wird mit dem Wert, der für das besondere Ereignis konfiguriert wurde, automatisch Sie können ihn ggf. Ändern.
Kommentar	(Optional) Kommentieren Sie das besondere Ereignis.
Schaltfläche "Zuweisen" wird hinzugefügt zu	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um der Servicewarteschlange das Ereignis zuzuweisen. Er Der Tabelle mit den zugewiesenen Ereignissen.
Löschen "Zugewiesen"	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das ausgewählte besondere Ereignis aus der Liste Tabelle "Ereignisse".

Daten in der Prognoseübersicht

Die Daten in der Zeile "Prognoseübersicht" werden entsprechend der Beschreibung in der folgenden Tabelle berechnet:

> **HINWEIS** Die Summen und Durchschnittswerte in der Zeile "Prognoseübersicht" werden über einen Zeitraum von vierundzwanzig Stunden berechnet. Diese Berechnungen sind nicht auf die Öffnungs- und Schließzeiten der Servicewarteschlange beschränkt,
> Ausgewählt haben.

Spalte	Summenberechnung
Agenten – Ist-Wert	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte: SUMME(Agenten Ist-Wert × Periodendauer) ÷ SUMME(Periodendauer)
Agenten – Prognose	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte, aufgerundet auf die nächste ganze Zahl: SUMME(Prognostizierte Agenten × Periodendauer) ÷ SUMME(Periodendauer)
Agenten-Prognose Schrumpfung angewendet	Gewichteter Durchschnitt für die Dauer der Periode, aufgerundet auf die nächste ganze Zahl. Agenten – Prognose ÷ ([1 – Schrumpfungsprozentsatz] ÷ 100) **HINWEIS** Bei Servicewarteschlangen mit geringem Volumen und einer geringen Schrumpfung kann es so aussehen, als ob die Schrumpfung nicht angewendet wurde, da sowohl Die Spalte "Agentenprognose" und diese Spalte zeigen denselben Wert an. Wenn Sie z. B. auf die nächste ganze Zahl aufrunden, wird die

Spalte	Summenberechnung
	Die tatsächliche Agentenprognose von 0,2 wird als 1 angezeigt. Wenn eine Schrumpfung von 5 % angewendet wird, ist das Ergebnis immer noch kleiner als 1. Als Ergebnis wird in beiden Spalten der Wert 1 angezeigt.
Agentenzeitplan	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte: SUMME(Geplante Agenten × Periodendauer) ÷ SUMME(Periodendauer)
Durchschn. Sprechzeit – Ist-Wert	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte: SUMME(Durchschn. Sprechzeit Ist-Wert × Kontakte Ist-Wert) ÷ SUMME(Kontakte Ist-Wert)
Durchschn. Sprechzeit – Prognose	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte, die nicht null sind: SUM (Durchschn. Sprechzeit – Prognose × Kontaktprognose) ÷ SUM (Kontakte – Prognose).
Durchschnittliche Arbeitszeit – Ist-Wert	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte: SUMME(Durchschn. Arbeitszeit Ist-Wert × Kontakte Ist-Wert) ÷ SUMME(Kontakte Ist-Wert)
Durchschnittliche Arbeitszeit – Prognose	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte, die nicht null sind: SUMME (durchschnittliche Arbeitszeit – Prognose × Kontaktprognose) ÷ SUM (Kontakte – Prognose)
Kontakte – Ist-Wert	Summe der Werte in der Spalte.
Kontakte – Prognose	Summe der Spaltenwerte. Wenn auf der Seite "allgemeine Einstellungen" die Option Prognostizierte Kontakte als Dezimalstellen), kann dieser Wert bis zu zwei Nachkommastellen haben. Wenn Sie eine Änderung vornehmen, ändern sich die Zellen in den einzelnen Zeilen der Spalte: (neuer Zusammenfassungswert ÷ alter Zusammenfassungswert) × alter Zellenwert Wenn der alte Zusammenfassungswert Null war, wird jede Zelle wie folgt festgelegt: Zusammenfassungswert ÷ Anzahl der Zellen

Spalte	Summenberechnung
Netz Agenten	Geplante Agenten – Prognostizierte Agenten
Netto-Agenten mit Schrumpfung	Geplante Agenten – Prognostizierte Agenten mit
Schrumpfung Servicelevel % Ist-Wert	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der
Spalte:	SUMME (Intervall Servicelevel % × angebotenen Kontakte) ÷ SUMME (Intervall der angebotenen Kontakte)
Servicelevel % – Prognose	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte: SUMME(Servicelevel % – Prognose × Kontaktprognose) ÷ SUM(Kontakte – Prognose) Standardmäßig ist dies der Wert, der auf der Seite "Servicewarteschlange" als Servicelevelziel konfiguriert ist. Dieser Wert kann jedoch bei Bedarf in einen anderen Wert geändert werden. Es können nur interaktive Servicewarteschlangendaten bearbeitet werden.
Servicelevelzeit – Prognose	Gewichteter Durchschnitt der Werte in der Spalte: SUMME(Servicelevel-Zeitprognose × Kontaktprognose) ÷ SUM(Kontaktprognose) Standardmäßig ist dies der Wert, der auf der Seite "Servicewarteschlange" als Servicelevelziel konfiguriert ist. Dieser Wert kann jedoch bei Bedarf in einen anderen Wert geändert werden.
Gesamtschrumpfung %	Durchschnitt aller Schrumpfungsprozentsätze.

HINWEIS Wenn der Zusammenfassungswert 0 % ist und Sie ihn in einen anderen Wert größer als 0 % ändern, wird dieser Wert auf jedes Intervall angewendet
Gleichmäßig über alle Intervalle hinweg. Wenn Sie z. B. den Zusammenfassungswert von 0 % in 10 % ändern, wird 10 % auf jedes Intervall angewendet. Wenn der Zusammenfassungswert jedoch größer oder kleiner als 0 % ist und Sie ihn in einen anderen Wert ändern, der größer oder kleiner als 0 % ist, werden die Intervallwerte proportional über alle Intervalle hinweg aktualisiert, sodass der Zusammenfassungswert dem eingegebenen Wert entspricht oder diesem nahe kommt.

Verteilungen und Prognosen bearbeiten

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie im Folgenden beschrieben, bezüglich der Bearbeitung von Verteilungen und Prognosen.

Ziehen von Datenpunkten im Diagramm

Sie können die Datenpunkte auf den Linien in den Prognose- und Verteilungsdiagrammen ziehen, um den Wert, den diese Datenpunkte darstellen, zu erhöhen oder herabzusetzen.

HINWEIS Sie können keine Linien in einem horizontalen Diagramm ziehen.

Es gibt einige Daten, die nicht durch Ziehen von Datenpunkten bearbeitet werden können.

- In einer Prognose können Sie weder tatsächliche Daten (wie z. B. Kontakte – Ist-Wert) noch die Anzahl der eingeplanten Agenten (Geplante Agenten) bearbeiten.
- In einer Verteilung können Sie zwar keine Kontaktverhältnisdaten (Kontaktverhältnis), aber alle anderen Werte in der Verteilung bearbeiten.

Bearbeiten von Daten in der Tabelle

Sie können Felder in der Tabelle bearbeiten. Von Ihnen vorgenommene Änderungen werden sofort im Diagramm dargestellt.

- Doppelklicken Sie auf eine Tabellenzelle, um diese zu bearbeiten. Navigieren Sie aus der Zelle heraus, oder drücken Sie die Eingabetaste, damit der neue Wert festgelegt wird.
- Drücken Sie die Tabulatortaste, um Zelle für Zelle nach rechts zu verschieben.
- Drücken Sie die Tasten Strg + Tabulator, um den Fokus Zelle für Zelle nach links zu verschieben.
- Drücken Sie die Eingabetaste, um jeweils eine Zelle nach unten zu verschieben.
- Drücken Sie Umschalt- + Eingabetaste, um den Fokus Zelle für Zelle nach unten zu verschieben.

Füllen einer leeren Tabelle

Wenn an einem bestimmten Tag keine Prognose- oder Verteilungsdaten verfügbar sind, können Sie die Importfunktion verwenden oder die Prognose- oder Verteilungstabelle für diesen Tag manuell über die Schaltfläche Initialisieren füllen. Diese Schaltfläche wird nur dann oben rechts auf der Seite angezeigt, wenn keine Prognose- oder Verteilungsdaten für die ausgewählte Servicewarteschlange und das gewählte Datum vorhanden sind.

HINWEIS Die Schaltfläche "Initialisieren" wird auf der Seite "Prognose" nur auf der Vergrößerungsstufe "Tag" angezeigt. Bei strategischen Prognosen wird sie nie angezeigt.

Wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird die Tabelle in jedem Tagesintervall mit Nullen gefüllt. Anschließend können Sie die Daten kopieren und in die Tabelle einfügen oder manuell eingeben.

Bearbeiten der Summen auf der Verteilungsseite

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite "Verteilung" aufgeführt, deren Zusammenfassungswert Sie bearbeiten können. Es wird außerdem erläutert, wie sich diese Änderung auf die Daten in der Tabelle auswirkt.

Feld	Auswirkung auf Daten
Durchschn. Sprechzeit	Der neue Zusammenfassungswert wird unverändert auf den gesamten Zeitraum angewendet. Durch diese Bearbeitung wird der Wert für die Agentenprognose bei jedem Intervall neu berechnet.
Durchschn. Arbeitszeit	Der neue Zusammenfassungswert wird unverändert auf den gesamten Zeitraum angewendet. Durch diese Bearbeitung wird der Wert für die Agentenprognose bei jedem Intervall neu berechnet.

Bearbeiten von Summen auf der Seite "Prognose"

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite "Prognose" aufgeführt, deren Zusammenfassungswert Sie bearbeiten können, und wie sich diese Änderung auf die Daten in der Tabelle auswirkt. Wenn ein Zusammenfassungswert bearbeitet wird, werden die Prognosewerte auf jedes Intervall neu verteilt. Dies wiederum löst eine Neuberechnung des tatsächlichen Zusammenfassungswerts aus, der möglicherweise nicht mit dem von Ihnen eingegebenen Wert identisch ist.

Feld	Auswirkung auf Daten
Agenten – Prognose	Der neue Zusammenfassungswert wird proportional über die Zeit verteilt Basierend auf den Werten vor der Bearbeitung. Wenn alle Vorbearbeitungswerte null sind, wird der neue Wert gleichmäßig über alle Intervalle in der Periode verteilt. Diese Änderung bewirkt nicht, dass andere Kennzahlen neu berechnet werden. Diese Bearbeitung ist nur auf der Vergrößerungsstufe "Intervall" zulässig.
Agenten-Prognose Schrumpfung angewendet	Die Werte in dieser Spalte ändern sich, wenn der Schrumpfungsprozentsatz geändert wird.
Durchschn. Sprechzeit – Prognose	Der neue Zusammenfassungswert wird unverändert auf den gesamten Zeitraum angewendet. Durch diese Bearbeitung wird der Wert für die Agentenprognose bei jedem Intervall neu berechnet.
Durchschnittliche Arbeitszeit – Prognose	Der neue Zusammenfassungswert wird unverändert auf den gesamten Zeitraum angewendet. Durch diese Bearbeitung wird der Wert für die Agentenprognose bei jedem Intervall neu berechnet.
Kontakte – Prognose	Der neue Zusammenfassungswert wird proportional über die Zeit verteilt

Feld	Auswirkung auf Daten
	Basierend auf den Werten vor der Bearbeitung. Wenn alle Vorbearbeitungswerte null sind, wird der neue Wert gleichmäßig über alle Intervalle in der Periode verteilt. Durch diese Bearbeitung wird der Wert für die Agentenprognose bei jedem Intervall neu berechnet.
Servicelevel % – Prognose angewendet	Der neue Zusammenfassungswert wird auf alle Intervalle während der gesamten Zeit Periode. Durch diese Bearbeitung wird der Wert für die Agentenprognose bei jedem Intervall neu berechnet.
Servicelevelzeit – Prognose	Der neue Zusammenfassungswert wird unverändert auf den gesamten Zeitraum angewendet. Durch diese Bearbeitung wird der Wert für die Agentenprognose bei jedem Intervall neu berechnet.
Gesamtschrumpfung % angewendet	Der neue Zusammenfassungswert wird auf alle Intervalle während der gesamten Zeit Periode. Wenn alle Werte in den Intervallen gleich sind, führt eine Änderung des Zusammenfassungswerts dazu, dass in jedem Intervall derselbe Wert angezeigt wird.

HINWEIS: Die Zahlen, die nach Bearbeitungen in den Zoomstufen "Woche" und "Monat", aber vor dem Speichern angezeigt werden, können (und werden sich wahrscheinlich) geringfügig ändern, nachdem die Änderungen gespeichert und an die
Zugrunde liegende Intervalldaten.

Bearbeiten von Summen in einer strategischen Prognose

Sie können jede Spalte für eine strategische Prognose auf der Vergrößerungsstufe "Jahr" bearbeiten, mit Ausnahme der Spalte "Agentenprognose", die anhand der Werte in anderen Spalten berechnet wird.

HINWEIS Der Wert für die Zusammenfassung der Kontaktprognose stellt die Gesamtzahl der Kontakte für das Jahr dar. Wenn dieser Wert in einen Wert geändert wird, der im Durchschnitt weniger als 0,5 Anrufe pro Tag ergibt, wird er abgerundet
Auf Null setzen. Daher ist es möglich, eine Null für den monatlichen Wert für die Kontaktprognose zu sehen.

Kopieren und Einfügen von Daten in der Tabelle

Sie können mit den Windows-Standardtastenkombinationen Daten in die Tabelle kopieren.

- Wählen Sie bestimmte Zeilen und Spalten in der Tabelle oder einem Arbeitsblatt durch Klicken und Ziehen mit Ihrer Maus aus, oder drücken Sie Strg+A, um die gesamte Tabelle oder Tabelle

auszuwählen.

- Mit der Tastenkombination Strg+C können Sie die ausgewählten Zellen im TSV-Format (Tabulatorgetrennt) oder CSV in die Zwischenablage kopieren. Dabei werden sowohl bearbeitbare als auch schreibgeschützte Spalten kopiert, wenn Sie Daten aus der Tabelle kopieren.
- Mit der Tastenkombination Strg+V können Sie die Inhalte der Zwischenablage in die Tabellenzellen einfügen. Sie können Inhalte in speziell ausgewählte Zellen einfügen oder einfach die Zelle auswählen, die zur oberen linken Ecke Ihrer eingefügten Daten wird. Die Daten werden in die ausgewählten Zellen eingefügt, sofern die ausgewählte Spalte nicht schreibgeschützt ist. Sie können keine kopierten Daten in schreibgeschützte Spalten einfügen. Wenn die kopierten Daten aufgrund ihrer Größe nicht in den ausgewählten Bereich eingefügt werden können, wird der ausgewählte Bereich auf die Größe der Daten in der Zwischenablage erweitert. Wenn Sie zum Beispiel einen Bereich 2 × 2 auswählen, die Daten in der Zwischenablage aber 3 × 3 umfassen, werden 3 × 3 eingefügt. Die eingefügten Daten werden in der Tabelle hervorgehoben.

Anwenden eines Anpassungsfaktors auf eine Spalte

Sie können einen Anpassungsfaktor anwenden, um jeden Wert in einer Verteilungs- oder Prognosetabellenspalte mit demselben Prozentsatz zu bearbeiten. Um zum Beispiel die Werte in einer Spalte um 20 Prozent zu erhöhen, können Sie einen Anpassungsfaktor von 1,2 anwenden.

Doppelklicken Sie zum Anwenden des Anpassungsfaktors auf die Spaltenüberschrift, und geben Sie den gewünschten Wert in das daraufhin geöffnete Dialogfeld ein. Das Dialogfeld ist nur für Spalten verfügbar, die Sie auf diese Art und Weise bearbeiten können.

Sie können die folgenden Spalten in einer Prognose anpassen:

- Kontakte – Prognose
- Durchschn. Sprechzeit
- Durchschnittliche Arbeitszeit – Prognose
- Gesamtschrumpfung %
- Agenten-Prognose Schrumpfung angewendet
- Agenten – Prognose
- Servicelevel % – Prognose
- Servicelevelzeit – Prognose

Sie können die folgenden Spalten in einer Verteilung anpassen:

- Durchschn. Sprechzeit
- Durchschn. Arbeitszeit

Verwalten von geplanten Aktivitäten

Auf den Seiten im Abschnitt "Aktivitäten" der Anwendungsverwaltung können Sie Ausnahmen und Projekte einrichten und verwalten.

Ausnahmen verwalten

Auf der Seite "Ausnahmen" können Sie Ausnahmen erstellen, bearbeiten, löschen und zuweisen. Ausnahmen sind Aktivitäten, aufgrund derer Agenten nicht im Einsatz sind. Beispiele für Ausnahmen sind Besprechungen, Schulungen und Urlaub.

Ausnahmen können auf verschiedene Weise in den Zeitplan eines Agenten eingefügt werden:

- Anforderung durch Agenten über eine Ausnahmenanforderung für vergangene oder künftige Daten (siehe Anfordern von Ausnahmen). Diese Art von Ausnahme muss vom Supervisor des Agenten genehmigt werden, bevor sie auf den Zeitplan angewendet wird.
- Zuweisung zu Agenten vor dem Ausführen eines Zeitplans durch einen Supervisor oder Planer (siehe Zuweisen einer Ausnahme). Beim Generieren eines Zeitplans wendet WFM die Ausnahme auf den Zeitplan des Agenten an und verschiebt Pausen, um ihn anzupassen. WFM versucht auch, einen anderen Agenten für die Arbeit an diesem Datum einzuplanen, um sicherzustellen, dass die Anforderungen für die Servicewarteschlange erfüllt sind.
- Zuweisung zu Agenten, nachdem ein Zeitplan von einem Supervisor oder Planer mithilfe der Seite "Agentenzeitpläne" ausgeführt wurde (siehe Einfügen einer Aktivität). Durch das Zuweisen von Ausnahmen nach dem Ausführen eines Zeitplans wird sichergestellt, dass der Zeitplan die aktuellen Bedingungen genau wiedergibt und dass ein Ausnahmenverlauf gespeichert wird.
- Zuweisung zu Agenten als dynamisches Planungsereignis.
- Zuweisung zu Agenten als dynamische Intraday-Planung, Urlaubs- oder Urlaubsausnahme.

Eine Liste der Agenten, denen eine bestimmte Ausnahme zugewiesen wurde, kann im Bericht "Zugewiesene Ausnahmen" angezeigt werden (siehe).

In den meisten Fällen ist die Platzierung der Ausnahme offensichtlich und entspricht genau dem, was angefordert wurde. In einigen wenigen Fällen ist die Ausnahmeplatzierung jedoch weniger offensichtlich, da die Platzierung bestimmten Regeln folgen muss, die auf der Ausnahmeanforderung oder der zugewiesenen Ausnahme und dem vorhandenen Zeitplan des Agenten basieren, wie unten beschrieben.

Bei Zeitplänen mit zugewiesenen Ausnahmen

Beim Ausführen eines Zeitplans prüft der Planer die zugewiesenen Ausnahmen für jeden Agenten und versucht, entsprechende geplante Ausnahmen in den Zeitplan für diesen Agenten aufzunehmen. Die geplanten Ausnahmen können mit den Start-/Endzeiten der zugewiesenen Ausnahme exakt übereinstimmen.

> **HINWEIS** Bei der Zuweisung von ganztägigen Ausnahmen und teiltägigen Ausnahmen mit variablen Arbeitsschichten können die Ausnahmen auf optionale Tage gelegt werden, an denen Agenten keine Schichten haben.

Für ganztägig zugewiesene Ausnahmen:

- Die für den ganzen Tag zugewiesene Ausnahme wird auf die gesamte Schicht angewendet, wenn eine für diesen Tag erstellt wird. Wenn für diesen Tag keine Schicht erstellt wird, wird die Ausnahme nicht in den Zeitplan aufgenommen.
- Bei der Planungsmethode "Ausgeglichen" gilt Folgendes: Wenn es eine ganztägige Ausnahme an einem Tag mit variabler Arbeitsschicht gibt, verwendet der Planer diesen Tag im Allgemeinen nicht, wenn es andere Tage gibt, an denen der Agent benötigt wird. Der Planer bevorzugt jedoch die Planung für diesen Tag, wenn es keine anderen Tage gibt, an denen der Agent benötigt wird.

Für teiltägige zugewiesene Ausnahmen:

- Teiltägige zugewiesene Ausnahmen werden nur für den Teil des Zeitplans platziert, in dem eine Schicht platziert werden kann (d. h., der Agent ist für Arbeit verfügbar).
- Wenn sich kein Teil der zugewiesenen Ausnahme mit dem Ort überschneidet, an dem eine Schicht platziert werden kann, wird die Ausnahme nicht in den Zeitplan aufgenommen.

Für genehmigte Ausnahmen-, Beratungs- und Urlaubsanträge

Ausnahmen-, Beratungs- und Urlaubsanträge erstellen zum Zeitpunkt der Genehmigung zugewiesene Ausnahmen, sowohl für manuell als auch für automatisch genehmigte Anforderungen. Die Ausnahme kann zum Zeitpunkt der Genehmigung in den Zeitplan eingefügt werden, wie unten beschrieben.

Wenn kein Zeitplan vorhanden ist:

- Wenn kein Zeitplan für den Agenten vorhanden ist, wird die Ausnahme zum Zeitpunkt der Genehmigung nicht in den Zeitplan aufgenommen. Die zugewiesene Ausnahme wird dennoch erstellt, sodass der Planer beim Ausführen eines Skripts versucht, die Ausnahme auf der Grundlage der Regeln für das Ausführen eines Zeitplans mit zugewiesenen Ausnahmen in den Zeitplan für den Agenten aufzunehmen.

Wenn ein Zeitplan vorhanden ist:

- Bei Ganztagesanforderungen wird im Zeitplan eine Ausnahme für bezahlte Aktivitäten in Schichten gesetzt, die an diesem Tag beginnen. Alle unbezahlten Aktivitäten in diesen Schichten werden durch eine nicht verfügbare Aktivität ersetzt. Wenn der Agent an diesem Tag keine Schicht hat, wird die Ausnahme dem Zeitplan des Agenten nicht hinzugefügt.
- Bei Anforderungen für einen Teiltag wird im Zeitplan für den angeforderten Zeitraum eine Ausnahme für alle während dieses Zeitraums vorhandenen bezahlten Aktivitäten gesetzt. Alle sich überschneidenden unbezahlten Aktivitäten in diesen Schichten werden durch eine nicht verfügbare Aktivität ersetzt. Wenn für den Agenten in diesem Zeitraum keine bezahlten Aktivitäten vorhanden sind, wird die Ausnahme dem Zeitplan des Agenten nicht hinzugefügt.

BEST PRACTICE : Löschen Sie keine Ausnahmen, die nicht mehr verwendet werden, wenn sie zuvor Agenten zugewiesen wurden. Wenn sie gelöscht werden, gehen die ihnen zugewiesenen Verlaufsdaten verloren. Deaktivieren Sie das Kennzeichen Ausnahmen statt.

Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Ausnahmen

Die Felder auf der Seite beim Bearbeiten oder Löschen einer vorhandenen Ausnahme oder beim Erstellen einer neuen Ausnahme werden im Folgenden beschrieben.

> **HINWEIS:** Ausnahmen, die zuvor in einem Zeitplan verwendet wurden und sich noch im Zeitplanverlauf befinden, können nicht gelöscht werden.

Feld	Beschreibung
Ausnahmeinformationen	Der eindeutige Name der Ausnahme. Max. Zeichen = 50.
Ausnahme aktivieren machen für	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ausnahme zu aktivieren und sie verfügbar zu gebrauchen. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, ist die Ausnahme nicht mehr verfügbar (sie ist deaktiviert).
Diese Ausnahme ist eine bezahlte Aktivität	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Ausnahmeaktivität bezahlt wird. Diese Einstellung kann überschrieben werden, wenn die Ausnahme einem Agenten zugewiesen wird.
Für diese Tätigkeit ist ein Arbeitsplatz erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Ausnahmeaktivität erfordert, dass der Agent, dem sie zugewiesen ist, eine Arbeitsstation belegt. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Ausnahme bei der Berechnung der Gesamtanzahl der gleichzeitig eingeplanten Agenten (maximale Personalbesetzung) berücksichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Begrenzen der Anzahl der zu planenden Agenten.
Hyperlink-URL	Die URL der Webseite, die ein Agent aufrufen muss, um die Ausnahme auszuführen Aktivität, falls erforderlich. Sie müssen die vollständige URL eingeben (einschließlich nach Bedarf "http", "https" und "www"). Die URL wird in der Ausnahme unter "Mein Zeitplan" angezeigt.
Anzuzeigender Text	Der optionale Text, der als Hyperlink in der Ausnahme anstelle von Die URL.
Aktivitäts-Metadaten	(Optional) Weist einen Standardmetadatenwert zu oder entfernt einen Standardwert Metadatenwert from, die Ausnahme. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Metadatenwerten finden Sie unter Verwalten von Metadatenwerten für Aktivitäten.
Farbe	Farbe, in der die Ausnahme im Zeitplan angezeigt wird.

Zuweisen einer Ausnahme

Die Felder, die auf der Seite verfügbar sind, wenn Sie einem oder mehreren Agenten eine Ausnahme zuweisen, werden im

Folgenden beschrieben.

HINWEIS: Sie können eine zugewiesene Ausnahme nicht bearbeiten. Sie können eine zugewiesene Ausnahme mit einer neuen zugewiesenen Ausnahme für dieselben Agenten und dasselbe Datum/dieselbe Uhrzeit überlagern. Anschließend wird die erste zugewiesene Ausnahme ersetzt
Mit der neuen zugewiesenen Ausnahme beim nächsten Ausführen des Zeitplans für diese Agenten.

Feld	Beschreibung
Ausnahme	Die Ausnahme, die Sie Agenten zuweisen möchten.
Diese Ausnahme ist eine bezahlte Aktivität	Dieses Kontrollkästchen zeigt standardmäßig an, dass der Ausnahme der bezahlte Status zugewiesen wurde. Wenn Sie die Ausnahme einem oder mehreren Agenten auf dieser Seite zuweisen, können Sie das Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Einstellung zu überschreiben.
Agenten	Die Agenten, die Sie der Ausnahme zuweisen können. Sie können der Ausnahme einen, mehrere oder alle Agenten zuweisen.
Datteln	Start- und Enddatum der Ausnahmeaktivität Sie können auch ein Startdatum eingeben und dann die Anzahl an Wiederholungen für eine wiederkehrende Aktivität angeben. Wenn Sie die Anzahl Wiederholungen eingeben, wird das Feld "Enddatum" deaktiviert.
Dauer	Start- und Endzeit der Ausnahmeaktivität. Wenn Sie "Ganztägig" wählen, sind die Felder "Startzeit" und "Endzeit" deaktiviert. Das schreibgeschützte Feld "Stunden" berechnet die Dauer der Aktivität auf Basis der Start- und Endzeiten. ▪ Wenn es sich bei der zugewiesenen Ausnahme um eine ganztägige Ausnahme handelt, befindet sich dieser Tag in der Zeitzone des jeweiligen Agenten. ▪ Wenn es sich bei der zugewiesenen Ausnahme um eine Ausnahme für einen Teiltag handelt, befinden sich die Zeiten in den Feldern für die Start- und Endzeit in der Zeitzone des Kunden. Agenten sehen die Ausnahme jedoch in ihrer eigenen Zeitzone.
Ganztägig	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Aktivität den ganzen Arbeitstag umfasst. Wenn aktiviert, sind die Felder "Startzeit" und "Endzeit" verborgen.
Frequenz	Die Häufigkeit der Aktivität: Tag, Woche, Monat oder Jahr.
Ereignis	Abhängig von der gewählten Häufigkeit, werden in diesem Abschnitt die Optionen angezeigt, die Sie zum Festlegen der täglichen, wöchentlichen, monatlichen oder jährlichen Wiederholungen wählen können.

Hinweis	(Optional) Fügen Sie zusätzliche Informationen zur Ausnahme hinzu, die für die zugewiesenen Agenten spezifisch sind. Die von Ihnen eingegebenen Informationen sind für alle Benutzer sichtbar

Feld	Beschreibung
	Agenten in "Mein Zeitplan", wenn die Ausnahme geplant ist. Sie können die Notiz unter "Agentenzeitpläne" anzeigen, bearbeiten oder löschen. Sie können hier keine vorhandene Notiz bearbeiten, aber Sie können die zugewiesene Ausnahme mit einer neuen Ausnahme für dieselben zugewiesenen Agenten und derselben Uhrzeit und demselben Datum überlagern, die eine andere Notiz enthält. Die neue Ausnahme ersetzt die ursprüngliche Ausnahme bei der nächsten Ausführung eines Zeitplans für diese Agenten.

Beispiele für die Konfiguration von Häufigkeit und Wiederholung

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Sie die Häufigkeit und die Wiederholungen von täglichen, wöchentlichen, monatlichen und jährlichen Ausnahmen festlegen können.

Nur einmal

Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine nur einmal auftretende Ausnahme zuzuweisen.

Feld	Einstellung
Startdatum, Enddatum	Gleiches Datum
Frequenz	Tag
Täglich	Alle 1 Tage

Einmal pro Woche

Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine Ausnahme zuzuweisen, die zehn Wochen lang einmal pro Woche am Montag auftritt.

Feld	Einstellung
Startdatum	Datum des ersten Montags in der Serie
Anzahl der Vorkommen	10
Frequenz	Woche
Wöchentliches Vorkommen	Alle 1 Wochen
An diesen Tagen	Montag

HINWEIS: Ausgewählte Tage sind blau, nicht ausgewählte Tage weiß.

Einmal im Monat

Verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um eine Ausnahme zuzuweisen, die 12 Monate lang einmal im Monat am zweiten Montag auftritt.

Feld	Einstellung
Startdatum	Datum des ersten Montags in der Serie
Anzahl der Vorkommen	12
Frequenz	MONAT
Monatliches Auftreten	Wählen Sie die Option aus, und vervollständigen Sie die Anweisung wie folgt: "Die zweite Montags alle 1 Monate."

Einmal im Jahr

Verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um eine Ausnahme zuzuweisen, die fünf Jahre lang einmal im Jahr am 15. Januar auftritt:

Feld	Einstellung
Startdatum	Der erste 15. Januar in der Serie
Anzahl der Vorkommen	5
Frequenz	Jahr
Jährliches Auftreten	Wählen Sie die erste Option aus, und vervollständigen Sie die Anweisung wie folgt: "Alle Januar an diesem Tag: 15."

Verwalten von Ausnahmetypen

Auf der Seite "Ausnahmetypen" können Sie Ausnahmetypen erstellen, bearbeiten und löschen. Ein Ausnahmetyp ist eine allgemeine oder übergeordnete Ausnahme, die Agenten auswählen, wenn sie eine Ausnahme anfordern.

Wenn Sie glauben, dass Ihre Agenten einen geeigneten Ausnahmetyp auswählen, wenn sie Urlaub beantragen, können Sie weniger allgemeine Ausnahmetypen erstellen. Wenn Sie glauben, dass Ihre Agenten keinen geeigneten Ausnahmetyp auswählen, können Sie wenige sehr breit angelegte Ausnahmetypen erstellen und Agenten bitten, beim Beantragen von Urlaub einen beschreibenden Kommentar einzugeben.

BEISPIEL Ein Agent hat einen Arzttermin. Wenn er Urlaub beantragt, wählt er den Ausnahmetyp "Krankheit" aus und gibt dann einen Kommentar ein, der angibt, dass der Antrag für einen Arzt bestimmt ist.
Verabredung. Dieser Ausnahmetyp dient als Platzhalter, bis der Supervisor des Agenten den Antrag genehmigt. Wenn der Supervisor den Antrag genehmigt, gibt er die spezifische Ausnahme "Arzttermin" ein.

HINWEIS Von Ihnen erstellte Ausnahmetypen werden automatisch der Unternehmensansicht und der Ihnen zugewiesenen Ansicht zugewiesen.

Feldbeschreibungen

HINWEIS: Ausnahmetypen, die sich nicht in Ihrer Ansicht befinden, können nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Wenn einem Ausnahmetyp in Ihrer Ansicht Ausnahmen zugeordnet sind, die sich nicht in Ihrer Ansicht befinden, können Sie diese nicht bearbeiten

Ausnahmetyp. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie nicht versehentlich Ausnahmen entfernen können, die Sie nicht anzeigen können.

Die Felder der Seite werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Ausnahmetypname	Der Name des eindeutigen Ausnahmetyps. Max. Zeichen = 50.
Standardausnahme	Die für diesen Ausnahmetyp verwendete Standard-Workflow-Ausnahme (siehe Automatisieren Sie die Bearbeitung von Agentenanfragen).

Projekte verwalten

Auf der Seite "Projekte" können Sie Projekte erstellen, bearbeiten und löschen. Ein Projekt ist eine Aktivität, die Agenten davon abhalten, auf Kontakte zu reagieren. Projekte werden im Allgemeinen zugewiesen, um die Leerlaufzeit von Agenten bei geringem Kontaktvolumen zu optimieren. Diese Aktivitäten treten in jeder Schicht auf und können für einen oder mehrere Tage pro Woche zugewiesen werden.

WFM prüft die Abdeckung für jedes Intervall und plant ein Projekt für eine Zeit mit den geringsten Auswirkungen auf die Abdeckung ein.

HINWEIS: Projekte werden zuletzt geplant, nachdem Arbeitsbedingungen und Ausnahmen berücksichtigt wurden. Sie werden nicht über Mittagspausen, Pausen oder Ausnahmen eingeplant. Projekte sollten nicht

Sie sind so konfiguriert, dass sie so lang wie eine ganze Schicht sind, sollten aber in kürzeren Zeiträumen konfiguriert werden, damit Mittagspausen, Pausen und Ausnahmen berücksichtigt werden können.

Es gibt zwei Arten von Projekten: erforderliche Projekte und nicht erforderliche Projekte (Standardeinstellung). Erforderliche Projekte sind Projekte, die ausgeführt werden müssen und daher zum optimalen Zeitpunkt geplant werden müssen, auch wenn es kein Intervall gibt, in dem die Abdeckung dies normalerweise zulassen würde. Nicht erforderliche Projekte werden, wenn möglich, unter Berücksichtigung des Deckungsbedarfs und auf der Grundlage der ihnen zugewiesenen Priorität geplant.

Die Projekte werden in folgender Reihenfolge geplant:

- Erforderliches Projekt
- Nicht erforderliches Projekt, Priorität 0

- Nicht erforderliches Projekt, Priorität 1
- Nicht erforderliches Projekt, Priorität 2
- Und so weiter.

HINWEIS Sie können den Status eines Projekts von "Erforderlich" in "Nicht erforderlich" oder "Nicht erforderlich" in "Erforderlich" ändern. Diese Änderung tritt erst in Kraft, wenn der Zeitplan erneut ausgeführt wird. Dies wirkt sich nicht auf bereits geplante
Projekte.

Feldbeschreibungen

BEST PRACTICE Löschen Sie keine Projekte. Wenn Sie ein Projekt löschen, gehen alle damit verbundenen Verlaufsdaten verloren.

HINWEIS Sie können ein Projekt nicht löschen, wenn es derzeit geplant ist.

Die Felder der Seite werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Projektname	Der eindeutige Name des Projekts.
Dies ist ein erforderliches Projekt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Projekt erforderlich ist. Wenn Sie dies tun, wird das Projekt vor nicht benötigten Projekten an der bestmöglichen Stelle für die Abdeckung eingeplant werden. Dies kann zu Unterbesetzung führen.
Priorität	(Nur optionale Projekte) Eine Zahl von null bis neun, die die Priorität des Projekts beschreibt, wobei Null die höchste Priorität ist. Wenn ein Projekt als erforderliches Projekt gekennzeichnet ist, wird in diesem Feld eine schreibgeschützte "–1" angezeigt.
Hyperlink-URL	Die URL der Webseite, die ein Agent besuchen muss, um das Projekt durchzuführen. Aktivität, falls erforderlich. Sie müssen die vollständige URL eingeben (einschließlich "http", "https" und "www", sofern zutreffend). Die URL wird in der Projektaktivität unter "Mein Zeitplan" angezeigt.
Anzuzeigender Text	Geben Sie den optionalen Text ein, der als Hyperlink in der Projektaktivität angezeigt wird. Anstelle der URL.
Dieses Projekt ist eine bezahlte Aktivität.	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Projekt bezahlt wird.
Projekt aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Projekt zu aktivieren. Ein Projekt kann nicht

Feld	Beschreibung
	Bis zur Aktivierung geplant.
Startdatum/Enddatum	Das Start- und Enddatum des Zeitraums, für den Agenten zur Arbeit eingeplant werden können Das Projekt. **HINWEIS** Der Planer behandelt das Start- und Enddatum des Projekts als Kalenderdaten und nicht als Schichtdaten.
Startzeit/Endzeit	Die Start- und Endzeit des Zeitraums, in dem Agenten zur Arbeit an dem Projekt eingeplant werden können. **HINWEIS:** Der Planer basiert die Start- und Endzeiten des Projekts auf der Zeitzone des Agenten.
Zeitplaninkrement	Das Zeitplaninkrement, das die Intervalle festlegt, in denen das Projekt kann gestartet werden. Wenn Sie z. B. ein Inkrement von 15 Minuten wählen und die Startzeit auf 8:00 Uhr festgelegt ist, könnten Agenten um 8:00, 8:15, 8:30 usw. mit der Arbeit am Projekt beginnen.
Tage, an denen Agenten am Projekt arbeiten können	Die Tage, die angeben, an welchen Wochentagen Agenten für die Arbeit am Projekt eingeplant werden können. Ausgewählte Tage werden blau angezeigt. Standardmäßig ist jeder Wochentag ausgewählt.
Mindestdauer	(Nur optionale Projekte) Die Mindestdauer, die Agenten für die Arbeit am Projekt eingeplant. Dieser Wert darf nicht kleiner als die Einheit der Dauer und muss ein Vielfaches der Einheit der Dauer sein.
Maximale Dauer	(Nur optionale Projekte) Die maximale Zeitdauer, für die Agenten für die Arbeit am Projekt eingeplant. Dieser Wert muss ein Vielfaches der Einheit der Dauer sein und mindestens der Mindestdauer entsprechen.
Einheit der Dauer	(Nur optionale Projekte) Der Basiszeitblock, in dem Agenten eingeplant sind , um an dem Projekt zu arbeiten. Wenn die Einheit der Dauer z. B. 30 Minuten beträgt und ein Agent während der Schicht für 60 Minuten zur Arbeit am Projekt eingeplant ist, könnte dieser Zeitraum zwei aufeinander folgende Einheiten der Dauer mit insgesamt 60 Minuten oder eine Einheit mit 30 Minuten am Morgen und eine weitere Einheit mit 30 Minuten am Nachmittag umfassen.

Feld	Beschreibung
Dauer	(Nur erforderliche Projekte) Die Dauer, die Agenten für die Arbeit am erforderlichen Projekt eingeplant sind. Standardeinstellung = 30 Minuten.
Gesamtzahl der wöchentlich für das Projekt aufgewendeten Stunden begrenzen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Gesamtanzahl der wöchentlich für das Projekt aufgewendeten Stunden begrenzen möchten. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Option "Max. Stunden pro Woche" angezeigt.
Max. Stunden pro Woche	Die maximale Anzahl an Stunden pro Woche, die ein Agent daran arbeiten kann Projekt. Wählen Sie eine von zwei Optionen aus, um anzugeben, ob der Agent mehrere Tage pro Woche oder nur einen Tag pro Woche am Projekt arbeiten kann.
Agenten	Die für die Arbeit am Projekt ausgewählten Agenten.
Hinweis	(Optional) Fügen Sie zusätzliche Informationen zum Projekt hinzu. Die von Ihnen eingegebenen Informationen sind für Agenten in "Mein Zeitplan" sichtbar, wenn das Projekt geplant ist, und für Analysten auf der Seite "Agentenzeitpläne". Sie können die Notiz hier oder in den Agentenzeitplänen bearbeiten oder löschen. Wenn Sie die Notiz hier bearbeiten, wird die Notiz beim nächsten Ausführen des Zeitplans aktualisiert.
Aktivitäts-Metadaten	(Optional) Weist einen Standardmetadatenwert zu oder entfernt einen Standardwert Metadatenwert aus dem Projekt. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Metadatenwerten finden Sie unter Verwalten von Metadatenwerten für Aktivitäten.
Farbe	Farbe, in der das Projekt im Zeitplan dargestellt wird

Erstellen eines Zeitplans

Generieren eines Zeitplans

1. Rufen Sie die Seite "Zeitplananforderung" auf.
2. Wählen Sie die gewünschte Planungsmethode aus. Standardmäßig ist die Option "Ausgeglichen" ausgewählt.
    - Mit der Option "Ausgeglichen" wird der Personalbedarf so gut wie möglich anhand der Benutzerkonfigurationen und Arbeitsschichten über die Intervalle eines Tages verteilt, sodass sich Zeitpläne ergeben, in denen die verfügbaren Agenten gleichmäßiger verteilt sind.

HINWEIS Wenn maximale Personalgrenzen aktiviert sind, berücksichtigt diese Option die Grenze bei der Erstellung eines Zeitplans.

BEST PRACTICE Verwenden Sie die Prioritätseinstellungen für Servicewarteschlangen, um das Planungsverhalten zu optimieren. Wenn die Ergebnisse der Planung mehrerer Servicewarteschlangen nicht zufriedenstellend sind (z. B. Beispiel: Sie müssen die Unterbesetzung einer wichtigen Servicewarteschlange minimieren), stellen Sie sicher, dass die dieser Servicewarteschlange zugewiesene Priorität weit von der Priorität entfernt ist, die den anderen Servicewarteschlangen zugewiesen ist. Beispielsweise wird der wichtigen Servicewarteschlange die Priorität 4 zugewiesen, während anderen Servicewarteschlangen die Priorität 90 und 100 zugewiesen wird (siehe Priorität der Servicewarteschlange).

- Mit der Option "Priorisiert" (früher als Standardoption bezeichnet) wird das verfügbare Personal zu Beginn der Woche konzentriert, und in den frühesten Intervallen können sie eingeplant werden. Wenn Sie unterbesetzt sind, führt dies zu Zeitplänen, die den Personalbedarf tendenziell zu Beginn der Woche und am Tag decken und nicht die späteren in der Woche und am Tag.

HINWEIS Auch wenn die maximale Personalgrenze aktiviert ist, wird die Grenze bei der Erstellung eines Zeitplans bei dieser Option nicht berücksichtigt.

BEST PRACTICE Wenn nicht genügend Agenten vorhanden sind, um alle Servicewarteschlangen vollständig zu besetzen, führt die Verwendung der Option "Priorisiert", dass Servicewarteschlangen mit höherer Priorität vollständiger besetzt sind
Mehr besetzt als Servicewarteschlangen mit niedrigerer Priorität. Erwägen Sie die Verwendung der Option "Ausgeglichen", um die Personalbesetzung gleichmäßiger auf die Wochentage, innerhalb eines Tages und zwischen Servicewarteschlangen auszugleichen.

3. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Ad-hoc-Planung", wenn Sie ausgewählte Agenten** einplanen möchten, ohne die Zeitpläne von Agenten zu ändern, die bereits für die Servicewarteschlange eingeplant sind. Weitere Informationen zum Generieren eines Ad-hoc-Zeitplans finden Sie unter Hinzufügen eines Agenten zu einem vorhandenen Zeitplan .
4. Wählen Sie die Multikompetenzgruppen und/oder Servicewarteschlangen aus, die geplant werden sollen.

HINWEIS Wenn für die von Ihnen ausgewählten Servicewarteschlangen auf der Seite "Servicewarteschlangen" eine Mindestdauer für Planungsblöcke konfiguriert wurde (siehe Verwalten von Servicewarteschlangen), verlängert sich die
Die Zeit, die zum Ausführen Ihrer Zeitpläne benötigt wird, insbesondere wenn Ihre Zeitpläne komplex sind (z. B. wenn sie viele Agenten, Servicewarteschlangen und Arbeitsbedingungen enthalten und variable Schichten verwenden).

5. Geben Sie das Startdatum und die Anzahl an Wochen für den Zeitraum an, für den Sie einen Zeitplan erstellen möchten. Das verwendete Startdatum ist der konfigurierte erste Tag der Woche, die das von

Ihnen eingegebene Datum enthält.

6. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Schichten** rotieren, wenn WFM Schichten automatisch entsprechend der für jeden eingeplanten Agenten konfigurierten Schichtrotationen rotieren sollen. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, müssen Sie eine Schicht für die spezifische Woche auf der Benutzerseite des Agenten konfigurieren, oder Sie müssen die Schaltfläche

Agenten müssen ihre dynamische Schichtplanung für diese Wochen abgeschlossen haben.

> **BEST PRACTICE** Aktivieren Sie immer das Kontrollkästchen "Schichten rotieren", auch wenn Sie keine Schichten rotieren. Wenn das Datum in einer für einen Agenten konfigurierten Schicht nicht mit dem
> Datumsangaben für diesen Zeitplan verwenden, schlägt die Zeitplanausführung fehl. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist und Sie keine Schichten rotieren, wird WFM das Datum der für den Agenten konfigurierten Schicht ignoriert und die einzelne Schicht von Woche zu Woche rotiert.

7. Legen Sie fest, wann die Anforderung ausgeführt werden soll. Standardmäßig wird die Anforderung sofort ausgeführt.

> **HINWEIS** Zeitplananforderungen sind auch dann erfolgreich, wenn keine Prognosedaten für einen der Tage, für die der Zeitplan ausgeführt wird, vorhanden sind. WFM wird davon ausgegangen, dass die Prognose an Daten ohne
> Prognosedaten. Dies kann sich auf die Planung von Agenten auswirken.

8. Klicken Sie auf **Senden**.

> **HINWEIS** Eine Zeitplananforderung schlägt fehl, wenn für einen der Tage, für die der Zeitplan ausgeführt wird, keine Prognosedaten vorhanden sind. Wenn eine der Multikompetenzgruppen oder Servicewarteschlangen zugeordnet ist
> Bei Agenten, deren Schichten den letzten Tag der Woche umfassen, sollten Prognosedaten für die ersten beiden Tage der nächsten Woche vorhanden sein. Wenn für diese zusätzlichen zwei Tage keine Daten vorhanden sind, wird angenommen, dass die Prognose null (0) ist. Dies kann sich darauf auswirken, wie die Agenten eingeplant werden. Diese zusätzlichen Tage sind für den Fall erforderlich, dass eine Arbeitsbedingung mit unbezahlten Aktivitäten angewendet wird, um die Schicht vom letzten Tag der Woche über Mitternacht hinweg auf die ersten beiden Tage der nächsten Woche auszuweiten (ein erweiterter Schichttag kann nach Anwendung der Arbeitsbedingung maximal 48 Stunden umfassen, wenn unbezahlte Zeiträume darin aufgenommen werden).

Hinzufügen eines Agenten zu einem vorhandenen Zeitplan

Mit der Ad-hoc-Planung können Sie bestimmte Agenten in den vorhandenen Zeitplan einer Servicewarteschlange integrieren, ohne den Zeitplan erneut ausführen zu müssen. Dadurch wird vermieden, dass die Zeitpläne der vorhandenen Agenten gestört werden.

Sie verwenden die Ad-hoc-Planung unter anderem durch das Hinzufügen neu eingestellter Agenten zu einem vorhandenen Zeitplan oder durch einen Agenten, der aus dem Urlaub zurückkehrt.

Wichtig zu beachten

- Bei der Ad-hoc-Planung wird nur die Planungsmethode "Ausgeglichen" verwendet.
- Ad-hoc-Zeitpläne beginnen am standardmäßigen ersten Tag der Woche.

- Die Ad-hoc-Planung kann für Schichten mit fester, variabler und dynamischer Verfügbarkeit verwendet werden.

- Die Ad-hoc-Planung gilt für Agenten mit mehreren Kompetenzen, entweder als Mitglied mehrerer Servicewarteschlangen oder als Mitglied einer Multikompetenzgruppe.

Generieren eines Ad-hoc-Zeitplans

Ad-hoc-Zeitplan generieren

1. Rufen Sie die Seite "Zeitplananforderung" auf.
2. Standardmäßig ist die Option "Ausgeglichen" ausgewählt. Dies ist die einzige Planungsmethode, die bei der Ad-hoc-Planung zulässig ist.
3. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Ad-hoc-Planung** ".
4. Wählen Sie im Fenster "Verfügbar" einen oder mehrere Agenten aus, für die Sie einen oder mehrere Agenten planen möchten, und verschieben Sie sie in den Bereich "Zugewiesen".
5. Konfigurieren Sie die Daten für die ausgewählten Agenten. Geben Sie das Startdatum und die Anzahl an Wochen für den Zeitraum an, für den Sie einen Zeitplan erstellen möchten. Das verwendete Startdatum ist der konfigurierte erste Tag der Woche, die das von Ihnen eingegebene Datum enthält.

   HINWEIS Wenn ein Agent Mitte der Woche anfangen soll, können Sie unbezahlte Ausnahmen für die Tage einfügen, an denen er nicht da ist, und dann den Ad-hoc-Zeitplan für die Woche ausführen.

6. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Schichten** rotieren, wenn WFM Schichten automatisch entsprechend der für jeden eingeplanten Agenten konfigurierten Schichtrotationen rotieren sollen. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, müssen Sie auf der Benutzerseite des Agenten eine Schicht für die betreffende Woche planen, oder die Agenten müssen ihre dynamische Schichtplanung für die betreffenden Wochen abgeschlossen haben.

   BEST PRACTICE Aktivieren Sie immer das Kontrollkästchen "Schichten rotieren", auch wenn Sie keine Schichten rotieren. Wenn das Datum in einer für einen Agenten konfigurierten Schicht nicht mit dem
   Datumsangaben für diesen Zeitplan verwenden, schlägt die Zeitplanausführung fehl. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist und Sie keine Schichten rotieren, wird WFM das Datum der für den Agenten konfigurierten Schicht ignoriert und die einzelne Schicht von Woche zu Woche rotiert.

7. Legen Sie fest, wann die Anforderung ausgeführt werden soll. Standardmäßig wird die Anforderung sofort ausgeführt.

   HINWEIS: Zeitplananforderungen können gleichzeitig ausgeführt werden, solange sie nicht dieselben Agenten oder Servicewarteschlangen enthalten.

8. Klicken Sie auf **Senden**.

Anzeigen von Serveranforderungen von WFM Benutzern

Auf der Seite "Benutzeranforderungen" können Sie von Benutzern gestellte Serveranforderungen (z. B. Planungs-, Planungs- und Datenanforderungen) anzeigen und/oder löschen.

Wenn eine Benutzeranforderung gestellt wird, wird sie der Warteschlange hinzugefügt. Anfragen werden nacheinander verarbeitet. Die Liste zeigt den Anfragetyp, das Datum und die Uhrzeit, zu dem bzw. der die Anfrage eingereicht wurde, den Namen des Benutzers, der die Anfrage eingereicht hat, und den aktuellen Status der Anfrage an.

Die Anfragen lassen sich nach einer beliebigen Spalte filtern und sortieren. Anfragen bleiben so lange in der Liste, bis sie gelöscht werden.

Feldbeschreibungen

Feld	Beschreibung
Auswahlkriterien	
Benutzeranforderungen anzeigen	Zeigt die Ergebnisse entsprechender Benutzeranforderungen an.
Anforderungstyp auswählen Anforderungen	Der Typ der anzuzeigenden Benutzeranforderung. Standardmäßig umfassen die Ergebnisse alle Arten.
Anfordernde Person auswählen Ergebnisse	Der Name des Benutzers, der die Anforderung gesendet hat. Standardmäßig werden die Schließen Sie alle Anforderungstypen ein.
Status auswählen die Ergebnisse Anforderungen	Der Status von Benutzeranforderungen, die angezeigt werden sollen. Standardmäßig enthalten Aller Status.
Startdatum/Enddatum	(Optional) Der Datumsbereich, für den Ergebnisse angezeigt werden. Wenn Sie dies tun, Geben Sie kein Start-/Enddatum an, sondern alle übereinstimmenden Ergebnisse werden angezeigt.
Liste der Benutzeranforderungen	
Löschen	Löscht die ausgewählten Benutzeranforderungen. Wählen Sie eine Anforderung aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen in der Liste aktivieren. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen am Tabellenanfang, um alle Benutzeranforderungsergebnisse auszuwählen. **HINWEIS** : Sie können keine Anforderungen löschen, die als "In Bearbeitung" gekennzeichnet sind. Als "Erfolg", "Fehlschlag" oder

	"Ausstehend" gekennzeichnete Anforderungen können gelöscht.
Details	Zeigt weitere Details zu jeder Anforderung an. Um weitere Informationen über eine

Feld	Beschreibung
	anfordern, klicken Sie auf Details anzeigen. Die Details werden unter der Tabelle "Liste der Benutzeranforderungen" angezeigt.
Datum/Uhrzeit der Anforderung	Das Datum und die Uhrzeit, zu der die Benutzeranforderung gesendet wurde.
Anforderungstyp	Der Typ der Benutzeranforderung.
Antragsteller	Der Name des Benutzers, der die Anforderung gesendet hat.
Status	Der Abschluss-/Ausführungsstatus der Anforderung. Anfragen, deren Ausführung zu einem späteren Zeitpunkt geplant wurde, werden als "Ausstehend" angezeigt. **HINWEIS** Wenn eine Erfassungsanfrage länger aussteht, als vernünftig erscheint, konsultieren Sie das Protokoll auf mögliche Gründe, warum die Anfrage nicht aussteht Verarbeitet werden.

Abwesenheit verwalten

Mithilfe von Messaging können Sie Anforderungen verwalten.

- Agenten können Urlaub, Ausnahmen, Beratungsanforderungen sowie Zeitplanangebote und Tauschanfragen mit anderen Agenten des Teams in ihrer Ansicht anfordern. Sie können auch Zeitplantauschanfragen und -angebote und Beratungsanforderungen akzeptieren oder ablehnen und ihre eigenen Anforderungen bearbeiten.
- Supervisoren und Planer verwenden die Messaging-Anwendung zum Genehmigen oder Ablehnen von Agentenanforderungen.

Anforderungszeilen können Sie in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken.

Messaging für Agenten

Messaging für Agenten besteht aus einem Menü zum Erstellen neuer Anforderungen und drei Mailboxen:

- Posteingang: Enthält alle Anforderungen, die Sie erhalten haben
- Postausgang: Enthält alle Anforderungen, die Sie gestellt haben
- Schwarzes Brett: Enthält öffentliche Zeitplantausch- und Beratungsanforderungen

Die Standardansicht ist der Postausgang. Anforderungen können bis zu der maximalen Aufbewahrungszeit aufbewahrt werden, die vom Systemadministrator für WFM Prognose-, Zeitplan-, Anforderungs- und Verlaufsdaten konfiguriert wurde (siehe Definieren der WFM

Aufbewahrungsfrist). Sie können Anforderungen löschen, bis ein anderer Benutzer den Anforderungsstatus ändert. Sie können selbst keine Anforderungen aus Postfächern löschen, nachdem sie akzeptiert, genehmigt oder abgelehnt wurden. Anforderungen werden vom System gelöscht, wenn sie den konfigurierten Aufbewahrungszeitraum überschreiten.

Der Status der Anforderung wird auf ihrem Weg durch das System geändert. Es ist wichtig, das Postfach regelmäßig zu aktualisieren, damit der neueste Status angezeigt wird. Verwenden Sie dazu die Standardaktualisierungsmethoden für Browserseiten. Drücken Sie z. B. F5, oder klicken Sie auf die Schaltfläche "Aktualisieren" der Browsersymbolleiste. (Der Postausgang wird nach der Aktualisierung angezeigt, selbst wenn Sie den Posteingang oder das schwarze Brett aufgerufen hatten.)

Greifen Sie auf Ihre Postfächer zu, indem Sie in der Messaging-Symbolleiste auf das Postfachsymbol klicken. Es werden folgende Symbole angezeigt (von links nach rechts): Postausgang, Posteingang, schwarzes Brett und Neue Anforderungen.

Suchaufträge

Sie können in jedem Feld nach Anforderungen suchen. Wenn Sie eine Suche ausführen, werden die Filter auf Anforderungen auf allen Seiten des durchsuchten Felds angewendet.

Suchaufträge

1. Klicken Sie auf " **Filter** ", um den Filterbereich zu öffnen.
2. Wählen Sie die Kriterien aus, nach denen gesucht werden soll.
3. Klicken Sie auf **Suchen**. Der Filterbereich wird geschlossen, wenn Sie die Suche ausführen.

Die Suchkriterien werden beibehalten, bis Sie die Seite verlassen. Wenn Sie die Suchkriterien ändern möchten, klicken Sie auf " **Filter** ", um das Filterfenster zu öffnen und die Kriterien zu ändern.

Filtern von Datumsfeldern

Es gibt zwei Möglichkeiten, Anforderungen nach Datum zu filtern: Datumsbereich und Bestimmte Datumsangaben. Datumsfelder sind standardmäßig auf Datumsbereich eingestellt. Mit der Option "Datumsbereich" werden Anforderungen nach einer Dropdown-Liste mit festgelegten Bereichen relativ zum heutigen Datum gefiltert. Die Option "Spezifische Datumsbereiche" enthält zwei Datumsfelder, mit denen Sie Anforderungen in Bezug auf bestimmte Daten filtern können. Geben Sie in den Feldern "Bestimmte Datumsangaben" das Startdatum, das Enddatum oder beide Daten ein, um Datumsbereichsparameter festzulegen.

Wählen Sie zum Filtern nach Datumsbereich eine Bereichsoption aus der Dropdown-Liste aus.

Um nach bestimmten Daten zu filtern, geben Sie ein Datum in eines oder beide der folgenden Felder ein:

- Geben Sie in das linke Feld ein Datum ein, um nach dem Startdatum zu filtern, wodurch die Anforderungen nach dem eingegebenen Datum oder nach dem eingegebenen Datum gefiltert werden
- Geben Sie im rechten Feld ein Datum ein, um nach dem Enddatum zu filtern, wodurch Anforderungen nach Datum am oder vor dem eingegebenen Datum gefiltert werden.
- Geben Sie in beiden Feldern Daten ein, um Anforderungen an einem oder zwischen den eingegebenen Daten zurückzugeben

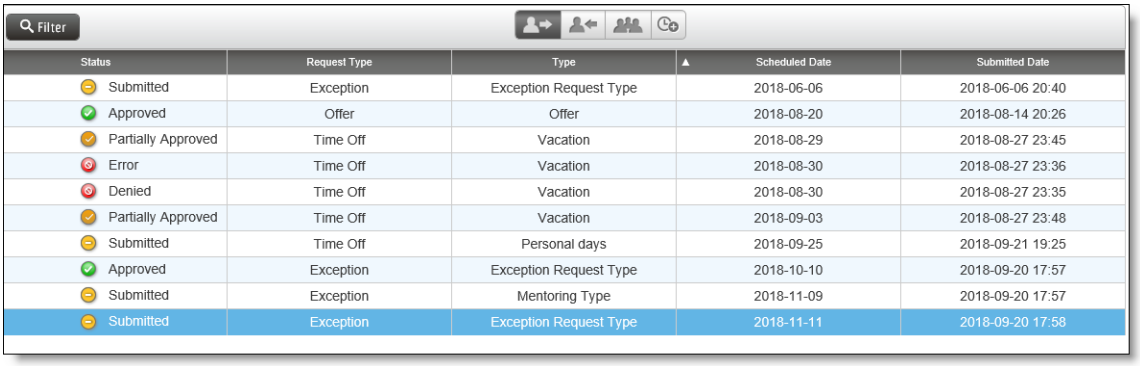
Suchkriterien

In der folgenden Tabelle sind alle Suchkriterien aufgeführt, die für Suchanfragen verfügbar sind.

Feld	Beschreibung
Anforderungstyp	Der Anforderungstyp, den der Agent aus der Dropdown-Liste "Neue Anforderung" ausgewählt hat
	Beim Erstellen der Anforderung aufführen.
Untertyp	Für Ausnahmetyp oder Urlaubstyp. Die Option, die der Agent bei der Erstellung der Anforderung aus der Dropdown-Liste "Typ" ausgewählt hat.
Agent	Der Agent, der die Anforderung in Ihrem Posteingang gesendet hat, oder der Agent, der die Anforderung in Ihrem Postausgang erhalten hat.
Status	Der aktuelle Status der Anforderung.
Einreichungsdatum	Das Datum, an dem der Agent die Anforderung eingereicht hat.
Planungsdatum	Das Datum, das der Agent für die Ausführung der angeforderten Aktion ausgewählt hat.

Postausgang

Der Postausgang enthält alle von Ihnen gestellten Anforderungen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Planungsdatum sortiert. Sie können die Details zu einer Anforderung anzeigen und die Anforderung bearbeiten oder löschen, wenn sie noch nicht genehmigt oder abgelehnt wurde.



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

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Postausgang beschrieben.

Feld	Beschreibung
Status	Der Status der Anforderung. Mögliche Statusarten: ▪ Genehmigt: Ihre Anforderung wurde von Ihrem Supervisor genehmigt. Teilweise genehmigt: Ein Teil Ihres Urlaubsantrags wurde von Ihrem Supervisor genehmigt. ▪ Ausstehend: Die Antwort eines anderen Agenten auf Ihre Tauschanfrage oder Ihr Zeitplanangebot steht noch aus. Kann bearbeitet oder gelöscht werden. ▪ Warten: Ihre Antwort auf ein Zeitplanangebot oder eine Tauschanfrage steht noch aus. Kann akzeptiert oder abgelehnt werden. ▪ Eingereicht: Die Antwort von Ihrem Supervisor auf Ihre Anforderung steht noch aus. Kann bearbeitet oder gelöscht werden. ▪ Abgelehnt: Ihre Anforderung wurde von Ihrem Supervisor abgelehnt. ▪ Fehler: Ihre Anforderung enthält einen Fehler. ▪ Abgelehnt: Ein anderer Agent hat Ihre Tauschanfrage verweigert. ▪ Abgelehnt: Sie haben die Tauschanfrage eines anderen Agenten abgewiesen.
Anforderungstyp	Der allgemeine Typ der Anforderung.
Typ	Der spezifische Typ der Anforderung. Wenn der Anforderungstyp z. B. "Urlaub" lautet, könnte als Typ "Urlaub" angegeben sein.

Feld	Beschreibung
Geplantes Datum	Das Datum, an dem das angeforderte Ereignis eintritt. Der Postausgang ist standardmäßig sortiert bis zu diesem Datum in aufsteigender Reihenfolge. Sie können auf die Spaltenüberschrift klicken, um zwischen der aufsteigenden und absteigenden Reihenfolge zu wechseln.
Einreichungsdatum öffentliche Handel	Das Datum und die Uhrzeit, zu dem die Anforderung gesendet wurde. Beachten Sie, dass der Für Angebote wird kein Einreichungsdatum angezeigt, bis sie akzeptiert werden.

Arbeiten mit dem Postausgang

Doppelklicken Sie im Postausgang auf eine Anforderung, um deren Details anzuzeigen.

Bearbeiten einer noch nicht genehmigten oder akzeptierten Anforderung

1. Doppelklicken Sie auf die Anforderung.
2. Bearbeiten Sie sie wie gewünscht.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

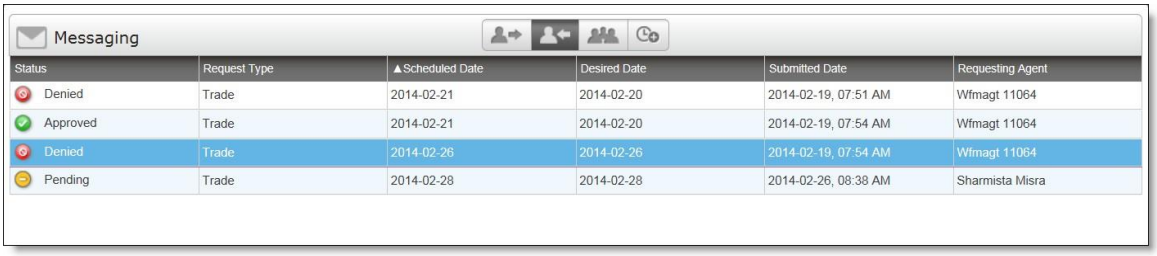
Löschen einer Anforderung, die noch nicht genehmigt oder akzeptiert wurde

1. Doppelklicken Sie auf die Anforderung.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

Posteingang

Der Posteingang enthält alle Anforderungen, die Sie empfangen haben, in der Reihenfolge des Planungsdatums. Sie können die Details zu einer Anforderung anzeigen und die Anforderung bearbeiten oder löschen, wenn sie noch nicht genehmigt oder abgelehnt wurde.

HINWEIS: Supervisoren haben die endgültige Entscheidungsbefugnis über Zeitplantausch- und Beratungsanforderungen. Daher kann eine Tausch- oder Beratungsanforderung, die von Ihnen akzeptiert wird, von diesem Benutzer abgelehnt werden.



In der folgenden Tabelle werden die Felder im Posteingang beschrieben.

Feld	Beschreibung
Status	Der Status der Anforderung. Mögliche Statusarten sind die folgenden: ▪ Genehmigt: Ihre Anforderung wurde genehmigt, und Ihr Zeitplan wurde entsprechend aktualisiert. ▪ Ausstehend – Die Antwort eines anderen Agenten auf eine akzeptierte Anforderung steht noch aus. Kann bearbeitet oder gelöscht werden. ▪ Gesendet: Die Antwort von Ihrem Supervisor auf Ihre Anforderung steht noch aus. Kann bearbeitet oder gelöscht werden. ▪ To-Do: Ihre Antwort auf die Anforderung steht noch aus. Kann akzeptiert oder abgelehnt werden. ▪ Abgelehnt: Ihre Anforderung wurde von Ihrem Supervisor abgelehnt. ▪ Fehler: Die Anforderung enthält einen Fehler. ▪ Abgelehnt: Sie haben die Tauschanfrage eines anderen Agenten verweigert. ▪ Abgelehnt – Ein anderer Agent hat Ihre Tauschanfrage abgelehnt.
Anforderungstyp	Der allgemeine Typ der Anforderung.
Geplantes Datum	Das Datum, an dem das angeforderte Ereignis eintritt. Der Posteingang ist standardmäßig sortiert bis zu diesem Datum in aufsteigender Reihenfolge. Sie können auf die Spaltenüberschrift klicken, um zwischen der aufsteigenden und absteigenden Reihenfolge zu wechseln.
Wunschdatum	Das Datum, das der anfordernde Agent möchte (das Planungsdatum in einem B. Arbeitsplanangebotsanforderung und Zeitplantauschanfrage).
Datum der Einreichung öffentliche Handel	Das Datum und die Uhrzeit, zu dem die Anforderung gesendet wurde. Beachten Sie, dass der Für Angebote wird kein Einreichungsdatum angezeigt, bis sie akzeptiert werden.
Anfordernder Agent oder eine Beratung anfordert	Der Name des Agenten, der einen Zeitplantausch, ein Zeitplanangebot, ein Beratungsangebot bitten.

Arbeiten mit dem Posteingang

Akzeptieren oder Ablehnen einer Tauschanfrage

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Klicken Sie auf **"Analysieren** ", um Ihren Zeitplan mit dem Zeitplan des anfordernden Agenten für die beiden Tage zu vergleichen. Dadurch erfahren Sie, ob Sie den Tausch akzeptieren können.
3. Klicken Sie auf "Akzeptieren" oder **"Ablehnen".**

Bestätigen oder Ablehnen einer akzeptierten Zeitplanangebotsanforderung

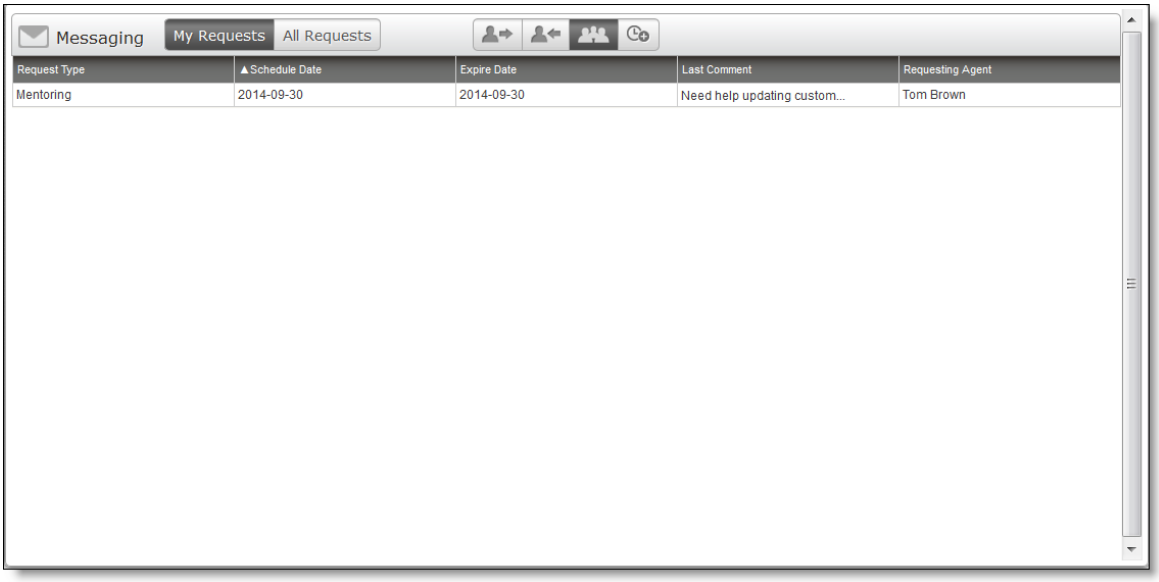
1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Klicken Sie auf **"Analysieren** ", um Ihren Zeitplan für den angegebenen Tag mit dem angebotenen Zeitplan zu vergleichen.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen **", um die Angebotsanforderung zu bestätigen, oder** auf **"Ablehnen** ", um die Angebotsanforderung abzulehnen.

Akzeptierte Beratungsanforderungen bestätigen oder ablehnen

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Überprüfen Sie die akzeptierte Anforderung.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen **", um den Berater zu akzeptieren, oder** auf **"Ablehnen** ", um den Berater abzulehnen.

Schwarzes Brett

Am schwarzen Brett finden Sie alle verfügbaren öffentlichen Zeitplanangebote, Zeitplantauschanfragen und Beratungsanforderungen von Agenten in Ihrer Ansicht, die von einem beliebigen Agenten akzeptiert werden können. Sie können die Details einer Anforderung anzeigen, diese bewerten und (sofern gewünscht) die Anforderung akzeptieren.



HINWEIS Benutzer mit der Berechtigung zum Verwalten von Nachrichten haben die endgültige Entscheidungsbefugnis über Tauschanfragen, Zeitplanangebote und Beratungsanforderungen. Daher kann eine von Ihnen akzeptierte Anforderung von diesem Benutzer abgelehnt werden

Benutzer.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des schwarzen Bretts beschrieben.

Feld	Beschreibung
Anforderungstyp	Der allgemeine Typ der Anforderung.
Planungsdatum	Das Datum, an dem der anfordernde Agent die Beratung aufgeben oder planen möchte Sitzung. Das schwarze Brett ist standardmäßig nach aufsteigendem Datum sortiert.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Anforderung abläuft. Die Anforderung läuft an diesem Datum um 23:59 Uhr ab. Nach Ablauf der Anforderung können Sie sie nicht mehr akzeptieren oder abbrechen.
Letzter Kommentar	Der letzte Kommentar, der zu dieser Anforderung eingegeben wurde.
Anfordernder Agent	Der Name des Agenten, der einen Zeitplantausch, ein Zeitplanangebot oder Beratungsanfrage.

Arbeiten mit dem schwarzen Brett

Akzeptieren von Arbeitsplantauschanforderungen

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Wählen Sie ein Datum aus, das Sie gegen das Datum in der Anfrage tauschen möchten.
3. Klicken Sie auf **"Analysieren** ", um die beiden Zeitpläne zu vergleichen und sicherzustellen, dass Ihr vorgeschlagenes Datum in Ordnung geht.
4. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.

Akzeptieren einer Zeitplanangebotsanforderung

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Klicken Sie auf **"Analysieren** ", um Ihren Zeitplan für den angegebenen Tag mit dem angebotenen Zeitplan zu vergleichen.
3. Klicken Sie auf "Akzeptieren **", wenn Sie das Angebot akzeptieren möchten, oder** auf **"Abbrechen** ", um die Anforderung zu schließen, ohne sie zu akzeptieren.

Beratungsanforderung annehmen

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Prüfen Sie die Details der Beratungsanforderung, und vergleichen Sie sie Ihren Zeitplan mit dem des Anforderers, um sicherzustellen, dass Sie im fraglichen Zeitraum verfügbar sind.
3. Klicken Sie auf "Akzeptieren **", wenn Sie die Beratungsanforderung akzeptieren möchten, oder** auf **"Abbrechen** ", um die Anforderung zu schließen, ohne sie zu akzeptieren.

Aufforderungen

Über das Menü "Neue Anforderung" können Sie eine Anforderung für Ausnahmen, Urlaub, Zeitplanangebote, Tauschanfragen und Beratungsanforderungen erstellen.

- Anfordern von Ausnahmen
- Anfordern von Freizeit
- Fordern Sie ein Zeitplanangebot an
- Anfordern eines Zeitplantauschs
- Beratung anfordern

Bearbeiten oder Löschen einer Anforderung

Anforderungen können in bestimmten Situationen bearbeitet oder gelöscht werden. In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wann Sie eine Anforderung bearbeiten oder löschen können.

Anforderungstyp	Status	Aktion zulässig
Zeitplanangebot (öffentlich)	Anhängig	Bearbeiten, Löschen
Zeitplantausch (privat)	Anhängig	Bearbeiten
Zeitplantausch (öffentlich)	Anhängig	Bearbeiten, Löschen
Mentoring	Anhängig	Bearbeiten, Löschen
Ausnahme	Vorgelegt	Bearbeiten, Löschen
Auszeit	Vorgelegt	Bearbeiten, Löschen

Bearbeiten einer Anforderung

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Bearbeiten Sie die Anforderung wie gewünscht.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

Löschen einer Anforderung

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

Anfordern von Ausnahmen

Verwenden Sie eine Ausnahmenanforderung, um eine Änderung Ihres Zeitplans für ungeplante Aktivitäten wie Besprechungen, Schulungssitzungen, ungeplante Pausen und Abwesenheit anzufordern. Ihre Anforderungen wird zur Genehmigung an Ihren Supervisor gesendet.

Ausnahmen können sowohl für ein künftiges als auch für ein zurückliegendes Datum angefordert werden. Ausnahmen für ein zurückliegendes Datum werden zur Korrektur Ihres Einhaltungsprozentsatzes verwendet. Wenn Sie beispielsweise gestern wegen Krankheit nach Hause gehen mussten, würde Ihre Statistik für Sie keine Einhaltung anzeigen, weil Sie Ihren Zeitplan nicht eingehalten haben. Durch eine Ausnahmenanforderung für die Zeit, in der Sie nicht im Büro waren, werden der Zeitplan und Ihr Einhaltungsprozentsatz für diesen Tag korrigiert.

HINWEIS Bei ganztägigen Anforderungen wird eine Ausnahme für alle bezahlten Aktivitäten in Schichten, die an diesem Tag beginnen (unabhängig davon, ob die Ausnahme bezahlt oder nicht bezahlt wird) in den Zeitplan aufgenommen. Alle unbezahlten Aktivitäten in diesen Schichten werden im Zeitplan durch eine nicht verfügbare Aktivität ersetzt. Wenn Sie an diesem Tag keine Schicht haben, wird die Ausnahme Ihrem Zeitplan nicht hinzugefügt. Bei Anträgen für einen Teiltag wird für den angeforderten Zeitraum eine Ausnahme für alle während dieses Zeitraums vorhandenen bezahlten Aktivitäten in den Zeitplan aufgenommen (unabhängig davon, ob die Ausnahme bezahlt oder nicht bezahlt wird). Alle sich überschneidenden unbezahlten

Aktivitäten in diesen Schichten werden durch eine nicht verfügbare Aktivität in

den Zeitplan. Wenn eine Ausnahme z. B. eine unbezahlte Mittagspause teilweise abdeckt, bleibt der Teil, der sich nicht überschneidet, eine Mittagspause. Der Teil, der sich mit der Ausnahme überschneidet, wird durch "Nicht verfügbar" ersetzt. Wenn während dieses Zeitraums keine bezahlten Aktivitäten vorhanden sind, wird die Ausnahme Ihrem Zeitplan nicht hinzugefügt. Ausnahmeanforderungen werden auf diese Weise behandelt, um sicherzustellen, dass die bezahlte Zeit für den Tag vor und nach dem Anwenden der Ausnahme gleich bleibt.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Ausnahmenanforderung" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Ausnahmedatum	Das Datum für die Ausnahme. Das aktuelle Datum wird angezeigt durch Vorgabe.
Ausnahmetyp	Eine Dropdown-Liste der verfügbaren Ausnahmetypen.
Ganztägig	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass die Ausnahme für den ganzen Tag gilt. Wenn aktiviert, sind die Felder "Startzeit" und "Endzeit" verborgen.
Startzeit	Die Uhrzeit, zu der die Ausnahme beginnt.
Endzeit	Die Uhrzeit, zu der die Ausnahme endet.
Kommentar schreiben	(Optional) Klicken Sie, um einen Kommentar zur Ausnahmenanforderung einzugeben. Max. Zeichen = 140.

Neue Ausnahmeanforderung erstellen

1. Klicken Sie auf **"Neue Anforderung",** und wählen Sie **die Option "Ausnahmenanforderung** " aus dem Menü.
2. Füllen Sie die Felder aus.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

Eine Ausnahmenanforderung durchläuft das System entsprechend der Beschreibung in der folgenden Tabelle.

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Agent A	Erstellt neue Anforderung	Postausgang von Agent A	Anhängig
Supervisor	Empfängt Anforderung	Aufgabenliste des Supervisors	Aufregung
Supervisor	Genehmigt/Verweigert Ausnahme	Postausgang von Agent A	Genehmigt/Abgelehnt

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
		Gesamtliste des Supervisors	Genehmigt/Abgelehnt

Weitere Informationen zum Senden von Ausnahmeanforderungen finden Sie unter Informationen zum automatischen Ändern von Anforderungen.

Anfordern eines Zeitplantauschs

Verwenden Sie die Option "Tauschanfrage planen", um einen ganzen oder einen Teil des geplanten Arbeitstags mit dem gesamten oder teilweisen geplanten Arbeitstag einer anderen Person zu tauschen. Sie können eine Tauschanfrage an einen bestimmten Agenten richten (privater Tausch) oder an alle Agenten in Ihrer Ansicht (öffentlicher Tausch). Sie können Schichten am selben Tag tauschen (beispielsweise Ihre Schicht von 19:00 AM bis 15:00 Uhr gegen eine andere von 10:00 bis 18:00 AM bis 18:00 Uhr) oder eine Tauschanfrage für verschiedene Tage stellen (wenn Sie beispielsweise Ihren freien Montag gegen einen freien Freitag tauschen möchten).

Wenn Sie mehrere Segmente Ihres Zeitplans tauschen möchten (z. B. wenn Sie eine geteilte Schicht tauschen möchten), müssen Sie für jedes Segment der Schicht separate Anforderungen senden.

HINWEIS: Die Hauptservicewarteschlange muss konfiguriert werden, damit Agenten einen Zeitplantausch oder ein Zeitplanangebot ausführen können.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Gesamte Tagesansicht für Tauschanfrage" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Öffentlicher Handel	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihren Zeitplantausch auf dem schwarzen Brett aller Agenten in Ihrer Ansicht. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mit einem bestimmten Agenten einen privaten Tausch durchzuführen.
Bestätigen	(Nur öffentlicher Tausch) Eine Erinnerung, dass Sie gebeten werden, einen vorgeschlagenen Tausch des antwortenden Agenten zu bestätigen oder abzulehnen. Dieses Kontrollkästchen ist schreibgeschützt und kann nicht deaktiviert werden.
Anfordernder Agent	(Schreibgeschützt) Ihr Name.
Geplantes Datum	Das Datum, das Sie tauschen möchten. Standardmäßig wird das
Datum des folgenden Tages angezeigt. Ganztägig	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einen ganzen Tag zu tauschen.
Antwortender Agent	(Nur privater Tausch) Der Agent, mit dem Sie die Schicht tauschen
möchten. Geplantes Datum	(Nur privater Tausch) Das Datum, mit dem Sie tauschen möchten.

Verfallsdatum	(Nur öffentlicher Tausch) Das Datum, an dem die Anforderung abläuft.

Feld	Beschreibung
Kommentar schreiben	(Optional) Klicken Sie, um einen Kommentar zur Ausnahmenanforderung einzugeben. Jede Der von Ihnen hinzugefügte Kommentar wird erst gespeichert, wenn die Ausnahmenanforderung selbst gespeichert wird. Max. Zeichen = 250.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Tauschanfrage für einen unvollständigen Tag" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Öffentlicher Handel	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihren Zeitplantausch auf dem schwarzen Brett aller Agenten in Ihrer Ansicht. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mit einem bestimmten Agenten einen privaten Tausch durchzuführen.
Bestätigen	(Nur öffentlicher Tausch) Eine Erinnerung, dass Sie gebeten werden, einen vorgeschlagenen Tausch des antwortenden Agenten zu bestätigen oder abzulehnen. Dieses Kontrollkästchen ist schreibgeschützt und kann nicht deaktiviert werden.
Anfordernder Agent	(Schreibgeschützt) Ihr Name.
Geplantes Datum	Das Datum, das Sie tauschen möchten. Standardmäßig wird das
Datum des folgenden Tages angezeigt. Ganztägig	Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einen Teil des Tages zu tauschen.
Zeit	Geben Sie die Start- und Endzeiten der Stunden ein, zu denen Sie
handeln möchten. Antwortender Agent	(Nur privater Tausch) Der Agent, mit dem Sie die Schicht
tauschen möchten. Geplantes Datum	(Nur privater Tausch) Das Datum, mit dem Sie tauschen möchten.
Zeit	(Nur privater Tausch) Geben Sie die Start- und Endzeiten der Stunden ein, mit denen Sie handeln möchten.
Verfallsdatum	(Nur öffentlicher Tausch) Das Datum, an dem die Anforderung abläuft.
Kommentar schreiben	(Optional) Klicken Sie, um einen Kommentar zur Tauschanfrage einzugeben. Jede Von Ihnen hinzugefügte Kommentare werden erst gespeichert, wenn die Tauschanfrage selbst gespeichert wird. Max. Zeichen = 250.

Neue Tauschanfrage erstellen

1. Klicken Sie auf **"Neue Anforderung**", und wählen Sie **dann "Tauschanfrage** planen" aus dem Menü.

2. Füllen Sie die Felder aus.

3. Bei einem privaten Tausch klicken Sie auf **"Analysieren** ", um Ihren Zeitplan am vorgeschlagenen Tauschdatum mit dem der Person zu vergleichen, mit der Sie tauschen möchten, um sicherzustellen, dass der Tausch möglich ist.
4. Falls gewünscht, klicken Sie auf "Kommentar **schreiben", und geben Sie** einen Kommentar ein.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

Ein privater Zeitplantausch durchläuft das System entsprechend der Beschreibung in der folgenden Tabelle.

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Agent A	Erstellt neue Anforderung	Postausgang von Agent A	Anhängig
Agent B	Empfängt Tauschanfrage	Posteingang von Agent B	Aufregung
Agent B	Akzeptiert/Verweigert Tauschanfrage	Postausgang von Agent B	Eingereicht/Abgelehnt
Agent A	Empfängt Antwort von Agent B	Posteingang von Agent A	Eingereicht/Abgelehnt
Supervisor	Empfängt akzeptierte Tauschanfrage zur Genehmigung	Aufgabenliste des Supervisors	Aufregung
Supervisor	Genehmigt/Verweigert den Handel	Postausgang von Agent A	Genehmigt/Abgelehnt
		Posteingang von Agent B	Genehmigt/Abgelehnt
		Gesamtliste des Supervisors	Genehmigt/Abgelehnt

Eine öffentliche Tauschanfrage durchläuft das System entsprechend der Beschreibung in der folgenden Tabelle.

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Agent A	Erstellt neue Anforderung	Postausgang von Agent A	Anhängig
Alle Agenten	Siehe Tausch auf schwarzem Brett	Schwarzes Brett der Agenten	Nicht zutreffend
Agent B	Akzeptiert Tauschanfrage	Posteingang von Agent B	Anhängig
Agent A	Empfängt Antwort von Agent B	Postausgang von Agent A	Aufregung
Agent A	Bestätigt oder lehnt ab	Postausgang von Agent A	Eingereicht/Verweigert

Ben	Aktio	Angezeigt in	Status
	Annahme von Agent B		(Bei Ablehnung der Anforderung wird eine Kopie der Anforderung mit der Angabe "Verweigert" erstellt, und die Originalanforderung erhält wieder den Status "Ausstehend".)
	Agent B erhält Bestätigung/Ablehnung von Agent A	Posteingang von Agent B	Eingereicht/Verweigert
Supervisor	Empfängt akzeptierte und bestätigte Tauschanfrage zur Genehmigung	Aufgabenliste des Supervisors	Aufregung
Supervisor	Genehmigt/Verweigert den Handel Genehmigt/Abgelehnt		Postausgang von Agent A
		Posteingang von Agent B	Gesamtliste des
		Supervisors "Genehmigt/Verweigert"	Genehmigt/Abgelehnt

Anfordern von Freizeit

Verwenden Sie einen Urlaubsantrag, um verschiedene Urlaubsoptionen zu planen. Sie können in einem Antrag mehrere Tage und verschiedene Urlaubstypen anfordern. Wenn Sie beispielsweise eine Woche Urlaub beantragen möchten, aber nicht mehr über genügend Urlaubstage für fünf Tage verfügen, können Sie auch einen anderen Urlaubstyp verwenden, um die Differenz auszugleichen.

HINWEIS: Sie können keine Urlaubsanträge für zurückliegende Daten senden.

Sie können mehrere Urlaubsoptionen in der Reihenfolge der Präferenz einreichen (erste, zweite oder dritte Wahl). So könnten Sie z. B. eine Woche Urlaub im Juni als erste Wahl für Ihren Urlaub beantragen, aber auch angeben, dass eine Woche Urlaub im Juli Ihre zweite Wahl und eine Woche Urlaub im August Ihre dritte Wahl ist. Ihr Supervisor genehmigt eine der drei Optionen.

Nach dem Absenden können Sie Ihre Anforderung bearbeiten oder löschen, wenn sie noch nicht genehmigt wurde.

Ihr Supervisor kann einen mehrtägigen Urlaubsantrag nur für einige Tage genehmigen. Sie könnten z. B. Montag, Dienstag und Mittwoch frei nehmen. Ihr Vorgesetzter muss Sie jedoch am Montag bei der Arbeit haben und genehmigt Ihren Antrag nur für Dienstag und Mittwoch.

HINWEIS : Ihr Vorgesetzter kann die Anzahl der angeforderten Urlaubsstunden an einem einzigen Tag nicht ändern.

Sie haben auch die Möglichkeit, einen Urlaubsantrag zurückzuziehen, nachdem Ihr Antrag genehmigt wurde. Beispiel: Eine Veranstaltung, an der Sie teilnehmen wollten und für die Sie Freizeit beantragt haben, wird abgesagt. Wenn Sie Ihren Urlaubsantrag zurückziehen, werden Sie wieder in den Zeitplan aufgenommen und Ihr Urlaubszeitguthaben wird aktualisiert, um Ihnen diese Stunden zurückzugeben.

Das Dialogfeld "Urlaubsantrag" enthält eine Tabelle, die zeigt, wie viel Urlaub Ihnen zusteht, wie viel Urlaub Sie genommen haben und wie viel Urlaub in jeder der Urlaubskategorien verbleibt. Diese Informationen werden aus den Urlaubsanträgen erstellt, die Sie eingereicht haben.

HINWEIS Wenn Sie Freizeit beantragen, werden die von Ihnen angeforderten Stunden in der Spalte "Ausstehende Stunden" aufgeführt. Wenn sie genehmigt sind, werden sie in die Spalte "Genehmigte Stunden" verschoben. Am Tag danach haben Sie tatsächlich
Die Stunden in Anspruch genommen haben, werden sie in die Spalte "Verwendete Stunden" verschoben und nicht mehr in der Spalte "Genehmigte Stunden" aufgeführt.

HINWEIS Wenn Sie den ganzen Tag frei beantragen, basiert die Anzahl der Stunden, die den Spalten "Ausstehende Stunden" und "Genehmigte Stunden" hinzugefügt werden, auf der Anzahl der bezahlten Schichtaktivitäten an diesem Tag. Wenn Sie nur
An diesem Tag nicht verfügbare oder verfügbare Aktivitäten, wird den ausstehenden Stunden und den genehmigten Stunden kein Wert hinzugefügt. Wenn Sie keine Aktivitäten haben (was nicht mit der Aktivität "Nicht verfügbar" identisch ist), entspricht der Mehrwert den täglichen FTE Stunden.

Die Schaltflächen "Tage auflisten" und "Urlaubszuweisung" sind hilfreich, wenn Sie Urlaub beantragen.

- Schaltfläche "Tage auflisten": Zeigt eine Übersicht über Ihre Urlaubsanträge an.
- Schaltfläche "Urlaubszuweisung": Hier können Sie überprüfen, ob an dem Tag, an dem Sie Urlaub nehmen möchten, freie Stunden verfügbar sind

Ein Urlaubsantrag durchläuft das System entsprechend der Beschreibung in der folgenden Tabelle.

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Agent A	Erstellt neue Anforderung	Postausgang von Agent A	Anhängig
Supervisor	Empfängt Anforderung	Aufgabenliste des Supervisors	Aufregung
Supervisor	Genehmigung/teilweise Genehmigung/Verweigerung von Urlaub	Posteingang von Agent A	Genehmigt/Teilweise genehmigt/Verweigert
		Postausgang des Supervisors	Genehmigt/Teilweise genehmigt/Abgelehnt
Agent A	Zieht sich zuvor zurück	Postausgang Agent A	Auszahlung beantragt

	Genehmigte Anforderung		
Supervisor	Empfängt Auszahlungsanforderung	Aufgabenliste des Supervisors	Auszahlungsantrag
Supervisor	Bestätigt den Widerruf	Posteingang von Agent A	Postausgang des zurückgezogenen Supervisors
		Zurückgezogen	

Neuen Urlaubsantrag erstellen

1. Klicken Sie auf **"Neue Anforderung",** und wählen Sie **"Urlaubsantrag** " aus dem Menü.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Typ" den gewünschten Urlaubstyp.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Wahl" die Präferenz für den Urlaub (erste, zweite oder dritte Wahl).
4. Klicken Sie im **Feld "Datum** " auf das Kalendersymbol, um einen Tag auszuwählen. Im Kalender grau hinterlegte Termine sind nicht als Urlaub verfügbar. Sie können einer Anforderung denselben Tag nicht zweimal hinzufügen (z. B. bei erster und zweiter Wahl).
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Fügen Sie der Anforderung wiederholt Termine hinzu. Verwenden Sie die Option "Erste", "Zweite Wahl" und "Dritte Wahl" wie gewünscht.
7. (Optional) Fügen Sie einen Kommentar hinzu, indem Sie auf "Kommentar **schreiben" klicken** . Ein Kommentar kann Ihrem Supervisor bei der Genehmigungsentscheidung helfen.
8. Klicken Sie auf **Senden**.

> **HINWEIS** Wenn Sie nicht über genügend verfügbare Stunden für den angeforderten Urlaubstyp verfügen, schlägt die Anforderung fehl.

Weitere Informationen zum Senden von Urlaubsanträgen finden Sie unter Informationen zu automatischen Änderungen an Anforderungen.

Gesendete, aber noch nicht genehmigte Urlaubsanträge bearbeiten

1. Doppelklicken Sie in Ihrem Postausgang auf die Freizeitanforderung, die Sie bearbeiten möchten. Anforderungen, die Sie bearbeiten können, haben den Status "Gesendet".
2. Klicken Sie im Dialogfeld "Urlaubsantrag" auf **"Bearbeiten**". Das Dialogfeld wird erweitert, sodass

Sie einen neuen Tag hinzufügen können, und es wird eine Schaltfläche "Löschen" (ein X) neben den vorhandenen Urlaubstagen hinzugefügt. Sie können auch einen Kommentar hinzufügen, in dem Sie erklären, warum Sie Ihren Urlaubsantrag geändert haben. Ein Kommentar kann Ihrem Supervisor bei der Genehmigungsentscheidung helfen.

Ben	Aktio	Angezeigt in	Status

3. Bearbeiten Sie Ihren Antrag wie gewünscht, indem Sie neue freie Tage hinzufügen oder vorhandene freie Tage löschen.

   HINWEIS Wenn Sie die Uhrzeiten an einem angeforderten Tag ändern möchten, müssen Sie den ursprünglichen Tag löschen und ihn mit den neuen Zeiten erneut hinzufügen. Wenn Sie ursprünglich eine AM von 8:00 bis 11:00 Uhr angefordert hatten
   Am Montag ausgeschaltet, müssen diese aber auf 13:00–15:00 Uhr ändern, den Eintrag für Montag löschen und erneut hinzufügen, diesmal mit der neuen Start- und Endzeit.

4. Wenn Sie mit der Bearbeitung der Anforderung fertig sind, klicken Sie auf Aktualisieren .

Gesendete, aber noch nicht genehmigte Urlaubsanträge löschen

1. Doppelklicken Sie in Ihrem Postausgang auf die Freizeitanforderung, die Sie bearbeiten möchten. Anforderungen, die Sie bearbeiten können, haben den Status "Gesendet".
2. Klicken Sie im Dialogfeld "Urlaubsantrag" auf " **Löschen**".

Genehmigten Urlaubsantrag zurückziehen

1. Doppelklicken Sie in Ihrem Postausgang auf den Urlaubsantrag, den Sie zurückziehen möchten. Die Anforderung hat den Status "Genehmigt" oder "Teilweise genehmigt".
2. Geben Sie im Dialogfeld "Urlaubsantrag" ggf. einen Kommentar ein, in dem der Grund für die Auszahlung erläutert wird.
3. Klicken Sie auf **Anforderung** zurückziehen.

   Die zurückgezogene Anforderung verbleibt in Ihrem Postausgang mit dem Status "Genehmigt" oder "Teilweise genehmigt", bis Ihr Supervisor die Zurückgezogenheit bestätigt. Zu diesem Zeitpunkt ändert sich der Status der Anforderung in Zurückgezogen.

   HINWEIS Wenn Ihr Vorgesetzter Ihren Auszahlungsantrag nicht bestätigt, haben Sie trotzdem Urlaub und sind nicht im Zeitplan.

Feldbeschreibungen

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Dialogfensters "Urlaubsantrag" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Verfügbare Stunden anzeigen für	Die Datumsbereiche der Urlaubspläne, denen Sie zugewiesen sind.
Typ	Der Typ des Urlaubs: Bewegliche Feiertage, Freie Tage, Gleittage und Urlaub.

Feld	Beschreibung
	HINWEIS: Einige Urlaubstypen sind möglicherweise nicht verfügbar. Die Zeittypen werden von Ihrem Administrator und den Urlaubsplandetails festgelegt Aus, die zur Verfügung stehen. Wie die einzelnen Urlaubstypen definiert sind, bestimmt Ihr Contact Center.
Gesamte Stunden	Die Gesamtanzahl an Stunden, die Ihnen für den Urlaubstyp zur Verfügung stehen.
Verwendete Stunden	Die Anzahl an Stunden, die Sie für den Urlaubstyp verbraucht haben.
Genehmigte Stunden	Die Anzahl an Stunden, die für den Urlaubstyp genehmigt wurden, jedoch Noch nicht vergeben.
Ausstehende Std.	Die Anzahl an Stunden, die Sie für den Urlaubstyp Noch nicht von Ihrem Betreuer genehmigt wurden. **HINWEIS** Sie können zwar mehrere Freizeitoptionen anfordern, bei der Berechnung der ausstehenden Stunden wird jedoch nur die erste Wahl berücksichtigt.
Verbleibende Std.	Die Anzahl an Stunden für den Urlaubstyp, die Ihnen noch bleiben. Dieser Wert Wird wie folgt berechnet: Verbleibende Stunden = Gesamtstunden – (Verwendete Stunden + Genehmigte Stunden + Ausstehende Stunden)
Registerkarten "Erster", "Zweiter" und "Dritter"	Registerkarten, die Ihre Urlaubspräferenzen in diesem Antrag anzeigen.
Typ	Wählen Sie den Urlaubstyp aus, den Sie anfordern.
Auswahl	Wählen Sie die Urlaubspräferenz aus der Dropdown-Liste aus.
Datum	Wählen Sie im Kalender den gewünschten Urlaubstag aus. Sie müssen jeden Tag einzeln auswählen. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um das Datum zur Registerkarte "Erste, zweite oder dritte Wahl" hinzuzufügen.
Ganztägig	Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie den ganzen Tag freinehmen möchten. Wenn aktiviert, sind die Felder "Startzeit"
	und "Endzeit" verborgen.
Startzeit möchten.	Geben Sie eine Startzeit für den Urlaub ein, wenn Sie einen Tag nur teilweise freinehmen

Feld	Beschreibung
Endzeit möchten.	Geben Sie eine Endzeit für den Urlaub ein, wenn Sie einen Tag nur teilweise freinehmen
Urlaubszuweisungen (Schaltfläche) und	Zeigt die verfügbaren Urlaubszuweisungen für eine ausgewählte Servicewarteschlange an Kalendermonat. Auf diese Weise können Sie überprüfen, ob an dem Tag, an dem Sie Urlaub nehmen möchten, Urlaubsstunden verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Urlaubszuweisungen.
Schaltfläche "Tage auflisten"	Zeigt Ihre Urlaubsübersicht an. In diesem Popup-Fenster werden alle Ihre genehmigten und ausstehenden Urlaubsanträge nach dem Datum sortiert aufgelistet.

Anzeigen von Urlaubszuweisungen

> **HINWEIS:** Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn der Administrator WFM so konfiguriert hat, dass die Schaltfläche "Urlaubszuweisungen" angezeigt wird (siehe Systemweite WFM-Einstellungen konfigurieren).

Das Popup-Fenster "Urlaubszuweisungen" wird angezeigt, wenn Sie in einem Urlaubsantrag auf die Schaltfläche "Urlaubszuweisungen" klicken. Er zeigt den aktuell verfügbaren Urlaub an, der einer Servicewarteschlange an einem bestimmten Datum zugewiesen ist.

> **HINWEIS:** Ein Tag, an dem sowohl verfügbare Zuweisungen als auch eine positive Prognosedifferenz angezeigt werden, ist im Allgemeinen die bessere Wahl, um sich frei zu nehmen.

Feld	Beschreibung
Datum	Das Datum der Zuteilung.
Verfügbare Zuweisung	Die aktuelle Anzahl der Urlaubszuweisungen, die an diesem Tag verfügbar sind, in FTEs Oder Stunden, je nachdem, wie der Administrator Ihr System konfiguriert hat.
Differenz Prognose Tag.	Die durchschnittliche Differenz zwischen den geplanten und prognostizierten FTEs für diesen Dieser Wert wird immer in FTEs angezeigt. Eine negative Zahl zeigt Unterbesetzung an, eine positive Zahl Überbelegung.

Fordern Sie ein Zeitplanangebot an

Verwenden Sie eine Angebotsanforderung, um einen für Sie geplanten Arbeitstag ganz oder teilweise für einen anderen Agenten zum Arbeiten verfügbar zu machen. Wenn Sie z. B. am Mittwoch eine Verpflichtung außerhalb der Arbeit haben, bieten Sie Ihre Schicht einem Kollegen an, der an diesem Tag

arbeiten kann. Das Zeitplanangebot wird auf dem schwarzen Brett aller Agenten in Ihrer Ansicht veröffentlicht.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Angebotsanforderung planen" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Anfordernder Agent	(Schreibgeschützt) Ihr Name.
Geplantes Datum angezeigt	Das Datum, das Sie anderen Agenten zur Arbeit anbieten möchten. Standardmäßig wird es Das morgige Datum. Sie können kein zurückliegendes Datum auswählen.
Ganztägig	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einen ganzen Tag anzubieten.
Verfallsdatum	Das Datum, an dem Ihre Anforderung abläuft. An diesem Datum wird sie nicht mehr in Ihrem Postausgang oder auf dem schwarzen Brett. Das Ablaufdatum muss vor dem Planungsdatum liegen.
Bestätigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Annahme des Angebots durch einen Agenten bestätigen möchten, bevor es zur Genehmigung an Ihren Supervisor gesendet wird.
Kommentar schreiben	(Optional) Klicken Sie, um einen Kommentar zur Zeitplanangebotsanforderung einzugeben. Von Ihnen hinzugefügte Kommentare werden erst gespeichert, wenn die Zeitplanangebotsanforderung selbst gespeichert wird. Max. Zeichen = 250.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Angebotsanforderung für einen untägigen Zeitplan" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Anfordernder Agent	(Schreibgeschützt) Ihr Name.
Geplantes Datum angezeigt	Das Datum, das Sie anderen Agenten zur Arbeit anbieten möchten. Standardmäßig wird es Das morgige Datum. Sie können kein zurückliegendes Datum auswählen.
Ganztägig	Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einen unvollständigen Tag anzubieten.
Zeit	Geben Sie die Start- und die Endzeit der Stunden ein, die Sie einem anderen Agenten anbieten möchten.
Verfallsdatum	Das Datum, an dem Ihre Anforderung abläuft. An diesem Datum wird sie nicht mehr in Ihrem Postausgang oder auf dem schwarzen Brett. Das Ablaufdatum muss vor dem Planungsdatum liegen.
Bestätigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Annahme des Angebots durch einen Agenten bestätigen möchten, bevor es zur Genehmigung an Ihren Supervisor gesendet wird.
Kommentar schreiben	(Optional) Klicken Sie, um einen Kommentar zur Zeitplanangebotsanforderung einzugeben.

Feld	Beschreibung
	Von Ihnen hinzugefügte Kommentare werden erst gespeichert, wenn die Zeitplanangebotsanforderung selbst gespeichert wird. Max. Zeichen = 250.

Neue Angebotsanforderung erstellen

1. Klicken Sie auf **"Neue Anforderung**", und wählen Sie **die Option "Angebotsanforderung** planen" aus dem Menü.
2. Füllen Sie die Felder aus.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

Ein nicht bestätigtes Zeitplanangebot durchläuft das System entsprechend der Beschreibung in der folgenden Tabelle.

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Agent A	Erstellt neue Anforderung	Postausgang von Agent A	Anhängig
Alle Agenten	Angebot erhalten	Schwarzes Brett der Agenten	Nicht zutreffend
Agent B	Akzeptiert Angebot	Posteingang von Agent B	Vorgelegt
		Postausgang von Agent A	Vorgelegt
Supervisor	Empfängt akzeptiertes Angebot	Aufgabenliste des Supervisors	Aufregung
Supervisor	Angebot genehmigen/ablehnen	Gesamtliste des Supervisors	Genehmigt/Abgelehnt
		Postausgang von Agent A	Genehmigt/Abgelehnt
		Posteingang von Agent B	Genehmigt/Abgelehnt

Ein bestätigtes Zeitplanangebot durchläuft das System entsprechend der Beschreibung in der folgenden Tabelle.

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Agent A	Erstellt neue Anforderung	Postausgang von Agent A	Anhängig
Alle Agenten	Angebot erhalten	Schwarzes Brett der Agenten	Nicht zutreffend
Agent B	Akzeptiert Angebot	Posteingang von Agent B	Anhängig

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Agent A	Empfängt akzeptiertes Angebot	Postausgang von Agent A	Aufregung
		Posteingang von Agent B	Anhängig
Agent A	Angebot bestätigen/ablehnen	Postausgang von Agent A	Eingereicht/Zurückgewiesen (Bei Ablehnung der Anforderung wird eine Kopie der Anforderung mit der Angabe "Verweigert" erstellt, und die Originalanforderung erhält wieder den Status "Ausstehend".)
		Posteingang von Agent B	Eingereicht/Abgelehnt
Supervisor	Empfängt akzeptiertes Angebot	Aufgabenliste des Supervisors	Aufregung
		Gesamtliste des Supervisors	Genehmigt/Abgelehnt
		Postausgang von Agent A	Genehmigt/Abgelehnt
		Posteingang von Agent B	Genehmigt/Abgelehnt

Beratung anfordern

Verwenden Sie eine Beratungsanfrage, um um eine persönliche Beratung durch einen anderen Agenten anzufordern. Alle Beratungsanforderungen werden auf dem schwarzen Brett veröffentlicht, und jeder Agent kann darauf antworten. Die Beratungsanforderung muss von einem Supervisor oder Administrator genehmigt werden. Sobald die Anforderung genehmigt worden ist, wird Ihrem Zeitplan und dem Zeitplan des Beraters jeweils eine Ausnahme hinzugefügt.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Beratungsanforderung" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Beratungsdatum	Das Datum, an dem Sie die Beratungssitzung planen möchten.
Ausnahmetyp	Wählen Sie die geeignete Ausnahme aus der Dropdown-Liste aus.
Startzeit	Die Startzeit der Beratungssitzung.

Endzeit	Die Endzeit der Beratungssitzung.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Zwecks der Beratungssitzung. Max. Zeichen =

Feld	Beschreibung
	251.

Neue Beratungsanforderung erstellen

1. Klicken Sie auf **"Neue Anforderung**", und wählen Sie dann im Menü die Option "Beratungsanforderung **" aus** .
2. Füllen Sie die Felder aus.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

Eine Beratungsanforderung durchläuft das System entsprechend der Beschreibung in der folgenden Tabelle.

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Agent A	Erstellt neue Anforderung	Postausgang von Agent A	Anhängig
Alle Agenten	Siehe "Anfrage" in "Öffentlich" Box	Schwarzes Brett der Agenten	Nicht zutreffend
Agent B	Akzeptiert Mentoring bitten	Posteingang von Agent B	Anhängig
Agent A	Empfängt Agent B Antwort	Postausgang von Agent A	Aufregung
Agent A	Bestätigt/Verweigert Agenten Annahme von B	Postausgang von Agent A	Eingereicht/Abgelehnt (Ablehnung der Anforderung Erstellt eine Kopie des Anforderung, die Folgendes anzeigt Verleugnet, und die Ursprüngliche Anforderung geht zurück zu Ausstehend)
	Agent B empfängt Agent Bestätigung von A oder Ablehnung	Posteingang von Agent B	Eingereicht/Abgelehnt
Supervisor	Empfängt angenommen und Bestätigtes Mentoring Antrag auf Genehmigung	Aufgabenliste des Supervisors	Aufregung

Benutzer	Aktion	Angezeigt in	Status
Supervisor	Genehmigung /Ablehnung der Beratungsanforderung	Postausgang von Agent A	Genehmigt/Abgelehnt
		Posteingang von Agent B	Gesamtliste des Supervisors "Genehmigt/Verweigert" Genehmigt/Abgelehnt

Weitere Informationen zum Senden von Beratungsanforderungen finden Sie unter Informationen zu automatischen Änderungen an Anforderungen.

Automatische Änderungen an Anforderungen

Wenn eine Anforderung genehmigt wird, aktualisiert Webex WFO den Zeitplan des Agenten in den meisten Fällen genau wie angefordert. In einigen Fällen, in denen eine bezahlte Anforderung gesendet wird, kann Webex WFO die Anforderung jedoch ändern, um sicherzustellen, dass der Agent nicht für mehr bezahlte Zeit eingeplant wird, als der Agent arbeiten sollte. Im Folgenden finden Sie Beispiele für solche Fälle.

Fall 1: Der Agent sendet eine bezahlte Anforderung, die sich mit einer unbezahlten Aktivität überschneidet

Der Agent sendet eine teilweise oder ganztägige bezahlte Anforderung für Mentoring, Urlaub oder eine Ausnahme. Die Anforderung überschneidet sich mit einer unbezahlten Aktivität in einem vorhandenen Zeitplan. Die Anforderung wurde genehmigt. In diesem Fall ersetzt Webex WFO eine unbezahlte Aktivität (z. B. eine unbezahlte Mittagspause) im Zeitplan des Agenten durch eine nicht verfügbare Aktivität.

BEISPIEL

Sie beantragen bezahlten Urlaub von 19:00 bis 15:00 AM Uhr. Der vorhandene Zeitplan sieht wie folgt aus:

- In Betrieb, 7:00–11:00 AM
- Unbezahlte Mittagspause, 11:00–11:30 AM
- In Betrieb, 23:30 AM–15:00 Uhr

Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, sieht der Zeitplan wie folgt aus:

- Paid Time Off, 7:00–11:00 AM
- Nicht verfügbar, 11:00–11:30 AM
- Paid Time Off, 23:30 AM–15:00 Uhr

Fall 2: Der Agent ist für die Arbeit in der angeforderten Zeit eingeplant

Der Agent sendet eine teilweise oder ganztägige bezahlte Anforderung für Mentoring, Urlaub oder eine Ausnahme. Die Anforderung bezieht sich auf Zeiten, in denen der Agent nicht für die Arbeit eingeplant ist. Die Anforderung wurde genehmigt. In diesem Fall fügt Webex WFO die genehmigte Anforderung nicht in

den Zeitplan des Agenten ein.

BEISPIEL

Der Agent bittet um bezahlten Urlaub, 17:00 bis 19:00 Uhr. Der vorhandene Zeitplan sieht wie folgt aus:

- In Service, 21:00 AM–17:00 Uhr

Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, bleibt der Zeitplan des Agenten unverändert.

Fall 3: Der Agent ist nur für einen Teil der Anforderung zur Arbeit eingeplant

Der Agent sendet eine teilweise oder ganztägige bezahlte Anforderung für Mentoring, Urlaub oder eine Ausnahme. Die Anforderung bezieht sich auf einen vorhandenen Zeitplan, und der Agent ist für die Arbeit während eines Teils der Anforderung eingeplant. Die Anforderung wurde genehmigt. In diesem Fall fügt Webex WFO einen Teil der genehmigten Anforderung in den Zeitplan des Agenten ein.

BEISPIEL

Der Agent bittet um bezahlten Urlaub, 16:00 bis 18:00 Uhr. Der vorhandene Zeitplan sieht wie folgt aus:

- In Service, 21:00 AM–17:00 Uhr

Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, sieht der Zeitplan des Agenten wie folgt aus:

- In Service, 21:00 AM–16:00 Uhr
- Paid Time Off, 16:00–17:00 Uhr

BEST PRACTICE Wenn Agenten eine bezahlte Anforderung für eine Zeit in ihrem bestehenden Zeitplan einreichen möchten, für die sie nicht arbeiten, sollten sie sich an ihren Supervisor wenden.

ANMERKUNG

(Nur manuelle Bearbeitung) Wenn Supervisoren eine bezahlte Anforderung für eine Zeit genehmigen möchten, für die der Agent, der die Anforderung eingereicht hat, nicht für die Arbeit nach einem vorhandenen Zeitplan eingeplant ist, müssen sie wie folgt vorgehen:

1. Navigieren Sie in den Agentenzeitplänen zu dem Datum, das der Agent angefordert hat.
2. Fügen Sie eine bezahlte Aktivität (In Service oder Überstunden) für die vom Agenten angeforderte Zeit ein.
3. Genehmigen Sie die Anforderung.

Messaging für Anforderungsgenehmiger

Messaging für Benutzer mit der Berechtigung zum Verwalten von Messaging besteht aus zwei Postfächern:

- Aufgabenfeld: Zeigt alle Anforderungen an, auf die Sie reagieren müssen (Standardansicht)
- Gesamtliste: Enthält alle Anforderungen, die Ihnen gesendet wurden.

Anforderungen können bis zu der maximalen Aufbewahrungszeit aufbewahrt werden, die vom Systemadministrator für WFM Prognose-, Zeitplan-, Anforderungs- und Verlaufsdaten konfiguriert wurde (siehe Definieren des WFM Aufbewahrungszeitraums).

Greifen Sie auf Ihre Postfächer zu, indem Sie in der Messaging-Symbolleiste auf das Postfachsymbol klicken. In der Symbolleiste werden folgende Symbole angezeigt (von links nach rechts): Aufgabenliste und Gesamtliste.

HINWEIS Supervisoren, die auch Agenten sind, haben eine Doppel-Mailbox, eine mit der Agenten-Ansicht und eine mit der Supervisor-Ansicht. Sie können zwischen den Ansichten "Meine Anforderungen" und "Alle"
Schaltflächen für Anforderungen. Durch Klicken auf "Meine Anforderungen" wird die Agenten-Mailbox geöffnet, über "Alle Anforderungen" die Supervisor-Mailbox.

Suchaufträge

Benutzer mit der Berechtigung "Messaging verwalten" können zwei Arten von Suchen ausführen. Wie andere Benutzer können Sie eine Basissuche mit Standardsuchkriterien ausführen. Zusätzlich zur Standardsuche können Sie, wenn Sie über die Berechtigung "Messaging verwalten" verfügen, eine benutzerdefinierte Suche ausführen, bei der Sie die Kriterien auswählen, die in Ihre Suche einbezogen werden sollen. Sie können in jedem Postfach nach Anforderungen suchen. Wenn Sie eine Suche ausführen, werden die Filter auf Anforderungen auf allen Seiten des Postfachs angewendet, die Sie durchsuchen.

Führen Sie eine einfache Suche aus

1. Klicken Sie auf " **Filter** ", um den Filterbereich zu öffnen.
2. Wählen Sie die Kriterien aus, nach denen gesucht werden soll.
3. Klicken Sie auf **Suchen**. Der Filterbereich wird geschlossen, wenn die Suche ausgeführt wird.

Benutzerdefinierte Suche ausführen

1. Klicken Sie auf " **Filter** ", um den Filterbereich zu öffnen.
2. Klicken Sie auf **Benutzerdefinierte Suche**.
3. Verwenden Sie die Dropdown-Liste Filter auswählen, um einen Filter auszuwählen.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen ", um den Filter zur benutzerdefinierten Suche hinzuzufügen.
5. Geben Sie für jeden Filter die entsprechenden Suchkriterien ein.
6. Klicken Sie auf **Suchen**. Der Filterbereich wird geschlossen, wenn Sie die Suche ausführen.

Die Suchkriterien werden beibehalten, bis Sie die Seite verlassen. Wenn Sie die Suchkriterien ändern möchten, klicken Sie auf " **Filter** ", um den Filterbereich zu öffnen und die Kriterien zu ändern.

Konfigurieren von Datumsfeldern

Es gibt zwei Möglichkeiten, Anforderungen nach Datum zu filtern: Datumsbereich und Bestimmte Datumsangaben. Datumsfelder sind standardmäßig auf Datumsbereich eingestellt. Mit der Option "Datumsbereich" werden Anforderungen nach einer Dropdown-Liste mit festgelegten Bereichen relativ zum heutigen Datum gefiltert. Die Option "Spezifische Datumsbereiche" enthält zwei Datumsfelder, mit denen Sie Anforderungen in Bezug auf bestimmte Daten filtern können. Geben Sie in den Feldern "Bestimmte Datumsangaben" das Startdatum, das Enddatum oder beide Daten ein, um Datumsbereichsparameter festzulegen.

Wählen Sie zum Filtern nach Datumsbereich eine Bereichsoption aus der Dropdown-Liste aus.

Um nach bestimmten Daten zu filtern, geben Sie ein Datum in eines oder beide der folgenden Felder ein:

- Geben Sie in das linke Feld ein Datum ein, um nach dem Startdatum zu filtern, wodurch die Anforderungen nach dem eingegebenen Datum oder nach dem eingegebenen Datum gefiltert werden
- Geben Sie im rechten Feld ein Datum ein, um nach dem Enddatum zu filtern, wodurch Anforderungen nach Datum am oder vor dem eingegebenen Datum gefiltert werden.
- Geben Sie in beiden Feldern Daten ein, um Anforderungen an einem oder zwischen den eingegebenen Daten zurückzugeben

Suchkriterien

In der folgenden Tabelle sind alle Suchkriterien aufgeführt, die für die einfache und erweiterte Suche verfügbar sind.

Feld	Beschreibung
Anforderungstyp hat	Der Anforderungstyp, den der Agent aus der Dropdown-Liste "Neue Anforderung" ausgewählt hat. Beim Erstellen der Anforderung aufführen.
Untertyp	Für Ausnahmetyp oder Urlaubstyp. Die Option, die der Agent bei der Erstellung der Anforderung aus der Dropdown-Liste "Typ" ausgewählt hat.
Team	Das Team, zu dem der Agent gehört, der die Anforderung erstellt hat.
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlange, zu der der Agent gehört, der die Anforderung erstellt hat.
Kompetenzzuordnung	Die Kompetenzzuordnung, zu der der Agent gehört, der die Anforderung erstellt hat.
Agent	Der Agent, der die Anforderung in Ihrem Posteingang gesendet hat, oder der Agent, der die Anforderung in Ihrem Postausgang erhalten hat.
Agent – Rang	Der Rang des Agenten, der die Anforderung erstellt hat.

Agent – Startdatum	Das Datum, an dem der Agent gestartet hat.

Feld	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status der Anforderung.
Einreichungsdatum	Das Datum, an dem der Agent die Anforderung eingereicht hat.
Planungsdatum	Das Datum, das der Agent für die Ausführung der angeforderten Aktion ausgewählt hat.

Genehmigen oder Ablehnen von Anforderungen

Anforderungen, die Ihre Genehmigung erfordern, werden in Ihrer Aufgabenliste angezeigt. Nachdem Sie eine Anforderung genehmigt oder abgelehnt haben, wird diese aus Ihrer Aufgabenliste entfernt. Alle Anforderungen, die Sie erhalten haben, werden in Ihrer Gesamtliste archiviert.

Weitere Informationen zum Genehmigen von Anforderungen finden Sie unter Informationen zum automatischen Ändern von Anforderungen.

Ausnahmenanforderungen

Im Dialogfeld "Ausnahmenanforderung genehmigen" können Sie eine Ausnahmenanforderung eines Agenten genehmigen oder ablehnen.

Ausnahmenanforderungen genehmigen oder verweigern

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Wenn Sie die Anforderung genehmigen, wählen Sie die geeignete Zeitplanausnahme aus der Dropdown-Liste aus. Dies wird im Zeitplan angezeigt. Klicken Sie auf **"Kommentar** lesen", um der Ausnahmenanforderung beigefügte Kommentare anzuzeigen. Sie können bei Bedarf auch einen Kommentar eingeben.

   HINWEIS Das Symbol "Kommentar lesen" ist rot, wenn dem Antrag mindestens ein Kommentar beigefügt ist.

3. Klicken Sie auf "Genehmigen" oder **"Ablehnen".**

HINWEIS Bei ganztägigen Anforderungen wird eine Ausnahme für alle bezahlten Aktivitäten in Schichten, die an diesem Tag beginnen (unabhängig davon, ob die Ausnahme bezahlt oder nicht bezahlt wird) in den Zeitplan aufgenommen. Alle unbezahlten Aktivitäten in diesen Schichten werden im Zeitplan durch eine nicht verfügbare Aktivität ersetzt. Wenn der Agent an diesem Tag keine Schicht hat, wird die Ausnahme dem Zeitplan des Agenten nicht hinzugefügt.
Bei Anträgen für einen Teiltag wird für den angeforderten Zeitraum eine Ausnahme für alle während dieses Zeitraums vorhandenen bezahlten Aktivitäten in den Zeitplan aufgenommen (unabhängig davon, ob die Ausnahme bezahlt oder nicht bezahlt wird). Alle sich überschneidenden unbezahlten Aktivitäten in diesen Schichten werden im Zeitplan durch eine nicht verfügbare Aktivität ersetzt. Wenn eine Ausnahme z. B. eine unbezahlte Mittagspause teilweise abdeckt, bleibt der Teil, der sich nicht überschneidet, eine Mittagspause. Der Teil, der sich mit der Ausnahme überschneidet, wird

durch "Nicht verfügbar" ersetzt. Wenn für den Agenten in diesem Zeitraum keine bezahlten Aktivitäten vorhanden sind, wird das Feld

Die Ausnahme wird dem Zeitplan des Agenten nicht hinzugefügt.
Ausnahmeanforderungen werden auf diese Weise behandelt, um sicherzustellen, dass die bezahlte Zeit für den Tag vor und nach dem Anwenden der Ausnahme gleich bleibt.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Ausnahmenanforderung genehmigen" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Von	Der Name des Agenten, der die Ausnahme anfordert.
Anfragen	Der Anforderungstyp.
Eingangsdatum	Uhrzeit und Datum des Eingangs der Anforderung.
Typ	Der Ausnahmetyp, der vom Agenten gewählt wurde.
Planungsdatum	Das Datum der Ausnahme.
Dauer	Die Dauer der Ausnahme.
Zeitplanausnahme Kontrollkästchen	Wählen Sie die Beschreibung für die Ausnahme aus, die im Zeitplan angezeigt wird, wenn das Ausnahme ist zulässig.

Urlaubsanträge

Im Dialogfeld "Urlaubsantrag genehmigen" können Sie den Urlaubsantrag eines Agenten genehmigen, teilweise genehmigen oder ablehnen. Sie können auch die Zurücknahme eines zuvor genehmigten Urlaubsantrags durch einen Agenten bestätigen.

HINWEIS Wenn sich ein Urlaubsantrag mit einem zuvor genehmigten Urlaubsantrag überschneidet, kann der Antrag nicht genehmigt werden.

Urlaubsanträge genehmigen, teilweise genehmigen oder ablehnen

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Wählen Sie die geeignete Servicewarteschlange aus der Dropdown-Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarten "Erster", "Zweiter" und "Dritter", um die Urlaubsanträge des Agenten in der Reihenfolge der Präferenz anzuzeigen. Sie können den beantragten Urlaub nur auf einer dieser Registerkarten genehmigen. Diese Registerkarte muss ausgewählt werden, wenn Sie die Anforderung genehmigen oder teilweise genehmigen.
4. Falls gewünscht, klicken Sie auf **"Stunden", um eine Zusammenfassung der gesamten, in Anspruch genommenen, genehmigten, ausstehenden und verbleibenden Urlaubsstunden des Agenten** anzuzeigen. Klicken Sie auf **"Kommentar** lesen", um dem Antrag beigefügte Kommentare anzuzeigen. Klicken Sie auf **Kommentar** schreiben, um einen Kommentar hinzuzufügen.

5. Standardmäßig ist jeder Tag in einer Anforderung in der Spalte Genehmigen ausgewählt. Wenn Sie einen Teil einer mehrtägigen Anforderung ablehnen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Tagen, die abgelehnt werden sollen.
6. Wählen Sie die geeignete Zeitplanausnahme aus der Dropdown-Liste aus. Dies wird im Zeitplan angezeigt.
7. Klicken Sie auf **"Auswahl genehmigen", um die Anforderung zu genehmigen oder teilweise zu genehmigen, oder auf "** Ablehnen ", um die Anforderung abzulehnen.

Bestätigen der Zurücknahme eines genehmigten Urlaubsantrags durch einen Agenten

1. Doppelklicken Sie auf den Antrag mit dem Status "Auszahlungsanforderung".
2. Klicken Sie auf **Auszahlung** bestätigen.

HINWEIS Wenn Sie den Auszahlungsantrag nicht bestätigen, hat der Agent weiterhin die genehmigte Freizeit und steht für diese Zeit nicht im Zeitplan. Wenn Sie die
Wird der Urlaubssaldo des Agenten aktualisiert (Urlaubszuweisungen für Servicewarteschlangen jedoch nicht), und der Agent wird wieder in den Zeitplan aufgenommen, jedoch ohne ihm zugewiesene Aktivitäten.
Sie müssen entweder einen Ad-hoc-Zeitplan ausführen oder dem Zeitplan des Agenten auf der Seite "Agentenzeitpläne" manuell Aktivitäten hinzufügen.

BEST PRACTICE Verwenden Sie "Zeitplanverlauf und Wiederherstellen", um den Zeitplan des Agenten vor der Genehmigung des Urlaubsantrags anzuzeigen (siehe Zeitplanänderung rückgängig machen). Sie können dies als
Ein Verweis auf das manuelle Hinzufügen von Aktivitäten zum Zeitplan des Agenten oder ggf. zum Wiederherstellen des Zeitplans aus einer früheren Version.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Urlaubsantrag genehmigen" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Von	Der Name des Agenten, der den Urlaub beantragt.
Anfragen	Der Anforderungstyp.
Einreichungsdatum Zeit	Uhrzeit und Datum der Einreichung der Anforderung durch den Agenten. Dies ist die gleiche Und das Datum, an dem Sie die Anforderung erhalten haben.
Servicewarteschlange	Wählen Sie die geeignete Servicewarteschlange aus der Dropdown-Liste aus. Dieser Service -Warteschlange wird verwendet, um die Prognosedifferenz zu ermitteln.
Registerkarten "Erster", "Zweiter", "Dritter" Urlaubsantrag angezeigt wird	Registerkarten, auf denen die erste, zweite und dritte Wahl für den Durch den Agenten.

Feld	Beschreibung
Typ	Der Typ des Urlaubsantrags.
Datum	Das Datum des beantragten Urlaubs.
Tag	Der Wochentag des beantragten Urlaubs.
Startzeit	Startzeit des beantragten Urlaubs.
Endzeit	Endzeit des beantragten Urlaubs.
Differenz Prognose (FTEs)	Die Differenz in FTEs zwischen der Anzahl der eingeplanten Agenten und der Die Anzahl der prognostizierten Agenten in der aktuellen Produktionsprognose für die ausgewählte Servicewarteschlange. Sie können mit dieser Zahl als Richtlinie ermitteln, ob die Abdeckung an diesem Tag ausreicht, um den Urlaubsantrag zu bewilligen. **HINWEIS** Dieses Feld erhält nur dann einen Wert, wenn eine Produktionsprognose generiert wurde.
Zuweisungsdifferenz (FTEs oder Stunden)	Die verfügbaren Urlaubszuweisungen für den angefragten Tag, entweder in Vollzeitäquivalenten (FTEs) oder in Stunden angezeigt. Das angezeigte Format hängt davon ab, ob der Administrator WFM für die Anzeige von FTEs oder Stunden konfiguriert hat (siehe Systemweite WFM-Einstellungen konfigurieren).
Billigen	Standardmäßig sind alle Kontrollkästchen aktiviert. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem beliebigen Tag einer mehrtägigen Anforderung, um Urlaub für diesen Tag zu verweigern.
Zeitplanausnahme	Wählen Sie die Beschreibung für die Ausnahme aus, die im Zeitplan angezeigt wird, wenn das Kontrollkästchen Ausnahme ist zulässig.

Tauschanfrage oder -angebot genehmigen

Im Dialogfeld "Tauschanfrage genehmigen" können Sie eine Tauschanfrage oder Angebotsanforderung analysieren und anschließend genehmigen oder ablehnen. Für Tauschanfragen und -angebote wird dasselbe Dialogfeld verwendet.

HINWEIS: Die vorhandenen Pausen und Mittagspausen in jedem Zeitplan, die Teil eines Tauschtages sind, werden innerhalb der Servicezeit durch die Hauptservicewarteschlange des Agenten ersetzt. Der Zeitplan wird mit bereichsbasierten, Allgemeine Arbeitsbedingungen, die eingerichtet wurden, um zu bestimmen, ob eine Mittagspause oder eine Pause zugewiesen wird. Wenn ein Tausch einen Zeitplan aufteilt, wird jedes Segment des geteilten Zeitplans einzeln mit vorhandenen Arbeitsbedingungen verglichen. Es ist wichtig, dass Agenten, die Zeitplanangebote für einen Teiltag oder einen Tausch einreichen, einem

Arbeitsbedingungsprofil zugeordnet werden, das eine Bedingung für die mögliche Schichtlänge nach

Das Angebot oder der Tausch wird angenommen. Wenn keine bereichsbasierte Arbeitsbedingung mit der Länge eines getauschten Zeitplans übereinstimmt, wird keine Pause oder Mittagspause zugewiesen.
Alle Ausnahmen werden dem empfangenden Agenten neu zugewiesen, und diese Ausnahmen werden nicht verschoben, um eine Pause oder Mittagspause zu ermöglichen.
Projekte werden dem empfangenden Agenten neu zugewiesen, auch wenn dadurch die minimale oder maximale Anzahl von Minuten verletzt wird, die ein Agent an einem Tag für das Projekt aufwenden kann. Die Projektzeit kann aufgeteilt oder gekürzt, aber nicht verschoben werden, um eine Mittagspause oder eine Pause unterzubringen.

Genehmigen oder Ablehnen von Tauschanfragen oder Angebotsanforderungen

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Analysieren Sie im Bereich "Agentenzeitpläne" die beiden Zeitpläne, um sicherzustellen, dass sie getauscht werden können. Klicken Sie bei jedem Popup-Fenster auf

Lesen Sie Kommentar , wenn die Tauschanfrage oder die Angebotsanforderung über Kommentare verfügt.

3. Klicken Sie auf "Genehmigen" oder **"Ablehnen".**

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Tauschanfrage genehmigen" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Von	Der Name des Agenten, der den Tausch angefordert hat.
Anfragen	Der übergeordnete Anforderungstyp (Tausch).
Typ	Der Typ der Tauschanfrage.
Einreichungsdatum Zeit	Uhrzeit und Datum der Einreichung der Anforderung durch den Agenten. Dies ist die gleiche Und das Datum, an dem Sie die Anforderung erhalten haben.
An	Der Name des anderen Agenten, der an dem Tausch beteiligt ist.
Von-Datum	Das erste geplante Datum für den Tausch.
Bis heute	Das zweite geplante Datum für den Tausch. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn unterschiedliche Tage getauscht werden sollen.
Von Agent – Zeitplan Folgendes anzeigen:	Der Zeitplan des Agenten, der den Tausch angefragt hat. Mithilfe der Bildlaufleisten können Sie Der gesamte Arbeitsplan des Agenten.
Name	Der Name des Agenten.
Datum	Das in der Tauschanfrage angegebene Datum.

Feld	Beschreibung
Bis Agent – Zeitplan	Der Zeitplan des Agenten, der dem Tausch zugestimmt hat.
Verfügbarkeit	Gibt an, ob der Zeitplan des "Von-Agenten" in den Zeitplan des "An-Agenten" passt. Servicewarteschlange	Gibt an, ob die beiden Agenten dieselbe Servicewarteschlange oder unterschiedene Servicewarteschlangen unterstützen. Teams	Gibt an, ob die beiden Agenten zum selben Team oder zu verschiedenen Teams gehören.
Überlappende Schichten	Gibt an, ob sich die Schichten der beiden Agenten überlappen.
Zeitzone	Gibt an, ob sich die beiden Agenten in derselben Zeitzone oder in unterschiedlichen Zeitzonen befinden.
Kompetenzzuordnung	Gibt an, ob die beiden Agenten derselben Kompetenzzuordnung angehören. Ausnahme	Gibt an, ob der Zeitplan eines Agenten eine Ausnahme enthält.

Beratungsanforderung genehmigen

Im Dialogfeld "Beratungsanforderung genehmigen" können Sie eine Beratungsanforderung analysieren und dann genehmigen oder ablehnen.

Genehmigen oder Ablehnen einer Beratungsanforderung

1. Doppelklicken Sie auf die Anfrage, um sie zu öffnen.
2. Prüfen Sie die Details der Beratungsanforderung. Klicken Sie auf **"Kommentare** lesen", wenn der Beratungsanforderung Kommentare beigefügt sind.
3. Klicken Sie auf "Genehmigen" oder **"Ablehnen".**

   Wenn Sie die Anforderung genehmigen, werden die Zeitpläne der beiden Agenten sofort mit der Beratungssitzung aktualisiert.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Beratungsanforderung genehmigen" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Von	Der Name des Agenten, der die Beratung angefordert hat.
Ausnahmetyp	Der Ausnahmetyp, der von dem anfordernden Agenten ausgewählt wird. An	Der Name des Agenten, der die Beratungsanforderung akzeptiert hat.

Feld	Beschreibung
Beratungsdatum	Das Datum der Beratungssitzung.
Anfragen	Der Anforderungstyp.
Startzeit	Die Startzeit der Beratungssitzung.
Einreichungsdatum Zeit	Uhrzeit und Datum der Einreichung der Anforderung durch den Agenten. Dies ist die gleiche Und das Datum, an dem Sie die Anforderung erhalten haben.
Endzeit	Die Endzeit der Beratungssitzung.
Zeitplanausnahme	Die Ausnahme, die in den Zeitplänen der Agenten angezeigt wird.
Beide Agenten in Service	Ja oder nein. Gibt an, ob sowohl der anfordernde als auch der akzeptierende Agent Während des vorgeschlagenen Betreuungszeitraums.

Automatisieren der Bearbeitung von Agentenanfragen

Workflows bieten eine Möglichkeit, die Bearbeitung von Agentenanforderungen zu automatisieren. Sie können Workflows so konfigurieren, dass Anforderungen automatisch genehmigt oder abgelehnt werden oder dass eine manuelle Bearbeitung von Zeitplanänderungen erzwungen wird. Workflows werden durch verschiedene Arten von Agentenanforderungen (sogenannte "Ereignisse") ausgelöst. Sie können für jeden Ereignistyp separate Workflows erstellen.

Workflows werden aus einer Standardregel und Regeln erstellt, die Sie angeben. Jeder Workflow verfügt über einen Satz von Regeln, und jede Regel verfügt über eine Liste von Bedingungen. Wenn die Bedingungen einer Regel erfüllt sind, wird die für diese Regel konfigurierte Aktion ausgeführt, und nachfolgende Regeln werden nicht ausgewertet. Regeln werden in der Reihenfolge ausgewertet, in der sie in der Tabelle "Regeln" angezeigt werden. Wenn das Ereignis keine der konfigurierten Regeln erfüllt, wird die Standardregel angewendet.

Standardmäßig werden Workflows global angewendet. Sie können jedoch Bedingungen hinzufügen, die verhindern, dass eine Regel global angewendet wird.

> **BEISPIEL** : Eine Regel zur automatischen Genehmigung einer Beratungsanforderung weist eine Bedingung auf, die sie auf eine einzelne Servicewarteschlange statt auf das gesamte Contact Center beschränkt.

Sie müssen über die Berechtigung "WFM Workflows verwalten" verfügen, um auf diese Seite zugreifen zu können. Da Workflows global sind, gewährt Ihnen die Berechtigung "WFM Workflows verwalten" die Unternehmensansicht nur für diese Seite.

Wenn Ihnen die Unternehmensansicht noch nicht zugewiesen ist, erhalten Sie mit der Berechtigung "WFM Workflows verwalten" die Unternehmensansicht nur für diese Seite.

Erstellen eines Workflows

1. Wählen Sie den Anforderungstyp, den Sie automatisieren möchten, aus der Dropdown-Liste "Ereignis **"** aus.
2. (Nur Zeitplanbearbeitungsanfragen) Weisen Sie Benutzer zu, für die der Workflow gilt, indem Sie ihre Namen aus der Spalte "Verfügbar" auswählen und in die Spalte "Zugewiesen" verschieben.
3. Klicken Sie unter der Tabelle "Regeln" auf " **Hinzufügen** ".
4. Geben Sie im Feld "Regelname" einen Namen für die Regel ein.
5. (Optional) Wenn Sie nicht möchten, dass die Regel sofort aktiv wird, deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Aktivieren** . Andernfalls lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert.
6. Legen Sie die Bedingungen für die Regel im Abschnitt Bedingungen fest. Weitere Informationen zu Bedingungen finden Sie unter Erstellen von Regelbedingungen.
7. Wählen Sie die Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn alle Bedingungen erfüllt sind, aus der **Dropdown-Liste "Aktion** " aus.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Beispiel für einen Arbeitsablauf

Sie möchten einen Workflow für Ausnahmeanforderungen einrichten. Es soll zwei Regeln geben: eine für die Genehmigung der Anforderung und eine für die Ablehnung der Anfrage.

Regel genehmigen

In diesem Beispiel muss eine Ausnahmenanforderung zwei Bedingungen erfüllen, damit sie automatisch genehmigt wird: Der Anforderer muss die E-Mail-Servicewarteschlange unterstützen und mindestens 90 Tage für das Unternehmen gearbeitet haben.

Die Bedingungen für die Genehmigungsregel sehen wie in der folgenden Tabelle aus. Alle Bedingungen erfüllen.

Variable	Operator	Wert
Servicewarteschlange	Ist gleich	E-Mail
Tage seit dem Arbeitsbeginn des Agenten im Unternehmen	Größer oder gleich	90

Wählen Sie für diese Regel in der Dropdown-Liste "Aktion" die Option **"Genehmigen** " aus.

Regel verweigern

Damit eine Ausnahmeanforderung automatisch abgelehnt wird, muss der Antragsteller eine der beiden folgenden Bedingungen erfüllen: Der Agent ist nicht eingeplant und berechtigt für Aktivitäten oder der Agent ist seit weniger als 90 Tagen beim Unternehmen beschäftigt.

Die Bedingungen für die Verweigerungsregel sehen wie in der folgenden Tabelle aus. Eine beliebige Bedingung erfüllen.

Variable	Operator	Wert
Agent ist geplant und berechtigt für Aktivitäten	Ist gleich	Falsch
Tage seit dem Arbeitsbeginn des Agenten im Unternehmen	Kleiner als	90

Wählen Sie für diese Regel in der Dropdown-Liste "Aktion" die Option "Verweigern **" aus** .

Standardregel

Die Standardregel wird ausgeführt, wenn alle anderen Regeln nicht erfüllt werden. Daher sind damit keine Bedingungen verbunden. Die Standardregel ist in jedem Workflow-Ereignis vorhanden und steht immer an letzter Stelle in der Tabelle Regeln. In diesem Beispiel ist **die Aktion, die ausgeführt wird, wenn keine der anderen Regeln erfüllt ist, manuelle Behandlung**.

Automatische Ablehnung und manuelle Bearbeitung

Eine automatische Ablehnung und manuelle Behandlung erfolgt, wenn die folgenden Triggerbedingungen erfüllt sind, unabhängig davon, ob Workflowregeln konfiguriert sind.

Automatische Ablehnung

Die folgenden Bedingungen lösen die automatische Ablehnung einer Anforderung aus.

Anforderungstyp	Bedingungen auslösen
Ausnahme	▪ Der Agent ist nicht aktiv. ▪ Der Agent ist zum Zeitpunkt der Anforderung nicht beschäftigt.
Mentoring	▪ Einer der beiden Agenten ist nicht aktiv. ▪ Keiner der beiden Agenten ist angestellt. ▪ Die Anforderung bezieht sich auf ein Zeitplandatum, das in der Vergangenheit oder im aktuellen Datum liegt.
Zeitplanbearbeitung	▪ Der Agent ist nicht aktiv.

Anforderungstyp	Bedingungen auslösen
	▪ Der Agent ist während der bearbeiteten Daten nicht beschäftigt.
Zeitplanangebot	▪ Einer der beiden Agenten ist nicht aktiv. ▪ Keiner der Agenten ist zum Zeitpunkt der Anforderung beschäftigt. ▪ Die Anforderung bezieht sich auf ein Zeitplandatum, das in der Vergangenheit oder im aktuellen Datum liegt. ▪ Das Ablaufdatum der Anforderung liegt in der Vergangenheit oder im aktuellen Datum. ▪ Das gewünschte Datum der Anforderung liegt in der Vergangenheit oder im aktuellen Datum. ▪ Der empfangende Agent verfügt in dem Zeitraum, in dem die kopierten geplanten Aktivitäten platziert werden, bereits über andere geplante Aktivitäten als "Verfügbar"/"Nicht verfügbar". ▪ Der anbietende Agent hat am Planungsdatum keine Aktivitäten geplant.
Zeitplantausch	▪ Einer der beiden Agenten ist nicht aktiv. ▪ Keiner der Agenten ist zum Zeitpunkt der Anforderung beschäftigt. ▪ Die Anforderung bezieht sich auf ein Zeitplandatum, das in der Vergangenheit oder im aktuellen Datum liegt. ▪ Das Ablaufdatum der Anforderung liegt in der Vergangenheit oder im aktuellen Datum. ▪ Das gewünschte Datum der Anforderung liegt in der Vergangenheit oder im aktuellen Datum. ▪ Der Agent hat in dem Zeitraum, in dem die kopierten geplanten Aktivitäten abgelegt werden, andere geplante Aktivitäten als "Verfügbar"/"Nicht verfügbar", wenn diese nicht getauscht werden. ▪ Der anbietende Agent hat am Planungsdatum keine geplanten Aktivitäten, oder der empfangende Agent hat am gewünschten Datum keine geplanten Aktivitäten.
Auszeit	▪ Der Agent ist nicht aktiv. ▪ Der Agent ist zum Zeitpunkt der Anforderung nicht beschäftigt. ▪ Dem Agenten ist keine Hauptservicewarteschlange zugewiesen. ▪ Die verbleibenden Urlaubszuweisungen für die Hauptservicewarteschlange des Agenten reichen für den beantragten Urlaub nicht aus.

Anforderungstyp	Bedingungen auslösen
	▪ Der in den allgemeinen Einstellungen konfigurierte Standardwert FTE pro Tag ist nicht positiv. ▪ Dem Agenten ist kein FTE Profil zugeordnet. ▪ Das Anforderungsdatum liegt in der Vergangenheit, auch wenn das Anforderungsdatum das aktuelle Datum ist, die Uhrzeit aber in der Vergangenheit liegt. ▪ Die Anforderung hat einen überlappenden Datums- und Uhrzeitbereich. ▪ Die Start- und Endzeit der Anforderung sind identisch.

Automatisches manuelles Handling

Die folgenden Bedingungen lösen die automatische manuelle Bearbeitung einer Anforderung aus.

Anforderungstyp	Bedingungen auslösen
Ausnahme	▪ Der Antrag wäre genehmigt worden, aber die Workflow-Ausnahme für den Ausnahmetyp des Antrags ist inaktiv. ▪ Die Anforderung wäre genehmigt worden, aber für den Ausnahmetyp der Anforderung wurde keine Workflow-Ausnahme angegeben. ▪ Die Anforderung wäre genehmigt worden, aber der Agent verfügt über keine verfügbaren Schichtzeiträume innerhalb des Datums-/Uhrzeitbereichs der Anforderung.
Mentoring	▪ Der Antrag wäre genehmigt worden, aber die Workflow-Ausnahme für den Ausnahmetyp des Antrags ist inaktiv. ▪ Die Anforderung wäre genehmigt worden, aber für den Ausnahmetyp der Anforderung wurde keine Workflow-Ausnahme angegeben. ▪ Die Anforderung wäre genehmigt worden, aber es gibt keine Zeiträume innerhalb des Datums-/Uhrzeitbereichs der Anforderung, in denen beide Agenten Arbeitsschichtzeiträume verfügbar haben.
Zeitplanbearbeitung	Die Anforderung wäre genehmigt worden, aber der Agent verfügt nicht über Verfügbare Schichtzeiträume am Datum der Zeitplanbearbeitung.
Zeitplanangebot	Keine

Anforderungstyp	Bedingungen auslösen
Zeitplantausch	Keine
Auszeit	▪ Der Antrag wäre genehmigt worden, aber die Workflow-Ausnahme für den angegebenen Urlaubstyp ist inaktiv, ist dem angegebenen Urlaubstyp nicht mehr zugeordnet oder keine dem angegebenen Urlaubstyp zugeordnete Ausnahme ist eine Workflow-Ausnahme. ▪ Die Anforderung wäre genehmigt worden, aber der Agent verfügt über keine verfügbaren Schichtzeiträume innerhalb des Datums-/Uhrzeitbereichs der Anforderung.

Feldbeschreibungen

Die Felder auf der Seite "Workflows" werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Ereignis	Das Ereignis, dessen Workflow Sie bearbeiten möchten.
Benutzer zuweisen (nur Zeitplanbearbeitungsanforderungen)	Die Benutzer, für die der Workflow "Zeitplanbearbeitung" gilt. Mit Arbeitsabläufen für die Zeitplanbearbeitung können Administratoren oder Analysten WFM Administrator oder Analysten daran hindern, dass Supervisoren oder Junior-Planer die Zeitpläne von Agenten bearbeiten.
Tabelle "Regeln"	Die Tabelle "Regeln" enthält alle Regeln, die für das ausgewählte Ereignis konfiguriert wurden. Ändern Sie die Reihenfolge der Regeln innerhalb der Liste mithilfe des Aufwärts- und Abwärtspfeils. Die Standardregel steht in der Liste immer an letzter Stelle und kann nicht verschoben oder gelöscht werden. Sie können Regeln hinzufügen, kopieren oder löschen, indem Sie die Schaltflächen unterhalb der Tabelle verwenden.
Regelname	Der eindeutige Name der Regel. Dieser Name wird dem Kommentarabschnitt einer Anforderung hinzugefügt, wenn die Anforderung vom Workflow erfolgreich verarbeitet wurde.
Diese Regel aktivieren	Mit diesem Kontrollkästchen wird die Regel aktiviert. Standardmäßig ist eine Regel aktiviert. Es wird Nicht ausgewertet werden, wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist.
Bedingungen	In diesem Abschnitt wird die Liste der Bedingungen für die Regel erstellt. Bedingungen können bis zu fünf Ebenen tief verschachtelt werden. Klicken Sie auf **Bedingung** hinzufügen, um eine weitere Zeile hinzuzufügen. Klicken Sie auf die Schaltfläche x (x), um die Zeile mit

der aktuellen Bedingung zu löschen. Klicken Sie auf "**Abhängigen Satz** hinzufügen", um eine Unterbedingungsgruppe hinzuzufügen.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Erstellen von Regelbedingungen .
Aktion	Die Aktion, die durchgeführt werden soll, wenn die Bedingungen der Regel erfüllt werden. ▪ Genehmigen: Die Anforderung wird genehmigt. ▪ Verweigern: Die Anforderung wird abgelehnt. ▪ Manuelle Bearbeitung – Die Anforderung muss von einem Supervisor genehmigt oder abgelehnt werden. ▪ Warteliste: Die Anforderung wurde weder genehmigt noch abgelehnt, sondern befindet sich in einem Warteschleifenmuster. WFM wertet die Anforderung weiterhin täglich aus, bis sich eine andere Regel auf die Anforderung auswirkt oder die Anforderung manuell bearbeitet wird.

Bedingungen für die Bauregel

Im Abschnitt "Bedingungen" können Sie Regelbedingungen erstellen, die ein Ereignis erfüllen muss, damit eine Regel als wahr ausgewertet wird. Bedingungen sind Mengen von UND-Anweisungen und ODER-Anweisungen.

> **HINWEIS** Es ist möglich, Regeln und Bedingungen zu erstellen, die nicht funktionieren können oder bei denen spätere Regeln nie ausgewertet werden. Webex WFO überprüft die Regeln und Bedingungen, die Sie erstellen, nicht. Überprüfen Sie sorgfältig die
> Logik Ihrer Regeln und Bedingungen, um sicherzustellen, dass sie das tun, was Sie von ihnen erwarten.

Jede Ebene eines Bedingungssatzes ist eine UND-Anweisung ("Übereinstimmung **mit allen** der folgenden Bedingungen") oder eine

OR-Anweisung ("entspricht **einer** der folgenden Bedingungen"). Im Allgemeinen wechseln Sie AND- und OR-Anweisungen, wenn Bedingungen geschachtelt werden. Wenn die primäre Anweisung für den Bedingungssatz eine AND-Anweisung ist, macht es keinen Unterschied, eine andere AND-Anweisung direkt darunter zu verschachteln, obwohl Sie dies möglicherweise tun möchten, um einige Bedingungsanweisungen, die sich in irgendeiner Weise aufeinander beziehen, visuell zu gruppieren.

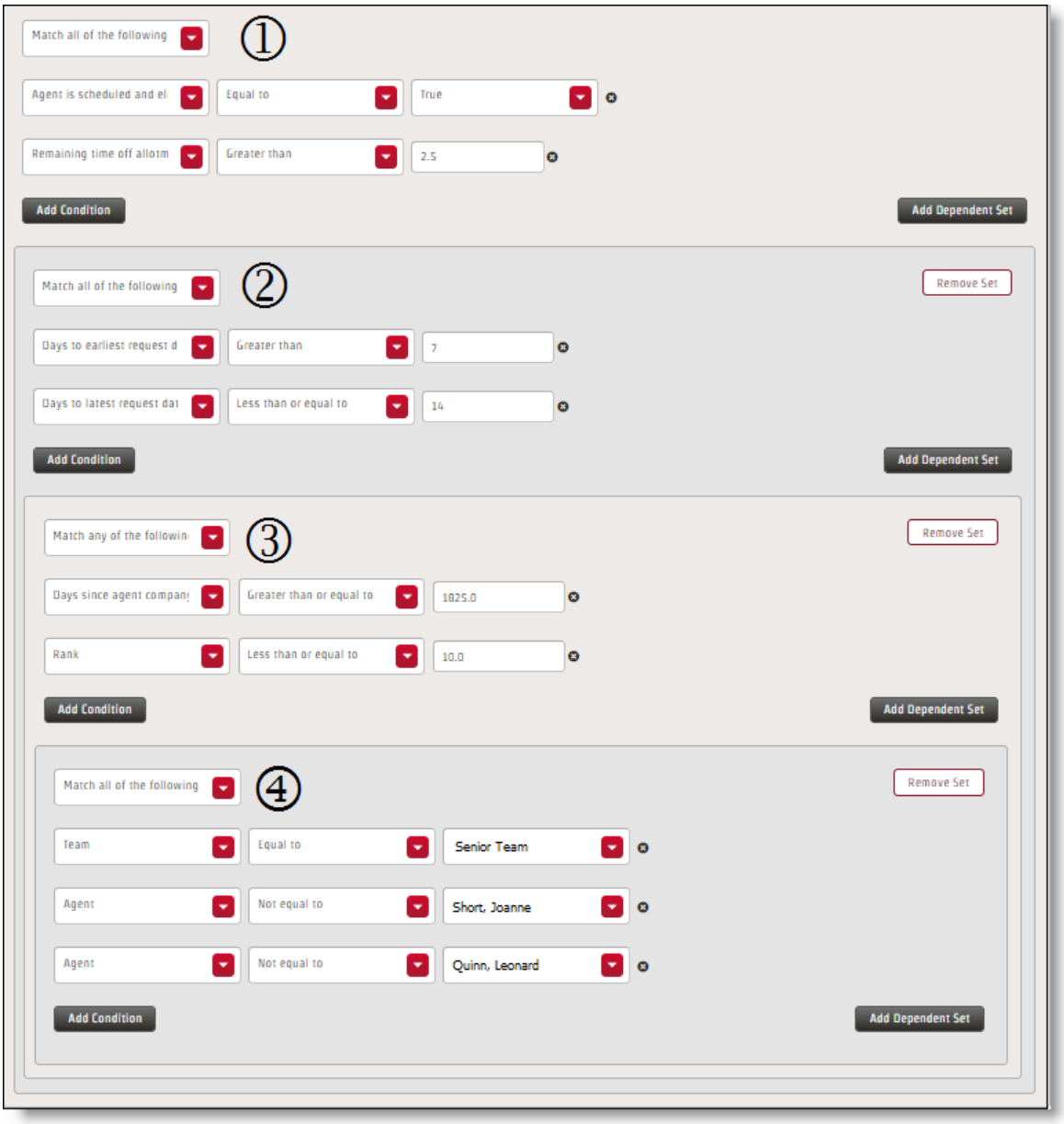
Jede Bedingungszeile besteht aus drei Komponenten: der Variablen, dem Operator und dem Wert (einige Variablen haben eine vierte Komponente: Prozentsatz). Die Operatoren und Typen der Werte hängen von der ausgewählten Variablen ab. Folgende Steuerelemente werden für Bedingungen verwendet:

- Neue Bedingung – Fügt eine neue Bedingungszeile auf derselben Ebene wie die aktuelle Zeile hinzu
- X – Löscht die Zeile
- Abhängigen Satz hinzufügen: Fügt eine neue UND- oder ODER-Anweisung hinzu.

- Satz entfernen: Entfernt den abhängigen Satz aus der Bedingung

> **HINWEIS** Die erste Bedingungszeile kann nicht gelöscht werden. Eine Regel muss mindestens eine Bedingungszeile enthalten.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für einen Bedingungssatz. Die Callout-Nummern werden im Folgenden erläutert.



Beschriftung	Beschreibung
1	Diese UND-Bedingungsgruppe ist die übergeordnete Bedingungsgruppe. Jede Bedingungsanweisung auf dieser Ebene muss erfüllt sein, damit die Regel wahr ist.

Beschriftung	Beschreibung
2	Diese UND-Bedingungsgruppe definiert den Zeitraum, innerhalb dessen die angeforderten Termine auftreten. Die Anfrage muss für einen Zeitraum zwischen 7 und 14 Tagen ab dem aktuellen Datum gestellt werden. Die Bedingungen in dieser AND-Anweisung hätten auf der ersten Ebene platziert werden können. Sie werden gruppiert, um einen visuellen Hinweis darauf zu geben, dass sie verwandt sind.
3	Diese OR-Bedingungsgruppe definiert die Agenten, deren Anforderungen berücksichtigt werden. ▪ Der Agent muss mindestens 1.825 Tage beschäftigt gewesen sein. ▪ Der Agent muss einen Rang kleiner oder gleich 10 haben. ▪ Die Bedingungsgruppe in Callout vier muss als wahr ausgewertet werden.
4	Diese UND-Bedingungsgruppe ist eine Unterbedingung der Gruppe in Callout drei. Es definiert die Agenten, deren Anforderung automatisch genehmigt wird. Der Agent muss dem Senior-Team angehören, aber Joanne Short und Leonard Quinn sind aus administrativen Gründen ausgeschlossen.

Variablen

In der folgenden Tabelle sind die Variablen definiert, die in einer Bedingungsanweisung verwendet werden können. Nicht jede Variable ist für jedes Ereignis verfügbar.

Variable	Beschreibung
Agent	Die ID des Agenten (der Agentenname wird angezeigt). Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, wird die Anfrage mit beiden Agenten verglichen. Wenn der Operator "Gleich" lautet, wird die Bedingung als "Wahr" ausgewertet, wenn eine der Agenten-IDs gleich dem Wert ist. Wenn der Operator Ungleich ist, wird die Bedingung als wahr ausgewertet, wenn beide Agenten-IDs nicht gleich dem Wert sind.
Agent ist geplant und berechtigt für Aktivitäten	Gibt an, ob der Agent Aktivitäten für die Datums- und Uhrzeitbereiche in der Anforderung geplant hat. Es wird davon ausgegangen, dass ein Agent für ein Datum (und einen bestimmten Zeitraum) Aktivitäten geplant hat, wenn der Agent für etwas anderes als "Nicht verfügbar" für das Datum (und innerhalb des Zeitraums, sofern zutreffend) eingeplant ist. Wenn der Agent nur einen Teil des Zeitbereichs der Anforderung eingeplant hat, wird sie dennoch als wahr betrachtet.

Variable	Beschreibu
	Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, wird die Variable mit beiden Agenten verglichen. Die Variable ist true, wenn beide Agenten Zeitpläne für alle Daten in der Anforderung haben. Für die folgenden spezifischen Arten von Anforderungen ist die Variable true, wenn die aufgeführten Kriterien erfüllt sind. ▪ Urlaubsanträge – Der Agent wird für alle Daten oder Zeitbereiche in der Urlaubsauswahl eingeplant. ▪ Arbeitsplanangebots-/Arbeitsplantauschanforderungen: Beide Agenten werden für alle Aktivitäten außer "Verfügbar"/"Nicht verfügbar" eingeplant. ▪ Arbeitsplanangebotsanforderungen: Die Prüfung für den anfordernden Agenten bezieht sich auf das Arbeitsplandatum. Diese Prüfung wird für den antwortenden Agenten nicht durchgeführt. ▪ Arbeitsplantauschanforderungen: Die Prüfung für den anfordernden Agenten bezieht sich auf das Planungsdatum und die Prüfung für den antwortenden Agenten auf das gewünschte Datum. ▪ Beratungsanforderungen – Beide Agenten müssen über geplante Aktivitäten für dieselben Zeiträume im Zeitraum verfügen.
Liegt unter den minimalen Tagen pro Woche	Die Schicht des Agenten liegt unter dem durch die Bedingung "minimale/maximale Stunden" festgelegten Mindestwert für Tage pro Woche.
Liegt unter den minimalen Stunden pro Tag	Die Schicht des Agenten liegt unter der minimalen Anzahl an Stunden pro Tag, die durch die Bedingung für minimale/maximale Stunden festgelegt ist.
Liegt unter den minimalen Stunden pro Woche	Die Schicht des Agenten liegt unter dem durch die Bedingung für minimale/maximale Stunden festgelegten Mindeststundensatz pro Woche.
Tage seit dem Arbeitsbeginn des Agenten im Unternehmen	Die Anzahl der Tage zwischen dem Startdatum des Agenten im Unternehmen und dem Datum der Anforderungsbewertung. Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, wird sie mit beiden Agenten verglichen. Beide Agents müssen als wahr ausgewertet werden, damit die Bedingung als wahr bewertet wird. Format: Zahl bis zu fünf Ziffern (darf nicht negativ sein).

Variable	Beschreibu
Tage seit der Abteilung des Agenten	Die Anzahl der Tage zwischen dem Startdatum des Agenten in der Abteilung und dem

Variable	Beschreibu
Startdatum	Fordern Sie ein Evaluierungsdatum an. Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, wird sie mit beiden Agenten verglichen. Beide Agents müssen als wahr ausgewertet werden, damit die Bedingung als wahr bewertet wird. Format: Zahl bis zu fünf Ziffern (darf nicht negativ sein).
Tage bis zum frühesten Anforderungsdatum im	Die Anzahl der Tage zwischen dem aktuellen Datum und dem frühesten Datum bitten. Das aktuelle Datum ist das Datum, an dem die Anforderung vom Workflow ausgewertet wird. Format: Zahl bis zu fünf Ziffern, positiv oder negativ.
Tage bis zum spätesten Anforderungsdatum in der Anforderung.	Die Anzahl der Tage zwischen dem aktuellen Datum und dem spätesten Datum Das aktuelle Datum ist das Datum, an dem die Anforderung vom Workflow ausgewertet wird. Format: Zahl bis zu fünf Ziffern, positiv oder negativ.
Tage bis zum Anforderungsdatum aktuelle	Die Anzahl der Tage zwischen dem aktuellen Datum und dem Anforderungsdatum. Die Datum ist das Datum, an dem die Anforderung vom Workflow ausgewertet wird. Format: Zahl bis zu fünf Ziffern, positiv oder negativ.
Übersteigt maximale Tage pro Woche	Die Schicht des Agenten überschreitet die maximale Anzahl von Tagen pro Woche, die durch die Bedingung für minimale/maximale Stunden festgelegt ist.
Übersteigt maximale Stunden pro Tag	Die Schicht des Agenten überschreitet die maximalen Stunden pro Tag, die durch die Bedingung für minimale/maximale Stunden festgelegt sind.
Übersteigt maximale Stunden pro Woche	Die Schicht des Agenten überschreitet die maximale Anzahl an Stunden pro Woche, die durch die Bedingung für minimale/maximale Stunden festgelegt ist.
Ausnahme (geplant)	Die ausgewählte Ausnahme befindet sich im Zeitplan des Agenten. Dieses Kriterium gilt für Sowohl geplante als auch zugewiesene Ausnahmen, die sich mit dem angeforderten Urlaubstag oder der angeforderten Freizeit überschneiden (bei einem teilweisen Tag). **HINWEIS** Ein Urlaubs-Workflow, bei dem eine Ausnahme als die Kriterien verwendet werden, funktioniert nicht für eine Schicht über Mitternacht hinaus und wird zugewiesen

Ausnahmen (noch kein Zeitplan). Verwenden Sie in solchen Situationen manuell

Variable	Beschreibu

Variable	Beschreibu
	Handhabung.
Ausnahmetyp	Der in der Agentenanforderung ausgewählte Ausnahmetyp.
Differenz zwischen verfügbaren und angeforderten Stunden	Die verfügbaren Stunden basieren auf dem Feld "verbleibende Stunden" im Urlaubsantrag. Der Wert kann ein Dezimalwert sein. Wenn die HRMS-Integration nicht aktiviert ist, wird die Anzahl der verfügbaren Stunden zu dem Zeitpunkt berechnet, zu dem die Anforderung vom Workflow für das Urlaubsjahr verarbeitet wird, in das das Anforderungsdatum fällt. Wenn die HRMS-Integration aktiviert ist, basiert die Anzahl der verfügbaren Stunden auf den zuletzt importierten Daten aus dem HRMS und ist an kein Urlaubsjahr gebunden. Dieser Wert wird nicht für andere Urlaubsanträge angepasst, die seit dem letzten HRMS-Import/-Export eingegeben wurden. **HINWEIS** Wenn für das Urlaubsdatum der ganze Tag angegeben ist, entspricht der verwendete Tag den minimalen Stunden pro Woche für die FTE dem Agenten zugeordnetes Profil, geteilt durch fünf. Wenn dem Agenten kein FTE Profil zugewiesen wurde, ist die Bedingung (und Workflow-Regel) nicht anwendbar. Beachten Sie: Wenn die minimalen Stunden pro Woche im FTE Profil Null sind, sind die Urlaubsstunden für das gesamte Urlaubsdatum ebenfalls Null. Format: Zahl bis zu 10 Ziffern mit einer Dezimalstelle, positiv oder negativ.
Differenz zwischen geplanten und prognostizierten Agenten	Die Anzahl der eingeplanten Agenten abzüglich der prognostizierten Anzahl von Agenten (schlimmster Fall für alle Servicewarteschlangen, die den Agenten zugeordnet sind) für alle Datums- und Uhrzeitbereiche in der Anforderung. Für jede Servicewarteschlange, die dem Agenten über die Kompetenzzuordnung zugeordnet ist, und für jede Mitgliederservicewarteschlange von Multikompetenzgruppen, die dem Agenten zugeordnet sind, überprüft der Workflow alle fünf Minuten innerhalb des Datums- und Zeitbereichs der Anforderung, um die Differenz zwischen geplanten und prognostizierten Agenten zu ermitteln. Wenn in der Anforderung der ganze Tag markiert ist, werden alle verfügbaren Zeiträume des Agenten an diesem Datum geprüft. Die

geplanten Agenten werden nicht für die Schrumpfung angepasst. Wenn

mindestens der angegebene Prozentsatz von Periodenkalt Bedingung erfüllt, wird die Bedingung als wahr ausgewertet.

Variable	Beschreibu

Variable	Beschreibu
	Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, müssen beide Agents als wahr ausgewertet werden, damit die Bedingung als wahr ausgewertet wird. Bei Freizeitanforderungen müssen alle Daten in der angegebenen Auswahl als wahr ausgewertet werden. Für alle Servicewarteschlangen der Agenten muss eine Prognose für die Daten vorhanden sein, und die Agenten müssen über geplante Aktivitäten für alle Datums- und Uhrzeitbereiche in der Anforderung verfügen. Diese Variable verfügt über zwei Wertfelder, eines, das eine Dezimalzahl akzeptiert, und eines, das einen Prozentsatz akzeptiert. Das Dezimalfeld enthält den Lückenwert. Das Prozentfeld enthält den Prozentsatz der Fünf-Minuten-Intervalle in den Datums- und Uhrzeitbereichen der Anforderung, die die Bedingung erfüllen müssen. Format: Zahl bis zu 10 Ziffern mit einer Dezimalstelle, positiv oder negativ.
Differenz zwischen geplanten Agenten mit Schrumpfung und prognostizierten Agenten	Die Anzahl der eingeplanten Agenten abzüglich der prognostizierten Anzahl von Agenten (ungünstigsten Fall für alle Servicewarteschlangen, die den Agenten zugeordnet sind), bereinigt um die Schrumpfung für alle Datums- und Zeitbereiche in der Anforderung. Die Schrumpfung, die auf die prognostizierte Anzahl an Agenten angewendet wird, wird auf der Grundlage der Schrumpfungskategorien und -szenarien berechnet, die in der Prognoseanforderung für die Servicewarteschlange ausgewählt wurden. Für jede Servicewarteschlange, die dem Agenten über die Kompetenzzuordnung zugeordnet ist, und für jede Mitgliederservicewarteschlange von Multikompetenzgruppen, die dem Agenten zugeordnet sind, überprüft der Workflow alle fünf Minuten innerhalb des Datums- und Zeitbereichs der Anforderung, um die Differenz zwischen geplanten und prognostizierten Agenten zu ermitteln. Wenn in der Anforderung der ganze Tag markiert ist, werden alle verfügbaren Zeiträume des Agenten an diesem Datum geprüft. Die geplanten Agenten werden nicht für die Schrumpfung angepasst. Wenn mindestens der angegebene Prozentsatz von Perioden die Bedingung erfüllt, wird die Bedingung als wahr ausgewertet. Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, müssen beide

Agents als wahr ausgewertet werden, damit die Bedingung als wahr ausgewertet wird.

Bei Freizeitanträgen müssen alle Daten in der angegebenen Auswahl ausgewertet werden

Variable	Beschreibu

Variable	Beschreibu
	Zu wahr. Für alle Servicewarteschlangen der Agenten muss eine Prognose für die Daten vorhanden sein, und die Agenten müssen über geplante Aktivitäten für alle Datums- und Uhrzeitbereiche in der Anforderung verfügen. Diese Variable verfügt über zwei Wertfelder, eines, das eine Dezimalzahl akzeptiert, und eines, das einen Prozentsatz akzeptiert. Das Dezimalfeld enthält den Lückenwert. Das Prozentfeld enthält den Prozentsatz der Fünf-Minuten-Intervalle in den Datums- und Uhrzeitbereichen der Anforderung, die die Bedingung erfüllen müssen. Format: Zahl bis zu 10 Ziffern mit einer Dezimalstelle, positiv oder negativ.
Bezahlte Stunden pro Tag	Die Anzahl der bezahlten Stunden pro Tag für beide Agenten nach dem Arbeitsplantausch oder Arbeitsplanangebot für die betroffenen Tage. Diese Bedingung wird nur validiert, wenn sie für beide Agents erfüllt ist. Format: Zahl bis zu zwei Ziffern mit einer Dezimalstelle.
Bezahlte Stunden pro Woche	Die Anzahl der bezahlten Stunden pro Woche für beide Agenten nach dem Zeitplan Tausch- oder Zeitplanangebot für die betroffenen Zeitplanwochen. **HINWEIS:** Diese Bedingung berücksichtigt nur Schichten, die in der aktuellen Zeitplanwoche beginnen. Zeit, die zu einer Verschiebung von der Die vorherige Arbeitsplanwoche wird nicht in die aktuelle Woche übernommen. Jede Zeit, die sich als Teil einer Schicht aus der vorherigen Woche in die aktuelle Woche erstreckt, wird als Teil der vorherigen Zeitplanwoche betrachtet. Diese Bedingung wird nur validiert, wenn sie für beide Agents erfüllt ist. Format: Zahl mit bis zu zwei Ziffern und einer Dezimalstelle (zulässige Werte: – 168 bis 168).
Anforderung für Halbtagsschicht	Gibt an, dass es sich um eine Anforderung für einen Teil des Tages handelt.
Projekt	Mindestens ein Projekt befindet sich im Zeitplan des Agenten. Das Projekt überschneidet sich mit dem angeforderten Urlaubstag oder der beantragten Urlaubszeit (bei einem Teiltag).

Variable	Beschreibu
Rang	Der Agentenrang. Wird der Agentenrang nicht angegeben, wird er als 99999 behandelt. Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, müssen beide Agents als wahr ausgewertet werden, damit die Bedingung als wahr ausgewertet wird. Zulässige Werte: 0 bis 99999.
Verbleibende Urlaubszuweisungen	Die verbleibenden Urlaubszuweisungen für die Hauptservicewarteschlange des Agenten, die Ist dem Agenten über eine Kompetenzzuordnung oder Multikompetenzgruppe zugeordnet. Die Urlaubszuweisungen werden in der Standardzeitzone konfiguriert. Der Agent muss mit einem gültigen FTE Profil verknüpft sein. Wenn die Anforderung sich auf den ganzen Tag erstreckt: ▪ Die Zuweisung wird vom Datum Beginn Mitternacht des Anforderungsdatums in der angezeigten Zeitzone des Agenten übernommen, konvertiert in die Standardzeitzone. ▪ Die Urlaubszuweisung = (FTE Profil – Wochenstunden ÷ 5) ÷ (Standard-FTE pro Tag) Wenn die Anforderung für einen unvollständigen Tag gilt: ▪ Die Anforderungszeitspanne ist die angezeigte Zeitzone des Agenten, die in die Standardzeitzone konvertiert wird. ▪ Die konvertierte Zeitspanne wird um Mitternacht geteilt. Jede untergeordnete Zeitspanne wird durch die Standard-FTE der pro Tag verbleibenden Zeit dividiert, um den Wert zu erhalten, der für jedes Datum entfernt wurde. Wenn für einen dieser Daten keine Urlaubszuweisung konfiguriert ist, werden die Bedingung und die Workflow-Regel ignoriert.
Gleiche Zeitplanwoche	Gibt an, ob beide Termine für dieselbe Zeitplanwoche gelten.
Gleiche Servicewarteschlangen	Die Agenten unterstützen die gleichen Servicewarteschlangen. Beispiel: Ein Agent Wer SQ1 und SQ2 über die Kompetenzzuordnung unterstützt, unterstützt dieselben Servicewarteschlangen wie ein anderer Agent, der zu einer Multikompetenzgruppe gehört, die aus SQ1 und SQ2 besteht. Wenn die Multikompetenzgruppe mehrere Servicewarteschlangen enthält, wird sie nicht als dieselbe gezählt.

Variable	Beschreibu
	Es wird davon ausgegangen, dass ein Agent, der SQ1 über die Kompetenzzuordnung unterstützt, über andere Servicewarteschlangen verfügt als ein anderer Agent, der SQ1 und SQ2 über die Kompetenzzuordnung unterstützt. Wenn einem Agenten in der Anforderung keine Servicewarteschlange zugeordnet ist, wird davon ausgegangen, dass die Agenten nur dann dieselben Servicewarteschlangen unterstützen, wenn dem anderen Agenten ebenfalls keine Servicewarteschlange zugeordnet ist.
Gleiches Team	Die Agenten haben ein gemeinsames Team.
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlangen, die dem Agenten über eine Kompetenzzuordnung oder eine Multikompetenzgruppe. Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, wird diese Bedingung mit beiden Agenten verglichen. Wenn der Operator "Gleich" lautet, wird die Bedingung als "Wahr" ausgewertet, wenn einer der Agenten über eine Servicewarteschlange verfügt, deren ID gleich dem Wert ist. Wenn der Operator Ungleich ist, wird die Bedingung als wahr ausgewertet, wenn beide Agenten über keine Servicewarteschlangen verfügen, deren ID gleich dem Wert ist. Wenn mit den an der Anforderung beteiligten Agenten keine Servicewarteschlangen verknüpft sind, wird die Bedingung (und die Workflow-Regel) als nicht zutreffend betrachtet und ignoriert.
Servicewarteschlangen besitzen Prognose	Wenn eine Prognose für alle Daten in der Anforderung für jede Servicewarteschlange vorhanden ist Sie sind dem Agenten über die Kompetenzzuordnung zugeordnet. Jede Servicewarteschlange eines Mitglieds einer Multikompetenzgruppe, die dem Agenten zugeordnet ist. Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, wird diese Bedingung mit den Servicewarteschlangen aller beiden Agenten verglichen. Bei einem Urlaubsantrag wird diese Bedingung mit allen Daten in der angegebenen Auswahl verglichen. Wenn den an der Anforderung beteiligten Agenten keine Servicewarteschlangen zugeordnet sind, wird die Bedingung (und die Regel) als nicht zutreffend betrachtet und ignoriert.

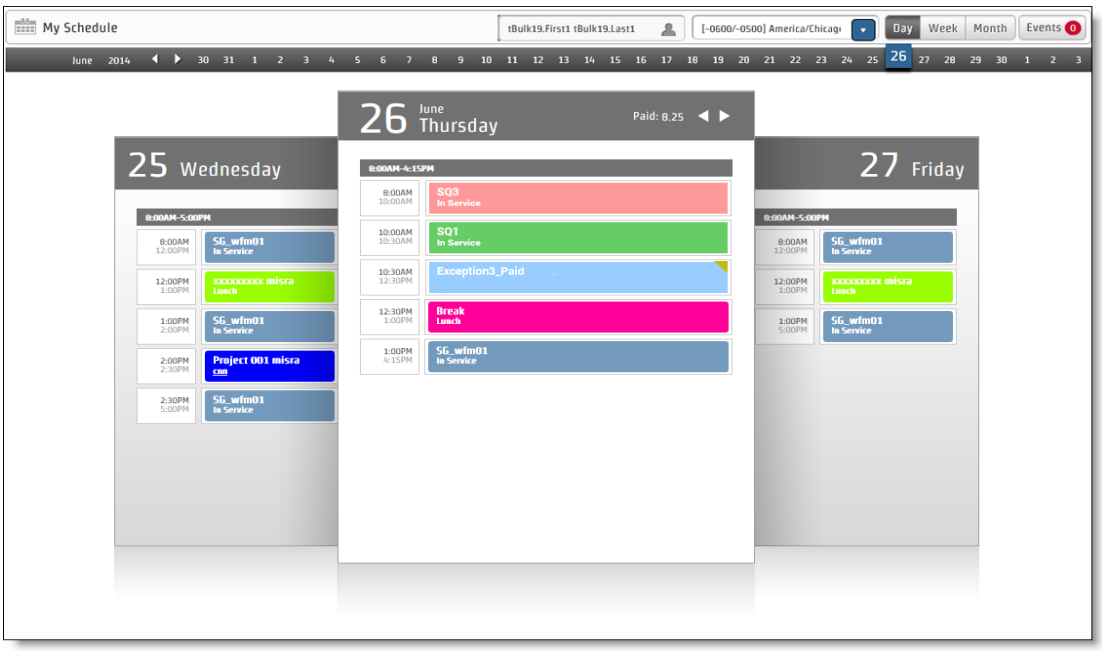
Variable	Beschreibung
Team	Der Name des Teams, dem der Agent angehört. Wenn zwei Agenten an der Anforderung beteiligt sind, wird diese Bedingung mit beiden Agenten verglichen. Wenn der Operator "Gleich" ist, wird die Bedingung als "WAHR" ausgewertet, wenn einer der Agenten über ein Team verfügt, dessen ID gleich dem Wert ist. Wenn der Operator "Nicht gleich" ist, wird die Bedingung als "Wahr" ausgewertet, wenn beide Agenten über kein Team verfügen, dessen ID gleich dem Wert ist.

Anzeigen und Bearbeiten von Zeitplänen

Sie können Ihren Arbeitsplan anzeigen oder die Zeitpläne von Agenten verwalten.

Anzeigen Ihres Arbeitsplans

Mit der Anwendung "Mein Zeitplan" können Sie Ihren Zeitplan nach Tag, Woche oder Monat anzeigen.



Standardmäßig zeigt die Anwendung "Mein Zeitplan" den heutigen Zeitplan in der Tagesansicht und der Zeitzone an, die der Administrator für Sie konfiguriert hat. Sie können Ihren Zeitplan für jedes beliebige Datum, für das ein Zeitplan erstellt worden ist, auch in der Wochen- und Monatsansicht anzeigen.

> **HINWEIS** Wenn mit einem Projekt oder einer Ausnahmeaktivität eine Notiz verknüpft ist, wird in der oberen rechten Ecke ein schattiertes Dreieck angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Aktivität, um die Notiz anzuzeigen.

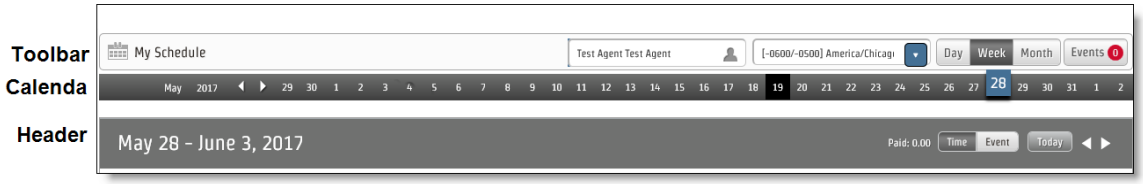
Wenn Sie über die Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen verfügen, können Sie Ihren eigenen Zeitplan und die Zeitpläne für Agenten in Ihren Teams anzeigen und die Zeitzone ändern, in der ein Zeitplan angezeigt wird.

Aktivitäten werden entsprechend ihrer Typen in verschiedenen Farben angezeigt. Die Farben werden vom Administrator konfiguriert. Pausen könnten beispielsweise violett und Besprechungen blau angezeigt werden. Die verschiedenen Farben sind auf allen gewählten Zeitplanansichten zu sehen, entweder als Hintergrund für die Aktivitätsliste oder als Streifen oder Feld neben der Aktivität.

Passen Sie Ihre Zeitplanansicht an

Mit der Symbolleiste "Mein Zeitplan" können Sie Ihren Zeitplan nach Tag, Woche oder Monat anzeigen.

In der Grafik unten werden die Symbolleiste, Kalenderleiste und Kopfzeile dargestellt, die Benutzern angezeigt werden, die über die Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen verfügen. Die Agentenansicht ist identisch. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Felder "Agenten auswählen" und "Zeitzone auswählen" in der Symbolleiste nicht verfügbar sind.



In den folgenden Tabellen werden die Funktionen beschrieben, die in der Symbolleiste, Kalenderleiste und Kopfzeile von "Mein Zeitplan" verfügbar sind.

Funktionen der Symbolleiste

Feld	Beschreibung
Mobiler Kalender oder diese zurückzusetzen	(Nur SAML Authentifizierung) Klicken Sie, um auf die von Ihnen verwendete URL zuzugreifen , um Ihren Webex WFO-Arbeitsplan mit einer Kalenderanwendung eines Drittanbieters wie Microsoft Outlook oder Apple Calendar zu synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen Ihres Zeitplans in einer anderen Kalender-App.
Agenten auswählen aus der	(Nur Benutzer mit der Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen) Wählen Sie den Agenten Dropdown-Liste, deren Zeitplan Sie anzeigen möchten.
Zeitzone auswählen	(Nur Benutzer mit der Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen) Wählen Sie eine Zeitzone

Personen planen | Anzeigen und

in

, um den Zeitplan eines Agenten anzuzeigen. Standardmäßig wird der Zeitplan angezeigt

Funktionen der Symbolleiste (Forts.)

Feld	Beschreibung
	In Ihrer Zeitzone. Eine ausführliche Erläuterung zu Zeitzonen und ihrer Beziehung zu Zeitplänen finden Sie unter Informationen zu Zeitzonen .
Tag/Woche/Monat Tagesansicht	Hier können Sie die gewünschte Zeitplanansicht auswählen. Die Standardansicht ist die Für das aktuelle Datum. Klicken Sie auf den Links- und den Rechtspfeil, um zurückliegende bzw. künftige Zeitpläne anzuzeigen, oder wählen Sie einen bestimmten Tag oder einen bestimmten Monat aus der Kalenderleiste.

Funktionen der Kalenderleiste

Feld	Beschreibung
Monat und Jahr	Der angezeigte Monat und das Jahr sind am linken Rand der Kalenderleiste zu sehen. Sie können schnell zu einem anderen Datum wechseln, indem Sie auf den Monat und das Jahr klicken und den gewünschten Zeitraum aus dem Dropdown-Menü auswählen.
Tagesansicht/Wochenansicht	Klicken Sie auf ein bestimmtes Datum der fünf Wochen, die im Feld Kalenderleiste, um den Zeitplan für dieses Datum oder die Woche anzuzeigen, in die dieses Datum fällt. Jedes Datum verfügt über eine Kurzinfo, in der der Wochentag angegeben wird. Klicken Sie auf den Links- und den Rechtspfeil, um den angezeigten Monat zu ändern. Das angezeigte Datum wird rot hervorgehoben. Das aktuelle Datum ist schwarz hervorgehoben. In der Wochenansicht werden Details zu jeder Aktivität in einer Kurzinfo angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über die Aktivität bewegen. Die Tages- und Wochenansicht kann auch einen Hyperlink enthalten, der mit der Zeitplanaktivität in Verbindung steht. Wenn Sie z. B. für E-Learning eingeplant sind, klicken Sie auf den Hyperlink im Zeitplan, um die E-Learning-Website anzuzeigen.
Monatsansicht	Klicken Sie auf einen Monat der zwölf angezeigten Monate, um den Zeitplan anzuzeigen. Für diesen Monat. In der Monatsansicht werden sechs Wochen angezeigt, beginnend mit der Woche, in der sich der erste Tag des ausgewählten Monats befindet. Klicken Sie auf den Links- und den Rechtspfeil, um das angezeigte Jahr zu ändern. Der angezeigte Monat wird rot hervorgehoben. Der aktuelle Monat wird schwarz hervorgehoben. Die Aktivitäten für den Zeitplan der einzelnen Tage sind

auf vier Ereignisse beschränkt. Am unteren Ende des Datumsfeldes wird "Mehr" angezeigt, wenn für diesen Tag mehr als vier Aktivitäten vorliegen. Der gesamte Zeitplan wird in einer Kurzinfo zusammengefasst, wenn Sie den Mauszeiger über die Leiste am oberen Ende der einzelnen Kalenderfelder bewegen.

Header-Funktionen

Feld	Beschreibung
Bezahlt	Die Gesamtanzahl der bezahlten Stunden, die für den angezeigten Tag, die angezeigte Woche oder den angezeigten Monat eingeplant sind.
Zeit	(Nur Wochenansicht) Zeigt den Zeitplan der einzelnen Tage mit der Länge der einzelnen Aktivitäten auf einem Stundenraster. Wenn ein Zeitplan über Mitternacht hinausgeht, werden alle Aktivitäten nach Mitternacht für den nächsten Tag angezeigt.
Ereignis	(Nur Wochenansicht) Zeigt den Zeitplan der einzelnen Tage als Aktivitätenliste. Alle Aktivitäten der Schicht werden an dem Tag angezeigt, an dem die Schicht beginnt, selbst wenn sich die Schicht über Mitternacht bis in den nächsten Tag erstreckt. Dies ist die zum Drucken eines Zeitplans empfohlene Ansicht.
Heute	(Nur Wochen- und Monatsansicht) Klicken Sie auf diese Option, um die Woche oder den Monat anzuzeigen, in die bzw. den der aktuelle Zeitplan fällt.
Links-/Rechtspfeile	Klicken Sie, um einen Tag, eine Woche oder einen Monat in der Abhängig von der Ansicht, die Sie gerade verwenden.

Drucken Sie Ihren Arbeitsplan aus

Mithilfe der Druckfunktion Ihres Browsers können Sie Ihren Arbeitsplan ausdrucken. Die zum Drucken empfohlene Ansicht ist die Wochenansicht, die tägliche Zeitpläne nach Ereignis und nicht nach Zeit anzeigt.

Möglicherweise müssen Sie die standardmäßigen Druckeinstellungen ändern, um ein optimales Ergebnis zu erzielen (Anpassen der Seitenausrichtung, Seitenränder usw.). Weitere Informationen zu den Druckeinstellungen finden Sie in der Dokumentation Ihres Browsers.

Informationen zu Zeitzonen

Der Administrator weist allen WFM Benutzern eine Zeitzone zu. Die Standardeinstellung ist die Zeitzone, die für Ihr Unternehmen festgelegt ist (die Standardzeitzone). Bei einem Contact Center, bei dem sich alle Standorte in derselben Zeitzone befinden, wird für alle WFM Benutzer wahrscheinlich die Standardzeitzone verwendet. Befinden sich die Standorte des Contact Centers jedoch in mehreren Zeitzonen, kann Benutzern, die sich nicht in der Standardzeitzone befinden, eine benutzerspezifische Zeitzone zugewiesen werden, sodass ihre Zeitpläne in der entsprechenden Ortszeit angezeigt werden.

BEISPIEL Die Standardzeitzone Ihrer Organisation ist die Central Timezone, zu der auch Chicago gehört. Agent A ist in Chicago, sodass die Standardzeitzone als Zeitzone verwendet wird. However, Agent B

Sich in Los Angeles befindet, ist die Zeitzone auf die Zeitzone Pacific Time eingestellt, und die

Zeitzone von Agent C, der sich in New York City befindet, ist auf die Zeitzone Eastern Time eingestellt. Die Zeitpläne der drei Agenten werden in ihrer lokalen Zeitzone angezeigt.

Benutzer können ihre Zeitpläne in einer Zeitzone anzeigen, die sich von der Zeitzone unterscheidet, in der sie sich tatsächlich befinden. Was angezeigt wird, hängt davon ab, wie der Administrator ihre angezeigte Zeitzone konfiguriert hat. Folglich stimmen die in der Anwendung und im Widget "Mein Zeitplan" angezeigten Zeiten nicht unbedingt mit der lokalen Zeit überein, die auf ihren Computern angezeigt wird.

Die Zeitpläne von Benutzern mit der Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen und der Agenten in ihren Teams werden in der Zeitzone angezeigt, die ihrem Benutzerkonto zugewiesen wurde. Wenn beispielsweise ein Supervisor, der sich in der Zeitzone "Central Time" befindet, den Zeitplan eines Agenten anzeigt, der sich in der Zeitzone "Pacific Time" befindet, wird der Zeitplan des Agenten in der "Central Time" angezeigt, weil dies die Zeitzone des Supervisors ist.

Benutzer mit der Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen können die in "Mein Zeitplan" angezeigte Zeitzone steuern, indem sie die Zeitzone in der Dropdown-Liste "Zeitzone" ändern. Ein Supervisor könnte den Zeitplan eines Agenten z. B. so anzeigen, wie er dem Agenten angezeigt wird, insbesondere wenn sich der Agent weit vom Supervisor entfernt befindet und der Zeitunterschied mehr als ein paar Stunden beträgt. In diesem Fall wählt der Supervisor die lokale Zeitzone des Agenten aus der Dropdown-Liste "Zeitzone" aus.

> **HINWEIS** Die in der Dropdown-Liste "Zeitzone auswählen" angezeigte Zeitzone ist nicht die angezeigte Zeitzone, die dem Benutzer, dessen Zeitplan in "Mein Zeitplan" angezeigt wird, zugewiesen wurde. Sie spiegelt nur die Zeitzone wider
> Von Benutzern mit der Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen ausgewählt, um den Zeitplan eines Agenten anzuzeigen. Die einzige Möglichkeit zum Herausfinden der Zeitzone eines Benutzers besteht darin, nachzusehen, welche Zeitzone im Benutzerdatensatz des Benutzers festgelegt ist.

Anzeigen Ihres Zeitplans in einer anderen Kalender-App

Agenten können ihre Zeitpläne außerhalb der Arbeit über die Kalenderanwendung eines Drittanbieters auf einem mobilen Gerät oder PC anzeigen, indem sie den iCal-Feed von Webex WFO abonnieren. Webex WFO unterstützt alle Geräte, die über eine Kalenderanwendung verfügen, die ICS-Dateien verarbeiten kann, einschließlich der in der folgenden Tabelle aufgeführten.

Gerät	Anwendung
iPhone/iPad	Kalender-App, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android-Telefone/-Tablets	Microsoft Outlook, Google Kalender und Anwendungen von Drittanbietern, die iCal-Dateien lesen

Sobald Agenten den iCal-Feed abonniert haben, wird ihre Kalenderanwendung mit der Anzahl der Planungswochen aktualisiert, die im Feld "Anzahl der für Agenten sichtbaren Zeitplanwochen" auf der Seite "WFM globalen Einstellungen" konfiguriert sind (siehe Systemweite WFM-Einstellungen konfigurieren).

Bei einigen Kalenderanwendungen können Benutzer konfigurieren, wie oft ihre Kalenderabonnements Aktualisierungen anfordern. Webex WFO beschränkt Kalenderanwendungen jedoch auf 5 Anforderungen alle 10 Minuten. Anforderungen, die diesen Grenzwert überschreiten, geben einen HTTP 403-Statuscode ("Verboten") zurück.

Nur Agenten (nicht Supervisoren, Planer oder Administratoren) können den iCal-Feed von Webex WFO abonnieren. Agenten können nur ihren eigenen Zeitplan anzeigen. Die verschiedenen Farben, die in der WFM Oberfläche angezeigt werden, sind nicht zu sehen, wenn Sie den WFM Zeitplan auf Ihrem mobilen Gerät oder PC anzeigen.

> **HINWEIS:** Ihr Zeitplan wird in Ihrer konfigurierten Zeitzone angezeigt. Wenn Sie Ihren Zeitplan auf einem Gerät anzeigen, das sich in einer anderen Zeitzone befindet, wird der Zeitplan so konvertiert, dass er in dieser Zeit angezeigt wird
> Zone. Die Beschreibungen der Aktivitätszeiten stimmen jedoch nicht mit dieser Zeit überein, sondern geben Ihre konfigurierte Zeitzone wieder.

Abonnieren des iCal-Feeds

Anweisungen zum Abonnieren des iCal-Feeds finden Sie in der Dokumentation zur Kalenderanwendung auf den Geräten, die von Ihren Agenten verwendet werden. Im Allgemeinen kopieren Ihre Agenten beim Abonnieren die URL für den iCal-Feed aus Webex WFO und fügen sie in ein Abonnementfeld in ihrer Kalenderanwendung ein.

Welche URL Ihre Agenten kopieren und einfügen, hängt von der Authentifizierungsmethode ab, die Ihr Mandant implementiert hat.

Active Directory (AD)- oder Webex WFO-Authentifizierung

Abonnieren des iCal-Feeds in einer AD- oder Webex WFO-Authentifizierungsumgebung

1. Wie Sie den iCal-Feed von Webex WFO abonnieren können, erfahren Sie in der Dokumentation zur Kalenderanwendung auf Ihrem Gerät.
2. Kopieren Sie die folgende URL, und fügen Sie sie in das Abonnementfeld in Ihrer Kalenderanwendung ein:
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, melden Sie sich bei Webex WFO an.

SAML Authentifizierung

Wenn Ihr Mandant die SAML Authentifizierung verwendet, muss das Kontrollkästchen "iCal-Synchronisierung mit SSO" auf der Seite "WFM allgemeinen Einstellungen" aktiviert werden, damit Benutzer den iCal-Feed abonnieren können. (Siehe Konfigurieren Sie systemweite WFM Einstellungen.) Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, macht Webex WFO die Schaltfläche "Mobiler Kalender" für Agenten auf der Symbolleiste "Mein Zeitplan" verfügbar, über die sie eine URL zum Abonnieren ihres Arbeitsplans bereitstellen.

Diese URL ist eindeutig und wird nach dem Zufallsprinzip für jeden Agenten generiert. Es ist jedoch nicht passwortgeschützt. Wenn die URL eines Agenten kompromittiert wird, sollte der Agent die URL zurücksetzen. Wenn ein Agent die URL zurücksetzt, generiert Webex WFO eine neue URL und deaktiviert die alte. Um weiterhin Zeitplanaktualisierungen von Webex WFO zu erhalten, muss der Agent vorhandene Kalenderabonnements für die Verwendung der neuen URL neu konfigurieren.

Abonnieren des iCal-Feeds in einer SAML Authentifizierungsumgebung

1. Wie Sie den iCal-Feed von Webex WFO abonnieren können, erfahren Sie in der Dokumentation zur Kalenderanwendung auf Ihrem Gerät.
2. Navigieren Sie in Webex WFO zu "Mein Zeitplan".
3. Klicken Sie in der Symbolleiste "Mein Zeitplan" auf "Mobiler Kalender".
4. Kopieren Sie die eindeutige URL aus dem mobilen Kalender und fügen Sie sie in das Abonnementfeld in Ihrer Kalenderanwendung ein.

Zurücksetzen der URL in einer SAML Authentifizierungsumgebung

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu "Mein Zeitplan".
2. Klicken Sie in der Symbolleiste "Mein Zeitplan" auf "Mobiler Kalender".
3. Klicken Sie auf Webadresse zurücksetzen. Webex WFO generiert eine neue URL.
4. Konfigurieren Sie in Ihrer Kalenderanwendung Ihr Abonnement für den iCal-Feed von Webex WFO neu.

Dynamische Planung für Agenten

Mit der dynamischen Planungsfunktion können Sie selbst einen Zeitplan für bestimmte Wochen erstellen, wenn dies von Ihrem Administrator oder Planer entsprechend konfiguriert wurde.

Wenn Sie in ein dynamisches Planungsereignis aufgenommen werden, wird in Ihrem täglichen Zeitplan eine Ereignisausnahme angezeigt. Die Ausnahme enthält einen Link, über den Sie zur Seite "Agent – dynamische Planung" gelangen.

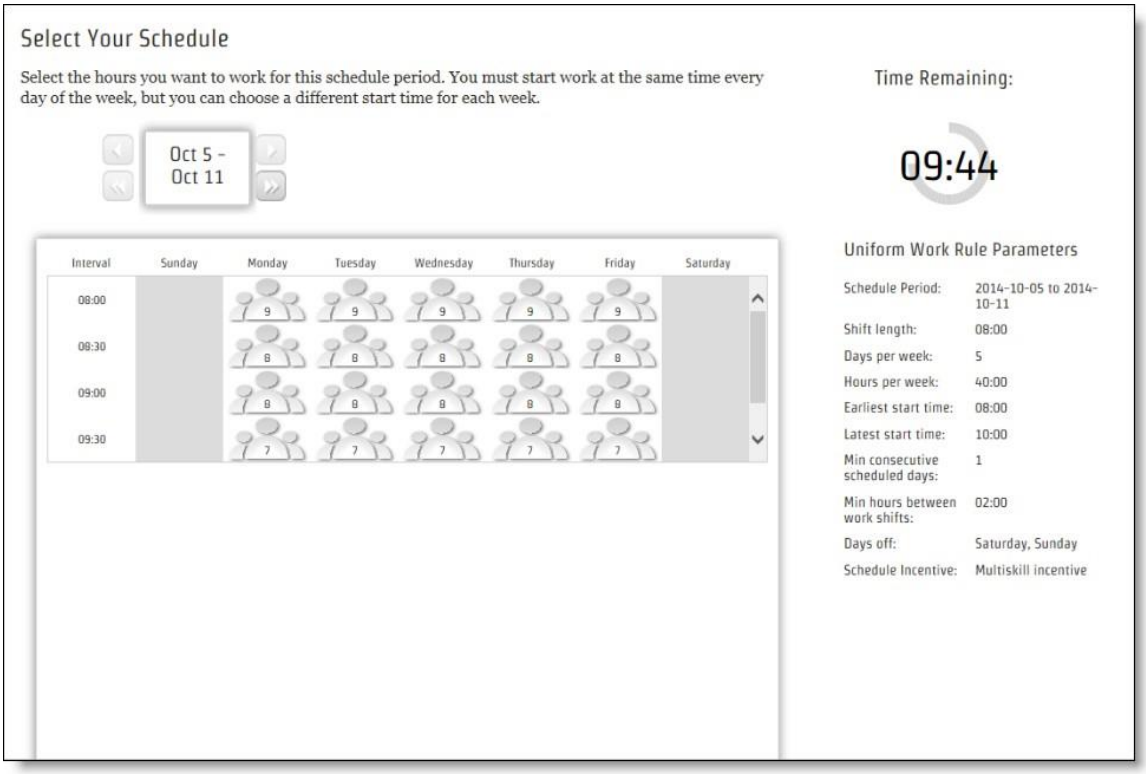
> **HINWEIS** Sie können nur während der Ausnahme einen eigenen Zeitplan erstellen. Wenn dieser Zeitraum vorüber ist, können Sie die Seite "Agent – dynamische Planung" nur anzeigen, aber nicht bearbeiten.

Beim ersten Zugriff auf die Seite sehen Sie Folgendes:

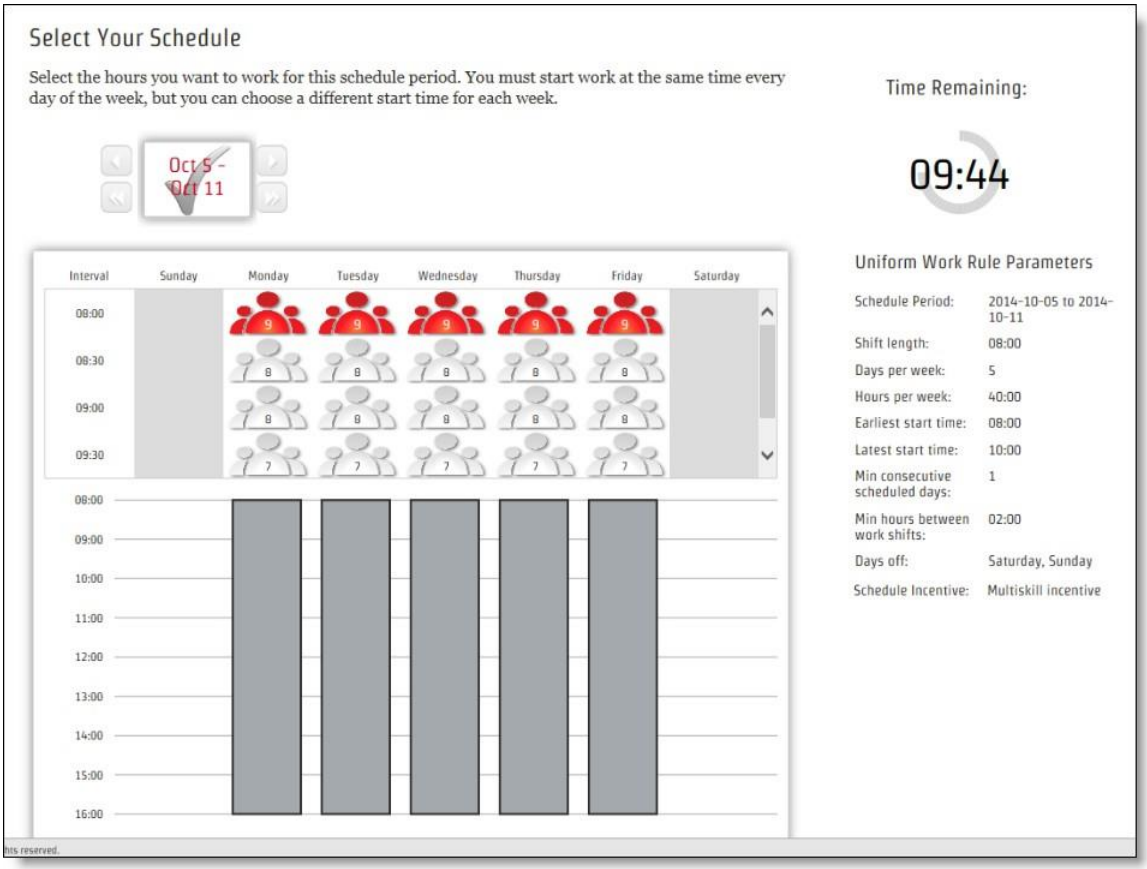
- Arbeitsregelparameter für den Zeitplan, den Sie erstellen werden. Es gibt drei Arten von Arbeitsregeln: einheitliche, hybride und variable.
- Personalbedarfssymbole, die Ihnen einen Eindruck von dem Personalbedarf in den Zeitintervallen vermitteln, die den möglichen Beginn Ihrer Schicht beinhalten. In dieser Grafik geht aus den Parametern hervor, dass Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt zwischen 8:00 Uhr und 10:00 Uhr zu arbeiten beginnen können, und daher werden für alle halbstündigen Intervalle innerhalb dieses Zeitraums Personalbedarfssymbole angezeigt.

HINWEIS lle auf dieser Seite angezeigten Zeiten beziehen sich auf Ihre (die des Benutzers) angezeigte Zeitzone.

- An einem Countdown-Timer können Sie ablesen, wie viel Zeit Ihnen noch zum Erstellen und Einreichen Ihres Zeitplans bleibt. Wenn der Countdown-Timer Null erreicht, können Sie den Zeitplan nicht mehr bearbeiten oder absenden.



Wenn Sie Ihren Zeitplan auswählen, wird er durch graue Balken unterhalb des Abschnitts mit den Personalbedarfssymbolen dargestellt.



Personalbedarfssymbole

Die Personalbedarfssymbole stellen den relativen Personalbedarf für eine Schicht dar, die in dem betreffenden Intervall beginnt.

Wenn Ihr Administrator die dynamische Planung so konfiguriert, dass sie Personalzahlen einschließt, wird auf einem Personalbedarfssymbol eine Zahl angezeigt. Die Zahl vermittelt dieselben Informationen wie das Personalbedarfssymbol. Es ist nur eine alternative Möglichkeit, es anzuzeigen.

Das Personalbedarfssymbol und die Zahl werden durch die Art der Arbeitsregel bestimmt, die für die Schicht konfiguriert wurde.

Arbeitsregel	Berechnung
Uniform	Der durchschnittliche Personalbedarf an allen Arbeitstagen für Schichten, die in dem Intervall beginnen.
Hybrid	Der durchschnittliche Personalbedarf für die Schichtlänge des betreffenden Tages, die während des Intervalls beginnt.
Variable	Der durchschnittliche Personalbedarf für die ausgewählte Schichtlänge an dem betreffenden Tag, die während des Intervalls beginnt. Wenn Sie die Seite zum ersten Mal öffnen, basiert das angezeigte Symbol auf der konfigurierten minimalen Schichtlänge. Wenn Sie eine Schichtlänge angeben, werden das Symbol und die Zahl entsprechend geändert.

Erstellen eigener Zeitpläne

WICHTIG: Sie haben nur begrenzt Zeit zum Erstellen Ihres Zeitplans. Behalten Sie den Countdown-Timer im Blick, damit Ihnen die Zeit nicht davon läuft. Wenn der Timer Null erreicht, können Sie keine Bearbeitungen oder Absenden mehr durchführen
Ihren Zeitplan.

Erstellen Sie Ihren eigenen Zeitplan

1. Klicken Sie in Ihrem Zeitplan auf den Link in der dynamischen Planungsausnahme, um die Seite "Agent – dynamische Planung" aufzurufen.
2. Wählen Sie anhand der Arbeitsregelparameter, die rechts neben dem Planungsraster angezeigt werden, die Startzeit für die einzelnen Tage aus, an denen Sie arbeiten. Ermitteln Sie mithilfe der Personalbedarfssymbole, in welchen Schichten der größte Personalbedarf besteht, und wählen Sie Ihre Schichten entsprechend.

   Tage, die als freie Tage reserviert sind, enthalten einen grauen Balken anstelle von Personalbedarfssymbolen.

Wenn Sie nach einer variablen Arbeitsregel planen und Ihren freien Tag selbst auswählen können, wählen Sie für diesen Tag kein Personalbedarfssymbol aus.

3. Sobald jeder Tag der Woche mit einer Schicht konfiguriert wurde, wird neben dem Datumsfeld ein Häkchen angezeigt, um anzugeben, dass die Arbeitswoche vollständig ist.

4. Wenn Sie mehrere Wochen planen möchten, klicken Sie auf den nach rechts weisenden Pfeil neben dem Datumsfeld, um zu nächsten Woche zu gelangen, und erstellen Sie dann einen Zeitplan für diese Woche.

   HINWEIS Für jede Woche, die Sie planen, kann eine andere Art von Arbeitsregel gelten.

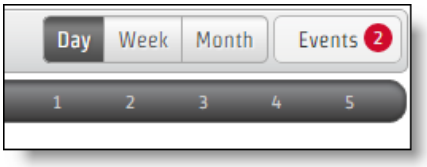
5. Nachdem Sie alle Wochen geplant haben, klicken Sie auf " **Absenden**".

Dynamische Intraday-Planung für Agenten

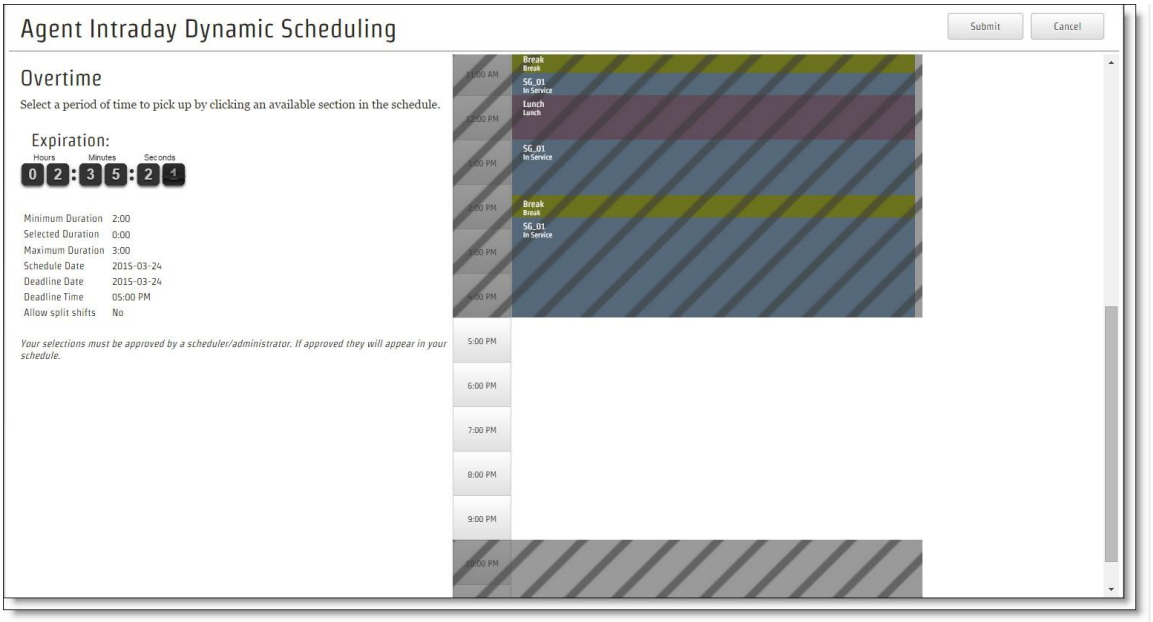
Mit der dynamischen Intraday-Planungsfunktion können Sie freiwillige Überstunden, Freizeit oder beides freiwillige Überstunden und Urlaubstage zu Ihrem eigenen Zeitplan hinzufügen, wenn Ihr Administrator oder Planer Sie dazu auffordert. Diese Änderungen gelten in der Regel für den aktuellen Tag oder für einige Tage in der Zukunft. Wenn Ihr Administrator oder Planer feststellt, dass das Kontaktvolumen geringer oder höher als erwartet ist, kann er entscheiden, die tatsächlichen Abdeckungsanforderungen zu erfüllen, indem er einigen Agenten, die die betroffene Servicewarteschlange unterstützen, die Möglichkeit bietet, Urlaub zu nehmen oder Überstunden hinzuzufügen.

HINWEIS: Sie können freiwillige Überstunden für einen Tag planen, für den Sie derzeit keinen Zeitplan haben.

Wenn Sie zu den Agenten gehören, die zur Teilnahme an einem dynamischen Intraday-Planungsereignis eingeladen wurden, wird auf der Seite "Mein Zeitplan" auf der Schaltfläche "Ereignisse" eine Zahl angezeigt. In diesem Bild wurde der Agent zur Teilnahme an zwei Ereignissen eingeladen.



Die Seite "dynamische Intraday-Planung für Agenten" wird angezeigt, wenn Sie auf den Link in der Ereigniseinladung klicken. In der ersten Ansicht wird Ihr Arbeitsplan für den Tag des Ereignisses angezeigt. Ihr vorhandener Zeitplan ist grau schattiert. Der Ereigniszeitraum wird als leerer Bereich angezeigt.

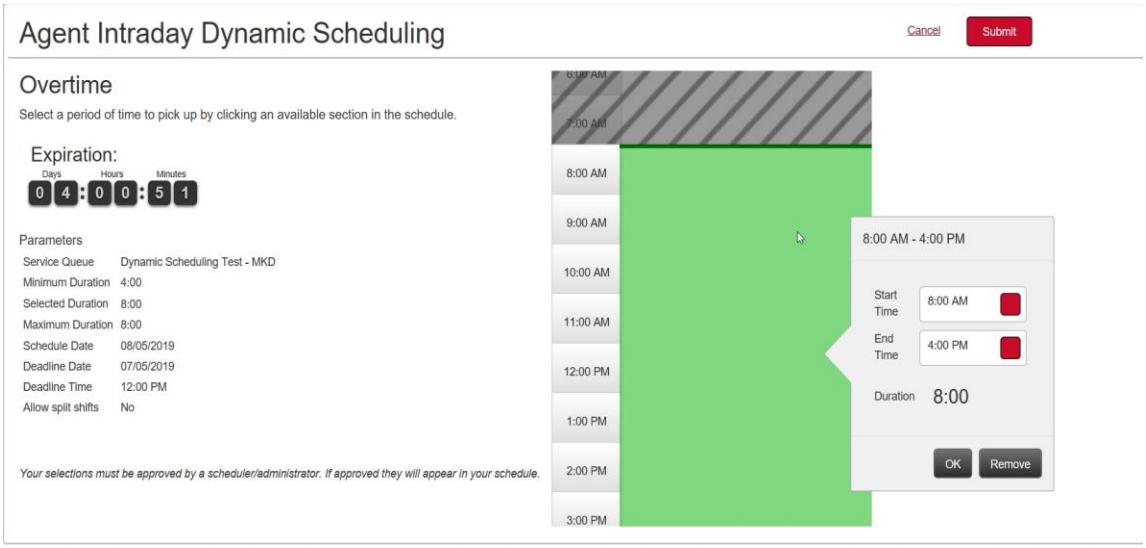


Der Text links auf der Seite fasst die Details der Änderungen zusammen, die Sie an Ihrem Zeitplan vornehmen können, und informiert Sie, wenn Ihre Zeitplanänderung genehmigt werden muss, bevor sie in Kraft tritt.

Wenn die minimalen/maximalen Stundenbedingungen für Sie konfiguriert wurden, werden die Details zur minimalen/maximalen Stundenbedingung auch links auf der Seite angezeigt. Ihre Zeitplanänderungen müssen innerhalb der minimalen/maximalen Stundenbeschränkungen liegen, damit die Anforderung gesendet werden kann.

Ändern Sie Ihren Zeitplan

1. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Ereignisse** , um die Ereignisnamen als Links anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf den Link, um die Seite "dynamische Intraday-Planung" für das betreffende Ereignis anzuzeigen.
3. Klicken Sie in den leeren Bereich, um ein Flyout-Panel anzuzeigen. Sie können entweder auf Intervalle im leeren Bereich klicken, um sie auszuwählen, oder die Startzeit und Länge der Zeitspanne konfigurieren, die Sie auswählen möchten. Ausgewählte Bereiche werden grün (Verlängerung) oder rot (Urlaub) schattiert. Sie können die ausgewählten Bereiche auch ziehen, um die gewünschte Zeit zu ändern. Standardmäßig rastet das Ziehen in Fünf-Minuten-Schritten ein. Um die Auswahl in Abständen von einer Minute zu ziehen, drücken Sie während des Ziehens die Umschalttaste. Lassen Sie die Maustaste vor der Umschalttaste los, sonst rastet sie in Fünf-Minuten-Schritten zurück.



4. Auf der Seite wird jeweils eine Art von Zeitplanänderung angezeigt. Wenn Sie eingeladen wurden, Ihren Zeitplan sowohl mit freiwilligem Urlaub als auch mit Überstunden zu ändern, finden Sie oben auf der Seite Schaltflächen mit der Bezeichnung OT und VTO. Mit diesen Schaltflächen können Sie zwischen den beiden Arten der Zeitplanänderung wechseln.
5. Wenn Sie die Möglichkeit haben, Überstunden oder Urlaub in mehreren Segmenten zu planen (die Überstunden oder Urlaube müssen kein zusammenhängendes Segment sein –, werden dem Fenster die Schaltflächen Hinzufügen und Entfernen hinzugefügt. Mit diesen Schaltflächen können Sie je nach Bedarf ein Segment hinzufügen oder entfernen.
6. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf Speichern . Es wird ein Popup-Fenster mit Ihrem überarbeiteten Zeitplan angezeigt. Klicken Sie auf "Absenden **", um Ihre Änderungen zu bestätigen und zu senden, oder** auf **"Abbrechen** ", um zur dynamischen Intraday-Planung für Agent zurückzukehren, wo Sie Überarbeitungen vornehmen, speichern und dann absenden können.

   Wenn das Ereignis so eingerichtet ist, dass Ihre Änderungen automatisch genehmigt werden, wird Ihr Zeitplan sofort aktualisiert. Wenn das Ereignis so eingerichtet ist, dass eine Genehmigung durch Ihren Administrator oder Planer erforderlich ist, wird Ihr Zeitplan erst aktualisiert, nachdem die Änderungen genehmigt wurden. Wenn Ihre Änderungen nicht genehmigt werden, erfahren Sie es, weil Ihr Zeitplan nicht aktualisiert wurde.

Im folgenden Fall ersetzt Webex WFO eine unbezahlte Aktivität in Ihrem Arbeitsplan durch eine nicht verfügbare Aktivität.

Konfiguration dynamischer Intraday-Ereignisse	Ihre Aktionen
Umfasst freiwilligen Urlaub unter Verwendung einer bezahlten Ausnahme.	▪ Sie fügen freiwilligen Urlaub hinzu und dieser freiwillige Urlaub

überschneidet sich mit einer unbezahlten Aktivität in Ihrem vorhandenen Zeitplan.

Konfiguration dynamischer Intraday-Ereignisse	Ihre Aktionen
	▪ Ihre Änderungen werden manuell oder automatisch genehmigt.

Verwalten von Agentenzeitplänen

Supervisoren, Planer und Administratoren können auf der Seite "Agentenzeitpläne" zahlreiche verschiedene Aufgaben ausführen:

- Anzeigen von Agentenzeitplänen
- Sortieren und Filtern von Agentenzeitplänen
- Bearbeiten von Agentenzeitplänen:
  - Hinzufügen einer Aktivität
  - Finden Sie die beste Zeit, um eine Aktivität zu planen
  - Verschieben einer Aktivität
  - Aktivität löschen
  - Pausen und Mittagspausen optimieren
  - Zeitplanänderung rückgängig machen
  - Zeitpläne zwischen zwei Agenten tauschen
  - Entfernen eines Agenten aus einem Zeitplan
- Anzeigen der Einhaltung und Konformität von Agenten
- Prüfen Sie die prognostizierte Abdeckung

Voraussetzungen

Sie sind Supervisor, Planer oder Administrator mit Agenten, die Ihrer WFM Ansicht zugewiesen sind. Für die angezeigten Agenten wurde ein Zeitplan ausgeführt. Zum Bearbeiten von Zeitplänen benötigen Sie die Berechtigung "Zeitpläne bearbeiten".

Position der Seite

Zeitpläne und Planung > Agentenzeitpläne

Prozeduren

Anzeigen von Agentenzeitplänen

1. Wählen Sie die Servicewarteschlangengruppe, die Servicewarteschlange, die Kompetenzzuordnung oder das Team der Agenten aus der **Dropdown-Liste "Suchkriterien** " aus. Der aktuelle Zeitplan für die Gruppe wird mit Agenten angezeigt, die nach Startzeit geordnet sind. Aktivitäten werden in verschiedenen Farben angezeigt.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Aktivität, um weitere Informationen anzuzeigen.

> **HINWEIS** Manchmal wird das Fenster mit den Aktivitätsinformationen angezeigt, um eine falsche Start- oder Endzeit für die Aktivität anzuzeigen. Dies kann passieren, weil Aktivitäten aus zwei Ebenen bestehen. Die unterste Schicht in
> Der Zeitplan gilt für Aktivitäten vom Typ in Service, Überstunden, Zuweisung und Service geschlossen (Geschlossen). Die obere Ebene ist für Pausen, Mittagspausen, Projekte und Ausnahmen vorgesehen. Wenn Sie den Mauszeiger auf eine Aktivität der unteren Ebene bewegen, wird im Informationsfenster die gesamte Dauer der Aktivität angezeigt, ohne dass darüber liegende Aktivitäten aus der oberen Ebene berücksichtigt werden.
> Das Feld "Schicht" wird im Fenster mit den Aktivitätsinformationen nicht angezeigt, wenn der Agent mit dynamischer Verfügbarkeit eingeplant wurde.

Sortieren und Filtern von Agentenzeitplänen

Sie können mehrere Filter auf Agentenzeitpläne anwenden, damit nur die für Sie relevanten Informationen angezeigt werden.

- Um den Zeitplan nach Agentenname, Rang oder Startdatum zu sortieren, klicken Sie auf die **Dropdown-Liste Agenten** oben links im Bildschirm.
- Wenn Sie einen Zeitplan für einen bestimmten Agenten anzeigen möchten, geben Sie den Namen des Agenten in das Feld "Agenten filtern" oben auf der Seite ein.
- Um einen Zeitplan für ein anderes Datum anzuzeigen, klicken Sie oben auf der Seite auf den Monat, das Jahr und/oder den Tag.
- Um eine breitere Ansicht des Zeitplans anzuzeigen, klicken Sie oben rechts auf **Woche** oder **Tag** .
- Um zu sehen, wie die Zeitpläne von Agenten in verschiedenen Zeitzonen aussehen, wählen Sie eine Zeitzone aus der **Dropdown-Liste "Zeitzone** " aus.
- Um einen Agenten an die Spitze der Liste anzuheften, bewegen Sie den Mauszeiger über den Namen des Agenten und klicken Sie auf das Pfeilsymbol. Um die Anheftung eines Agenten aufzuheben, klicken Sie erneut auf das Pfeilsymbol.
- Um eine benutzerdefinierte Liste von Servicewarteschlangen, Servicewarteschlangengruppen, Teams und/oder Kompetenzzuordnungen zu erstellen, wählen Sie unten in der **Dropdown-Liste "Suchkriterien** " die Option **"Auswählen** " (unter "Benutzerdefiniert").

Hinzufügen einer Aktivität

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Aktionen" die **Option "Aktivität** einfügen" aus **.** Das Dialogfeld "Aktivität einfügen" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **"Agentenauswahl** " (das Personensymbol). Daraufhin wird eine Liste der verfügbaren Agenten angezeigt.
3. Wählen Sie die Agenten in der Liste aus. Agentennamen werden im Feld "Agenten" angezeigt.
   (Um einen Agenten zu entfernen, klicken Sie im Feld "Agenten" auf seinen Namen und dann auf **Entfernen**.)
4. Klicken Sie auf **Schließen**.
5. Geben Sie die Start- und die Endzeit der Aktivität ein, oder wählen Sie **"Startzeit mit Dauer** ", um eine Dauer anstelle einer Endzeit einzugeben.
6. Wählen Sie den Aktivitätstyp in der **Dropdown-Liste "Aktivität** " aus. Wenn weitere Dropdown-Listen angezeigt werden, schränken Sie den Aktivitätstyp nach Bedarf ein.
7. Wenn die Aktivität bezahlt ist, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Bezahlt** ". Wenn die Aktivität unbezahlt ist, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Dieses Feld wird je nach Art der ausgewählten Aktivität automatisch aktiviert oder deaktiviert.
8. Klicken Sie auf **Einfügen**. Das Fenster "Aktivität einfügen" wird geschlossen und die Aktivität wird in den Zeitplänen der Agenten angezeigt.
9. Klicken Sie auf **Speichern** (oben rechts auf der Seite). Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geöffnet.
10. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geschlossen.

Finden Sie die beste Zeit, um eine Aktivität zu planen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktivität so zu planen, dass sie möglichst wenig Auswirkungen auf das Servicelevel hat.

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Aktionen **" die** Option "Optimale Zeit **ermitteln" aus** . Das Dialogfeld "Optimale Zeit ermitteln" wird geöffnet.
2. Wählen Sie aus dem Kalender für das Startdatum den ersten Tag aus, an dem die Aktivität stattfinden könnte. Sie können ein Datum in der aktuellen Woche auswählen.
3. Wählen Sie im Enddatumskalender den letzten Tag aus, an dem die Aktivität stattfinden könnte. Sie können ein Datum in der aktuellen Woche auswählen.
4. Geben Sie die früheste Uhrzeit, zu der die Aktivität beginnen könnte, in das Feld "Startzeit" ein.
5. Geben Sie die späteste Uhrzeit, zu der die Aktivität beginnen könnte, in das Feld "Endzeit" ein.
6. Geben Sie in die Felder "Dauer" ein, wie lange die Aktivität dauern wird.
7. Geben Sie die Anzahl der Agenten, die die Aktivität ausführen sollen, in das Feld "Nr. der Agenten" an.
8. Klicken Sie auf **Analysieren**. Mögliche Zeiten werden im Abschnitt Analyseergebnisse angezeigt.

> **HINWEIS** In der Spalte "Differenz" wird die Differenz zwischen der Anzahl der prognostizierten Agenten und der Anzahl der tatsächlich eingeplanten Agenten angezeigt. Eine positive Zahl gibt eine Überbesetzung an. Ein negativer
> Die Zahl zeigt eine Unterbesetzung an.

9. Wenn Sie eine Zeit ausgewählt haben, klicken Sie auf die Zahl in der Spalte "Agenten – Im Einsatz" oder "Geplante Agenten". Das Dialogfeld "Aktivität einfügen" wird geöffnet.
10. Verschieben Sie die Agenten, die die Aktivität ausführen sollen, aus der Spalte "Verfügbar" in die Spalte "Zugewiesen".
11. Wählen Sie die Aktivität in der **Dropdown-Liste "Aktivität** auswählen" aus. Wenn weitere Dropdown-Listen angezeigt werden, schränken Sie den Aktivitätstyp nach Bedarf ein.
12. Wenn die Aktivität bezahlt ist, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Bezahlt** ". Wenn die Aktivität unbezahlt ist, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Dieses Feld wird je nach Art der ausgewählten Aktivität automatisch aktiviert oder deaktiviert.
13. Klicken Sie auf **Einfügen**. Das Dialogfeld "Aktivität einfügen" wird geschlossen.
14. Klicken Sie auf **Speichern** (oben rechts auf der Seite). Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geöffnet.
15. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geschlossen.

Verschieben einer Aktivität

1. Doppelklicken Sie auf den Zeitplan des Agenten. Der Zeitplan ist in zwei Reihen unterteilt, wobei Pausen, Mittagspausen und Sonderprojekte über der In-Service-Zeit liegen.
2. Ziehen Sie eine Aktivität auf eine andere Zeit. Die Startzeit und die Endzeit ändern sich. Wenn die Mappe "Abdeckung" geöffnet ist, wird die prognostizierte Abdeckung angepasst, wenn Sie die Aktivität freigeben.
3. Doppelklicken Sie auf die untere (durchgezogene) Zeile, um den Agentenzeitplan wieder in einer Zeile zu reduzieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern** (oben rechts auf der Seite). Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geöffnet.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geschlossen.

Aktivität löschen

Um eine Aktivität aus dem Zeitplan eines Agenten zu löschen, fügen Sie eine andere Aktivität darüber ein.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität, und wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option Einfügen **aus** . Das Dialogfeld "Aktivität einfügen" wird geöffnet, in dem die Start- und Endzeit der Aktivität eingetragen sind.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Aktivität **"** eine neue Aktivität aus. Wenn weitere Dropdown-Listen angezeigt werden, schränken Sie den Aktivitätstyp nach Bedarf ein.

> **HINWEIS** Um den Agenten wieder in die Servicewarteschlange zu stellen, wählen Sie **In Service**. Wählen Sie die Servicewarteschlange aus der Dropdown-Liste mit den **Suchkriterien** aus.

3. Klicken Sie auf **Einfügen**. Es wird eine Warnmeldung angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Konflikt** überschreiben. Die Warnmeldung wird geschlossen, und die Aktivität wird aus dem Zeitplan des Agenten entfernt.
5. Klicken Sie auf **Speichern** (oben rechts auf der Seite). Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geöffnet.
6. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geschlossen.

Pausen und Mittagspausen optimieren

Durch die Optimierung von Pausen und Mittagspausen können Sie die Abdeckung maximieren, ohne einen neuen Zeitplan ausführen zu müssen.

WICHTIG Sie können Pausen und Mittagspausen, die mindestens eine Stunde in der Zukunft beginnen, optimieren. Um eine Aktivität zu verschieben, die früher beginnt, gehen Sie zu Aktivität verschieben.

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste " **Aktion" (oben rechts auf der Seite) die Option "Zeitpläne** optimieren" aus . Das Dialogfeld "Zeitpläne optimieren" wird geöffnet.
2. Wählen Sie das Startdatum und das Enddatum für die Optimierung aus. Das heutige Datum ist das Standarddatum.
3. (Optional) Um einige Agenten von der Optimierung auszuschließen, verschieben Sie sie von "Zugewiesen" in "Verfügbar".

   HINWEIS Nachdem Sie den Optimierer ausgeführt haben, können Sie keine bestimmten Änderungen auswählen, die beibehalten oder verworfen werden sollen. Wenn Sie die Zeitpläne einiger Agenten unverändert beibehalten müssen, schließen Sie sie jetzt aus.

4. (Optional) Um Pausen oder Mittagspausen von der Optimierung auszuschließen, deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Pausen** oder **Mittagspausen** . Andernfalls lassen Sie diese Kontrollkästchen aktiviert.
5. Klicken Sie auf **Optimieren**. Im Dialogfeld "Agentenzeitpläne" erfahren Sie, wie viele Zeitpläne von Agenten geändert wurden.
6. Klicken Sie auf **Schließen**. Das Dialogfeld "Agentenzeitpläne" wird geschlossen. Geänderte Zeitpläne werden in zwei Zeilen unterteilt.

7. Klicken Sie auf **Speichern** (oben rechts auf der Seite). Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geöffnet.
8. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geschlossen, und die Änderungen werden auf die Zeitpläne der Agenten angewendet.

Zeitpläne zwischen zwei Agenten tauschen

Sie können die Zeitpläne von zwei Agenten für denselben Tag, verschiedene Tage oder mehrere Tage tauschen.

WICHTIG Um Zeitpläne zu tauschen, müssen beide Agenten in einem Zeitplan enthalten sein, der für den Zeitrahmen des Tauschs ausgeführt wurde.

HINWEIS Wenn ein Zeitplan über Mitternacht hinausgeht, wird der Arbeitsbeginn des Agenten für den Tag eingeplant, an dem der Zeitplan beginnt.

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Aktionen" die **Option "Zeitplan** tauschen" aus **.** Das Dialogfeld "Zeitplan tauschen" wird geöffnet.
2. Wählen Sie das Optionsfeld "Zeitrahmen" im Abschnitt "Tauschtyp" aus. Wenn Sie **"Anderer Tag"** oder

Die Felder "Mehrere Tage", "Von-Datum" und "Bis-Datum" werden im Abschnitt "Datumsangaben" angezeigt.

3. Wählen Sie die Agenten, deren Zeitpläne getauscht werden, aus den Listen "Von Agent" und "An Agent" aus.

HINWEIS: In diesen Listen werden nur Agenten angezeigt, die dem Team in Ihrer Hauptansicht zugewiesen sind.

4. Wählen Sie die Daten für den Tausch im Abschnitt "Daten" aus. Die Zeitpläne der Agenten werden angezeigt, sodass Sie sie vergleichen können, um zu sehen, ob der Tausch machbar ist.
5. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Das Dialogfeld "Tausch anwenden" wird geöffnet.
6. Klicken Sie auf **Ja**. Die Dialogfelder "Tausch anwenden" und "Zeitplan tauschen" werden geschlossen.

Zeitplanänderung rückgängig machen

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Zeitplan des Agenten und wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option "Zeitplanverlauf **" aus** . Die Seite "Zeitplanverlauf und Wiederherstellung" wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Abschnitt Ergebnisse auf eine beliebige Zahl in der Spalte Revisionsdetail-ID. Die verschiedenen Versionen des Zeitplans des Agenten werden angezeigt.
3. Klicken Sie neben dem Zeitplan, den Sie dem Agenten zurückgeben möchten, auf **"Wiederherstellen** ". Das Dialogfeld "Bestätigen" wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Ja**. Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, und die Änderung wird in der Liste der Zeitplanrevisionen auf der Seite "Zeitplanverlauf und Wiederherstellung" angezeigt.

HINWEIS Wenn Sie einen Zeitplan wiederherstellen, der einen Tausch enthält, erhält nur der Agent, dessen Zeitplan Sie wiederhergestellt haben, eine Zeitplanänderung. Der andere Agent, der die Schicht getauscht hat, erhält erst dann eine Zeitplanänderung, wenn Sie Ihren Zeitplan manuell wiederherstellen.

Entfernen eines Agenten aus einem Zeitplan

Um einen Agenten aus einem Zeitplan zu entfernen, fügen Sie eine unbezahlte Aktivität über die gesamte Arbeitsschicht des Agenten hinzu (ähnlich wie bei

Löschen einer Aktivität).

1. (Optional) Um den Agenten von einem anderen Datum als dem heutigen Tag zu entfernen, klicken Sie auf das Datum.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeit "In Service" des Agenten, und wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option "Einfügen **" aus** . Das Dialogfeld "Aktivität einfügen" wird geöffnet.

3. (Optional) Wenn Start- und Endzeit nicht die gesamte Arbeitsschicht des Agenten abdecken, wählen Sie die richtigen Zeiten aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Aktivität " eine Aktivität aus, durch die der Agent aus der Warteschlange entfernt wird. Wenn weitere Dropdown-Listen angezeigt werden, schränken Sie den Aktivitätstyp nach Bedarf ein.

   HINWEIS: Die Aktivität, die Sie auswählen sollten, hängt davon ab, wie Ihr Unternehmen Webex WFO eingerichtet hat. Häufige Aktivitäten zum Entfernen eines Agenten sind **"Ausnahme"** und **"Nicht verfügbar**".

5. Deaktivieren Sie ggf. das **Kontrollkästchen "Bezahlt** ".
6. Klicken Sie auf **Einfügen**. Es wird eine Warnmeldung angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Konflikt** überschreiben. Die Änderung wird im Zeitplan des Agenten angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Speichern** (oben rechts auf der Seite). Das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" wird geöffnet.
9. Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn die Änderung gegen Planungsregeln für den Agenten verstößt, wird eine Warnmeldung angezeigt. Andernfalls wird das Dialogfeld "Zeitplanänderungen speichern" geschlossen.
10. (Optional) Klicken Sie auf **Ignorieren und speichern**. Die Warnmeldung wird geschlossen.

Anzeigen der Einhaltung und Konformität von Agenten

1. Klicken Sie auf die Mappe "Einhaltung" (das kleine rote Dreieck) rechts neben den Namen der Agenten.

   Die Mappe wird geöffnet und zeigt die Einhaltung der Agenten in Echtzeit an. Ein grüner Kreis bedeutet, dass der Agent derzeit seinen Zeitplan einhält. Ein roter Kreis bedeutet, dass sie nicht eingehalten werden. In dieser Mappe werden auch die geplante Aktivität der Agenten, der aktuelle Status, die Dauer (wie lange sie sich bereits im aktuellen Status befinden), der Begründungscode (RC) sowie die Prozentsätze für Einhaltung und Konformität für den Tag angezeigt. Diese Informationen werden automatisch alle 30 Sekunden aktualisiert.

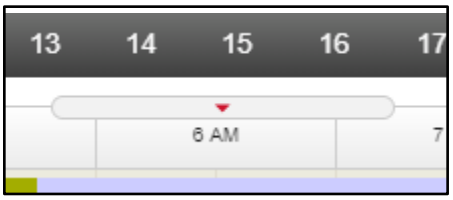
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Klicken Sie auf den Namen eines Agenten, um weitere Informationen zu diesem Agenten anzuzeigen. Klicken Sie erneut auf den Namen des Agenten, um die Mappe zu schließen.

> **HINWEIS** Die Zahlen in der Mappe "Agent" können geringfügig von den Zahlen in der Mappe "Einhaltung" insgesamt abweichen, da diese beiden Mappen mit unterschiedlichen Aktualisierungsraten aktualisiert werden und weil
> Die Zahlen in der Mappe "Einhaltung" werden gerundet.

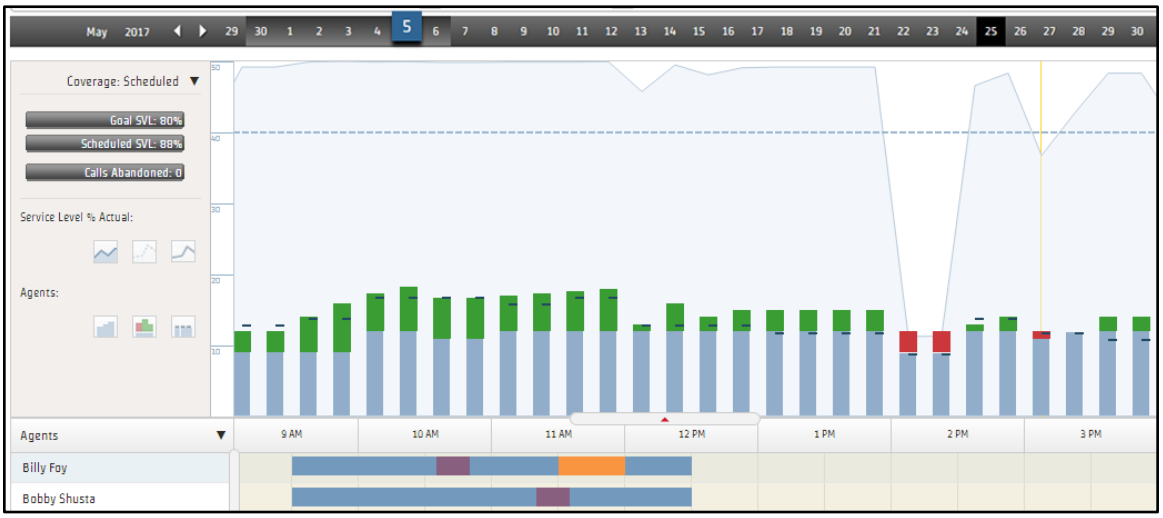
Prüfen Sie die prognostizierte Abdeckung

1. Klicken Sie auf die Mappe "Abdeckung" (kleines rotes Dreieck) oben in der Mitte des Bildschirms.



Die Mappe "Abdeckung" wird geöffnet und zeigt den prognostizierten Abdeckungsgrad für den Tag an. Jeder vertikale Balken stellt 15 Minuten dar und vergleicht die Anzahl der eingeplanten Agenten mit der Anzahl, die Sie für das erwartete Kontaktvolumen benötigen.

Ein grüner Kreis oben auf der Leiste bedeutet, dass Sie mehr als genug Agenten eingeplant haben. Ein rotes Oberteil bedeutet, dass nicht genügend Agenten eingeplant sind. Ein einfacher blauer Balken bedeutet, dass Ihnen genau die Anzahl an Agenten zur Verfügung steht, die Sie benötigen sollten. Für vergangene Zeiträume stellt ein schwarzer Strich den tatsächlichen Abdeckungsgrad dar.



2. Klicken Sie auf einen vertikalen Balken, um weitere Informationen zu diesem Zeitraum von 15 Minuten anzuzeigen.

Ähnliche Themen

- Anpassen der Seite "Agentenzeitpläne"
- Informationen zu Zeitzonen
- Liste der Agenten sortieren
- Info zu Mappen
- Bearbeiten von Zeitplänen
- Info zum Zeitplanverlauf und zur Wiederherstellung
- Zeitpläne von zwei Agenten tauschen

- Finden Sie die beste Zeit für eine Aktivität
- Pausen und Mittagspausen optimieren
- Seite "dynamische Planung" eines Agenten bearbeiten

Anpassen der Seite "Agentenzeitpläne"

Die Symbolleiste "Agentenzeitpläne" steuert, welche Agenten auf der Seite "Agentenzeitpläne" angezeigt werden. Ihre Felder und Schaltflächen werden in der nachstehenden Tabelle beschrieben.

> **HINWEIS** Die Seite "Agentenzeitpläne" ist so lange leer, bis Sie eine oder mehrere Servicewarteschlangengruppen, Servicewarteschlangen, Kompetenzzuordnungen oder Teams auswählen. Ihre Auswahl bleibt bestehen und wird in der nächsten Sitzung standardmäßig angezeigt. Sitzung.

Feld/Schaltfläche	Beschreibung
Zeitzone auswählen	Wählen Sie Ihre Zeitzone in der Dropdown-Liste aus. Die Zeitzone Des Benutzers, der derzeit angemeldet ist (auf der Seite "Benutzer verwalten" angegeben), wird in diesem Feld standardmäßig angezeigt. Wenn Sie diesen Wert ändern, wird Ihre ausgewählte Zeitzone in der Zeile "Zeitzone" angezeigt. **HINWEIS:** Die Zeitzone wird zurückgesetzt, wenn Sie die Seite "Agentenzeitpläne" verlassen.
Kriterien auswählen und/oder	Wählen Sie eine oder mehrere Servicewarteschlangen, Servicewarteschlangengruppen, Teams Kompetenzzuordnungen zum Anzeigen der Zeitpläne dieser Agenten (weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Auswahl) Um für eine Multikompetenzgruppe eingeplante Agenten anzuzeigen, wählen Sie die Servicewarteschlangen aus, die der Multikompetenzgruppe oder dem Team des Agenten zugeordnet sind. Sie können den Namen vollständig oder teilweise in das Feld eingeben. In diesem Feld wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
Agenten filtern Für	Hiermit können Sie Agenten auf der aktuellen Seite nach bestimmten Buchstabenfolgen filtern. Wenn Sie z. B. "br" in das Feld eingeben, werden nur Namen angezeigt, die die Buchstabenfolge "br" enthalten. In diesem Feld wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Der Filter erstreckt

	sich nicht auf Agenten, die auf nicht sichtbaren Seiten einer mehrseitigen Liste aufgeführt sind.
Aktionen	Klicken Sie auf diese Option, um ein Optionsmenü anzuzeigen, in dem Sie die

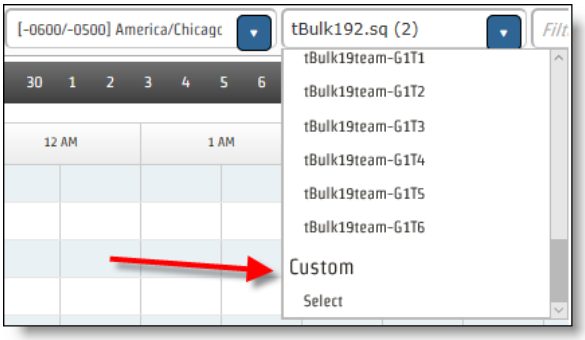
Feld/Schaltfläche	Beschreibung
	Zeitpläne durch Einfügen von Aktivitäten und tauschenden Zeitplänen mit einem Klick den Zeitplan des aktuellen Tages anzeigen, bereits vorgenommene, aber noch nicht gespeicherte Änderungen verwerfen, Mittagspausen und Pausen optimieren und den optimalen Zeitpunkt für eine einzufügende Aktivität ermitteln.
Speichern	Speichern Sie die Änderungen in der Datenbank, und aktualisieren Sie den Produktionsplan.
Paging	Mit dem Paging-Tool können Sie auf mehreren Seiten durch eine lange Liste von Agenten navigieren. Klicken Sie auf die Doppelpfeile, um zur ersten oder letzten Seite zu navigieren. Klicken Sie auf die einzelnen Pfeile, um Seite für Seite vorwärts oder rückwärts zu navigieren. Agenten, die Sie an den Anfang der Liste anheften, bleiben dort, wenn Sie zu einer anderen Seite wechseln. Filter werden nur auf die gerade angezeigte Seite angewendet.
Woche/Tag/Stunde	Zeigt die Agentenzeitpläne nach Woche, Tag oder Stunde an. Änderungen am Datum und der Ansicht bleiben sitzungsübergreifend erhalten.

Benutzerdefinierte Auswahl

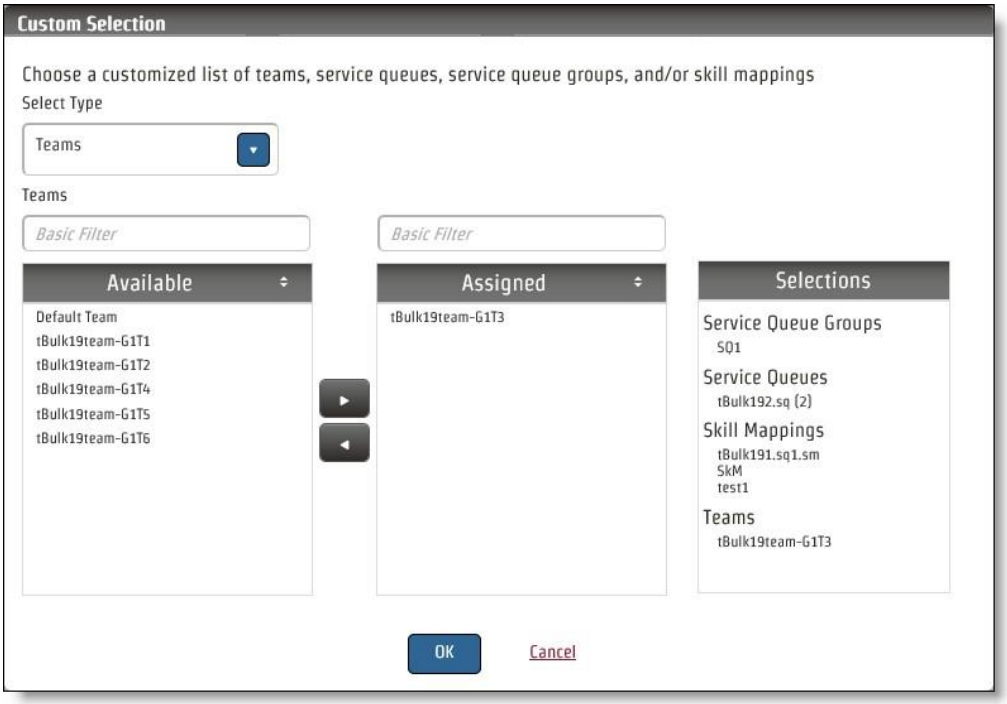
Wenn Sie die Zeitpläne mehrerer Servicewarteschlangen, Servicewarteschlangengruppen, Teams und Kompetenzzuordnungen anzeigen möchten, wählen Sie sie im Dialogfeld "benutzerdefinierte Auswahl" aus.

So richten Sie eine benutzerdefinierte Auswahl ein:

1. Navigieren Sie in der Dropdown-Liste "Kriterien auswählen" der Symbolleiste "Agentenzeitpläne" zum Ende der Kategorie "Benutzerdefiniert", und klicken Sie dann auf "**Auswählen**".



Das Dialogfeld "benutzerdefinierte Auswahl" wird angezeigt.



2. Wählen Sie im Feld "Typ **auswählen"** die Optionen "Servicewarteschlange", "Servicewarteschlangengruppe", "Team" oder "Kompetenzzuordnungen" aus. Die verfügbaren Elemente des ausgewählten Typs werden im Fenster "Verfügbar" angezeigt.
3. Verschieben Sie die Elemente, deren Zeitpläne Sie anzeigen möchten, in den Bereich "Zugewiesen". Ihre Auswahl wird auch im Bereich "Auswahl" angezeigt.
4. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3, bis Sie eine Liste der gewünschten Entitäten erstellt haben, deren Zeitpläne Sie anzeigen möchten. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf OK **.** Agenten, die zu den ausgewählten Einheiten gehören, werden auf der Seite "Agentenzeitpläne" angezeigt, und "Benutzerdefiniert" wird im Feld "Kriterien auswählen" in der Symbolleiste angezeigt.

Die benutzerdefinierte Auswahl bleibt bestehen und wird bei der nächsten Anmeldung angezeigt.

So ändern Sie eine benutzerdefinierte Auswahl:

1. Klicken Sie im **Feld "Kriterien** auswählen" auf " **Auswählen**". Das Dialogfeld "benutzerdefinierte Auswahl" mit Ihrer gespeicherten Auswahl wird angezeigt.
2. Ändern Sie die Auswahl wie gewünscht, und klicken Sie dann auf " **OK".**

Informationen zu Zeitzonen

In Webex WFO werden vier Arten von Zeitzonen verwendet: die Standardzeitzone, die angezeigte Zeitzone, die Zeitzone für die Planung und die Zeitzone der Servicewarteschlange. Diese unterschiedlichen Arten von Zeitzonen tragen dazu bei, Verwechslungen beim Erstellen und Anzeigen von Agentenzeitplänen für Agenten in verschiedenen Zeitzonen auf der ganzen Welt zu vermeiden.

> **HINWEIS:** Diese Zeitzonen wirken sich in erster Linie auf WFM aus. In QM werden die Aufzeichnungen an der Aufnahmequelle (z. B. dem Aufzeichnungsserver oder dem PC mit Smart Desktop) mit einem Zeitstempel versehen. Dies kann anders sein als
> Der Ort, an dem sich der aufgezeichnete Agent befindet.

Standardzeitzone

Die Standardzeitzone ist in der Regel die Zeitzone, in der sich der Hauptsitz Ihrer Organisation befindet. Sie wird auf der Seite "allgemeine Einstellungen" (Anwendungsverwaltung > -verwaltung > "allgemeine Einstellungen") konfiguriert. Diese Zeitzone wird verwendet, um Systemereignisse, Protokolle und erfasste Daten wie Agentenstatistiken mit einem Zeitstempel zu versehen.

Zeitzone anzeigen

Die angezeigte Zeitzone ist die lokale Zeitzone eines Benutzers und wird für Informationen verwendet, die der einzelne Benutzer auf Seiten wie "Mein Zeitplan", "Agentenzeitpläne" und "Messaging" anzeigen kann. Sie wird auf der Seite "Benutzer" (Anwendungsverwaltung > Benutzerkonfiguration > Benutzer) für jeden einzelnen Benutzer konfiguriert.

Wenn die angezeigte Zeitzone nicht konfiguriert ist, wird stattdessen die Standardzeitzone verwendet. Wenn sich die Benutzer in der Standardzeitzone befinden, ist es möglicherweise nicht erforderlich, eine Anzeigezeitzone für jeden Benutzer zu konfigurieren.

Zeitzone für die Planung

Die Zeitzone für die Planung wird für die Planung von Agenten verwendet. Wenn jedem Agenten eine Zeitzone für die Planung zugewiesen wurde, können zeitzonenneutrale Schichten konfiguriert werden. Wenn Sie also eine Schicht einrichten, die um 8:00 Uhr AM beginnt und um 17:00 Uhr endet, und diese Schicht anschließend Agenten in zwei verschiedenen Zeitzonen zuweisen, beginnt die Schicht um 8:00 AM in der lokalen Zeitzone der einzelnen Agenten.

Die Zeitzone für die Zeitplanung verhindert außerdem mögliche Verwechslungen mit der Zeit, in denen die Sommerzeit in verschiedenen Zeitzonen angewendet wird, und ermöglicht das Kopieren und Bearbeiten von Zeitplänen, ohne dass Zeitzonenunterschiede manuell berechnet werden müssen.

Zeitzone Servicewarteschlange

Die Zeitzone der Servicewarteschlange wird verwendet, um die Öffnungs- und Schließzeiten einer Servicewarteschlange zu interpretieren. Standardmäßig entspricht diese Zeitzone der Standardzeitzone Ihres Unternehmens, es sei denn, auf der Seite "Servicewarteschlangen" (Anwendungsverwaltung > Servicewarteschlangen > Servicewarteschlangen) wurde eine andere Zeitzone für eine bestimmte Servicewarteschlange konfiguriert.

Zeitzonen und Agentenzeitpläne

Standardmäßig werden die Zeitpläne auf der Seite "Agentenzeitpläne" in der Zeitzone des angemeldeten Benutzers angezeigt, d. h. von Mitternacht bis Mitternacht für die ausgewählte Woche. Sie können die Zeitzone in eine andere Zeitzone ändern, indem Sie in der Dropdown-Liste "Zeitzone" eine neue Zeitzone auswählen.

Wenn Sie Zeitpläne in einer anderen Zeitzone anzeigen möchten, ändern Sie die Zeitzone, bevor Sie den Zeitplan bearbeiten, da durch Ändern der Zeitzone eine neue Sitzung ausgelöst wird.

HINWEIS Die Einhaltung wird den Agenten in ihrer ausgewählten Zeitzone angezeigt, die Berechnungen der Einhaltung werden jedoch weiterhin von Mitternacht bis Mitternacht in der Standardzeitzone des Kunden durchgeführt. Dies trägt dazu bei, dass
Dass für alle Agenten dieselben Daten angezeigt werden und die gleichen Einhaltungswerte für einen Tag in der Zeitzone des Kunden vorliegen.

Informationen zu Aktivitätsnotizen

Eine Aktivitätsnotiz ist ein Text, der an ein Projekt oder eine Ausnahmeaktivität im Zeitplan eines Agenten angehängt werden kann. Die Notiz enthält weitere Informationen zur Aktivität.

BEISPIEL Es gibt eine Ausnahme namens "Besprechung", die für viele Arten von Besprechungen verwendet wird. Wenn Sie Agenten von Team 1 die Meeting-Ausnahme zuweisen, geben Sie "Teammeeting, bringen Sie Ihren Laptop mit" ein
Im Feld "Notizen". Anschließend weisen Sie Team 2 Agenten die Meeting-Ausnahme für eine andere Besprechung zu. Für diese Besprechung geben Sie im Feld "Notizen" "Rückblick auf den Umgang mit unzufriedenen Kunden" ein.

Diese Notizen können auf verschiedene Arten angezeigt werden.

- **Seite "Meine Zeitpläne** " und **Daten-Explorer-Widget** "Meine Zeitpläne": In der oberen rechten Ecke jeder geplanten Aktivität, an die eine Notiz angehängt ist, wird ein schattiertes Dreieck angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Aktivität, um die Notiz anzuzeigen.
- **Seite "Agentenzeitpläne": Bewegen** Sie den Mauszeiger über eine Ausnahme oder Projektaktivität im Zeitplan eines Agenten, um die Notiz am unteren Rand des Popup-Fensters mit den Aktivitätsinformationen anzuzeigen.
- **Seite "Projekte** " – im Feld "Notiz".
- **Seite "Benutzer** ": In der oberen rechten Ecke einer Ausnahme wird ein schattiertes Dreieck mit einem Hinweis im Abschnitt "Zugewiesene Ausnahmen" angezeigt. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf den Namen der Ausnahme, um die Notiz anzuzeigen.

Notizen können wie folgt zu Ausnahmen und Projekten hinzugefügt werden.

- Fügen Sie auf der **Seite "Projekte** " eine Notiz für ein Projekt hinzu.
- Fügen Sie eine Notiz für eine Ausnahme hinzu, wenn die Ausnahme bestimmten Agenten auf der **Registerkarte**

"Ausnahmen" zugewiesen ist.

Seite.

- Fügen Sie einer Ausnahme oder einem Projekt eine Notiz hinzu, wenn Sie auf der **Seite "Agentenzeitpläne" eine Aktivität in Agentenzeitpläne** einfügen.
- Fügen Sie einer vorhandenen Ausnahme oder einem vorhandenen Projekt auf der **Seite "Agentenzeitpläne** " eine Notiz hinzu, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität klicken und "Notiz bearbeiten" wählen.

Notizen können an verschiedenen Stellen bearbeitet werden.

- **Seite "Agentenzeitpläne** " (nur Stunden- oder Intervallansicht) – Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Projekt oder die Ausnahmeaktivität, und wählen Sie im Kontextmenü die Option "Notiz **bearbeiten" aus** .
- **Seite "Projekte** ": Sie können ein Projekt bearbeiten, um die damit verknüpfte Notiz zu ändern. Beim nächsten Ausführen des Zeitplans wird die Notiz aktualisiert.
- **Seite "Ausnahmen** " – Nach der Zuweisung einer Ausnahme kann der Hinweis nicht mehr auf der Seite "Ausnahmen" bearbeitet werden. Sie können die zugewiesene Ausnahme jedoch mit einer neuen Ausnahme überlagern, die ein Duplikat der ursprünglichen Ausnahme ist (gleiche zugewiesene Agenten, gleiches Datum/gleiche Uhrzeit), aber einen anderen Hinweis enthält. Die neue Ausnahme wird bei der nächsten Ausführung des Zeitplans in den Agentenzeitplänen angezeigt.

Ähnliche Themen

- Anzeigen Ihres Arbeitsplans
- Aktivität einfügen
- Hinzufügen und Bearbeiten von Aktivitätsnotizen
- Ausnahmen verwalten
- Projekte verwalten
- Benutzer verwalten

Liste der Agenten sortieren

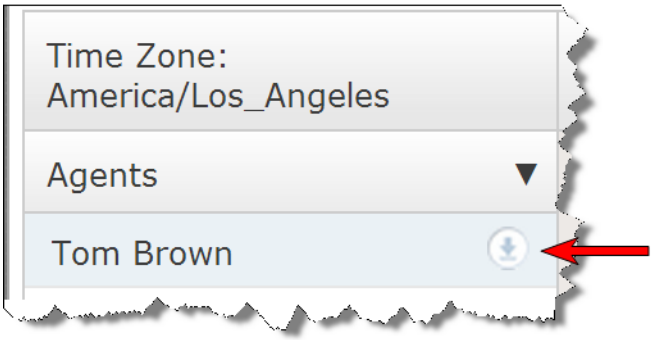
Mithilfe des Dreiecksymbols in der Spaltenüberschrift "Agenten" können Sie steuern, wie die Agenten im Zeitplanraster sortiert werden. Sie können Agenten nach folgenden Eigenschaften in aufsteigender Reihenfolge sortieren:

- Vorname.
- Nachname.

- Ankunftszeit. Agenten werden entsprechend der ersten geplanten Aktivität im Zeitplan sortiert. Anschließend erfolgt die Sortierung nach Nachname und anschließend nach Vorname. Agenten, die verfügbar, aber nicht eingeplant sind, werden nach den geplanten Agenten aufgeführt, und Agenten, die nicht verfügbar und nicht eingeplant sind, werden als Letztes aufgeführt.
- Rang. Agenten werden anhand ihres Rangs sortiert, der ihnen auf der Seite "Agenten" zugewiesen wurde. Agenten mit gleichem Rang werden nach dem Vornamen sortiert. Agenten ohne Rang werden nach den Agenten mit Rang aufgeführt.
- Startdatum Unternehmen: Agenten werden nach der Dauer ihrer Zugehörigkeit zum Unternehmen sortiert, wobei der Agent mit der kürzesten Zugehörigkeit als Erster aufgeführt wird.
- Startdatum Abteilung: Agenten werden nach der Dauer ihrer Zugehörigkeit zur Abteilung sortiert. Diejenigen mit der geringsten Seniorität werden zuerst aufgeführt.

Sie können die Agentenliste weiter verfeinern, indem Sie einen Agenten an die Spitze der Liste anheften. Wenn ein Agent angeheftet ist, wird er aus der Sortierung ausgeschlossen und wird immer an der Spitze der Agentenliste im Zeitplan aufgeführt. Sie können mehrere Agenten anheften. Der zuletzt angeheftete Agent wird oben angezeigt.

Um einen Agenten anzuheften, bewegen Sie den Mauszeiger über den Namen des Agenten und klicken Sie anschließend auf das Symbol "Anheften", das auf der rechten Seite der Zelle angezeigt wird (siehe unten). Um die Anheftung des Agenten aufzuheben, klicken Sie erneut auf das Symbol. Der Agent wird sofort in die Sortierung in der Agentenliste einbezogen.



HINWEIS Angeheftete Agenten werden gelöst, wenn Sie die Servicewarteschlange, die Servicewarteschlangengruppe, die Kompetenzzuordnung, das Team oder die benutzerdefinierte Gruppierung in der Symbolleiste "Agentenzeitpläne" wechseln.

Bearbeiten von Zeitplänen

Agentenzeitpläne können durch Einfügen, Kopieren, Verschieben oder Löschen von Aktivitäten auf der Seite "Agentenzeitpläne" bearbeitet werden. Sie können nur die Zeitpläne von Agenten bearbeiten, die einem Team in Ihrer Hauptansicht zugewiesen sind. Agenten, die keinem Team in Ihrer Hauptansicht zugewiesen sind, sind schreibgeschützt und weisen ein Sperrsymbol neben ihren Namen auf.

HINWEIS Einzelne Agentenzeitplanbearbeitungssitzungen können maximal 8 Stunden dauern, und es gilt ein Höchstwert von 100 Minuten Leerlaufzeit. Wenn diese Grenzwerte erreicht sind, müssen Sie sich erneut anmelden
Stellen Sie Ihre Sitzung wieder her.

HINWEIS Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Bearbeitungssitzungen, die gleichzeitig ausgeführt werden können.

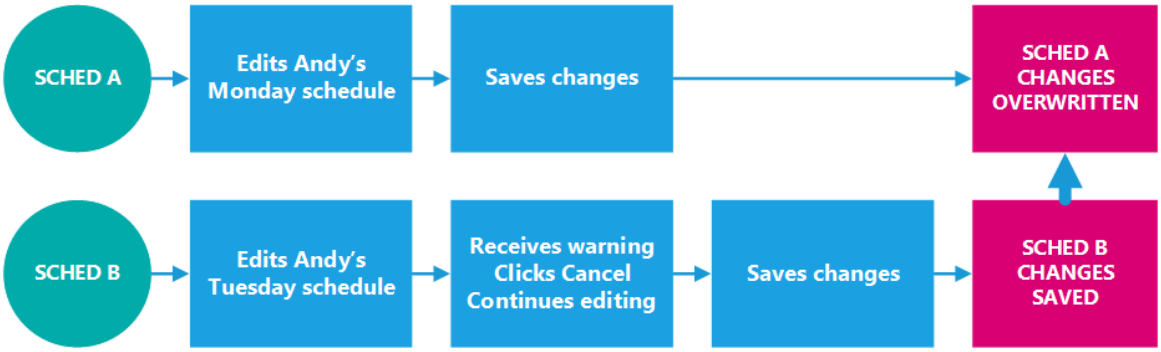
Wenn Agentenzeitpläne von einem anderen Benutzer geändert und gespeichert werden oder ein automatisierter Workflow eine Anforderung genehmigt, die sich auf die Zeitplanwoche auswirkt, während Sie den Agentenzeitplan anzeigen und bearbeiten, wird eine Warnmeldung angezeigt, dass sich der Zeitplan geändert hat. Sie haben dann zwei Optionen zur Auswahl.

- Sie können die Ansicht des Zeitplans aktualisieren, wodurch Ihre nicht gespeicherten Änderungen verloren gehen.
- Sie können die Meldung abbrechen, wodurch Sie möglicherweise die Zeitplanänderungen eines anderen Benutzers überschreiben, wenn Sie Ihre Änderungen speichern. Dies tritt nur auf, wenn Sie beide nach dem Zeitplan desselben Agenten gearbeitet haben.

Hier einige Beispiele dafür, was passiert, wenn zwei Benutzer den Zeitplan derselben Woche bearbeiten.

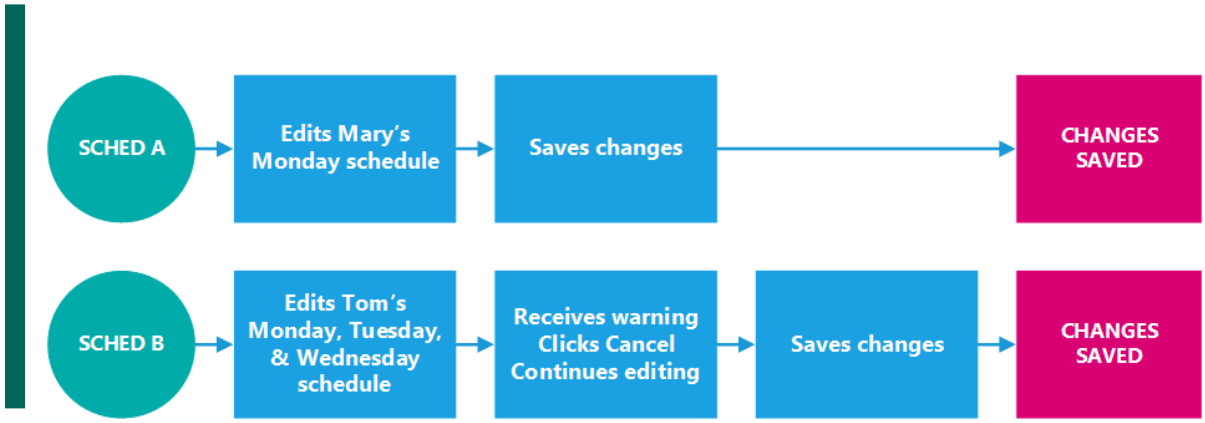
BEISPIEL

Planer A bearbeitet Andys Montagszeitplan und speichert die Änderungen. Planer B bearbeitet zur gleichen Zeit Andys Dienstagsplan und erhält die Warnmeldung. Planer B klickt auf "Abbrechen", schließt die Bearbeitung ab und speichert sie. Andys Wochenarbeitsplan wird in Planung B gespeichert und die von Planer A vorgenommenen Änderungen werden überschrieben.



BEISPIEL

Planer A bearbeitet Marys Montagszeitplan und speichert diese Änderungen. Planer B bearbeitet Toms Zeitplan für Montag, Dienstag und Mittwoch gleichzeitig und erhält die Warnmeldung.
Planer B klickt auf "Abbrechen", schließt die Ausführung ab und speichert die Änderungen an Toms Zeitplan. Die Änderungen an Toms Zeitplan sind von den Änderungen an Toms Zeitplan nicht betroffen, da die Änderungen an Marys und Toms Zeitplan gespeichert werden.



Bearbeitungen und die Liste "Zugewiesene Ausnahmen"

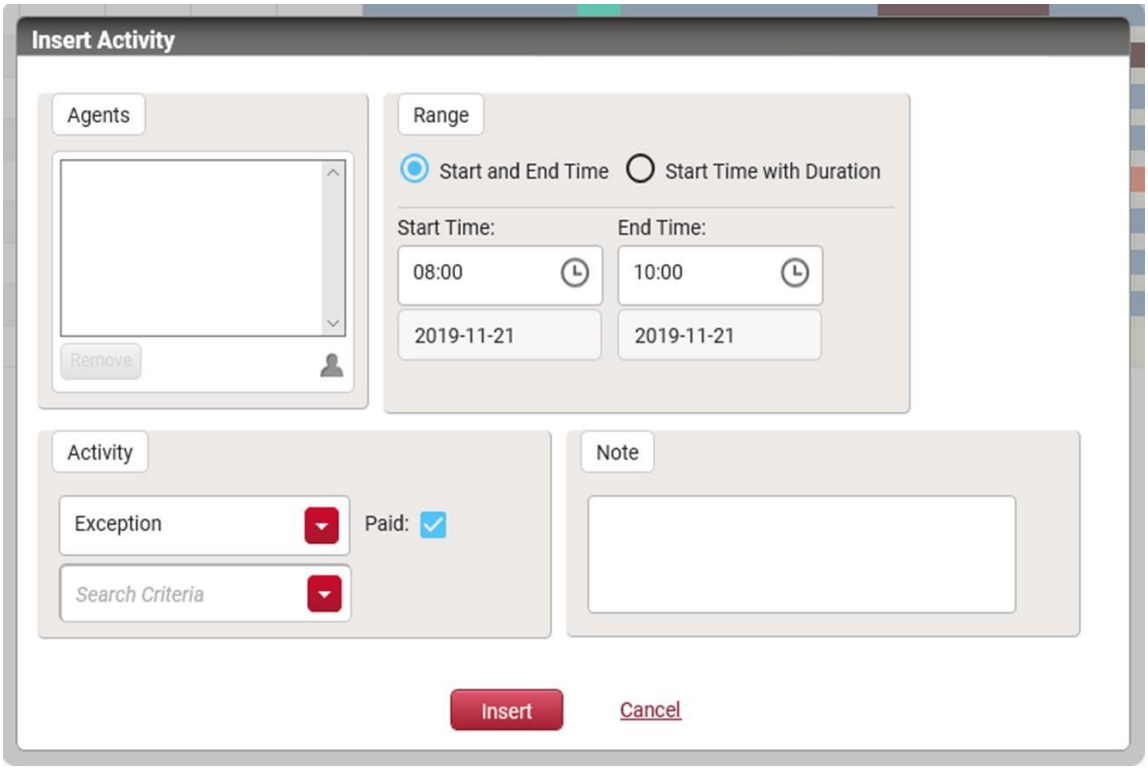
Wenn Sie eine zugewiesene Ausnahmeaktivität im Zeitplan eines Agenten bearbeiten oder löschen, werden diese Änderungen in der Liste "Zugewiesene Ausnahmen" angezeigt, die auf der Seite "Benutzer" des betreffenden Agenten angezeigt wird (siehe Erstellen und Bearbeiten von Benutzern). Dadurch wird sichergestellt, dass beim Ausführen eines neuen Zeitplans die bearbeiteten zugewiesenen Ausnahmen in den neuen Zeitplan aufgenommen werden.

Es gibt einige Ausnahmen von dem, was in der Liste "Zugewiesene Ausnahmen" angezeigt wird, die bearbeitet werden. Dazu gehören:

- Aktivitäten, die vor Version 10.4 erstellt wurden
- Mentoring-Aktivitäten
- Tauschaktivitäten planen
- Wiederherstellung des Zeitplanverlaufs

Aktivität einfügen

Im Dialogfeld "Aktivität einfügen" können Sie Agentenzeitplänen eine Aktivität hinzufügen.



Führen Sie diese Schritte aus, um eine Aktivität in den Zeitplan eines oder mehrerer Agenten einzufügen.

HINWEIS Wenn die Funktion zur Warnung vor Agentenzeitplankonflikten nicht aktiviert ist (siehe unten), werden alle teilweise oder vollständigen in Konflikt stehenden Aktivitäten durch die neu eingefügte Aktivität überschrieben.

Aktivität einfügen (Warnung zu Agentenzeitplankonflikten ist nicht aktiviert)

1. Zeigen Sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" den Agentenzeitplan für die gewünschte Servicewarteschlangengruppe, Servicewarteschlange, Kompetenzzuordnung, das gewünschte Team oder die gewünschte benutzerdefinierte Gruppierung an.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste "Agentenzeitpläne" die Optionen **"Aktionen > Aktivität** einfügen", oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Zeitplan eines Agenten, und wählen Sie **"Einfügen** ", damit das Dialogfeld "Aktivität einfügen" angezeigt wird, in dem der Agent bereits ausgewählt ist.
3. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus, und klicken Sie dann auf **"Einfügen** ", um die neue Aktivität in die Zeitpläne der Agenten einzufügen.
4. Klicken Sie auf "Speichern ", um die Zeitplanänderung zu speichern.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Aktivität einfügen" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Agenten	Die an dieser Aktivität beteiligten Agenten. Klicken Sie auf das Feld "Agentenauswahl", um einen oder mehrere Agenten aus der Liste auszuwählen. In dieser Liste werden nur Agenten angezeigt, die dem Team in der Hauptansicht zugewiesen sind.
Schaltfläche entfernen dem	Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus, und klicken Sie auf diese Schaltfläche, um sie aus Liste.
Bereich	Wählen Sie eine Option für den Datumsbereich aus.
Startzeit	Geben Sie die Uhrzeit und das Datum des Beginns der Aktivität ein. ▪ Zeitfeld – Zeigt standardmäßig 00:00 an. Sie können die Uhrzeit in Abständen von einer Minute in das Zeitfeld eingeben oder in Abständen von 15 Minuten in der Dropdown-Liste auswählen. ▪ Datumsfeld – Legen Sie hier das Datum der Aktivität fest. Das Standarddatum lautet heute.
Dauer	Die Dauer der Aktivität in Stunden und Minuten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie "Startzeit mit Dauer" auswählen.
Endzeit	Geben Sie die Uhrzeit und das Datum ein, an dem die Aktivität endet. ▪ Zeitfeld – Zeigt standardmäßig 00:00 an. Sie können die Endzeit in Abständen von einer Minute in das Zeitfeld eingeben oder in Abständen von 15 Minuten in der Dropdown-Liste auswählen. ▪ Datumsfeld – Legen Sie hier das Datum der Aktivität fest. Das Standarddatum lautet morgen.
Aktivität	Wählen Sie den Typ der Aktivität aus, die in den Zeitplan aufgenommen werden soll. **HINWEIS** Wenn Sie "Ausnahme" auswählen, wird die Ausnahme in der Liste "Zugewiesene Ausnahmen" des Agenten auf der Seite "Benutzer" des Agenten gespeichert. wird einbezogen, wenn der Zeitplan erneut ausgeführt wird. Zudem wird durch das Einfügen von Ausnahmen von der Seite "Agentenzeitpläne" keine ganztägige, sondern teiltägige Ausnahmen erstellt.
Suchkriterien	Wählen Sie den spezifischen Aktivitätstyp aus. Das Feld "Typ auswählen" wird nur für Aktivitäten angezeigt, die genauer angegeben werden können.

Feld	Beschreibung
Aktivitäts-Metadaten	(Optional) Zuweisen oder Entfernen eines Metadatenwerts von der Aktivität. Durch das Zuweisen oder Entfernen eines Metadatenwerts an dieser Stelle wird der Standardmetadatenwert überschrieben, den Sie beim Konfigurieren der Aktivität zugewiesen haben. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Metadatenwerten finden Sie unter Verwalten von Metadatenwerten für Aktivitäten.
Bezahlt	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bezahlt", wenn die geplante Aktivität der Wochenarbeitszeit des Agenten zugerechnet wird. Je nach der von Ihnen gewählten Aktivität ist das Kontrollkästchen entweder aktiviert oder deaktiviert.
Hinweis	(Optional) Geben Sie einen Text ein, um die Aktivität näher zu beschreiben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn es sich bei der ausgewählten Aktivität um eine Ausnahme oder ein Projekt handelt.

Warnungen zu Agentenzeitplankonflikten

Wenn die Funktion zur Warnung vor Agentenzeitplankonflikten auf der Seite "WFM allgemeine Einstellungen" aktiviert ist (siehe Systemweite WFM Einstellungen konfigurieren), wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie einen Zeitplan so bearbeiten, dass die von Ihnen vorgenommene Änderung zu einem Konflikt mit der Pause, der Mittagspause, dem Projekt oder der Ausnahme eines Agenten führt. Ihre Bearbeitung kann durch Ziehen und Ablegen der Aktivität eines Agenten, durch Einfügen einer Aktivität für einen oder mehrere Agenten oder durch Ermitteln der optimalen Zeiten erfolgen.

Wenn Sie beispielsweise eine Aktivität in die Zeitpläne mehrerer Agenten einfügen und bei einem dieser Agenten ein Zeitplankonflikt mit der neuen Aktivität besteht, wird die folgende Meldung angezeigt:

Sie können den Konflikt überschreiben, manuell bearbeiten oder die Bearbeitung abbrechen.

Wenn Sie den Konflikt überschreiben möchten, wird die zuvor geplante Aktivität des Agenten ganz oder teilweise durch die eingefügte Aktivität überschrieben. Wenn ein Agent z. B. eine halbstündige Mittagspause für 9:30 AM bis 10:00 AM eingeplant hat und die einzufügende Aktivität von 9:15 AM bis 9:45 AM dauert, verkürzt sich die Mittagspause des Agenten um 15 Minuten auf 9:45 AM auf 10:00 AM.

Wenn Sie die Zeitplanänderung abbrechen, wird die Aktion "Aktivität einfügen" vollständig abgebrochen. Sie können mit einer anderen Uhrzeit für die Aktivität beginnen.

Wenn Sie den Konflikt manuell bearbeiten möchten, haben Sie die Möglichkeit, den Zeitplan des Agenten zu bearbeiten, indem Sie die in Konflikt stehende Aktivität auf einen anderen Zeitpunkt ziehen, um den Konflikt zu lösen. Im selben Beispiel kann die Mittagspause des Agenten auf 10:00 AM statt auf 9:30 AM auf 10:00 verschoben werden, um Konflikte mit der eingefügten Aktivität zu vermeiden.

Nachdem Sie die in Konflikt stehende Aktivität verschoben haben, klicken Sie auf "Wiederholen", um die Aktivität in den Zeitplan des in Konflikt stehenden Agenten einzufügen. Wenn kein Konflikt mehr besteht, wird die Aktivität eingefügt, und Sie können auf "Speichern" klicken, um die Zeitplanänderung abzuschließen.

Einfügen einer Aktivität zur Überschreibung von Konflikten

1. Wählen Sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" die Option "Aktionen > Aktivität **einfügen" in** der Symbolleiste "Agentenzeitpläne", oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle auf der Seite "Zeitplan", und wählen Sie **"Einfügen** ", damit ein leeres Dialogfeld "Aktivität einfügen" angezeigt wird.
2. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld wie gewünscht aus, und klicken Sie auf **"Einfügen** ", um die neue Aktivität in den Zeitplan des Agenten einzufügen.
3. Wenn es Konflikte gibt, klicken Sie in der Warnmeldung auf **"Überschreiben** ", um die Konflikte zu ignorieren und die neue Aktivität über die in Konflikt stehenden Aktivitäten einzufügen.
4. Klicken Sie auf "Speichern ", um die Zeitplanänderung zu speichern.

Einfügen einer Aktivität zur manuellen Bearbeitung von Konflikten

1. Wählen Sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" die Option "Aktionen > Aktivität **einfügen" in** der Symbolleiste "Agentenzeitpläne", oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle auf der Seite "Zeitplan", und wählen Sie **"Einfügen** ", damit ein leeres Dialogfeld "Aktivität einfügen" angezeigt wird.
2. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld wie gewünscht aus, und klicken Sie auf **"Einfügen** ", um die neue Aktivität in den Zeitplan des Agenten einzufügen.
3. Wenn es Konflikte gibt, klicken Sie in der Warnmeldung auf **Manuelle Behandlung**. Die Agentenzeitpläne werden mit den in Konflikt stehenden Zeitplänen geladen, die oben auf der Seite angeheftet und mit einem Ausrufezeichen in einem roten Kreis gekennzeichnet sind.
4. Verschieben Sie Aktivitäten nach Bedarf, um die Konflikte zu lösen. Weitere Informationen zum Verschieben von Aktivitäten finden Sie unter

   Bearbeiten Sie Zeitpläne per Drag & Drop.

5. Wenn alle Konflikte gelöst sind, klicken Sie in der Symbolleiste auf " **Wiederholen** ", um die neue Aktivität in die Zeitpläne der in Konflikt stehenden Agenten einzufügen.

   HINWEIS Wenn es einige Agentenzeitpläne gibt, die Sie lieber überschreiben möchten, als sie manuell zu bearbeiten, lassen Sie sie in Konflikt, wenn Sie auf "Wiederholen" klicken. Sie erhalten eine weitere Warnmeldung.

   Wählen Sie **"Überschreiben** ", um bestimmte Zeitpläne zu überschreiben.

6. Klicken Sie auf "Speichern ", um die Zeitplanänderung zu speichern.

Urlaubszuweisungen und Überlegungen zum Urlaubsplan

Webex WFO erlaubt es Benutzern nicht, Urlaubsanträge für zurückliegende Daten zu senden. Um die Abwesenheit eines Agenten korrekt als Urlaub zu kategorisieren, können Sie nach der Abwesenheit eine Ausnahme in den Zeitplan des Agenten einfügen.

Allerdings verarbeitet Webex WFO eine Ausnahme, die ein Supervisor nach einer Abwesenheit in den Zeitplan eines Agenten einfügt, nicht immer auf die gleiche Weise wie einen Urlaubsantrag, den ein Agent vor der Abwesenheit per Messaging einreicht.

Dieser Unterschied betrifft Folgendes:

- Urlaubszuweisungen – Webex WFO zieht eine Ausnahme, die in einen vergangenen Zeitplan eingefügt wurde, nicht von der laufenden Summe der verbleibenden Urlaubszuweisungen ab. Dies gilt auch dann, wenn die Ausnahme mit einem Urlaubstyp verknüpft ist.
- Urlaubszeit: Wenn Webex WFO in ein HRMS integriert ist, wird eine Ausnahme, die in einen vergangenen Zeitplan eingefügt wurde, nicht von der laufenden Summe der verbleibenden Urlaubszeit abgezogen. Diese laufende Summe wird nur einmal täglich durch Importieren von Urlaubsdaten aus dem HRMS aktualisiert.

Die folgende Tabelle fasst zusammen, wie Urlaubsanträge vor einer Abwesenheit und Einfügungen von Ausnahmen nach einer Abwesenheit in HRMS-integrierten und nicht HRMS-integrierten Systemen von den laufenden Summen subtrahiert werden.

Laufende	Urlaubsantrag vor Abwesenheit	Einfügen von Ausnahmen nach
Urlaubszeit	HRMS – Subtrahiert Nicht-HRMS – Subtrahiert	HRMS – Nicht subtrahiert Nicht-HRMS – Subtrahiert
Urlaubszuweisungen	HRMS – Subtrahiert Nicht-HRMS – Subtrahiert	HRMS – Nicht subtrahiert Nicht-HRMS – Nicht abgezogen

Aktivität löschen

Sie löschen eine Aktivität aus dem Zeitplan eines Agenten, indem Sie eine andere Aktivität mit denselben Start- und Endzeiten einfügen.

> **BEISPIEL:** Ein Agent hat eine Teambesprechung in seinem Zeitplan, die am Dienstag von 9:00 bis 10:00 AM läuft. Nach dem Ausführen des Zeitplans wird die Teambesprechung jedoch abgesagt. Um Entfernen Sie die Teambesprechung aus dem Zeitplan des Agenten, fügt der Planer die Zeit "In Service" ein, die am Dienstag zwischen 9:00 und 10:00 AM liegt.

Wenn es sich bei der Aktivität um eine zugewiesene Ausnahme handelt, kann sie auch entfernt werden, indem Sie sie aus der Tabelle "Zugewiesene Ausnahmen" auf der Seite "Benutzer" des Agenten löschen (siehe Verwalten von Benutzern). Dies hinterlässt jedoch eine Lücke, in der für das Intervall, in dem die Ausnahme war, nichts geplant ist. Damit der Agent kontinuierlich und lückenlos eingeplant bleibt, müssen Sie einen der folgenden Schritte ausführen:

- Führen Sie den Zeitplan erneut aus.
- Öffnen Sie die Seite "Agentenzeitpläne", und füllen Sie den leeren Teil mit einer anderen Aktivität aus, oder ziehen Sie die Aktivität "In Service" nach links oder rechts, um die Lücke zu füllen.

> **BEST PRACTICE** Löschen Sie Aktivitäten immer von der Seite "Agentenzeitpläne" und nicht aus der Tabelle "Zugewiesene Ausnahmen". Der einzige Grund, warum Sie eine Ausnahme aus dem Feld "Zugewiesen" löschen können,
> Ausnahmentabelle gibt an, dass die Ausnahme in Version 10.3 oder früher erstellt wurde. Diese Ausnahmen werden nicht automatisch aktualisiert oder gelöscht, wenn sie in Version 10.4 geändert oder gelöscht werden.

Bearbeiten von Zeitplänen per Drag & Drop

Sie können die Start- und Endzeiten des Zeitplans eines Agenten ändern und geplante Aktivitäten innerhalb des Zeitplans eines Tages mithilfe von Drag & Drop verschieben.

Wenn die Zeitpläne in der Stundenansicht angezeigt werden, doppelklicken Sie auf den Zeitplanbalken des Agenten, um die Drag & Drop-Aktion zu starten. Anschließend wird der Zeitplanbalken geteilt. Allgemeine Zeit wie Zeit in Service wird unten, und bestimmte Zeit wie Ausnahmen und Pausen wird oben angezeigt.

- Ziehen Sie die Enden des unteren Balkens mit dem Mauszeiger nach links bzw. rechts, um die Start- und Endzeiten der Schicht zu ändern.
- Ziehen Sie auf dem oberen Balken eine geplante Aktivität mit dem Mauszeiger zu einer neuen Zeit.

Standardmäßig werden Zeitplanänderungen in Fünf-Minuten-Schritten vorgenommen. Wenn Sie Änderungen in Abständen von einer Minute vornehmen möchten, halten Sie beim Ziehen die Umschalttaste gedrückt (lassen Sie die Maustaste los, bevor die Umschalttaste gedrückt wird, sonst rastet die Zeitplanänderung in Schritten von fünf Minuten zurück).

HINWEIS : Eine Ausnahme für ein dynamisches Planungsereignis, die außerhalb der Zeit in Service eines Agenten liegt, kann nicht verschoben werden.

Sie müssen auf "Speichern **" klicken** , damit die von Ihnen vorgenommenen Änderungen am Zeitplan gespeichert werden. Wenn Sie Änderungen abbrechen möchten, die Sie zwar vorgenommen, aber noch nicht gespeichert haben, wählen Sie entweder in der Dropdown-Liste "Aktionen" die Option **"Änderungen** verwerfen" aus, oder klicken Sie auf die Aktualisierungsschaltfläche des Browsers, um die Seite mit dem ursprünglichen Zeitplan neu zu laden.

Hinzufügen und Bearbeiten von Aktivitätsnotizen

Notizen können Projekt- und Ausnahmeaktivitäten im Zeitplan eines Agenten zugeordnet werden. Diese Notizen enthalten weitere Informationen zur Aktivität. Sie können auf der Seite "Agentenzeitpläne" eine Notiz zu einer geplanten Aktivität hinzufügen oder eine vorhandene Notiz bearbeiten.

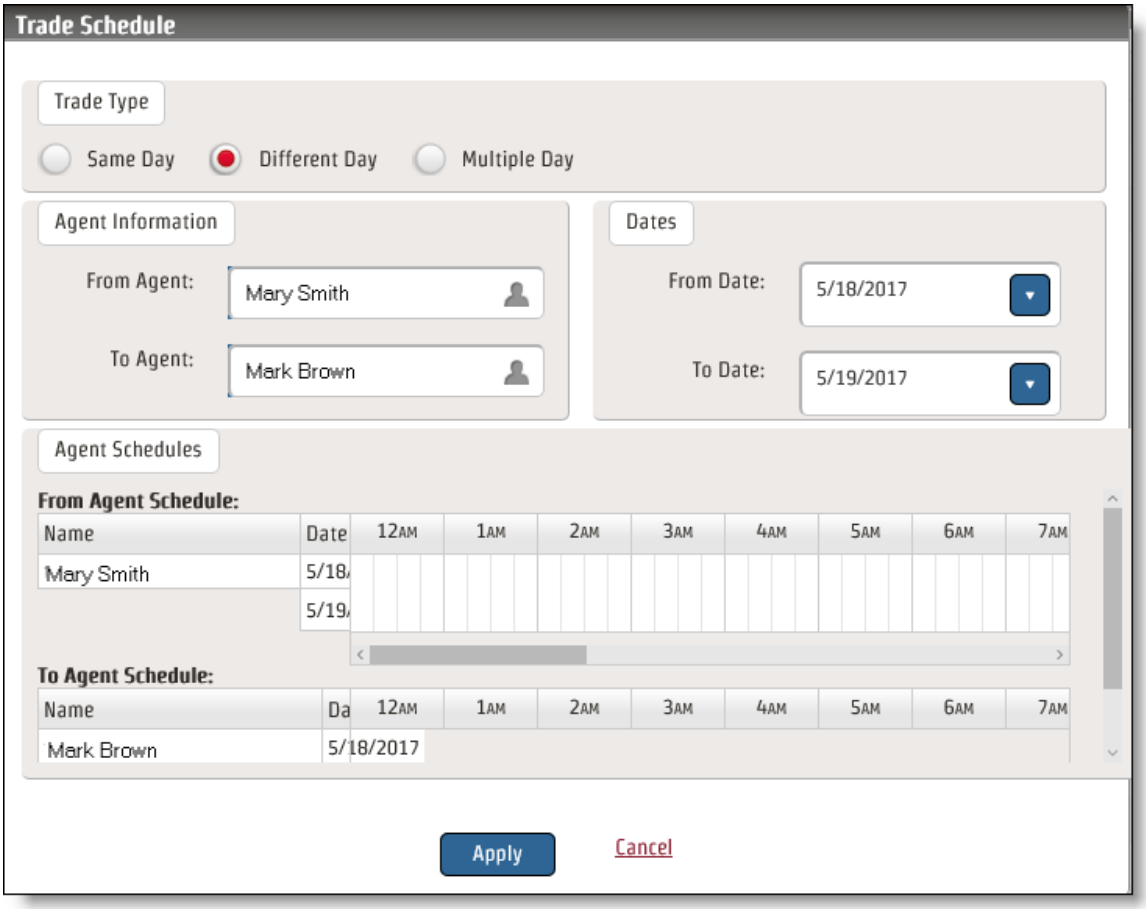
> **HINWEIS** Wenn Sie einer Zeitplanbearbeitungsregel unterliegen, die Ihre Möglichkeiten einschränkt, Änderungen an Aktivitätsnotizen für Ausnahmen und Projekte vorzunehmen, können Sie vorhandene Aktivitätsnotizen anzeigen, indem Sie den Mauszeiger über das Symbol
> Aktivität, kann sie aber nicht bearbeiten. Wenn Sie eine Ausnahme oder ein Projekt in den Zeitplan einfügen, können Sie dem Zeitplan keine Vorgangsnotiz hinzufügen.

Hinzufügen oder Bearbeiten einer Aktivitätsnotiz

1. Klicken Sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" in der Stundenansicht mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Aktivität im Zeitplan eines Agenten.
2. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Popup-Menü die Option Notiz **bearbeiten aus**.
3. Fügen Sie im Dialogfeld Notiz bearbeiten eine Notiz hinzu oder bearbeiten Sie die vorhandene Notiz.
4. Klicken Sie auf Aktualisieren .
5. Klicken Sie auf "Speichern ", um den aktualisierten Zeitplan zu speichern.

Zeitpläne von zwei Agenten tauschen

Im Dialogfeld "Zeitplan tauschen" können Sie Zeitpläne zwischen zwei Agenten tauschen.



Sie können Zeitpläne für denselben Tag, verschiedene Tage oder mehrere Tage tauschen. Die geplante Zeit bleibt dort, wo sie ist, da diese auf dem Abdeckungsbedarf basiert. Was sich ändert, ist, welcher Agent die geplanten Stunden arbeitet.

Beim Tauschen von Zeitplänen, die über Mitternacht hinaus gehen, wird der Agent für den Tag, an dem der Zeitplan beginnt, eingeplant.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Zeitplan tauschen" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Tauschtyp	Wählen Sie hier die Art von Tausch aus. Sie haben die folgenden Optionen: ▪ Gleicher Tag – Zeitpläne für den gleichen Tag werden getauscht. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld "Planungsdatum" angezeigt. Dieses Option ist standardmäßig aktiviert. Sie können diese Option beispielsweise verwenden, um den Zeitplan von 7 bis 15 Uhr von Agent A mit dem Zeitplan von 9 bis 17 Uhr von Agent B zu tauschen

Feld	Beschreibung
	Am selben Tag planen. ▪ Unterschiedliche Tage – Zeitpläne für zwei Tage werden getauscht. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Felder "Von-Datum" und "Bis-Datum" angezeigt. Diese Option funktioniert wie die Option "Gleicher Tag", gilt jedoch für zwei unterschiedliche Tage. ▪ Mehrere Tage – Zeitpläne für mehrere Tage werden getauscht. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Felder "Startdatum" und "Enddatum" angezeigt. Beispiel: Wenn Sie im Feld "Startdatum" den 23.01.2019 und im Feld "Enddatum" den 27.01.2019 auswählen, werden die Zeitpläne von Montag bis Freitag von Agent A mit den Zeitplänen von Montag bis Freitag von Agent B getauscht.
Agenteninformationen	Die am Tausch beteiligten Agenten: ▪ Von Agent – Der erste Agent, dessen Zeitplan getauscht werden soll. ▪ Bis Agent – Der zweite Agent, dessen Zeitplan getauscht werden soll. Nur Agenten, die dem Team in Ihrer Hauptansicht zugewiesen sind, werden in der Liste "Von Agent" oder "An Agent" angezeigt.
Datteln	Wählen Sie hier die Daten für den Tausch aus. Mögliche Daten für den Tausch: ▪ Planungsdatum – Das Datum, an dem die Zeitpläne getauscht werden sollen. Geben Sie das Datum manuell ein oder klicken Sie auf das Feld und wählen Sie das Datum im Popup-Fenster "Kalender" aus. ▪ Von-Datum – Das erste geplante Datum für den Tausch. ▪ Bis-Datum – Das zweite geplante Datum für den Tausch. ▪ Startdatum – Der erste Tag der Schicht, die getauscht werden soll. ▪ Enddatum – Der letzte Tag der Schicht, die getauscht werden soll.
Agentenzeitpläne	Die Zeitpläne der beiden Agenten werden nebeneinander angezeigt. Diese ermöglichen Ihnen Folgendes: Vergleichen Sie die Zeitpläne der Agenten, bevor Sie auf "Anwenden" klicken. ▪ Von Agent – Zeitplan – Der aktuelle Zeitplan des ersten Agenten.

Feld	Beschreibung
	▪ Bis Agent – Zeitplan – Der aktuelle Zeitplan des zweiten Agenten Sie erhalten Informationen über die Verfügbarkeit des An Agenten. Teams, Zeitzone, Ausnahmen, Servicewarteschlange, überlappende Schichten und Kompetenzzuordnung, die Ihnen bei der Entscheidung helfen, ob der Tausch möglich ist.

Zeitpläne zwischen zwei Agenten tauschen

1. Klicken Sie auf **"Aktionen > "Zeitplan** tauschen", um das Dialogfeld "Zeitplan tauschen" anzuzeigen.
2. Füllen Sie die Felder aus.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Die getauschten Zeitpläne werden sofort auf den Produktionsplan angewendet.

> **HINWEIS** Um Zeitpläne tauschen zu können, müssen beide Agenten in einem Zeitplan enthalten sein, der für den Zeitrahmen des Tauschs ausgeführt wurde.

Geplante Aktivitäten kopieren

Auf der Seite "Geplante Aktivitäten kopieren" können Sie geplante Aktivitäten auf verschiedene Arten kopieren. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Kopieren von Aktivitäten aus dem Zeitplan eines Agenten an einem bestimmten Tag in die Zeitpläne anderer Agenten an ausgewählten Tagen
- Kopieren der Zeitpläne mehrerer Agenten von bestimmten Tagen in einer bestimmten Woche in andere Wochen

Mit der Kopierfunktion werden die Zielzeitplanaktivitäten innerhalb der ausgewählten Zeitfenster durch die Aktivitäten des Quellagenten ersetzt. Alle zugewiesenen Ausnahmeaktivitäten, die kopiert werden, werden automatisch in der Tabelle "Zugewiesene Ausnahmen" des Zielagenten auf der Seite "Benutzer" des Agenten angezeigt und werden in den Zeitplänen der Zielagenten angezeigt, wenn der Zeitplan erneut ausgeführt wird.

> **HINWEIS:** Sie sollten keine Aktivitäten mit überlappenden Zeitspannen auswählen, wenn Sie ein Datum auf mehrere Tage kopieren. Wenn Sie z. B. Versuchen, eine AM Schicht von 19 bis 17:30 Uhr zu kopieren, und es auch eine Schicht von 12 bis 17 Uhr AM
> PM nicht verfügbar: Aktivität, die Sie zum Kopieren auswählen können, wird der AM Teil der Schicht von 12 AM bis 17:30 Uhr nur am letzten Tag angezeigt, der zum Kopieren ausgewählt wurde. Der Grund dafür ist, dass die Aktivität "Nicht verfügbar" den Teil der Schicht von 12 AM bis 17:30 AM der Schicht des vorherigen Tages überschreibt, da Webex WFO die Aktivitäten für den aktuellen Tag festlegt.

> **ANMERKUNG**
> Wenn Sie Aktivitäten von Quellagenten kopieren, die andere Servicewarteschlangen als die

Zielagenten unterstützen, bedenken Sie, dass diese Aktivitäten bei der Ausführung eines zukünftigen Zeitplans für ihre Servicewarteschlangen aus den Zeitplänen der Quellagenten gelöscht werden können. Um dieses Problem zu vermeiden, können Sie einen der folgenden Schritte ausführen:

Folgende:

- Kopieren Sie die Aktivität von einem Quellagenten mit denselben Servicewarteschlangen in seiner Schicht wie der Zielagent.
- Weisen Sie die Aktivität dem Zielagenten zu, und führen Sie den Zeitplan aus.

"Geplante Aktivitäten kopieren" verwendet beim Kopieren von Aktivitäten die Zeitzone, die dem Quellagenten zugewiesen ist. Die kopierten Aktivitäten werden automatisch im Zeitplan des Zielagenten in der Zeitzone des Zielagenten angezeigt.

HINWEIS Wenn die kopierten Aktivitäten in einer älteren Version als Version 10.3 erstellt wurden, wird die Tabelle "Zugewiesene Ausnahmen" nicht aktualisiert, und wenn der Zeitplan erneut ausgeführt wird, werden die kopierten Ausnahmen nicht angezeigt.
Die kopierten Ausnahmen werden jedoch im Daten-Explorer für die Ziel-Agents wiedergegeben.

Voraussetzungen

- Berechtigung "WFM verwalten", "Zeitpläne verwalten" oder "Zeitpläne bearbeiten"

Prozeduren

Geplante Aktivitäten eines Agenten in die Zeitpläne anderer Agenten kopieren (Aktivitäten kopieren)

Aktivitäten, die aus dem Quellzeitplan kopiert wurden, überschreiben Aktivitäten, die vollständig in denselben Intervallen in den Zielzeitplänen enthalten sind. Zielzeitpläne, die überlappende (aber nicht vollständig umfassende) Vorgänge enthalten, werden so gekürzt, dass der überlappende Teil entfernt wird und der nicht überlappende Teil erhalten bleibt. Zielzeitplanaktivitäten, die sich nicht überschneiden oder von Quellaktivitäten umfasst werden, bleiben unverändert erhalten, wie sie aktuell in den Zielzeitplänen enthalten sind. Kopierte Aktivitäten werden in der Zeitzone des kopierenden Benutzers kopiert.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Geplante Aktivitäten eines Agenten von einem Datum in andere Agenten/Daten kopieren**
   Option.
2. Wählen Sie im **Abschnitt "Quellzeitplan" den Agenten** aus, dessen Zeitplan Sie kopieren möchten, und das Datum dieses Zeitplans. Die **Tabelle "Zeitplan" wird dann mit dem Zeitplan des Agenten** für dieses Datum gefüllt.
3. Markieren Sie die Kontrollkästchen neben zu kopierenden Aktivitäten.

> **HINWEIS** Wenn der Agent über nicht verfügbare oder verfügbare Aktivitäten verfügt, die in Ihrer angezeigten Zeitzone über Mitternacht hinausgehen, werden diese Aktivitäten bei der Anzeige auf der Seite um Mitternacht abgeschnitten. Das
> Verhindert, dass Aktivitäten, die sich über mehrere Datumsangaben erstrecken, kopiert werden. Aktivitäten, die zwei Tage ab Mitternacht überschreiten, liegen außerhalb der zulässigen Zeitspanne und werden nicht kopiert.

4. Wählen Sie im **Abschnitt Zielzeitpläne** die Agenten und Daten aus, an die Sie die ausgewählten Aktivitäten kopieren möchten. Wenn für eine Zielwoche kein Zeitplan vorhanden ist, werden entsprechend Platzhalter hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf **Kopieren**.

Geplante Aktivitäten mehrerer Agenten in andere Wochen kopieren (Schichten kopieren)

Die Quellverschiebung für einen Wochentag überschreibt die Soll-Schicht für diesen Wochentag vollständig. Zieltage, die in der Quellschicht nicht eingeplant wurden, bleiben unverändert. Wenn für ein Zieldatum keine Aktivitäten geplant sind und die Quellaktivitäten keine Schicht enthalten, die an diesem Tag platziert werden soll, wird der Tag mit nicht verfügbaren Aktivitäten aufgefüllt. Kopierte Aktivitäten werden in der Zeitzone des kopierten Agenten kopiert.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tageszeitpläne eines oder mehrerer Agenten von einer Woche in andere Wochen kopieren**
   Option.
2. Wählen Sie im **Abschnitt "Quellzeitpläne** " die Agenten, deren Zeitpläne Sie kopieren möchten, sowie die Zeitplanwoche aus. Unabhängig davon, welchen Wochentag Sie in das **Feld Woche** eingeben, wird der konfigurierte erste Tag der Woche angezeigt.
3. Wählen Sie in der **Tabelle Tage** die Wochentage aus, deren Zeitpläne Sie kopieren möchten. Standardmäßig ist jeder Wochentag ausgewählt.
4. Wählen Sie im Abschnitt Zielzeitpläne die Wochen aus, in die Sie die Zeitpläne kopieren möchten. Wenn Sie auf einen beliebigen Tag in einer Woche klicken, wird das Datum des ersten Tages der Woche im Bereich "Zugewiesen" eingetragen. Um eine Woche zu entfernen, wählen Sie sie aus und klicken Sie auf **Entfernen**.

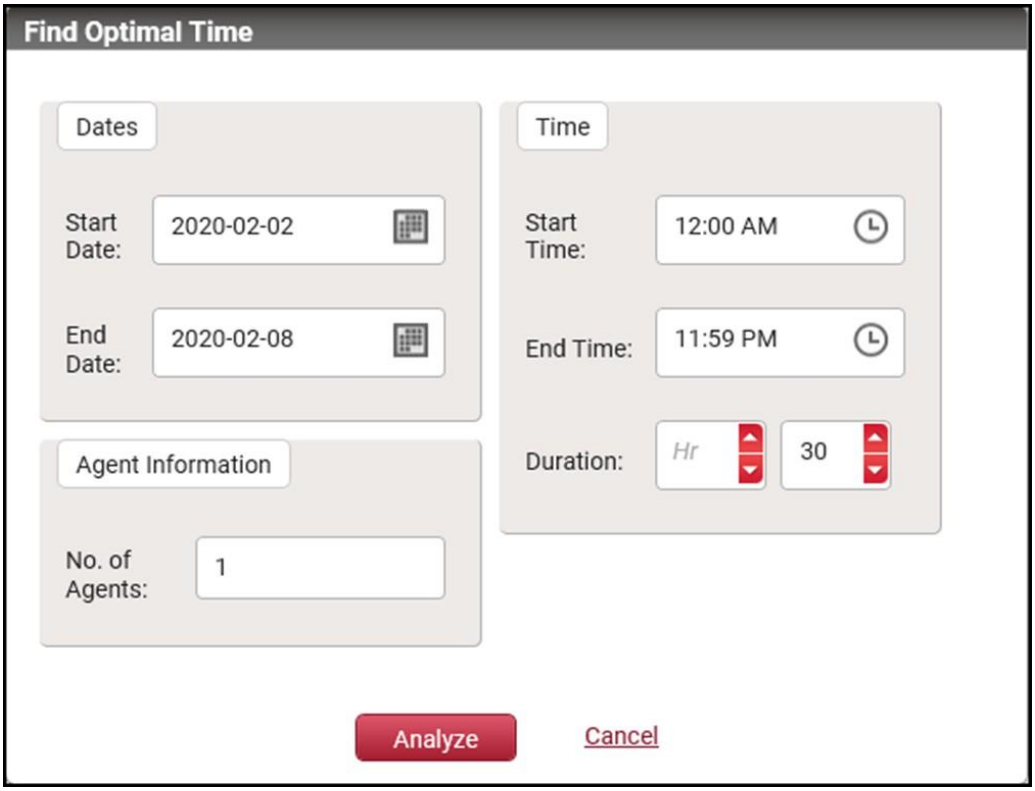
   > **HINWEIS** Attribute des zu kopierenden Schichtdatums werden auf das Zieldatum übertragen, sodass eine Schicht über Mitternacht für Mittwoch bis Donnerstag im Ziel von Mittwoch bis Donnerstag angezeigt wird
   > Woche.

5. Klicken Sie auf **Kopieren**.

Finden Sie die beste Zeit für eine Aktivität

Im Dialogfeld "Optimale Zeit ermitteln" finden Sie die optimale Zeit im Agentenzeitplan, um eine Aktivität

so einzufügen, dass sie möglichst wenig Einfluss auf das Servicelevel hat. Um eine Aktivität einfügen zu können, müssen Sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" eine Servicewarteschlange auswählen, für die eine Prognose und ein Zeitplan vorliegen.



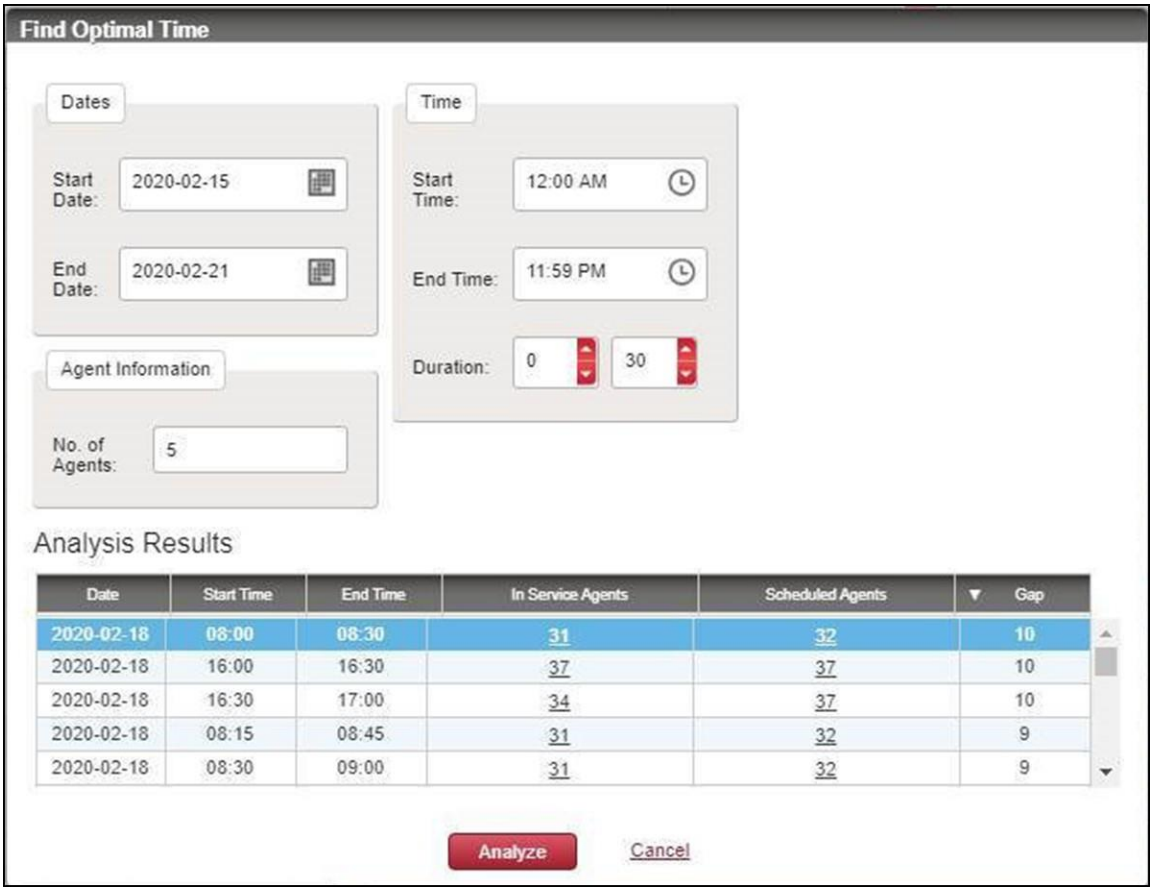
In der folgenden Tabelle werden die Felder im Dialogfeld "Optimale Zeit ermitteln" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Startdatum	Das Startdatum des Datumsbereichs, in dem die Aktivität stattfinden soll. Standardmäßig ist das der erste Tage der Woche, deren Zeitplan Sie anzeigen. Sie können ein Datum in dieser Woche auswählen. Wenn Sie ein Datum in einer zukünftigen Woche auswählen möchten, müssen Sie die Woche auf der Seite "Agentenzeitpläne" anzeigen.
Enddatum	Das Enddatum des Datumsbereichs, in dem die Aktivität stattfinden soll. Standardmäßig ist das das Ende der Woche, deren Zeitplan Sie anzeigen. Sie können ein beliebiges Datum in der Woche auswählen. Wenn Sie ein Datum in einer zukünftigen Woche auswählen möchten, müssen Sie die Woche auf der Seite "Agentenzeitpläne" anzeigen.
Startzeit	Die früheste Zeit, zu der die Aktivität beginnen kann.
Endzeit	Die späteste Zeit, zu der die Aktivität beginnen kann.

Feld	Beschreibung
Dauer	Der Zeitraum, in dem die Aktivität stattfinden muss.
Nein. Agenten	Die Anzahl Agenten, die die Aktivität ausführen sollen.

So ermitteln Sie die optimale Zeit:

1. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld "Optimale Zeit ermitteln" aus.
2. Klicken Sie auf Analysieren. WFM ermittelt die optimalen Zeiten für die Aktivität und listet sie im Flyout "Analyseergebnisse" auf.

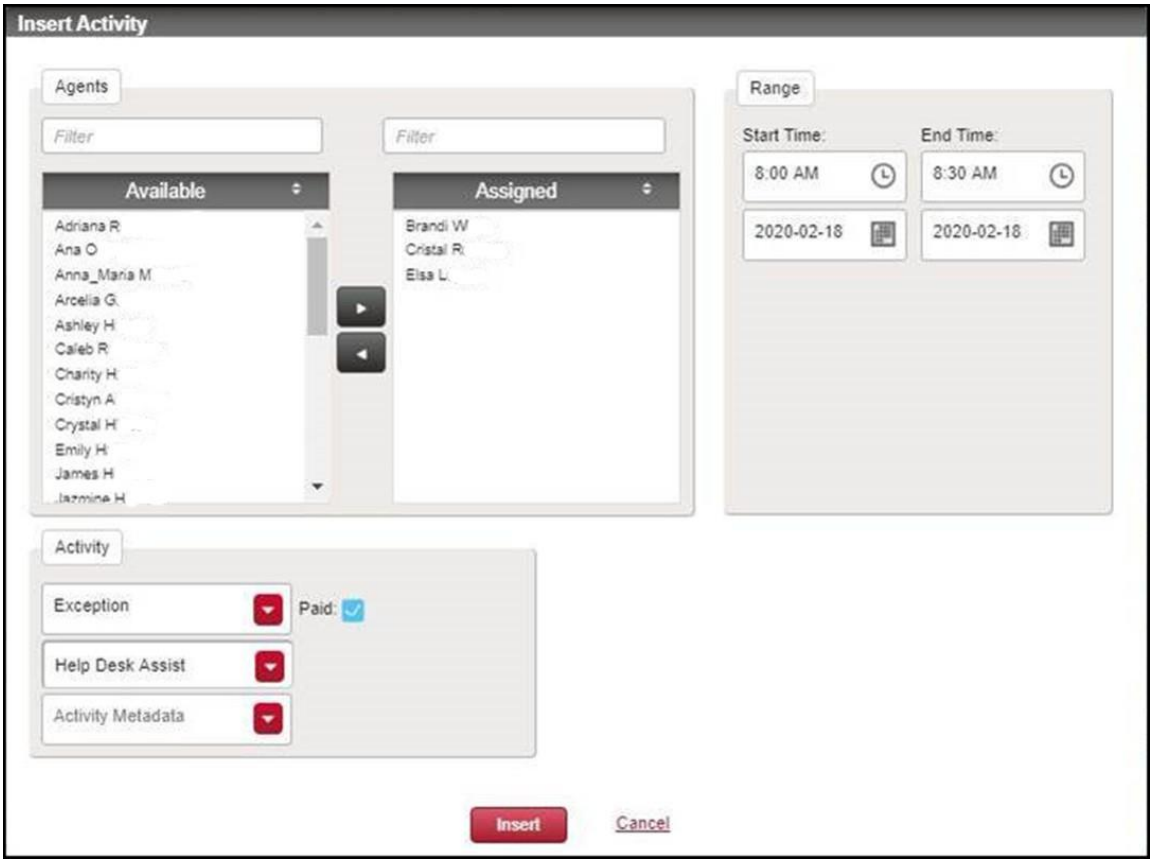


Die Tabelle "Analyseergebnisse" enthält eine Liste der infrage kommenden Zeitfenster für die Aktivität. Die Tabelle enthält folgende Felder.

Feld	Beschreibung
Datum	Das Datum des Zeitfensters.
Startzeit	Die Startzeit des Zeitfensters.
Endzeit	Die Endzeit des Zeitfensters.
Agenten – Im Einsatz	Die Anzahl der Agenten, die während der gesamten Dauer des Zeitschlitz.
Geplante Agenten	Die Anzahl der Agenten, die während dieses Zeitfensters eingeplant sind, Diese Agenten können für beliebige Aktivitäten eingeplant werden, z. B. "In Service", "Pause", "Ausnahme", "Projekt" usw.
Lücke	Die positive oder negative Differenz zwischen der Anzahl der prognostizierten Agenten und den tatsächlich eingeplanten Agenten. Eine positive Zahl gibt eine Überbesetzung an, eine negative Zahl eine Unterbesetzung. Beachten Sie, dass die Anzahl der prognostizierten Agenten mit angewendeter Schrumpfung dabei nicht berücksichtigt wird.

Stellen Sie anhand dieses Differenzwerts fest, welches Zeitfenster für die Aktivität verwendet werden soll. Standardmäßig wird die optimale Zeit (der größte Unterschied zwischen Agenten im Einsatz und prognostizierten Agenten) in der ersten Zeile der Liste "Analyseergebnisse" angezeigt. Wenn diese Zahl negativ ist, versuchen Sie, den Bereich zwischen Start- und Enddatum zu erhöhen, oder verringern Sie die Anzahl der benötigten Agenten.

Nachdem Sie eine Entscheidung getroffen haben, klicken Sie auf die Zahl mit dem Hyperlink in den Feldern "Agenten – Im Einsatz" oder "Geplante Agenten" des ausgewählten Zeitfensters. Damit wird das Dialogfeld "Aktivität einfügen" geöffnet, in dem die Bereichsfelder basierend auf dem ausgewählten Zeitfenster automatisch ausgefüllt sind.



Das Fenster "Agenten" enthält die Namen der Agenten, die in der Tabelle "Analyseergebnisse" als Agenten im Einsatz oder als geplante Agenten aufgeführt wurden.

So fügen Sie die Aktivität den Zeitplänen ausgewählter Agenten hinzu:

1. Wählen Sie die Agenten aus, die die Aktivität ausführen sollen.
2. Füllen Sie die Abschnitte "Ausnahmezuweisung" und "Aktivität" aus.
3. Klicken Sie auf **Einfügen**
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zeitplanänderung rückgängig machen

Auf der Seite "Zeitplanverlauf und Wiederherstellen" können Sie den Verlauf der Zeitplanrevisionen eines Agenten überprüfen und eine frühere Revision des aktuellen Zeitplans wiederherstellen.

HINWEIS Einen Überblick über diese Funktion finden Sie unter Informationen zum Zeitplanverlauf und zur Wiederherstellung,

Sie können auf die Seite "Zeitplanverlauf und Wiederherstellung" mit zwei Methoden zugreifen:

- Klicken Sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" mit der rechten Maustaste auf den Zeitplan eines Agenten, und wählen Sie im Kontextmenü die Option "Zeitplanverlauf". Dadurch wird die Seite mit den Suchergebnissen für diesen Agenten und dem Datum des angezeigten Zeitplans angezeigt.
- Navigieren Sie zur Seite in der Anwendungsverwaltung (Anwendungsverwaltung > Zeitplanverwaltung) > Zeitplanverlauf und Wiederherstellung). Damit wird die Seite mit den Suchergebnissen für das heutige Planungsdatum angezeigt.

Durchsuchen des Zeitplanverlaufs

Verwenden Sie die Suchkriterien, um den Agentenzeitplan zu finden, den Sie zurücksetzen möchten.

Durchsuchen des Zeitplanverlaufs nach einem bestimmten Agentenzeitplan

1. Geben Sie ein bestimmtes Planungsdatum oder einen Bereich von Zeitplandaten ein. Dies ist das erforderliche Mindestsuchkriterium.
2. Fügen Sie bei Bedarf weitere Suchkriterien hinzu. Alle diese Kriterien sind optional.

Kriterium	Beschreibung
Name des Agenten	Die Agenten in der Dropdown-Liste sind aktive Agenten in Teams in Ihrem Hauptansicht. Sie können inaktive Agenten in die Liste aufnehmen, indem Sie das Kontrollkästchen "Inaktive Benutzer anzeigen" aktivieren.
Zeitzone anzeigen	Die Zeitzone, in der die Suchergebnisse angezeigt werden.
Revisionsdatum	Das Datum, an dem die Zeitplanüberarbeitung vorgenommen wurde.
Geändert von	Der Name des Benutzers, der den Zeitplan geändert hat.
Revisionstyp	Der Typ der Änderung, die am Zeitplan vorgenommen wurde.
Ereignis-ID	Die eindeutige ID, die alle Agentenzeitpläne kennzeichnet, die an einer Änderung beteiligt waren. **HINWEIS** Wenn mehrere Agentenzeitpläne in einer einzigen gespeicherten Änderung geändert wurden, wird jeder dieser Zeitpläne Hat die gleiche Ereignis-ID, aber individuelle Revisions-IDs.

3. Klicken Sie auf **Suchen**. Die Suchergebnisse werden in der Tabelle "Ergebnisse" angezeigt.
4. Klicken Sie auf **"Zurücksetzen** ", um die Felder mit den Suchkriterien zu löschen und neue Suchkriterien einzugeben.

Tabelle "Ergebnisse"

Abhängig von Ihren Suchkriterien kann die Tabelle "Ergebnisse" einen oder mehrere Treffer für einen bestimmten Agenten oder, wenn Sie anhand der Ereignis-ID gesucht haben, für mehrere Agenten enthalten. Wenn es mehrere Treffer für einen einzelnen Agenten gibt, gibt die Revisions-ID die Reihenfolge an, in der Änderungen am Zeitplan dieses Agenten vorgenommen wurden, wobei die höchste Revisions-ID-Nummer die letzte Änderung ist.

> **HINWEIS** Jeder Treffer für eine Zeitplanrevision bezieht sich auf eine Schicht. Wenn ein Agent während einer Zeitplanausführung Schichten für ein Datum geteilt hat, hat jede dieser Schichten einen eigenen Zeitplanrevisionstreffer. Wenn der Zeitplan eines Agenten nicht
> Während einer Zeitplanausführung geändert wurde, gibt es für diesen Agenten keinen Revisionstreffer.

Die Ergebnistabelle kann nach jeder der Tabellenspalten in auf- oder absteigender Reihenfolge sortiert werden, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken.

Wiederherstellen eines Zeitplans

Zurücksetzen des Zeitplans eines Agenten auf eine frühere Version

1. Rufen Sie die Seite "Zeitplanverlauf und Wiederherstellung" auf, indem Sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" mit der rechten Maustaste auf den Zeitplan des Agenten klicken oder in der Anwendungsverwaltung zu diesem navigieren.
2. Wenn Sie über die Anwendungsverwaltung auf die Seite zugegriffen haben, verwenden Sie die Felder mit den Suchkriterien, um den Agentenzeitplan zu suchen, den Sie wiederherstellen möchten.
3. Klicken Sie in der Tabelle mit den Suchergebnissen in der entsprechenden Zeile auf den Hyperlink Revisions-ID.
4. Klicken Sie neben der Revision, die Sie wiederherstellen möchten, auf **Wiederherstellen** .

Beispiel: Wiederherstellen eines Zeitplans

Klicken Sie in der Tabelle "Ergebnisse" auf die verlinkte Revisions-ID, um den Zeitplanverlauf des Agenten anzuzeigen. Im Zeitplanverlauf werden alle Änderungen am Zeitplan des Agenten angezeigt, die innerhalb des Aufbewahrungszeitraums für Daten vorgenommen wurden.

> **HINWEIS** Für jede angezeigte Zeitplanüberarbeitung wird an jedem Ende des Zeitplanbalkens eine Stunde nicht geplanter Zeit (braun mit dunkler Schraffur) angezeigt. Diese zusätzlichen Zeitspannen werden nur für
> Beschreiben Sie den Zeitplan und werden nicht wiederhergestellt, wenn Sie eine Revision wiederherstellen.

Im Zeitplanverlauf für diesen Agenten werden beispielsweise der aktuelle Zeitplan und drei Änderungen angezeigt:

Beschriftung	Beschreibung
4	In dieser Zeile wird die älteste Revision angezeigt. Dieser ursprünglichen Version des Zeitplans des Agenten wurde eine Ausnahme (die rosa Aktivität) zugewiesen, die um 9:15 Uhr AM

stattfinden soll.

Beschriftung	Beschreibung
3	Diese Zeile zeigt die zweite, aktuellere Revision. In dieser Überarbeitung wurde die zugewiesene Ausnahme von 21:15 AM auf 14:30 Uhr und die Mittagspause (die blaue Aktivität) von 23:00 AM auf 12:00 Uhr verschoben.
2	In dieser Zeile wird die letzte Revision angezeigt. Sie ist immer identisch mit der aktuellen Revision in Zeile 1. In dieser Überarbeitung wurde die zugewiesene Ausnahme erneut auf 13:00 Uhr und die Mittagspause auf 23:00 Uhr AM verschoben.
1	In dieser Zeile wird der aktuelle Zeitplan des Agenten angezeigt. Sie wird immer auf der Seite "Zeitplanverlauf" angezeigt, sodass Sie sie mit früheren Revisionen vergleichen können. Wenn viele Revisionen vorhanden sind, können diese Revisionszeilen nach oben und unten gescrollt werden, während der aktuelle Zeitplan bestehen bleibt.

Wenn es erforderlich ist, den Zeitplan des Agenten auf die Version zurückzusetzen, bei der die zugewiesene Ausnahme um 14:30 Uhr und die Mittagspause um 12:00 Uhr ist, können Sie den Zeitplanverlauf anzeigen und in Zeile 3 auf die Schaltfläche "Wiederherstellen" klicken. Der aktuelle Zeitplan des Agenten wird dann auf diese Version zurückgesetzt. Im Zeitplanverlauf des Agenten wird nun eine neue Revision mit dieser Änderung angezeigt:

Beispiel: Verhalten bei der Wiederherstellung über einen vorhandenen Zeitplan

Wenn eine Zeitspanne, in der eine Revision wiederhergestellt wird, bereits eine oder mehrere Schichten für den Agenten (einschließlich Verfügbarer Zeit) von bis zu 24 Stunden umfasst, werden diese Schichten durch die Aktivität "Nicht verfügbar" ersetzt, bevor die wiederhergestellte Revision angewendet wird. Zum Beispiel:

Vor der Wiederherstellung	Restaurierte Revision	Nach Wiederherstellung
Schicht 18 AM–12 Uhr Schicht 15–18 Uhr	9 AM–17:30 Uhr Schicht	6 AM–9 AM nicht verfügbar 21 AM–17:30 Uhr Restaurierte Schicht 17:30–18 Uhr Nicht verfügbar
Schicht 20 AM–12 Uhr 12–16 Uhr Verfügbar	12–16 Uhr Schicht	20 AM–12 Uhr Nicht verfügbar 12–16 Uhr Restaurierte Schicht

Info zum Zeitplanverlauf und zur Wiederherstellung

HINWEIS Verfahren zum Anzeigen des Zeitplanverlaufs eines Agenten und zum Wiederherstellen früherer Zeitpläne finden Sie unter Rückgängigmachen einer Zeitplanänderung.

Sie können den Zeitplan eines Agenten mithilfe der Funktion "Zeitplanverlauf und Wiederherstellung" auf eine frühere Version zurücksetzen. Es kann mit den vergangenen, aktuellen und zukünftigen Zeitplänen von Agenten verwendet werden, die sich in Ihrer Hauptansicht befinden.

Der Zeitplanverlauf wird nachverfolgt, sobald die Aufbewahrung aktiviert wird, und kumuliert sich von diesem Zeitpunkt an bis zur Länge des Aufbewahrungszeitraums. Der Standardaufbewahrungszeitraum beträgt 7 Tage, dieser Wert kann jedoch vom Administrator geändert werden. Wenn aus irgendeinem Grund der Zeitplan eines Agenten auf eine frühere Version zurückgesetzt werden muss, um vorgenommene Änderungen rückgängig zu machen, kann die entsprechende Zeitplanrevision aus dem Zeitplanverlauf wiederhergestellt werden, solange sie innerhalb des Aufbewahrungszeitraums liegt.

Sie können den Zeitplanverlauf an zwei Stellen anzeigen und wiederherstellen:

- Seite "Agentenzeitpläne" (klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Zeitplan eines Agenten und wählen Sie im Kontextmenü die Option "Zeitplanverlauf")
- Seite "Zeitplanverlauf und Wiederherstellen" in der Anwendungsverwaltung (siehe Zeitplanänderung rückgängig machen)

Wichtig zu beachten

Beachten Sie, dass sich eine Wiederherstellung nicht auf Folgendes auswirkt:

- Minimale/maximale Grenzwerte nach Agent (sie können verletzt werden)
- Liste der zugewiesenen Ausnahmen auf der Seite "Benutzer"
- Inanspruchnahme von Urlaubszuweisungen
- Dynamische Intraday-Planungsanforderungen
- Dynamische Verfügbarkeit
- Ausstehende Zeitplanbearbeitungen
- Einhaltungs- und Konformitätsberechnungen
- HRMS (HRMS)
- Urlaubspläne
- Messaging-Anfragen

HINWEIS Wenn eine Wiederherstellung gegen die maximalen Personalanforderungen verstößt, schlägt sie fehl.

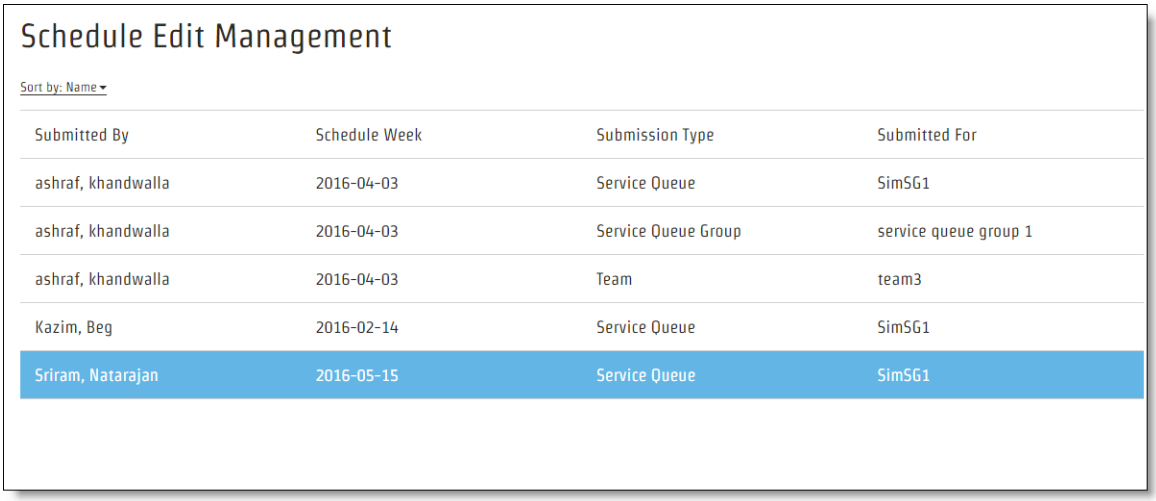
Beim Wiederherstellen eines Zeitplans, der mit einem Tausch verbunden ist, wird nur der Zeitplan des ausgewählten Agenten wiederhergestellt. Der Zeitplan des anderen Agenten wird nicht geändert, und die getauschten Stunden bleiben erhalten.

> **BEISPIEL:** Agent A tauscht eine Dienstagsschicht mit der Mittwochsschicht von Agent B. Der Zeitplan von Agent A wird jedoch auf den Zustand vor dem Tausch mit Agent B zurückgesetzt, sodass Agent A wieder verfügbar ist
> Für Dienstag geplant. Der Zeitplan von Agent B wird durch die Wiederherstellung nicht geändert, sodass er weiterhin für die Arbeit am Dienstag und nicht am Mittwoch eingeplant ist.

Wenn mehrere Agentenzeitpläne an einer Änderung beteiligt sind, werden sie mit einer Ereignis-ID als Gruppe identifiziert. Dies erleichtert das Auffinden aller Zeitpläne, die geändert wurden, falls es notwendig wird, sie auf eine frühere Version zurückzusetzen.

Von Supervisoren vorgenommene Zeitplanänderungen genehmigen oder ablehnen

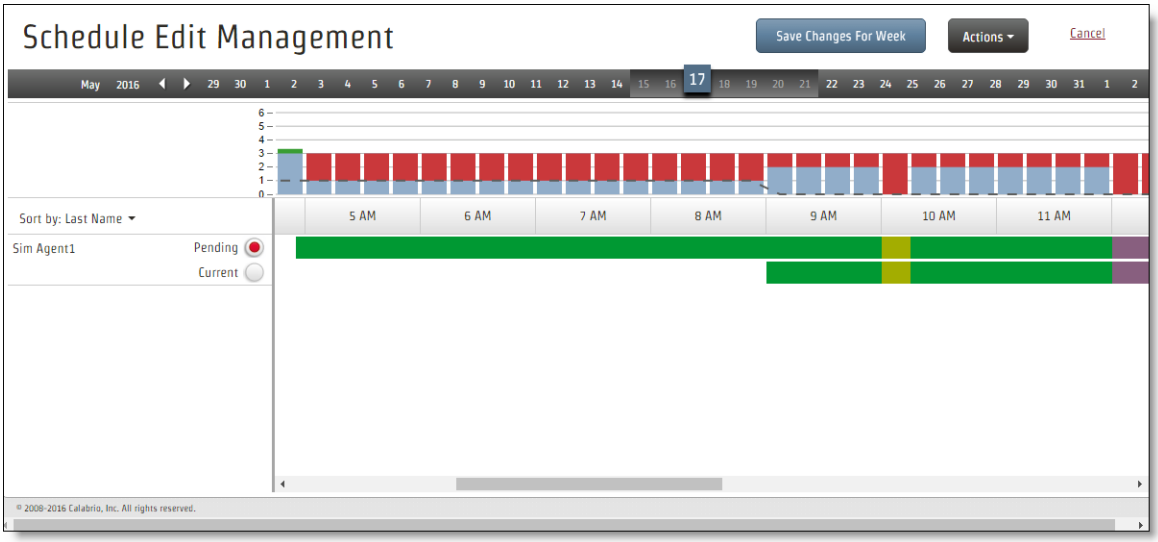
Die Seite "Zeitplanbearbeitungsverwaltung" ist für Benutzer verfügbar, denen die Berechtigung "WFM verwalten" für ihre Rolle aktiviert ist. Sie listet Zeitplanbearbeitungen von Supervisoren auf, deren Bearbeitungsfunktionen durch eine Zeitplanbearbeitungsregel gesteuert werden (siehe Einschränken der Fähigkeit eines Supervisors zum Bearbeiten von Zeitplänen) und die in einen Workflow für ein Zeitplanbearbeitungsereignis einbezogen sind. Die von diesen Supervisoren vorgenommenen Änderungen werden zurückgestellt, bis sie von einem Administrator oder Planer genehmigt oder abgelehnt werden.



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

Wenn Sie auf einen der Einträge klicken, wird eine Seite mit den vom Supervisor vorgenommenen Änderungen angezeigt. Auf dieser Seite werden der aktuelle Zeitplan jedes Agenten sowie der ausstehende Zeitplan mit den vom Supervisor vorgeschlagenen Änderungen angezeigt.

Sie können anzeigen, wie sich die Änderung auf Abdeckung und Personal auswirkt, indem Sie für jeden Agenten zwischen den Optionen "Ausstehend" und "Aktuell" wechseln. Zeigen Sie mit dem Cursor über einen der Balken am oberen Rand des Zeitplans, um die Anzahl der Agenten anzuzeigen, die für das Intervall prognostiziert und eingeplant wurden.



Zeitplanänderungen genehmigen oder verweigern

1. Um eine Zeitplanänderung zu genehmigen, wählen Sie die **Option "Ausstehend" neben dem Namen des Agenten** aus. Um eine Zeitplanänderung zu verweigern, wählen Sie die **Option "Aktuell** " aus.

   > **HINWEIS:** Sie können alle ausstehenden oder alle aktuellen Zeitpläne gleichzeitig über die Schaltfläche "Aktionen" in der Symbolleiste auswählen.

2. Klicken Sie auf **Änderungen für Woche** speichern.

Den heutigen Zeitplan verwalten

Die Verwaltung des heutigen Zeitplans umfasst Folgendes:

- Bieten Sie ausgewählten Agenten die Möglichkeit, freiwillig Urlaub, Überstunden oder beides zu nehmen, wenn der generierte Zeitplan die Servicewarteschlange über- oder unterbesetzt.
- Überprüfen Sie die Personalabdeckung, einschließlich der Einhaltung und Konformität der Agenten.
- Maximieren Sie die Abdeckung, ohne einen neuen Zeitplan ausführen zu müssen.

Bieten Sie freiwillige Überstunden oder Freizeit an

Die dynamische Intraday-Planung ermöglicht Ihnen eine Feinabstimmung der Personalbesetzung, um den aktuellen Bedingungen gerecht zu werden, indem Sie ausgewählten Agenten die Möglichkeit bieten, freiwilligen Urlaub, Überstunden oder beides zu nehmen, wenn der generierte Zeitplan die Servicewarteschlange über- oder unterbesetzt.

Die Zeitplanänderungen können für den aktuellen Tag oder einen zukünftigen Tag erfolgen. Diese vom Agenten initiierten Zeitplanänderungen können so konfiguriert werden, dass eine Genehmigung erforderlich ist oder sie sofort in Kraft treten, ohne dass eine Genehmigung erforderlich ist.

Auf der Seite "dynamische Intraday-Planung" können Sie Folgendes tun:

- Durchsuchen der Zeitplanabdeckung einer Servicewarteschlange
- Neues dynamisches Intraday-Planungsereignis erstellen
- Liste der vorhandenen dynamischen Intraday-Planungsereignisse anzeigen und bearbeiten

HINWEIS: Es wird dringend empfohlen, Arbeitsbedingungsprofile zu verwenden, um die Intraday-Mittagspausen und -Pausen eines Agenten zu optimieren.

Grasend

Die Seite "dynamische Intraday-Planung" wird in der Ansicht "Ereignis" geöffnet, auf der alle vorhandenen Ereignisse aufgeführt sind. Klicken Sie auf "Durchsuchen", und wählen Sie dann eine Servicewarteschlange aus der Dropdown-Liste aus, um den Zeitplan und die Abdeckung dieser Servicewarteschlange für das aktuelle Datum anzuzeigen. Sie können auf Wunsch ein anderes Datum wählen.

Nachdem Sie den Zeitplan und die Abdeckung für eine Servicewarteschlange angezeigt haben, können Sie:

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Servicewarteschlange" eine andere Servicewarteschlange aus.
- Wählen Sie ein anderes Datum in der Kalenderleiste aus. Sie können das aktuelle Datum oder ein beliebiges Datum in der Zukunft auswählen.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Prognose" eine andere Prognose aus. Sie können auch "Neue Prognose" auswählen, um den Zeitplan neu zu prognostizieren. Wenn Sie die verwendete Prognose ändern, können Sie den Personalbedarf an dem ausgewählten Tag ermitteln.

  HINWEIS Die neue Prognose kann nur für das aktuelle Datum verwendet werden.

Anzeigen vorhandener Ereignisse

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Ereignis" (obere rechte Ecke der Seite "dynamische Intraday-Planung"), um eine Liste der vorhandenen Ereignisse für das aktuelle und zukünftige Datum anzuzeigen. Sie können auf die Schaltfläche "Einstellungen" neben einem der aufgelisteten Ereignisse klicken, um die Seite "dynamische Intraday-Planungsereignisse" für dieses Ereignis anzuzeigen. Wenn das Ereignis noch andauert, wird oben auf der Seite eine Countdown-Uhr angezeigt, die anzeigt, wie viel Zeit den Agenten noch bleibt, um sich für das Ereignis anzumelden.

Die Felder in der Liste werden in folgender Tabelle beschrieben.

Feld	Beschreibung
Einstellungen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die dynamische Intraday-Planung anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen

Feld	Beschreibung
	Ereignis.
Typ	Die Art der Änderung des Zeitplans: VTO (freiwilliger Urlaub), OT (Überstunden) oder beides.
Ereignisname Ereignisses	Der Name des dynamischen Intraday-Planungsereignisses. Klicken Sie auf den Namen des , um die Seite "dynamische Intraday-Planung" für das Ereignis anzuzeigen.
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlange, für die das aufgeführte Ereignis gilt.
Planungsdatum	Das Datum des geänderten Zeitplans.
Status	Diese drei Zahlen sind (von links nach rechts): ▪ Die Anzahl der Agenten, deren Zeitplanänderungen genehmigt (genehmigt) wurden ▪ Die Anzahl der Agenten, die eine Zeitplanänderung eingereicht, die jedoch noch nicht genehmigt wurde (Ausstehend) ▪ Die Gesamtzahl der zur Teilnahme an der Veranstaltung eingeladenen Agenten (Gesamtzahl der zugewiesenen Agenten)

Erstellen eines neuen dynamischen Intraday-Planungsereignisses

Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Ereignis** erstellen" (obere rechte Ecke der Seite "dynamische Intraday-Planung"), um ein neues Ereignis zu erstellen.

Die Abschnitte auf der Seite "dynamische Intraday-Planungsereignisse" werden im Folgenden beschrieben.

Name dynamisches Intraday-Planungsereignis

Die eindeutigen Namen des Ereignisses.

Antworttermin Agent

In diesem Abschnitt wird konfiguriert, wann Agenten mit ihren überarbeiteten Zeitplänen und Fristen auf das Ereignis reagieren müssen und wann ihre Antwort manuell genehmigt werden muss.

Feld	Beschreibung
Datum des Termins	Geben Sie das Datum ein, an dem die Antworten von Agenten, die zur Änderung ihrer Zeitpläne sind fällig.

Feld	Beschreibung
Uhrzeit des Termins	Geben Sie die Uhrzeit an dem Tag ein, zu der die Antworten von Agenten, die Ihre Zeitpläne zu ändern, sind fällig.
Agentenzeitplanänderungen automatisch genehmigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Zeitplanänderungen der Agenten automatisch übernommen werden sollen. Falls dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, müssen alle Änderungen an den Agentenzeitplänen manuell genehmigt werden.
Verstöße gegen minimale/maximale Stunden pro Tag/Woche zulassen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Änderungen am Agentenzeitplan gegen die dem Agenten zugewiesenen Einschränkungen für minimale/maximale Stunden verstoßen sollen.

Servicewarteschlange

Wählen Sie die Servicewarteschlange aus, deren Zeitplan Sie ändern möchten.

Zeitraum der Zeitplanänderung

HINWEIS: Diese Felder sind die einzigen Felder, die nach dem Erstellen eines Ereignisses aktualisiert werden können.

Feld	Beschreibung
Planungsdatum	Wählen Sie das Datum des Zeitraums der Zeitplanänderung aus.
Startzeit ändern	Geben Sie die Startzeit des Zeitplanänderungszeitraums im 24-Stunden-Format ein. **HINWEIS** Um Mitternacht auszuwählen, geben Sie manuell 0:00 **ein** .
Endzeit ändern	Geben Sie die Endzeit des Zeitraums der Zeitplanänderung im 24-Stunden-Format ein. **HINWEIS** Geben Sie zur Auswahl von Mitternacht manuell 24:00 **ein** .

Prognose

Wählen Sie die Prognose aus, anhand derer der Personalbedarf für das Datum der Zeitplanänderung angegeben wird. Sie können die Produktionsprognose, eine benannte Prognose oder eine Intraday-Neuprognose wählen.

Zeitplanänderungsoption

Wählen Sie die Art der Zeitplanänderung aus, die Sie den ausgewählten Agenten anbieten möchten:

- Freiwilliger Urlaub: Agenten geben während der Intervalle mit Überbesetzung Schichten zurück.
- Überstunden – Agenten nehmen während der Intervalle mit Unterbesetzung zusätzliche Schichten an.

- Beide: Agenten geben während der Intervalle mit Überbesetzung Schichten zurück und nehmen während der Intervalle mit Unterbesetzung zusätzliche Schichten an.

Parameter für freiwilligen Urlaub

Diese Felder werden angezeigt, wenn Sie die Zeitplanänderungsoption "Freiwilliger Urlaub" oder "Beide" auswählen.

Feld	Beschreibung
Minimaler Urlaub	Geben Sie den Mindestzeitraum für den Urlaub eines
Agenten ein. Maximaler Urlaub	Geben Sie die maximale Urlaubszeit eines Agenten ein.
Mehrfache Urlaubsauswahl zulassen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Agenten die Möglichkeit zu geben, Urlaub in mehreren Segmenten innerhalb des Zeitraums der Zeitplanänderung zu nehmen, d. h., der Urlaub muss nicht zusammenhängend sein.
Schwellenwert Besetzungsziel	Geben Sie den Betrag der Überbelegung (positive Zahl) oder der Unterbelegung ein (negative Zahl), die in jedem Intervall des Zeitraums der Zeitplanänderung zulässig ist.
Zu verwendende Ausnahme	Wählen Sie die Ausnahme aus, die für den freiwilligen Urlaub im Zeitplan.

Überstundenparameter

Diese Felder werden angezeigt, wenn Sie die Zeitplanänderungsoption "Überstunden", "Urlaub" oder "Beide" auswählen.

Feld	Beschreibung
Minimale Überstunden	Geben Sie die Mindestanzahl an Überstunden für einen Agenten ein. Dieses Feld Wird angezeigt, wenn die Zeitplanänderungsoption "Überstunden" oder "Beides" ausgewählt ist.
Maximale Überstunden	Geben Sie die Maximalanzahl an Überstunden für einen Agenten ein. Dieses Feld Wird angezeigt, wenn die Zeitplanänderungsoption "Überstunden" oder "Beides" ausgewählt ist.
Mehrfachauswahl von Überstunden zulassen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Agenten die Annahme von Überstunden in mehreren Segmenten innerhalb des Zeitraums der Zeitplanänderung zu ermöglichen, d. h., die Überstunden müssen nicht zusammenhängend sein. Dieses Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn die Zeitplanänderungsoption "Überstunden" oder "Beides" ausgewählt ist.
Mindestzeitraum zwischen Schicht und Start erzwingen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn zwischen der regulären Schicht des Agenten und dem Beginn der Überstunden ein Mindestzeitraum liegen soll.

Feld	Beschreibung
Der Überstunden	
Dauer Mindestzeitraum	Geben Sie die minimale Zeit ein, die zwischen der regulären Schicht des Agenten und dem Beginn der Überstunden verstreichen darf.
Schwellenwert Besetzungsziel	Geben Sie den Betrag der Überbelegung (positive Zahl) oder der Unterbelegung ein (negative Zahl), die in jedem Intervall des Zeitraums der Zeitplanänderung zulässig ist.

Agenten

Wählen Sie die Agenten aus, die Sie zur Teilnahme am dynamischen Intraday-Planungsereignis einladen möchten. Im Bereich "Verfügbar" werden die Agenten aufgeführt, die den von Ihnen ausgewählten Service unterstützen.

HINWEIS Nur für Ereignisse im Zusammenhang mit freiwilligen Überstunden (ohne Ereignisse für freiwillige Überstunden und freiwilligen Urlaub) haben Sie die Möglichkeit, Agenten außerhalb der ausgewählten Servicewarteschlange auszuwählen, um
Nehmen Sie an der Veranstaltung teil. Dies gibt Ihnen mehr Flexibilität, um Ihre Deckungsanforderungen zu erfüllen. Um diese Agenten im Fenster "Verfügbar" sichtbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ich möchte dem Ereignis Agenten in anderen Servicewarteschlangen zuweisen". Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, dem Ereignis externe Agenten zuweisen und dann das Kontrollkästchen deaktivieren, werden diese externen Agenten sowohl aus dem verfügbaren als auch aus dem zugewiesenen Bereich entfernt.

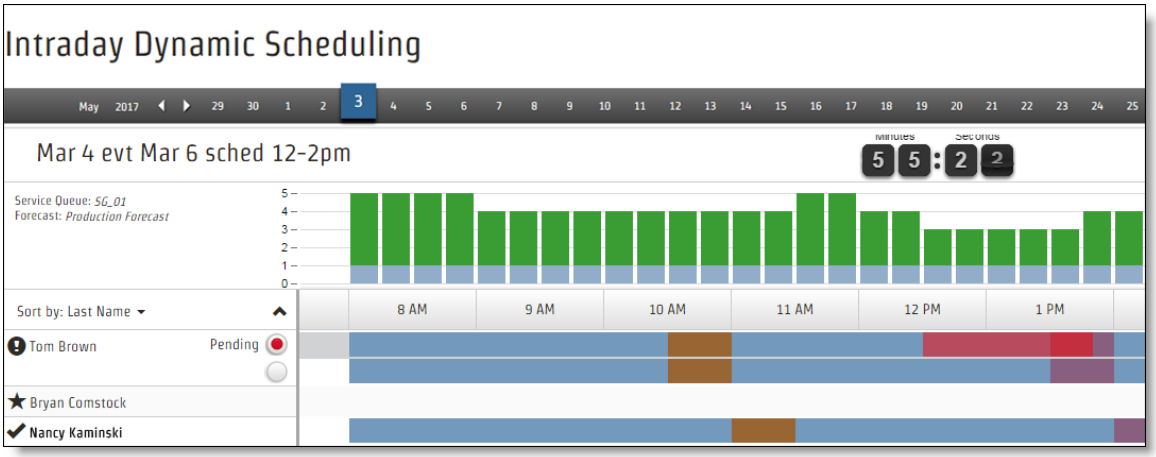
Ein eingeladener Agent kann möglicherweise nicht an dem Ereignis teilnehmen, weil der Zeitplan des Agenten nicht mit den Anforderungen des Ereignisses übereinstimmt. In diesem Fall wird dem Agenten eine Meldung angezeigt, dass die Auswahl von Urlaub oder Überstunden für das Ereignis nicht mehr verfügbar ist.

HINWEIS: Agenten können sich an Tagen, an denen sie keinen Zeitplan haben, für freiwillige Überstunden anmelden.

Genehmigen von Zeitplanänderungen

Wenn ein dynamisches Intraday-Planungsereignis konfiguriert ist, um Zeitplanänderungen für Agenten automatisch zu genehmigen (das Kontrollkästchen "Agentenzeitplanänderungen automatisch genehmigen" ist aktiviert), wird die Zeitplanänderung sofort im Zeitplan des Agenten angezeigt.

Agentenzeitplanänderungen, die genehmigt werden müssen, werden auf der Seite "dynamische Intraday-Planung" für das betreffende Ereignis angezeigt.



Die Namen der Agenten, die zur Teilnahme an einem dynamischen Intraday-Planungsereignis eingeladen wurden, sind mit einem von drei Symbolen gekennzeichnet (siehe Abbildung oben).

- Ein Stern – Bezeichnet einen Agenten, der zur Teilnahme an dem Ereignis eingeladen, aber noch nicht geantwortet hat
- Ein Häkchen: Zeigt einen Agenten an, der Zeitplanänderungen vorgenommen hat und diese Änderungen automatisch oder manuell genehmigt wurden
- Ein Ausrufezeichen: Bezeichnet einen Agenten, dessen Änderungen noch auf die manuelle Genehmigung warten

Wenn die Änderungen eines Agenten auf Ihre Genehmigung warten, werden neben dem Namen des Agenten zwei Zeitplanbalken angezeigt. Der obere Balken enthält den vorgeschlagenen Zeitplan (ausstehend) und der untere Balken den vorhandenen Zeitplan des Agenten. Wenn Sie zwischen dem aktuellen Zeitplan des Agenten und dem ausstehenden geänderten Zeitplan des Agenten wechseln, wird die Abdeckung aktualisiert, um zu entscheiden, ob Sie die ausstehende Änderung akzeptieren möchten oder nicht.

Den vorgeschlagenen Zeitplan eines Agenten akzeptieren

1. Wählen Sie die Option "Ausstehend " aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf " **Speichern** ".

In der folgenden Situation ersetzt Webex WFO eine unbezahlte Aktivität im Zeitplan des Agenten, der die Änderungen übermittelt hat, durch eine nicht verfügbare Aktivität.

Konfiguration dynamischer Intraday-Ereignisse	Agentenaktionen
Umfasst freiwilligen Urlaub unter Verwendung einer bezahlten Ausnahme.	▪ Agent fügt freiwilligen Urlaub hinzu, und dieser freiwillige Urlaub überschneidet sich mit einer unbezahlten Aktivität im vorhandenen Zeitplan des Agenten.

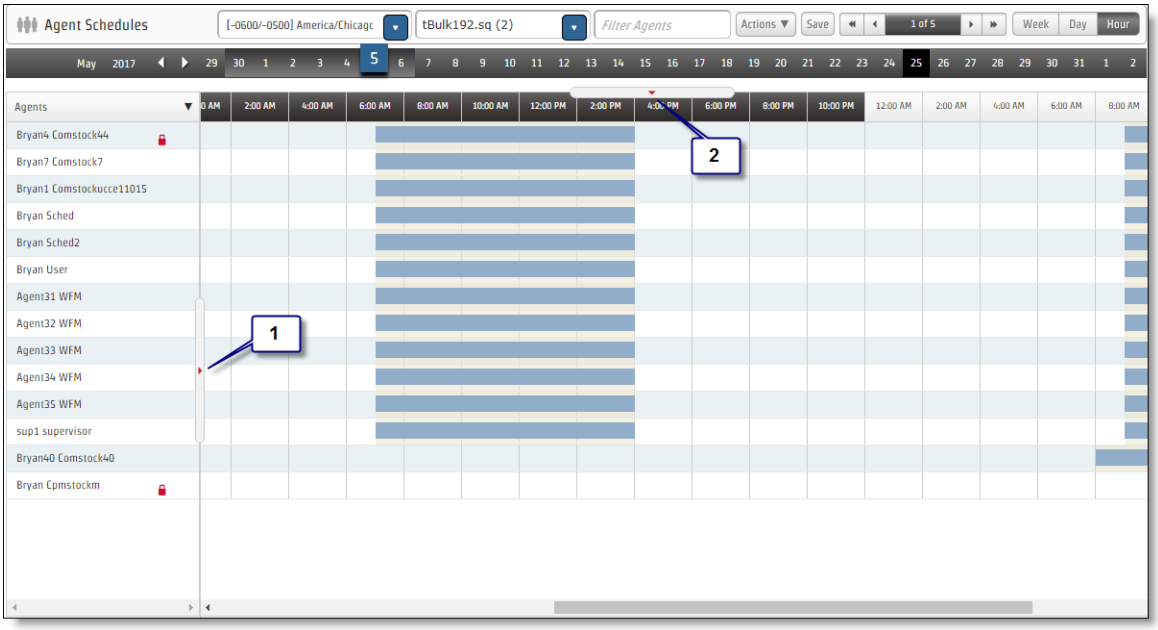
Konfiguration dynamischer Intraday-Ereignisse	Agentenaktionen
	▪ Die Änderungen des Agenten werden manuell oder automatisch genehmigt.

Vorgeschlagenen Zeitplan eines Agenten ablehnen

1. Wählen Sie die **Option "Aktuell** " aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf " **Speichern"**.

Info zu Mappen

Bei einer Mappe handelt es sich um einen Bereich, der durch Klicken auf ein Steuerelement auf der Seite "Agentenzeitpläne" geöffnet bzw. geschlossen wird.



Es gibt drei Mappen:

- Mappe "Einhaltungsdetails" für Agenten: Wird durch Klicken auf den Namen eines Agenten in der Liste "Agenten" angezeigt
- Mappe "Einhaltung": Wird durch Klicken auf den Pfeil (Nummer 1 in der Abbildung) rechts neben der Liste "Agenten" angezeigt
- Mappe "Abdeckung": Wird durch Klicken auf den Pfeil (Nummer 2 in der Abbildung) unter der Kalenderleiste angezeigt

HINWEIS: Die Mappe "Abdeckung" ist nicht verfügbar, wenn die Agentenzeitpläne nach Team gefiltert werden.

Überprüfen Sie die Personalabdeckung

Die Mappe "Abdeckung" ist nur für Servicewarteschlangen und Servicewarteschlangengruppen verfügbar. Sie wird durch Klicken auf den Pfeil unter dem Kalenderbalken geöffnet bzw. geschlossen.

Die Mappe "Abdeckung" weist die folgenden Ansichten auf:

- Abdeckung: Geplante Ansicht (Standardansicht)
- Ansicht "Abdeckung: Schrumpfung"
- Ansicht "Abdeckung: Neue Prognose"
- Ansicht "Intraday: Daten"
- Multikompetenz-Abdeckungskarte

Mithilfe der Mappe "Abdeckung" können Sie feststellen, wie WFM die Servicewarteschlange für jeden Tag und jedes Intervall prognostiziert. Ihnen wird angezeigt, ob Ihre Prognose im Vergleich zum Produktionsplan genau ist, und Sie können Änderungen an der Nachbearbeitungsplanung vornehmen.

HINWEIS: Die Servicelevel-Daten auf allen Abdeckungsseiten werden mithilfe der täglichen Gesamtanzahl in den Stunden- und Tagesansichten und der wöchentlichen Gesamtanzahl in der Wochenansicht berechnet.

Basierend auf den in der Mappe "Abdeckung" angezeigten Kennzahlen können Sie den Zeitplan bearbeiten, um das Servicelevel-Ziel insgesamt zu verbessern. Sie könnten zum Beispiel die Pause eines Agenten 30 Minuten nach hinten verschieben, um ein Personalproblem zu beheben. Diese Zeitplanflexibilität kann einen großen Unterschied bei der Aufrechterhaltung des täglichen Servicelevel-Ziels ausmachen.

HINWEIS Wenn beim Bearbeiten des Zeitplans nicht die benötigte Abdeckung angezeigt wird, kann dies an dem Wert für die Mindestdauer der Planung liegen, der für diese oder eine andere Servicewarteschlange festgelegt wurde. Erwägen Sie, die Mindestdauer oder entfernen Sie die Einstellung für die Mindestdauer vollständig, um mehr Flexibilität bei der Erfüllung von Abdeckungsanforderungen zu ermöglichen.

Die Kennzahlen in dieser Mappe werden automatisch aktualisiert, wenn Sie den Produktionsplan ändern.

Sie können wählen, welche Informationen in einem Abdeckungsdiagramm angezeigt werden, indem Sie die Kennzahlenschaltflächen links im Diagramm aktivieren und deaktivieren. Ob eine Schaltfläche aktiviert wurde, erkennen Sie daran, dass der Rand der Schaltfläche von hellgrau in dunkelgrau wechselt.

Ein Popup-Fenster wird angezeigt, wenn Sie auf einen Balken in den Mappen vom Typ "Abdeckung" klicken.

Die Informationen im Popup-Fenster werden in der folgenden Tabelle ausführlich beschrieben.

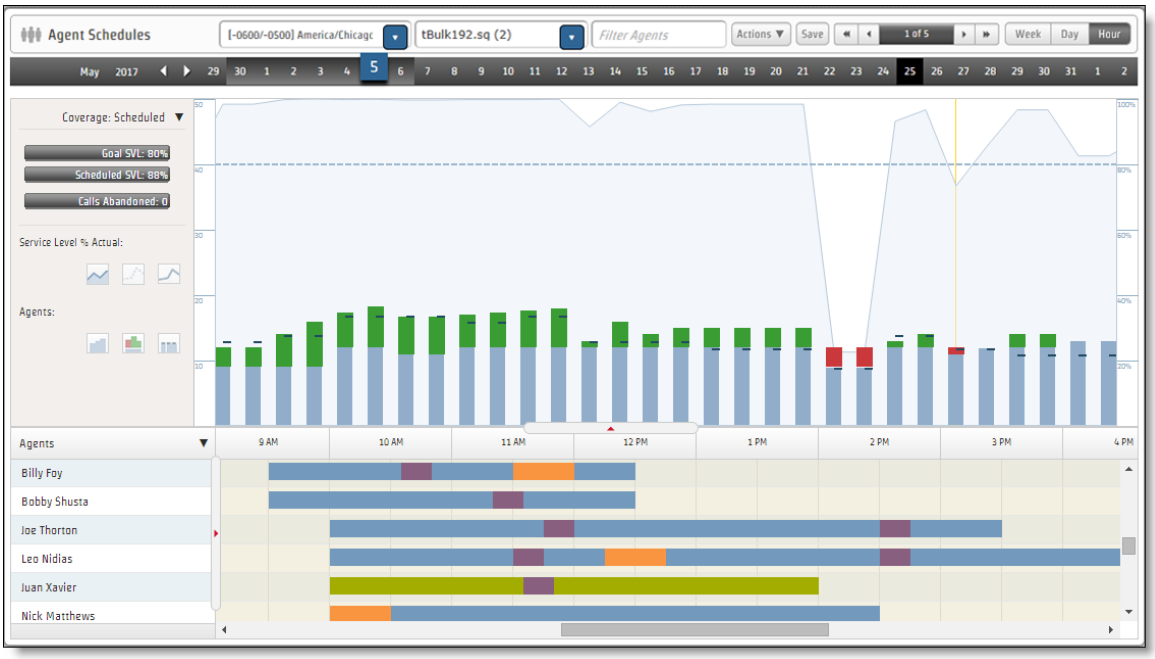
> **HINWEIS:** Interaktive Servicewarteschlangen zeigen Informationen sowohl in der Spalte "Agenten" als auch in der Spalte "SVL %" an. Nicht interaktive Servicewarteschlangen und Servicewarteschlangengruppen zeigen Informationen nur in der Registerkarte "Agenten" an Spalte.

Feld	Beschreibung
Prognose	Die Anzahl an Agenten und der Servicelevel-Prozentsatz, die für das Intervall prognostiziert werden.
Geplant	Die Anzahl an Agenten und der Servicelevel-Prozentsatz, die für das Intervall geplant sind. Diese Zahl umfasst keine inaktiven oder beendeten Agenten, die sich aber noch im Zeitplan befinden. **HINWEIS:** Wenn ein Agent für eine Multikompetenzgruppe eingeplant wird, trägt der Agent das Gewicht der Servicewarteschlange zur Anzahl der geplanten Agenten. Beispiel: Wenn das Gewicht der Servicewarteschlange in einer Multikompetenzgruppe 30 Prozent beträgt, trägt ein für diese Multikompetenzgruppe eingeplanter Agent 0,3 geplante Agenten für diese Servicewarteschlange bei.
Tatsächlich	Die tatsächliche Anzahl an Agenten und der Servicelevel-Prozentsatz für das Intervall.
Schrumpfung	Die Anzahl an Agenten nach Anwendung der Schrumpfung auf die Anzahl der geplanten Agenten und den Servicelevel-Prozentsatz, der für diese Anzahl an Agenten erwartet wird.

Feld	Beschreibung
Neue Prognose	Die neu prognostizierte Anzahl an Agenten basierend auf der neu prognostizierten Anzahl an Kontakten und der neu prognostizierten durchschnittlichen Bearbeitungszeit unter Berücksichtigung des gewünschten Servicelevel-Ziels (Prozent und Sekunden). Diese Daten sind ab der aktuellen halben Stunde verfügbar.
SVL-Ziel %	(Nur interaktive Servicewarteschlangen) Das Servicelevel-Ziel als Prozentsatz.
Schrumpfung %	Der Schrumpfungsprozentsatz, der auf das Intervall angewendet wird.
Neue Prognose %	Der neu prognostizierte Servicelevel-Prozentsatz. Diese Daten stehen für die Aktuelle halbe Stunde und später.

Ansicht "Abdeckung: Geplant"

Bei der Ansicht "Abdeckung: Geplant" handelt es sich um die Standardansicht in der Mappe "Abdeckung". Darin wird dargestellt, wie gut die Servicewarteschlange das Servicelevel-Ziel erfüllt. Dazu werden Echtzeitdaten mit dem Produktionsplan verglichen.



Sie können das Diagramm so konfigurieren, dass eine oder alle der folgenden Kennzahlen angezeigt werden, indem Sie auf die Schaltflächen für die entsprechenden Kennzahlen klicken und diese aktivieren bzw. deaktivieren:

- (Nur einzelne Servicewarteschlangen) Servicelevel % geplant
- (Nur einzelne Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Ziel
- (Nur einzelne Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Ist-Wert
- Agentenzeitplan
- Agenten – Prognose
- Agenten – Ist-Wert
- (Nur nicht interaktive einzelne Servicewarteschlangen oder Servicewarteschlangengruppen) maximale Kontakte in Warteschlange

Im linken Fenster werden auch die folgenden Kennzahlen für den ausgewählten Zeitraum angezeigt:

- (Nur interaktive Servicewarteschlangen) SVL-Ziel %
- (Nur interaktive Servicewarteschlangen) Geplanter SVL %
- (aktuelle und vergangene Tage nur für einen Unified CCE ACD) Tatsächlicher SVL %
- Verworfene Anrufe

Analysieren des Diagramms

Im Diagramm der Ansicht "Abdeckung: Geplant" wird ein gestapeltes Balken- und Liniendiagramm für einen bestimmten Tag angezeigt. Die Balken und Linien werden in verschiedenen Farben angezeigt, um die Analyse zu erleichtern. Jeder Balken entspricht in der Tages- und Stundenansicht einem 15-minütigen Intervall und in der Wochenansicht einem 60-minütigen Intervall.

In der folgenden Tabelle werden die Farben beschrieben, die im Balkendiagramm für jedes Intervall verwendet werden.

Farbe	Agentenzeitplan
Hellblau	Die Anzahl der eingeplanten Agenten.
Dunkelblau	Die tatsächliche Anzahl der Agenten.
Rot	Anzahl der prognostizierten Agenten. Gibt an, dass ein Mangel an Agenten besteht.
Grün	Anzahl der prognostizierten Agenten. Gibt an, dass ein Überschuss an Agenten besteht.

Um den geeignetsten Zeitpunkt zum Einfügen einer Aktivität zu ermitteln, vergleichen Sie im Diagramm die Anzahl der eingeplanten Agenten mit der prognostizierten Anzahl von Agenten. Sie können dann anhand der Differenz feststellen, wie viele Agenten für die geplante Aktivität ohne Auswirkungen auf die Abdeckung zur Verfügung stehen.

Wenn zusätzliche Agenten verfügbar sind, können Sie eine Aktivität ohne Beeinträchtigung des Servicelevel-Ziels planen. Wenn z. B. im Zeitraum von 10:30 bis 11:00 vier überzählige Agenten eingeplant sind, können Sie für diese Agenten eine 30-minütige Besprechung planen.

Sind weniger Agenten eingeplant als für die Prognose benötigt werden, müssen Sie zuvor Arbeitspläne von Agenten ändern.

In der folgenden Tabelle werden die Linien beschrieben, mit denen die verschiedenen Servicelevel im Diagramm dargestellt werden. Sie können durch Vergleichen des tatsächlichen Servicelevels mit dem angezielten und geplanten Servicelevel feststellen, was genau im Contact Center passiert. Das Diagramm zeigt, wie nahe das Contact Center seinem Servicelevel-Ziel gekommen ist.

Bei nicht interaktiven Servicewarteschlangen zeigt das Diagramm die tatsächliche Höchstanzahl von Kontakten in der Warteschlange an.

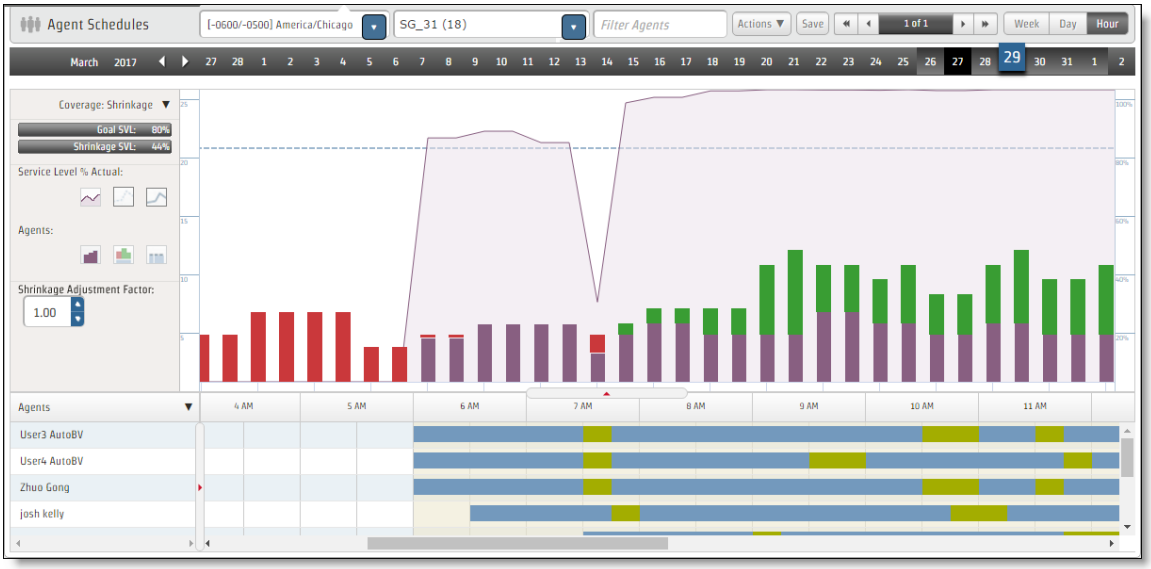
HINWEIS Das Liniendiagramm, das Servicelevel oder Warteschlangenmetriken darstellt, ist nur für einzelne Servicewarteschlangen und nicht für Servicewarteschlangengruppen verfügbar.

Verbindung	Servicelevel
Hellblau	(Interaktive Servicewarteschlangen) Servicelevel % geplant (Nur nicht interaktive Servicewarteschlangen) maximale Kontakte in Warteschlange
Gestricheltes Blau	(Nur interaktive Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Ziel
Dunkelblau	(Nur interaktive Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Ist-Wert

Ansicht "Abdeckung: Schrumpfung"

Die Ansicht "Abdeckung: Schrumpfung" zeigt die Auswirkungen der Schrumpfung auf den Zeitplan hinsichtlich der Erfüllung des Servicelevels. Sie können den Schrumpfungsprozentsatz anpassen, um festzustellen, wie diese Änderung die Erfüllung des Servicelevel-Ziels beeinflusst.

HINWEIS: Die Schrumpfung wird nur auf zukünftige Datums- und Uhrzeitangaben angewendet.



Sie können das Diagramm so konfigurieren, dass eine oder alle folgenden Kennzahlen angezeigt werden, indem Sie auf die Schaltflächen für die entsprechenden Kennzahlen klicken und diese aktivieren bzw. deaktivieren:

- (Nur interaktive Servicewarteschlangen) Schrumpfung Servicelevel %
- (Nur interaktive Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Ziel
- (Nur interaktive Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Ist-Wert
- (Nur nicht interaktive Servicewarteschlangen) maximale Kontakte in Warteschlange
- Schrumpfung Agenten
- Agenten – Prognose
- Agenten – Ist-Wert

Das Feld "Schrumpfungsanpassungsfaktor" ist standardmäßig auf 1,00 festgelegt (auf die Servicewarteschlange wird keine Anpassung des Standardschrumpfungsszenarios angewendet). Sie können den Faktor nach oben oder unten ändern, um zu sehen, wie sich diese Änderungen auf den Zeitplan auswirken, und diese Informationen verwenden, um zu entscheiden, ob der Zeitplan angepasst werden muss, sodass das Servicelevel-Ziel erfüllt wird. Wenn Sie z. B. 2,00 als Anpassungsfaktor eingeben, verdoppelt sich der Schrumpfungsprozentsatz, der auf jedes Intervall angewendet wird.

So passen Sie den Schrumpfungsanpassungsfaktor an:

1. Ändern Sie den Anpassungsfaktor im Feld "Schrumpfungsanpassungsfaktor" mithilfe der Auf- und Abwärtspfeile in einen neuen Wert. Gültige Werte liegen zwischen 0,00 und 10,00.

2. Klicken Sie auf eine beliebige Stelle im Diagramm, um den neuen Anpassungsfaktor auf jedes Intervall anzuwenden. Das Diagramm wird aktualisiert, damit der neue Anpassungsfaktor für die Schrumpfung widergespiegelt wird.

> **HINWEIS:** Der Anpassungsfaktor wirkt sich nicht auf die tatsächliche Prognose auf der Seite "Planung" aus. Es dient nur zu Anzeigezwecken auf dieser Seite.

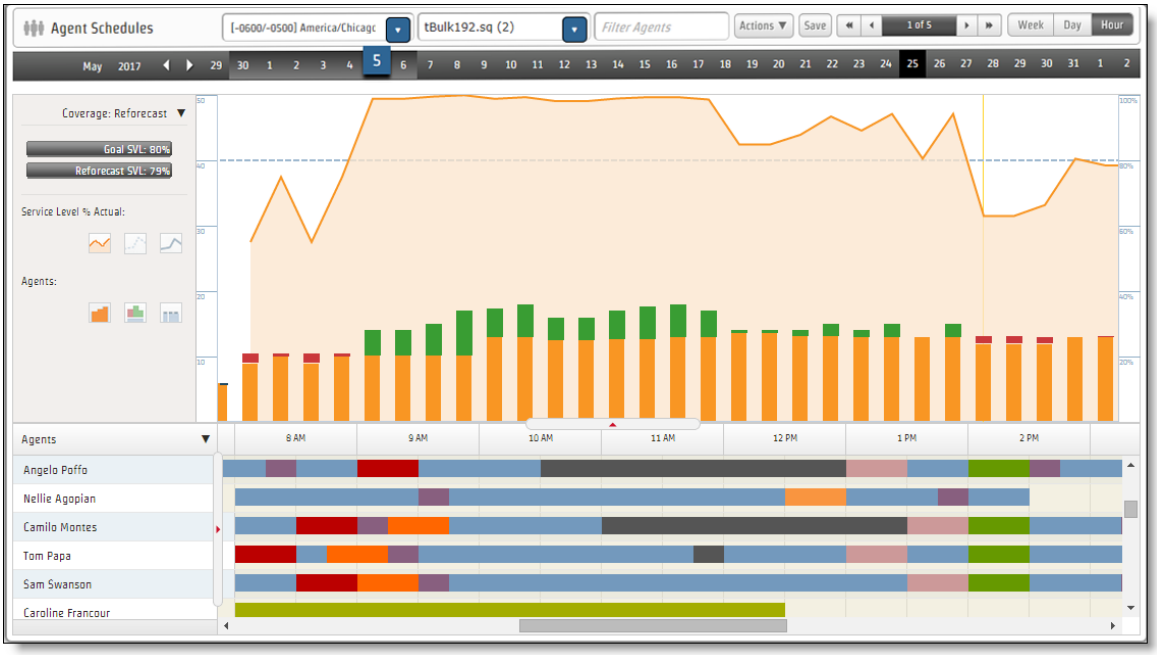
Der Wert für "Schrumpfungsanpassungsfaktor" nimmt wieder den Standardwert ein, wenn Sie das Fenster aktualisieren. Sie können die nachkorrigierten Schrumpfungsprozentsätze nicht speichern.

Ansicht "Abdeckung: Neue Prognose"

In der Ansicht "Abdeckung: Neue Prognose" werden die Auswirkungen der Kennzahlen der neuen Prognose auf die Abdeckungsdaten angezeigt, sodass Zeitpläne basierend auf der Prognose der Kennzahlen der neuen Prognose bearbeitet werden können.

So zeigen Sie die Ansicht "Neue Prognose" an:

- Wählen Sie das aktuelle Datum aus, stellen Sie die Zoomstufe auf "Stunde" ein, und wählen Sie eine einzelne Servicewarteschlange aus.



Sie können das Diagramm so konfigurieren, dass eine oder alle der folgenden Kennzahlen angezeigt werden, indem Sie auf die Schaltflächen für die entsprechenden Kennzahlen klicken und diese aktivieren bzw. deaktivieren:

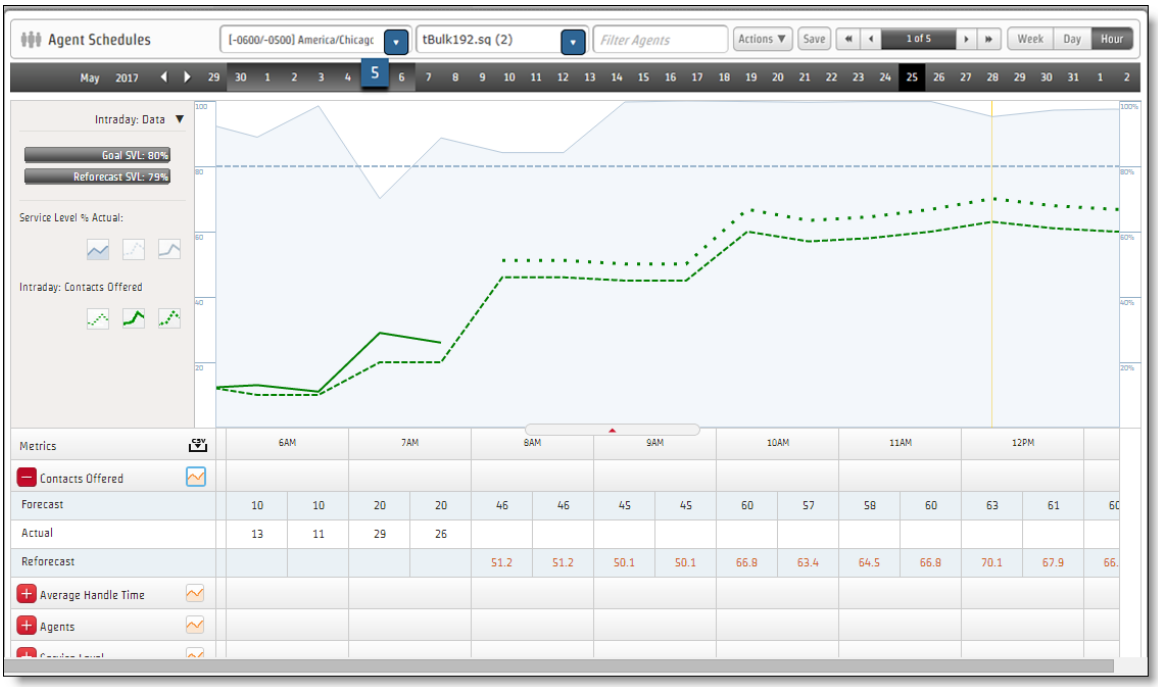
- (Nur interaktive Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Neue Prognose
- (Nur interaktive Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Ziel
- (Nur interaktive Servicewarteschlangen) Servicelevel % – Ist-Wert

- (Nur nicht interaktive Servicewarteschlangen) maximale Kontakte in Warteschlange
- Agentenzeitplan
- Agenten – Neue Prognose
- Agenten – Ist-Wert

Ansicht "Intraday: Daten"

In der Ansicht "Intraday: Daten" werden die tatsächlichen Daten im Vergleich zu den Prognosedaten in Diagrammform angezeigt.

> **HINWEIS** Um die Ansicht "Intraday-Daten" anzuzeigen, legen Sie die Zoomstufe auf "Stunde" fest, und wählen Sie dann eine einzelne Servicewarteschlange aus.



Sie können das Diagramm so konfigurieren, dass eine oder alle der folgenden Kennzahlen angezeigt werden, indem Sie auf die Schaltflächen für die entsprechenden Kennzahlen klicken und diese aktivieren bzw. deaktivieren:

- Servicelevel % – (nur interaktive Servicewarteschlangen) Geplant, Ziel und Ist-Wert. Immer erreichbar.
- Angebotene Kontakte – Prognose, Ist-Wert und Neue Prognose. Verfügbar, wenn in der Mappe "Angebotene Kontakte" auf die Schaltfläche "In Diagramm anzeigen" geklickt wird. Wenn auf der Seite WFM" Systemweite WFM Einstellungen konfigurieren" (Prognostizierte Kontakte als Dezimalstellen aktivieren) aktiviert, kann der Wert für die Kontaktprognose bis zu zwei Dezimalstellen haben, wobei nur eine Nachkommastelle angezeigt wird.

- Durchschn. Bearbeitungszeit – Prognose, Ist-Wert und Neue Prognose. Diese Option ist verfügbar, wenn in der Mappe "Durchschn. Bearbeitungszeit" auf die Schaltfläche "In Diagramm anzeigen" geklickt wird.
- Agenten – Geplant, Prognose, Ist-Wert und Neue Prognose. Verfügbar, wenn in der Mappe "Agenten" auf die Schaltfläche "In Diagramm anzeigen" geklickt wird.
- Servicelevel – (Nur interaktive Servicewarteschlangen) Neue Prognose. Verfügbar, wenn in der Mappe "Servicelevel" auf die Schaltfläche "In Diagramm anzeigen" geklickt wird.
- Maximum Kontakte in Warteschleife – (nur nicht interaktive Servicewarteschlangen) Ist-Wert. Verfügbar, wenn die Schaltfläche "In Diagramm anzeigen" in der Mappe "maximale Kontakte in Warteschleife" angeklickt wird.

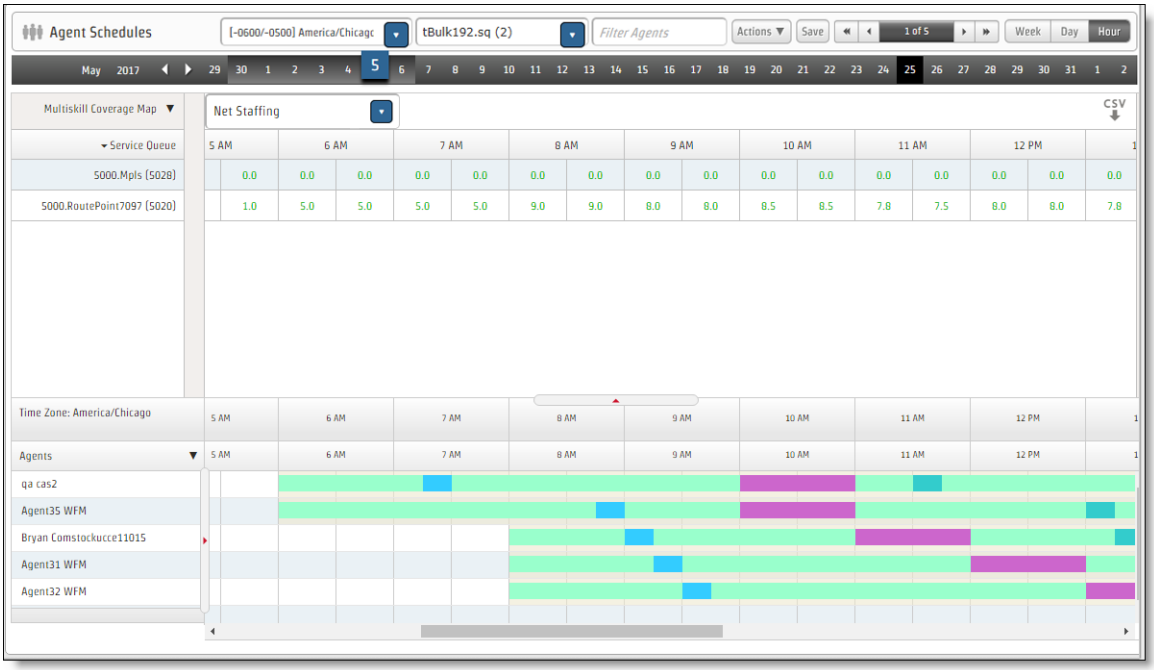
Die Daten für die Erstellung des Diagramms werden in Tabellenform in Mappen unten im Diagramm angegeben. In den Tabellenmappen werden die folgenden Kennzahlen für 30-Minuten-Intervalle angezeigt:

- Angebotene Kontakte – Prognose, Ist-Wert und Neue Prognose. Wenn auf der Seite "allgemeine Einstellungen" diese Option aktiviert wird (Prognostizierte Kontakte als Dezimalstellen aktivieren), kann der Wert für die Kontaktprognose bis zu zwei Dezimalstellen haben, wobei nur eine Nachkommastelle angezeigt wird.
- Durchschn. Bearbeitungszeit – Prognose, Ist-Wert und Neue Prognose.
- Agenten – "Prognose", "Geplant", "Ist-Wert" und "Neue Prognose".
- Servicelevel – (nur interaktive Servicewarteschlangen) "Prognose", "Geplant", "Ist-Wert" und "Neue Prognose".
- Maximum Kontakte in Warteschlange – (nur nicht interaktive Servicewarteschlangen) Tatsächlich.

Die Tabellendaten können in CSV Format exportiert werden, indem Sie auf das CSV Download-Symbol rechts neben der Bezeichnung "Kennzahlen" klicken.

Multikompetenz-Abdeckungskarte

In der Ansicht "Multikompetenz-Abdeckungskarte" wird der Personalbedarf für bestimmte Servicewarteschlangen angezeigt, die ansonsten in anderen Abdeckungsansichten zusammengeführt werden. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Zeitpläne für eine Servicewarteschlangengruppe oder eine Servicewarteschlange auf der Vergrößerungsstufe "Stunde" angezeigt werden.



Sie können die folgenden Kennzahlen für jede Servicewarteschlange im 30-Minuten-Intervall anzeigen:

- Agenten – Prognose
- Agentenzeitplan
- Net Staffing – Standardansicht. Der Nettopersonalbestand wird wie folgt berechnet:

  Nettopersonal = Geplante Agenten – Prognostizierte Agenten

Die Tabelle enthält Daten für alle Servicewarteschlangen, in denen die sichtbaren Agenten arbeiten können. Es werden nur Servicewarteschlangen mit einer Prognose für den ausgewählten Tag angezeigt. Ein Agent kann in einer Servicewarteschlange arbeiten, wenn er dieser Servicewarteschlange über Kompetenzzuordnungen oder eine Multikompetenzgruppe zugeordnet ist oder wenn für die Servicewarteschlange in dieser Woche eine Aktivität geplant ist.

HINWEIS Die sichtbaren Agenten sind diejenigen, die für Sie aufgrund Ihrer Ansicht sichtbar sind.

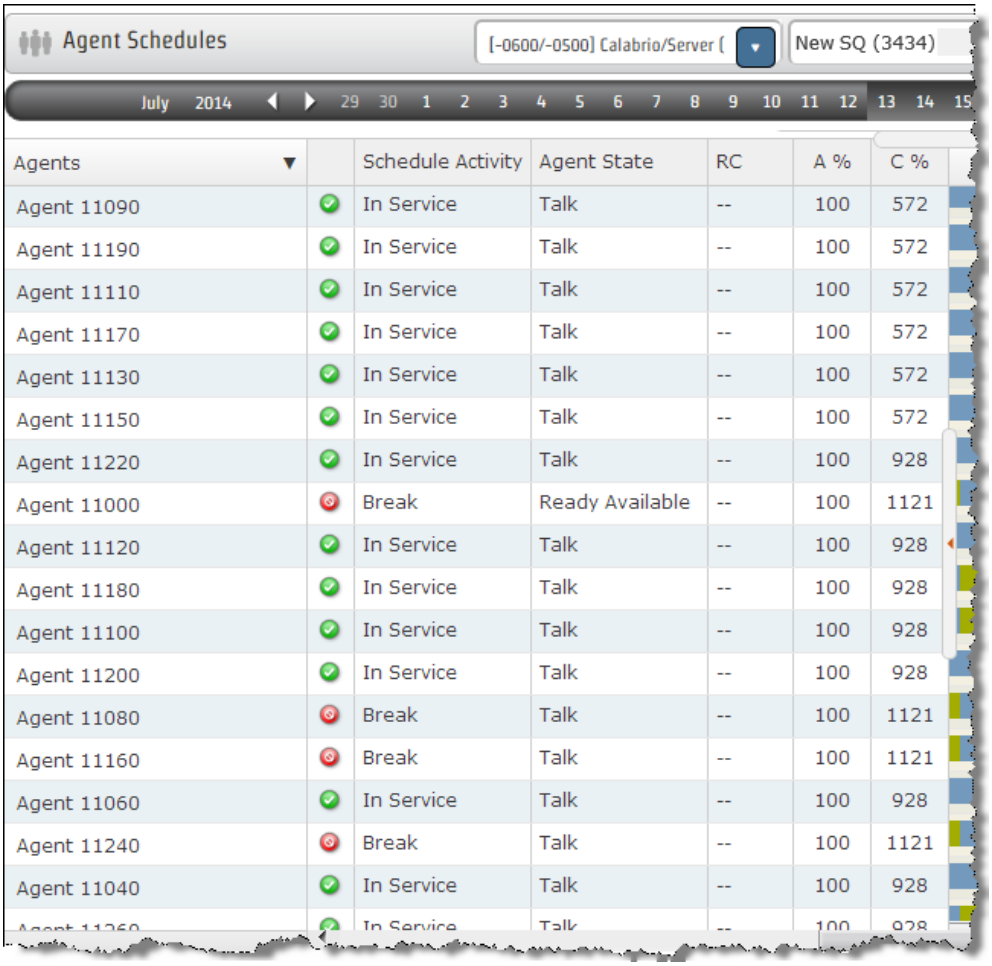
Die Daten in der Tabelle sind Momentaufnahmen der Datenbank zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Option "Multikompetenz-Abdeckungskarte" ausgewählt haben. Nicht gespeicherte Zeitplanbearbeitungen oder -Änderungen werden in diesen Daten nicht widergespiegelt. Wenn Sie die anzuzeigende Metrik ändern, werden die Daten aktualisiert.

Klicken Sie auf das CSV Download-Symbol rechts neben der Bezeichnung "Kennzahlen", um die Tabellendaten im CSV Format zu exportieren.

Anzeigen der Einhaltung und Konformität von Agenten

In der Mappe "Einhaltung" werden Echtzeitagentendaten und Prozentsätze für Einhaltung und Konformität für die Agenten in der Liste "Agenten" angezeigt. Öffnen und schließen Sie sie, indem Sie auf den Pfeil rechts neben der Liste "Agenten" klicken. Wenn die Mappe geöffnet ist, werden die Daten alle 30 Sekunden aktualisiert.

HINWEIS Die Mappe "Einhaltung" wird nicht gleichzeitig mit dem Widget "Echtzeit-Einhaltung" des Daten-Explorers aktualisiert. Siehe das Widget "Echtzeit-Einhaltung".



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 erfasst Agentenstatusdaten in Echtzeit vom ACD und vergleicht diese mit den Agentenzeitplänen, um die Prozentsätze für Einhaltung und Konformität zu berechnen. Die Einhaltungs- und Konformitätswerte werden alle 15 Minuten berechnet.

HINWEIS : Die Prozentsätze für Einhaltung und Konformität in der Mappe "Einhaltung" werden alle 30 Sekunden aktualisiert und auf eine ganze Zahl gerundet. Diese Prozentsätze können sich von den

Die Prozentsätze werden in der Mappe "Einhaltungsdetails" angezeigt, da jede Mappe eine unterschiedliche Aktualisierungsrate aufweist, und in der Mappe "Einhaltungsdetails" werden die Prozentsätze für Einhaltung und Konformität als Dezimalzahl und nicht als ganze Zahl angezeigt.

WICHTIG: Ein zweiter Datenserver muss erstellt werden, um Produktivitätsdaten für Agenten, die eine nicht interaktive Servicewarteschlange unterstützen, an Data Explorer zu senden. Wenn dieser zusätzliche Webex WFO-Datenserver nicht
Verwendet wird und ein Agent eine nicht interaktive Servicewarteschlange unterstützt, empfängt Data Explorer keine Produktivitätsdaten für diesen Agenten. Dies ist auch dann der Fall, wenn die Informationen in der Mappe "Einhaltungsdetails" sichtbar sind. Dies bedeutet, dass der Agent in Data Explorer-Berichten keine Einhaltung aufweist.

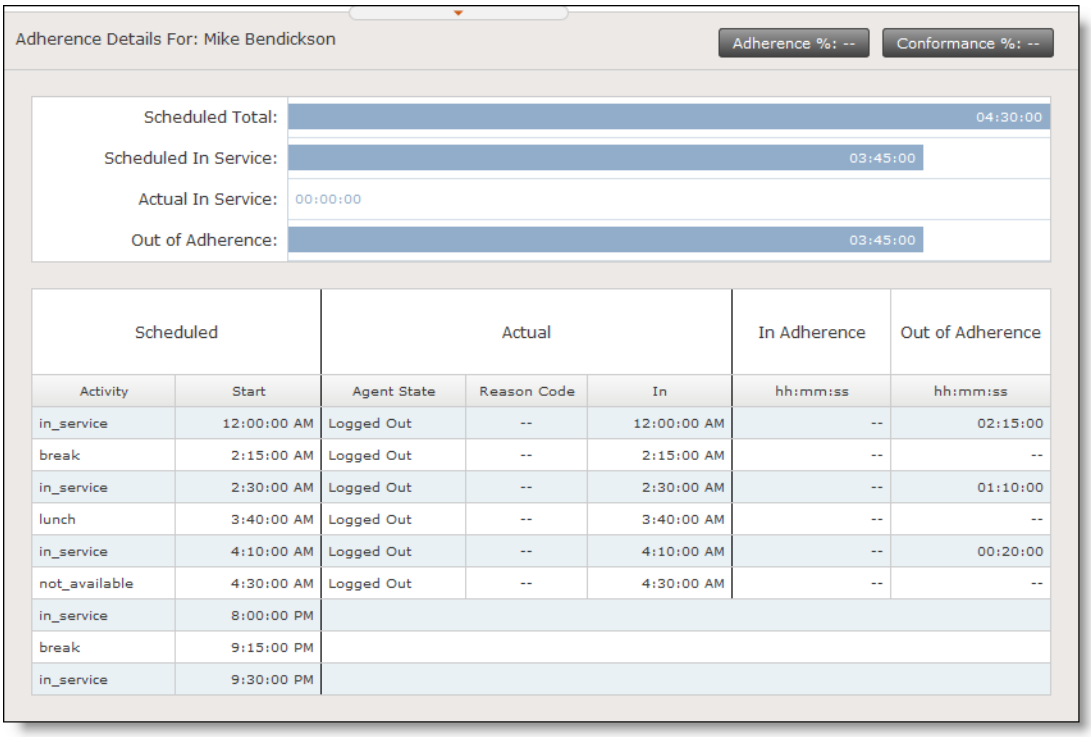
In der folgenden Tabelle sind die Felder der Mappe "Einhaltung" aufgeführt.

Feld	Beschreibung
Agenten	Der Name des Agenten.
Rote oder grüne Ballsymbole	Ein grüner Kreis zeigt an, dass der Agent eine Aktivität einhält. Ein roter Kreis zeigt an, Dass der Agent eine Aktivität nicht einhält.
Aktivitätsplan	Die aktuell geplante Aktivität des Agenten.
Agentenstatus	Der ACD Agentenstatus des Agenten.
RC	Der Begründungscode oder die Beschreibung (falls vorhanden), die mit dem ACD Status des Agenten verknüpft ist. Die Begründungscodes sind diejenigen, die mit der Hauptservicewarteschlange des Agenten verknüpft sind.
A %	Der Einhaltungsprozentsatz des Agenten. Die Einhaltung wird als Prozentanteil der Zeit angezeigt, in der Agenten ihren Zeitplan genau einhalten. Bei der Berechnung der Soll-Einhaltung berücksichtigt WFM die geplanten Anfangs- und Endzeiten, Pausen, Mittagspausen und Zeit für geplante Aktivitäten. Anschließend wird die während der Arbeitsschicht durchgeführte tatsächliche Aktivität mit der geplanten Aktivität in Millisekunden verglichen. So erreicht z. B. ein Agent, der für eine Schicht von 9 bis 16 Uhr eingeplant ist und den ganzen Tag seinen Zeitplan befolgt, eine Einhaltung von 100 %. Die Einhaltung wird durch die folgende Formel berechnet: [(Minuten konfigurierte Zeitplaneinhaltung − Nichteingehaltene Minuten) ÷ Minuten konfigurierte Zeitplaneinhaltung] × 100

Feld	Beschreibung
	In dieser Formel ist "Minuten konfigurierte Zeitplaneinhaltung" die Summe der für Aktivitäten eingeplanten Zeit, für die die Option "Einhaltung berechnen" auf "Ja" festgelegt ist (siehe Anpassen von Einhaltungsstatuszuordnungen). **HINWEIS** Wenn die Formel eine negative Zahl ergibt, zeigt das Feld eine Null an.
C %	Der Konformitätsprozentsatz des Agenten. Bei der Konformität handelt es sich um den Prozentsatz der Zeit, zu dem ein Agent die richtige Menge an Zeit arbeitet, unabhängig von der Tageszeit, zu der der Agent arbeitet. Bei der Plankonformität werden die Anfangs- und Endzeiten nicht berücksichtigt. Wenn ein Agent z. B. für eine Schicht von 8 bis 16 Uhr eingeplant ist, aber stattdessen von 10 bis 18 Uhr arbeitet, dann wäre er mit dem Zeitplan konform, würde ihn aber nicht einhalten. Die Konformität wird mit der folgenden Formel berechnet: (Gesamtzeit, in der sich ein Agent im Status "Bereit", "Sprechen", "Halten" oder "Arbeit" befindet) ÷ (gesamte aktuelle geplante In-Service-Zeit) × 100 Die "In-Service"-Zeit umfasst keine Mittagspausen, Pausen, Projekte oder Ausnahmen. **HINWEIS** (nur fünf9 ACDs) Echtzeitdaten werden während des Intervalls für die Dauer des Intervallzeitraums erfasst. Die Daten Können von Web-Services API Anforderungen nur eine bestimmte Anzahl von Malen pro Minute, pro Stunde und pro Tag abgerufen werden. (Wenden Sie sich an den Five9-Kundendienst, um weitere Informationen zu diesen Limits zu erhalten und wie Sie sie bei Bedarf ändern können. Die verwendeten APIs sind getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups und runReport.) Wenn das Intervall auf einen zu kleinen Wert festgelegt ist, können Daten bei der Erfassung verloren gehen, nachdem für die Stunde die maximale Anzahl API Anforderungen gestellt wurde, wenn die Zeit zwischen der letzten zulässigen Erfassung und dem Beginn der nächsten Stunde länger ist als das Erfassungsintervall. Verwenden Sie die folgende Formel, um den niedrigsten Intervall-Schwellenwert zu bestimmen: 3600 ÷ maximal API Anrufe pro Stunde = minimales Intervall in Sekunden

detaillierte Einhaltung für einen Agenten anzeigen

Die Mappe "Einhaltungsdetails" wird geöffnet und geschlossen, indem Sie in der Liste "Agenten" auf den Namen eines Agenten klicken. Darin wird angezeigt, wie gut der Agent seinen Zeitplan seit Tagesbeginn eingehalten hat. Die Einhaltung wird aus den vom ACD in Echtzeit erfassten Statusdaten des Agenten berechnet. Aus diesem Grund spiegeln die oben in der Mappe "Einhaltungsdetails" angezeigten Werte ("Gesamt geplant", "In Service – Geplant", "In Service – Ist-Wert" und "Keine Einhaltung") die Daten für den Zeitpunkt wider, an dem Sie die Mappe öffnen, und können von den im Detailbereich angezeigten Werten abweichen. Sie können die Daten in der Mappe aktualisieren, indem Sie diese schließen und neu öffnen.



In der Mappe "Einhaltungsdetails" können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Die geplanten Aktivitäten des Agenten mit den Echtzeitstatistiken des Agenten vom ACD vergleichen
- Die statistischen Einhaltungsdaten analysieren

In der folgenden Tabelle werden die Felder der Mappe "Einhaltungsdetails" beschrieben.

Spalte	Beschreibung
Einhaltung %	Die Planeinhaltung des Agenten in Prozent. Der Prozentwert wird jedes Mal aktualisiert, wenn Die Schublade wird geöffnet. Der Wert wird als Dezimalzahl angezeigt und alle 15 Minuten berechnet.

Spalte	Beschreibung
	HINWEIS: Dieser Wert kann sich von dem Wert "A %" in der Mappe "Einhaltung" unterscheiden, da jede Mappe eine unterschiedliche Aktualisierungsrate aufweist Und weil die Werte in der Mappe "Einhaltung" gerundet werden.
Konformität %	Die Plankonformität des Agenten in Prozent. Der Prozentwert wird aktualisiert jeden Zeit, in der die Schublade geöffnet wird. Der Wert wird als Dezimalzahl angezeigt und alle 15 Minuten berechnet. **HINWEIS:** Dieser Wert kann sich von dem Wert "C %" in der Mappe "Einhaltung" unterscheiden, da jede Mappe eine unterschiedliche Aktualisierungsrate aufweist Und weil die Werte in der Mappe "Einhaltung" gerundet werden.
Gesamt – Geplant die	Die Gesamtzeit, für die der Agent zur Arbeit für das ausgewählte Datum eingeplant ist. Wenn Ausgewähltes Datum ist das aktuelle Datum, der Wert wird bis zum Zeitpunkt des Öffnens der Schublade berechnet. Dieser Wert umfasst nur
	bezahlte Zeit.
Geplant, In Service	Die Gesamtzeit, für die der Agent zum Einsatz eingeplant ist und für Bearbeiten Sie Anrufe für das aktuelle Datum zum Zeitpunkt des Öffnens der Mappe. Wenn Agenten "In Service" sind, stehen sie entweder für die Bearbeitung von Anrufen bereit oder bearbeiten bereits einen Anruf.
Im Einsatz – Ist-Wert	Die Gesamtzeit, für die der Agent zum aktuellen Zeitpunkt für die Aktuelles Datum. **HINWEIS** Die "In Service"-Zeit basiert ausschließlich auf dem Echtzeit-Feed vom ACD und schließt die gesamte Zeit ein, die der Agent im Status "Bereit", Status "Sprechen", "Halten" und "Arbeit". Dies stimmt möglicherweise nicht mit der Zeit in Service in anderen Berichten überein, weil diese anderen Berichte auf Verlaufsdaten-Feeds
	basieren.
Keine Einhaltung nicht einhält	Die Gesamtzeit, für die der Agent die Einhaltung für das aktuelle Datum zu diesem Zeitpunkt Die Schublade wird geöffnet.
Geplant	Eine Auflistung der geplanten Aktivitäten und ihrer Startzeiten für den ausgewählten Tag.
Tatsächlich	Die Ist-Agentendaten für die folgenden drei Werte: ▪ Agentenstatus – Der Status des Agenten vom ACD

Spalte	Beschreibung
	▪ Begründungscode – Der mit den Status "Außer Betrieb" und "Nicht bereit" verknüpfte Begründungscode ▪ In – Die Uhrzeit des Eintritts in den Agentenstatus
Einhaltung	Die eingehaltene Zeit für jeden Agentenstatus. Wenn das ausgewählte Datum das Aktuelles Datum wird der Wert bis zur aktuellen Uhrzeit berechnet.
Keine Einhaltung	Die nicht eingehaltene Zeit für jeden Agentenstatus. Wenn das ausgewählte Datum das Aktuelles Datum wird der Wert bis zur aktuellen Uhrzeit berechnet.

Pausen und Mittagspausen optimieren

Mit der Aktion "Zeitpläne optimieren" können Sie die Abdeckung maximieren, ohne einen neuen Zeitplan ausführen zu müssen. Möglicherweise haben sich seit der Ausführung des Zeitplans mehrere Änderungen vorgenommen (Ausnahmen wurden hinzugefügt, Agenten haben Urlaub genommen usw.), die sich auf die Abdeckung auswirken. Die Optimierung von Zeitplänen durch die Verschiebung von Mittagspausen und Pausen hilft, dies zu kompensieren.

Die Optimierung wirkt sich nur auf Arbeitsbedingungsaktivitäten (Mittagspausen und Pausen) in Schichten aus, die über geplante Aktivitäten für die ausgewählte Servicewarteschlange oder Multikompetenzgruppe verfügen, die die ausgewählte Servicewarteschlange für das ausgewählte Datum enthält.

HINWEIS: Dies kann zu einer schlechteren Abdeckung für andere Servicewarteschlangen führen, für die der Agent an diesem Datum eingeplant ist. Für jede vorhandene Arbeitsbedingungsaktivität in der Schicht verschiebt der Optimierer nur die
Aktivitäten innerhalb ihrer Begrenzungen und maximale Optimierungsanpassungsfeldgrenzen (falls festgelegt). Dies gilt sowohl für bezahlte Stunden als auch für Arbeitsbedingungen für Schichtlänge, die sich derzeit in den Schichten des Agenten befinden. Der Optimierer verschiebt keine Pausen und Mittagspausen, die über die Aktion "Aktivität einfügen" auf der Seite "Agentenzeitpläne" hinzugefügt wurden. Es empfiehlt sich, den Optimierer auszuführen, bevor Sie Pausen und Mittagspausen manuell ändern.

Diese Aktion ist auf der Seite "Agentenzeitpläne" für das aktuelle und das künftige Datum verfügbar, wenn eine Servicewarteschlange ausgewählt und mindestens ein Agent eingeplant ist. Sie ist nicht verfügbar, wenn Sie eine Servicewarteschlangengruppe, eine Kompetenzzuordnung, ein Team oder eine benutzerdefinierte Gruppierung auswählen.

HINWEIS Um Zeitpläne für das aktuelle Datum zu optimieren, müssen Mittagspausen und Pausen mindestens eine Stunde nach der aktuellen Uhrzeit beginnen (aufgerundet auf die nächsten fünf Minuten), und es müssen mindestens zehn Minuten verfügbar sein
Vor dem Ende möglicher Mittagspausen oder Pausen. Manuelle Änderungen sind immer zulässig.

Die Agenten werden in der Reihenfolge optimiert, in der sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" angezeigt werden. Sie können diese Reihenfolge ändern, indem Sie das Dropdown-Menü der Agentenspalte zum Sortieren verwenden oder Agenten an den Anfang der Liste anheften.
Die Optimierung wirkt sich auf alle Agenten auf mehreren Seiten aus, nicht nur auf die Agenten auf der sichtbaren Seite.

> **HINWEIS** Der Optimierer kann so konfiguriert werden, dass er jedes Mal, wenn Sie auf die Aktion klicken, 1 bis 30 Mal ausgeführt wird (siehe "maximale Zeitplanoptimierungsversuche" in den Einstellungen Systemweite Konfiguration der WFM Seite). Standardmäßig werden die Agentenzeitpläne bis zu 10 Mal durchlaufen. Wenn die maximale Optimierung erreicht wird, bevor der konfigurierte Grenzwert erreicht ist, wird er angehalten.

Nach dem Ausführen der Aktion erhalten Sie eine Benachrichtigung mit der Anzahl der optimierten Agenten und Zeitpläne. Wenn Sie die Benachrichtigung schließen, aktualisiert das System die aktuelle Seite für alle Agenten, deren Mittagspausen und Pausen optimiert wurden. Die geänderten Agentenzeitpläne werden erst gespeichert, wenn Sie auf "Speichern" klicken.

Die Zeitpläne für die optimierten Agenten werden auf zwei Einträge für dieses Datum erweitert, als ob Sie auf den Zeitplan des Agenten doppelgeklickt hätten. Wenn Sie ein anderes Datum in der Planungswoche auswählen, an dem der Agent nicht optimiert ist, wird der Zeitplan des Agenten nicht erweitert. Wenn Sie auf das optimierte Datum zurückklicken, wird der Zeitplan des Agenten erneut erweitert. Die Zeitplanerweiterung für den Agenten zu einem Datum wird so lange beibehalten, bis eine der folgenden Situationen eintritt:

- Eine weitere Optimierung wird zu einem bestimmten Datum durchgeführt
- Die Seite wird aktualisiert
- Auf den Agentenzeitplan wird doppelgeklickt
- Der Zeitplan wird gespeichert oder verworfen

Die Zeitplanerweiterung mit zwei Einträgen erstreckt sich über mehrere Seiten.

Sie können weitere Änderungen an den optimierten Zeitplänen vornehmen, indem Sie auf einen Zeitplan doppelklicken, um die Zeitplanerweiterung mit zwei Eingaben aufzurufen. Sie können den Optimierer mehrmals am gleichen Datum ausführen, ohne zu speichern, und den Optimierer an mehreren Terminen in derselben Zeitplanwoche ausführen, ohne zwischen den einzelnen optimierten Daten zu speichern.

Nachdem Sie den Optimierer ausgeführt haben und die erweiterten Zeilen der optimierten Zeitpläne angezeigt haben, gilt Folgendes:

- Sie können Agenten nicht von der Optimierung ausschließen. Sie müssen entweder alle optimierten Zeitpläne für die Agenten speichern oder verwerfen.
- Sie können keine bestimmten optimierten Agentenzeitpläne zum Speichern auswählen.

So optimieren Sie Zeitpläne:

1. Klicken Sie auf der Seite "Agentenzeitpläne" auf **"Aktionen** ", und wählen Sie "Zeitpläne optimieren" **aus**.
2. Konfigurieren Sie die Optimierungsaktion.
   - Wählen Sie ein bestimmtes Datum oder einen Datumsbereich aus. Standardmäßig ist das aktuelle Datum ausgewählt. Das Datum oder der Datumsbereich, den Sie auswählen, muss innerhalb der Zeitplanwoche liegen.
   - Wenn Sie bestimmte Agenten von der Optimierung ausschließen möchten, verschieben Sie sie aus dem Bereich "Zugewiesen" in den Bereich "Verfügbar". Standardmäßig werden alle Agenten im Zeitplan im Bereich "Zugewiesen" aufgeführt.
   - Wählen Sie aus, ob die Pausen, Mittagspausen oder beides optimiert werden sollen. Standardmäßig sind sowohl Pausen als auch Mittagspausen ausgewählt.
3. Klicken Sie auf **Optimieren**. Der Optimierer wird die konfigurierte Anzahl von Malen bzw. bis der Zeitplan optimiert ist, und zeigt eine Meldung an, in der Ihnen mitgeteilt wird, wie viele Agenten optimiert und wie viele Aktivitäten verschoben wurden.
4. Optimieren Sie den Zeitplan bei Bedarf erneut. Sie können die Aktion so oft ausführen, wie Sie möchten. Jedes Mal, wenn es die konfigurierte Anzahl von Malen durch den Zeitplan läuft. Nach Abschluss des Optimierers werden die geänderten Zeitpläne im Bearbeitungsmodus (aufgeteilt in zwei Balken) angezeigt. Sie können die Änderungen überprüfen und bei Bedarf manuelle Änderungen vornehmen. Wenn Sie einen Datumsbereich optimieren, können Sie die Änderungen anzeigen, die an jedem Datum im Bereich vorgenommen wurden.
5. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf " **Speichern** ", um die am Zeitplan vorgenommenen Änderungen zu speichern.

Einschränkungen bei der Optimierung

Der Optimierer berücksichtigt beim Verschieben von Mittags- und Pausenzeiten die folgenden Einschränkungen für Arbeitsbedingungsaktivitäten:

- Minimale Verzögerung
- Max. Verzögerung
- Min. Intervall
- Zunahme
- Maximale Feldgrenze für Optimierungsanpassung (falls vorhanden)

Die Mittagspause oder Pause wird nicht verschoben, wenn diese Einschränkungen nicht erfüllt werden können oder wenn Folgendes zutrifft:

- Der Speicherort, an den die Mittagspause oder Pause verschoben werden könnte, ist derzeit von einer anderen Mittagspause, einer anderen Pause, einem anderen Projekt oder einer anderen Ausnahme belegt.

- Die Mittagspause oder Pause geht über Mitternacht hinaus.

- Die Mittagspause oder Pause wurde aus der Arbeitsbedingung entfernt, oder sie wurde entfernt und dann wieder hinzugefügt.

Wenn sich die Einschränkung für die Aktivität so geändert hat, dass sie in Zukunft nicht verschoben werden kann, wird sie nicht verschoben.

Der Optimierer fügt keine Mittagspausen oder Pausen hinzu oder löscht sie und ändert auch nicht deren Attribute (Name, Typ, Dauer, Dauer der bezahlten Portion und Farbe).

Der Optimierer verschiebt keine Mittagspausen und Pausen über oder teilweise unter vorhandene Ausnahmen, Projekte, Mittagspausen oder Pausen. Wenn eine Mittagspause oder Pause sowohl einen bezahlten als auch einen unbezahlten Teil enthält, versucht der Optimierer nicht, den Teil zu tauschen, der im nicht überlappenden Teil angezeigt wird. Der bezahlte Teil wird immer vor den unbezahlten Teil gestellt.

Beispiele für Optimierungen

Beispiel 1: Pause manuell vom Administrator in einer Schicht verschoben, maximale Optimierungsanpassung nicht eingestellt

Ein Agent hat eine Vier-Stunden-Schicht (21:00 AM bis 13:00 Uhr) mit einer Pause (22:30 AM), und Sie verschieben die Pause auf 12:00 Uhr. Die Pause hat eine minimale Verzögerung von einer Stunde und eine maximale Verzögerung von zwei Stunden bei einer Arbeitsbedingung von vier Stunden bezahlten Stunden.

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

Nachdem Sie die manuelle Änderung vorgenommen haben, zeigt der Zeitplan die Pause um 12:00 Uhr an:

Nach der Optimierung der Mittagspausen und Pausen wird die Pause AM zwischen 10:00 und 11:00 Uhr verschoben.

Beispiel 2: Pause manuell vom Administrator in einer Schicht verschoben, maximale Optimierungsanpassung eingestellt

Ein Agent hat eine Vier-Stunden-Schicht (21:00 AM bis 13:00 Uhr) mit einer Pause (22:30 AM), und Sie verschieben die Pause auf 12:00 Uhr. Die Pause hat eine minimale Verzögerung von einer Stunde und eine maximale Verzögerung von zwei Stunden bei einer Arbeitsbedingung von vier Stunden Schichtlänge mit einer maximalen Optimierungsanpassung von fünfzehn Minuten.

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

Nachdem Sie die manuelle Änderung vorgenommen haben, zeigt der Zeitplan die Pause um 12:00 Uhr an:

Nach der Optimierung der Mittagspausen und Pausen gibt es keine Änderung am Agentenzeitplan.

Anzeigen von Planungsberichten

Informationen zu den Standard-QM und WFM Berichten, die im Lieferumfang von Webex WFO enthalten sind, und Anweisungen zum Ausführen eines Standardberichts finden Sie unter QM Standardberichte und WFM Standardberichte.

HINWEIS WFM In Berichten werden die Daten so wiedergegeben, wie sie in der Zeitzone des Besitzers angezeigt werden, die vom Systemverwalter konfiguriert wurde. Wenn Sie einen WFM Bericht anfordern und Ihre angezeigte Zeitzone vor der Mandantenzeit liegt

Enthält der Bericht möglicherweise keine Daten.

HINWEIS Bei einigen Werten in Berichten handelt es sich um berechnete Werte, die auf- oder abgerundet werden können. Aufgrund dieser Rundung können sie geringfügig von den Werten der Verlaufsdaten abweichen.

Machen Sie langfristige Pläne

Langfristige Pläne zu erstellen beinhaltet Folgendes:

- Zukünftige Anforderungen und Kosten des Contact Centers abschätzen
- Konfigurieren und Verwalten des Urlaubs von Agenten.

Zukünftige Anforderungen abschätzen

Mit dem Abschnitt "Strategische Planung" der Anwendungsverwaltung können Sie künftige Anforderungen und Kosten des Contact Center abschätzen.

Strategische Ressourcen verwalten

Auf der Seite "Strategische Ressourcen" können Sie strategische Ressourcen erstellen, bearbeiten und löschen. Strategische Ressourcen sind Personen und Kapital, die Ihr Contact Center bilden. Anhand der hier konfigurierten strategischen Ressourcen werden Berichte zur strategischen Planung generiert, die künftige Kosten und Anforderungen abschätzen.

ANMERKUNG
Informationen zu den Standard-QM und WFM Berichten, die im Lieferumfang von Webex WFO enthalten sind, und Anweisungen zum Ausführen eines Standardberichts finden Sie unter QM Standardberichte und WFM Standardberichte .

Der Agent bildet die Basisressource. Alle anderen Ressourcen werden direkt oder indirekt in Bezug auf die Anzahl der Agenten im Contact Center berechnet.

BEISPIEL Sie konfigurieren einen Administrator für je 50 Supervisoren und einen Supervisor für je 20 Agenten. Ein Supervisor hat eine direkte Beziehung zur Anzahl der Agenten, und ein
Der Administrator hat über die Anzahl der Supervisors eine indirekte Beziehung zur Anzahl der Agenten.

HINWEIS Die Agentenressource ist eine Systemressource. Sie können die Details der Agentenressource bearbeiten, Sie können sie jedoch nicht löschen.

Die folgenden Felder werden auf dieser Seite angezeigt.

Feld	Beschreibung
Ressourcenname	Der Name dieser Ressource. Dieser Name muss eindeutig sein.
Ressourcenkategorie (Mitarbeiter und	Der Ressourcentyp. Bei der Ressource kann es sich um eine personelle Ressource handeln B. Auftragnehmer) oder ein Kapitalobjekt (Ausrüstung, Möbel und Einrichtungsgegenstände).
Ressourcenkosten	Die Kosten der Ressource pro Monat, pro Jahr oder als einmalige Aufwendung. Die Kosten müssen eine ganze Zahl größer oder gleich Null sein. Geben Sie bei einmaligen Aufwendungen die erwartete Lebensdauer der Ressource in Monaten an. Dieser Wert muss ganzzahlig sein (0 bis 999).
Ressourcenverhältnis	Das Verhältnis einer Instanz dieser Ressource zur Menge einer anderen Ressource Strategische Ressource in eine andere Ressource umwandeln. Dieser Wert muss eine Zahl (0–

Feld	Beschreibung
	9999). Jede Ressource wird direkt oder indirekt in Bezug auf die Agentenressource definiert. **HINWEIS** Dieses Feld ist für die Agentensystemressource nicht verfügbar, weil der Agent die Basisressource bildet.
Aktuelle Ressourcenanzahl	Die aktuelle Menge dieser strategischen Ressource im Contact Center. Das Wert muss eine Zahl sein (0–99999). Wenn es sich bei der Ressource um Personal handelt, verwenden Sie die Anzahl der FTE Agenten. Ist die strategische Ressource eine einmalige Aufwendung, verwenden Sie die Anzahl Ressourcen, deren Kosten noch nicht vollständig amortisiert sind.

Verwalten von Einstellungsplänen

Auf der Seite "Einstellungspläne" können Sie Einstellungspläne erstellen, bearbeiten und löschen. Ein Einstellungsplan ist eine Folge von Einstellungsrunden, die den Prozess zum Einstellen von Agenten beschreibt, um künftige Anforderungen in Ihrem Contact Center zu erfüllen. Einstellungspläne werden in Verbindung mit strategischen Ressourcen und der strategischen Prognose verwendet, um den Bericht zu generieren.

HINWEIS Nachdem Sie einen Einstellungsplan erstellt haben, ändern sich die einzelnen Einstellungsrunden nicht, auch wenn diese Schritte auf der Seite "Einstellungsrunden" bearbeitet oder gelöscht werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Einstellungsrunden.

Die folgenden Felder werden auf dieser Seite angezeigt.

Feld	Beschreibung
Planname	Der Name des Einstellungsplans. Dieser Name muss eindeutig sein.
Plandetails Einstellungsplan.	Eine Liste der verfügbaren und zugewiesenen Einstellungsrunden für den Sie können die zugewiesenen Einstellungsrunden mit den Aufwärts-/Abwärtspfeilen neu anordnen. In der Liste der verfügbaren Einstellungsrunden werden der Name der Runde, die Dauer und die Ausscheidungsrate angezeigt.

Verwalten von Einstellungsschritten

Auf der Seite "Einstellungsrunden" können Sie Einstellungsrunden erstellen, bearbeiten und löschen. Eine

Einstellungsrunde ist eine Komponente eines Einstellungsplans. Anhand der Kennzahlen, die Sie für jede Runde konfigurieren, wird die Anzahl der Kandidaten ermittelt, die das Bewerbungsverfahren durchlaufen müssen, um den zukünftigen, gemäß statistischer Prognose ermittelten Agentenbedarf zu decken.

Einstellungsrunden können nur für Prognosen verwendet werden, wenn sie auf der Seite "Einstellungspläne" zu einem Teil eines Einstellungsplans gemacht werden. Siehe

Verwalten Sie Einstellungspläne.

> **ANMERKUNG**
> Die Bearbeitung einer Einstellungsrunde auf dieser Seite wirkt sich nicht auf Einstellungspläne aus, die diese Runde enthalten. Beispiel: Wenn Sie eine Runde mit einer Dauer von fünf Tagen erstellen, sie einem Einstellungsplan hinzufügen und später die Dauer dieser Runde in drei Tage ändern, behält die Runde in diesem Einstellungsplan eine Dauer von fünf Tagen bei. Wenn Sie die Runde einem anderen Einstellungsplan hinzufügen, beträgt die Dauer im neuen Einstellungsplan drei Tage.
>
> Ebenso wird eine Einstellungsrunde durch das Löschen einer Einstellungsrunde auf dieser Seite nicht aus Einstellungsplänen entfernt, denen sie bereits hinzugefügt wurde.

Die folgenden Felder werden auf dieser Seite angezeigt.

Feld	Beschreibung
Schrittname	Der Name der Einstellungsrunde. Dieser Name muss eindeutig sein.
Dauer	Die Anzahl der Tage, die der Schritt dauert. Dieser Wert muss ganzzahlig sein (1 bis 999).
Ausscheidungsrate	Die Anzahl der Kandidaten von 100, die während dieser Runde aus dem Einstellungsprozess ausscheiden. Dieser Wert muss ganzzahlig sein (1 bis 100).

Analysieren der Schichtkosten für eine Servicewarteschlange

Eine Schichtbudget-Analyseanforderung generiert die Daten, die zur Analyse von Schichtkosten für eine oder mehrere Servicewarteschlangen erforderlich sind.

> **HINWEIS** Damit die Anforderung erfolgreich ausgeführt wird, muss für den zu analysierenden Zeitraum eine Produktionsprognose vorhanden sein.

Nachdem die Anforderung ausgeführt wurde, können Sie eine Schichtbudget-Analyseanforderung ausführen. In diesem Bericht werden die Kosten pro Schicht für eine Servicewarteschlange angezeigt. Sie können diesen Bericht nur für Servicewarteschlangen anzeigen, für die Sie vorab eine Schichtbudget-Analyseanforderung eingereicht haben.

Schichtbudget-Analyseanforderung generieren

1. Geben Sie auf der Seite "Schichtbudget-Analyseanforderung" ein Startdatum und ein Enddatum für den Zeitraum ein, dessen Daten Sie analysieren möchten.

2. Wählen Sie mindestens eine Servicewarteschlange aus.

3. Fügen Sie die Parameter der Schichten hinzu, die Sie analysieren möchten. Klicken Sie auf "Hinzufügen **", um der Tabelle eine Zeile hinzuzufügen, und geben Sie** für jede Zeile anschließend die Schichtparameter ein:
   - Wählen Sie die Schichtlänge im Dropdown-Listenfeld aus.
   - Geben Sie den gewünschten Nutzungsprozentsatz ein. Dies ist der Prozentsatz an Zeit, die Agenten im Einsatz sind.
   - Geben Sie die maximale Anzahl an Agenten ein, die für die Arbeit verfügbar sind. Wenn WFM dies ermitteln sollen, geben Sie 9999 ein.
   - Wählen Sie die Wochentage aus, die Sie in der Analyse verwenden möchten. Wählen Sie "Alle" **aus** , um alle Wochentage auf einmal auszuwählen.
4. Planen Sie die Anforderung. Standardmäßig wird die Anforderung sofort ausgeführt.

Verwalten des Urlaubs von Agenten

Im Abschnitt "Urlaubsplanung" der Anwendungsverwaltung können Sie den Urlaub von Agenten konfigurieren und verwalten.

Vollzeitäquivalentprofile verwalten

Wenn Sie die Funktion zur strategischen Planung und die Urlaubsfunktion verwenden, müssen Sie Vollzeitäquivalentprofile erstellen und diesen Profilen Agenten zuweisen. WFM verwendet Vollzeitäquivalentprofile beim Erstellen strategischer Pläne und beim Analysieren von Urlaubsanträgen.

Ein Vollzeitäquivalent (FTE) entspricht der Anzahl der insgesamt geplanten Personenstunden dividiert durch die Anzahl der Wochenstunden, die einen Vollzeitmitarbeiter darstellen (z. B. 40 Stunden oder 35 Stunden). Ein FTE kann aus mehreren Teilzeitmitarbeitern bestehen, deren vereinte Arbeitsstunden in einer Woche einer Vollzeitperson entsprechen, für die jedoch möglicherweise keine Leistungsausgaben anfallen.

Zur Prognose und Planung müssen Sie eine Anzahl von Stunden angeben, für die ein Agent pro Woche bezahlt wird (z. B. 20, 35 oder 40 Stunden). WFM legt die Anzahl an FTE Agenten, die für eine Prognose erforderlich sind, anhand dieses Werts fest. Wenn die Anzahl der bezahlten Stunden 40 beträgt und die Prognose 80 Stunden erfordert, benötigen Sie zwei Vollzeitagenten.

> **BEISPIEL** Ein Contact Center hat 100 Agenten. Eine FTE beträgt 40 bezahlte Stunden pro Woche (160 Stunden pro Monat), und ein FTE Agent verdient $3,000 pro Monat. Alle Agenten müssen sich acht Stunden Zeit nehmen.
> Training in diesem Monat. Das sind 800 Trainingsstunden für den Monat (100 × 8). Wenn Sie die Anzahl der Schulungsstunden in FTEs umrechnen, benötigen Sie fünf FTEs (800 ÷ 160), was $15,000 für Schulungen in diesem Monat entspricht (5 × $3,000). Wenn anhand der strategischen Planung vorab Kosten ermittelt werden, können Manager aufgrund ihres Budgets weniger Schulungsstunden ansetzen oder die Schulung über einen Zeitraum von zwei oder drei Monaten verteilen.

Feldbeschreibungen

Verwenden Sie die Seite "Vollzeitäquivalentprofile", um Vollzeitäquivalentprofile zu erstellen, zu

bearbeiten und zu löschen. Die Felder auf der Seite "Vollzeitäquivalentprofile" werden im

Feld	Beschreibung
Folgenden beschrieben.	
FTE-Name	Ein eindeutiger Name für das FTE Profil.
Min. Stunden pro Woche	Die minimale Anzahl der bezahlten Stunden pro Woche für
dieses Profil. Max. Stunden pro Woche	Die maximale Anzahl der bezahlten Stunden pro
Woche für dieses Profil.	
Agenten zuweisen	Weisen Sie diesem Profil Agenten zu. Dies ist für die Urlaubsplanung erforderlich. Ein Ein Agent kann nur Urlaub beantragen, wenn er einem FTE Profil zugewiesen ist.

Verwalten von Urlaubstypen

Auf der Seite "Urlaubstypen" können Sie Urlaubstypen erstellen und verwalten sowie bestimmten Urlaubstypen Ausnahmen zuweisen. Damit können Sie die Bedeutung jedes Urlaubstyps in Ihrem Contact Center genau festlegen.

HINWEIS Von Ihnen erstellte Urlaubstypen werden automatisch der Unternehmensansicht und den Ihnen zugewiesenen Ansichten zugewiesen.

Ausnahmen sind Aktivitäten, aufgrund derer Agenten nicht im Einsatz sind. Sie können dem gleichen Urlaubstyp mehrere Ausnahmen zuweisen, aber jede Ausnahme kann immer nur einem einzigen Urlaubstyp zugeordnet werden. Sie müssen eine Ausnahme als Workflow-Ausnahme auswählen. Weitere Informationen zu Workflow-Ausnahmen finden Sie unter Automatisieren der Bearbeitung von Agentenanforderungen.

Beispiele für Urlaubstypen sind die folgenden:

- Krankheitstage
- Geschworenenpflicht
- Bewegliche Feiertage
- Ferien

Mithilfe von Urlaubstypen und Urlaubsplänen können Sie mit Webex WFO nachverfolgen, wie viele Stunden jedes Urlaubstyps von einem Agenten verwendet wurden.

Bei Systemen mit HRMS-Integration (siehe "Integrieren Ihres HRMS in Webex *WFO" im Webex Referenzhandbuch* zum WFO-Datenimport) werden diese Informationen in eine Datei exportiert, die täglich in das HRMS importiert werden kann.

> **HINWEIS** Wenn Sie HRMS integrieren, richten Sie keine Urlaubspläne in Webex WFO ein. Sie werden innerhalb des HRMS eingerichtet.

Bei Systemen ohne HRMS-Integration werden diese Informationen auf den Urlaubsplan angewendet, der für jeden Agenten konfiguriert ist. Bei beiden Systemen werden die Urlaubsstunden, die einem Agenten zur Verfügung stehen, auf der Seite "Benutzer verwalten" angezeigt und können im Bericht "Urlaubsstatus" gemeldet werden.

Erstellen eines Urlaubstyps

1. Wählen Sie Neuen Urlaubstyp **erstellen aus**.
2. Geben Sie im Feld "Urlaubstyp" einen Namen für den **Urlaubstyp** ein (z. B. "Krankheitstage" oder "Trauerurlaub").
3. Wählen Sie eine oder mehrere Ausnahmen für diesen Urlaubstyp aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachdem Sie einen Urlaubstyp erstellt haben, können Sie ihn in einen oder mehrere Urlaubspläne aufnehmen (siehe Verwalten von Urlaubsplänen).

Bearbeiten eines Urlaubstyps

1. Wählen Sie **vorhandenen Urlaubstyp** bearbeiten oder löschen.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Urlaubstyp" **einen Urlaubstyp** aus.
3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am Urlaubstyp vor.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Urlaubstyp löschen

1. Wählen Sie **vorhandenen Urlaubstyp** bearbeiten oder löschen.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Urlaubstyp" **einen Urlaubstyp** aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

> **HINWEIS:** Urlaubstypen, die sich nicht in Ihrer Ansicht befinden, können nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Wenn einem Urlaubstyp in Ihrer Ansicht Ausnahmen zugewiesen sind, die sich nicht in Ihrer Ansicht befinden, können Sie diese nicht bearbeiten
>
> Urlaubstyp. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie nicht versehentlich Ausnahmen entfernen können, die Sie nicht anzeigen können.

HINWEIS Wenn Sie einen Urlaubstyp löschen, wird er aus allen Urlaubsplänen gelöscht, in denen er verwendet wird.

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Urlaubstypen" können Sie jedem Urlaubstyp Ausnahmen zuweisen.

Die Felder auf der Seite "Urlaubstypen" beim Bearbeiten, Löschen eines vorhandenen Urlaubstyps oder beim Erstellen eines neuen Urlaubstyps werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Ausnahmen	Weist dem Urlaubstyp Ausnahmen zu. Wählen Sie eine Ausnahme als Workflow-Ausnahme für diesen Urlaubstyp aus. **HINWEIS** Für jeden Urlaubstyp muss eine Workflow-Ausnahme angegeben werden, damit Urlaubsanträge genehmigt werden können automatisch durch einen Workflow (weitere Informationen finden Sie unter Automatisieren der Bearbeitung von Agentenanforderungen).
Urlaubstyp	Der Name des Urlaubstyps.

Urlaubspläne verwalten

Urlaubspläne definieren die Urlaubspläne, die Agenten zugewiesen sind. Sie können mehrere Urlaubspläne erstellen, um den Urlaub für verschiedene Arten von Agenten (z. B. Teilzeit- und Vollzeitagenten) zu verwalten. Urlaubspläne verwenden Urlaubstypen, um zu beschreiben, wie Agenten ihren Urlaub nachverfolgen (siehe Verwalten von Urlaubstypen). Wie diese verwaltet werden, richtet sich nach Ihrem Contact Center.

BEST PRACTICE Individuelle Urlaubspläne sollen sich über ein ganzes Jahr erstrecken (1. Januar bis 31. Dezember).

HINWEIS: Die Seite "Urlaubspläne" ist nur auf Systemen vorhanden, die keine HRMS-Integration verwenden. Systeme, die keine HRMS-Integration verwenden, erhalten ihre Urlaubspläne vom HRMS (siehe Integrieren mit ein Personalmanagementsystem).

Erstellen eines Urlaubsplans

1. Geben Sie einen eindeutigen Namen des Plans in das **Feld Planname** ein.
2. Geben Sie ein Planstartdatum in das **Feld "Startdatum** " ein.
3. Geben Sie ein Enddatum in das **Feld "Enddatum** " ein.

4. Wählen Sie einen **Urlaubstyp** aus, der zugewiesen werden soll, und weisen Sie ihm Stunden zu.

   Weitere Informationen zum Erstellen von Urlaubstypen finden Sie unter Verwalten von Urlaubstypen .

5. Weisen Sie dem Urlaubsplan Agenten zu.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten eines Urlaubsplans

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Plan **auswählen"** einen Urlaubsplan aus.
2. Ändern Sie die Werte in einem beliebigen Urlaubsplanfeld.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einen Urlaubsplan kopieren

HINWEIS: Beim Kopieren eines Urlaubsplans werden alle Informationen im ursprünglichen Plan kopiert (einschließlich der zugewiesenen Agenten). *Bei Datumsüberschneidungen* zwischen dem neuen und dem ursprünglichen Urlaubsplan werden alle Agenten
Aus dem ursprünglichen Plan gelöscht.

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Plan **auswählen"** einen Urlaubsplan aus.
2. Geben Sie im Feld "Neuer Planname **" einen Namen für den** Urlaubsplan ein. Wenn der neue Urlaubsplan mit dem ursprünglichen Plan mit den Daten des nächsten Jahres identisch ist, müssen Sie den Namen des neuen Urlaubsplans nicht ändern.
3. Geben Sie ein Planstartdatum in das **Feld "Startdatum** " ein.
4. Geben Sie ein Enddatum in das **Feld "Enddatum** " ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Löschen eines Urlaubsplans

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Plan **auswählen"** einen Urlaubsplan aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

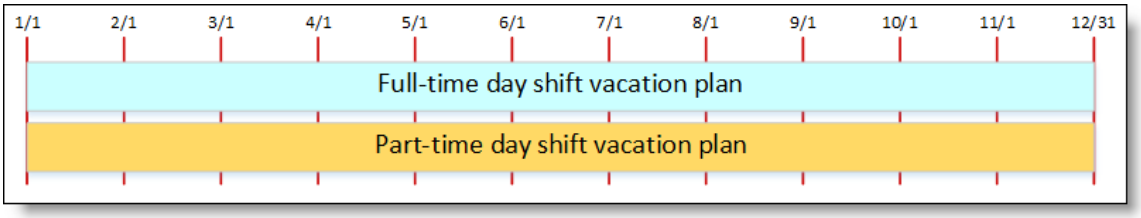
Beispiele für Urlaubspläne

Ihr Unternehmen definiert die Anforderungen für jeden Urlaubsplan. Dies können z. B. die folgenden Merkmale eines Urlaubsplans für Vollzeit-Einstiegsagenten sein (Urlaubstypen wurden auf der Seite "Urlaubstypen" definiert):

Feld	Wert
Planname	Vollzeit-Tagschicht (Einstiegsebene)
Startdatum	1. Januar 2016
Enddatum	31. Dezember 2016
Urlaubstypen	▪ persönliche und Krankheitstage – 24 Stunden ▪ Trauerurlaub – 16 Stunden ▪ Schwimmender Urlaub – 24 Stunden ▪ Geschworenendienst – 40 Stunden ▪ Urlaubstage – 80 Stunden
Agenten zuweisen	▪ Adams, Ann ▪ Bäcker, Ben ▪ Clark, Charlotte etc.

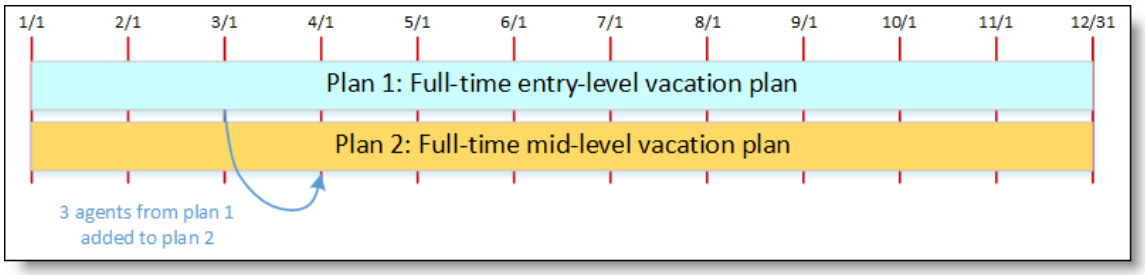
Sie können Urlaubspläne mit sich überschneidenden Daten erstellen. Agenten können jedoch nur einem einzigen Urlaubsplan an einem bestimmten Datum zugewiesen werden.

Beispiel 1: Überlappende Urlaubspläne ohne gemeinsame Agenten



Dies sind gültige Urlaubspläne, da es trotz ihrer Überschneidung keine gemeinsamen Agenten zwischen den beiden Plänen gibt.

Beispiel 2: Verschieben von Agenten zwischen Urlaubsplänen

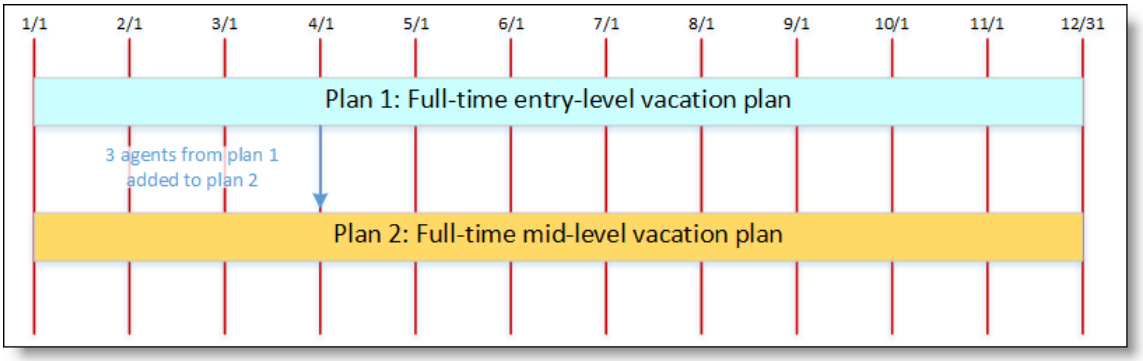


In diesem Beispiel hat der Kunde Urlaubspläne eingerichtet, die je nach Erfahrung des Agenten variieren. Am 1. April qualifizieren sich drei Agenten für die Aufnahme in Urlaubsplan 2. Ein Administrator möchte diese Agenten am 1. März proaktiv in Urlaubsplan 2 verschieben.

Änderungen an Urlaubsplänen treten sofort in Kraft, und Agenten können sich nicht gleichzeitig in Plan 1 und Plan 2 befinden. Das System zeigt eine Fehlermeldung an.

In dieser Situation können Sie zwei Aktionen durchführen:

- Ordnen Sie die Agenten am 1. März Plan 2 zu. Nachdem die Agenten Plan 2 zugeordnet wurden, werden sie Plan 1 nicht mehr zugeordnet und sind in Plan 2 aktiv. Vom 1. März bis zum 1. April erhalten sie die Urlaubsprivilegien, die Plan 2 zugewiesen sind (obwohl sie sie noch nicht verdient haben). Andere vorhandene Agenten in Plan 1 sind von der Änderung nicht betroffen.
- Brechen Sie die Änderung ab, und fügen Sie am 1. April die Agenten aus Plan 1 zu Plan 2 hinzu.



Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Urlaubspläne" können Sie Urlaubspläne zuweisen, erstellen, bearbeiten, kopieren oder löschen.

HINWEIS: Ein Agent kann an einem beliebigen Datum nur einem Urlaubsplan zugewiesen werden (ein Agent kann nicht überlappenden Urlaubsplänen zugewiesen werden).

Die Felder auf der Seite "Urlaubspläne" werden im Folgenden beschrieben.

Felder	Beschreibung
Planname	Ein eindeutiger Name für den Plan. **BEISPIEL** Ein Beispiel für einen gültigen Namen ist "Vollzeit bis zu 5 Dienstjahre".
Plan auswählen	Wählen Sie den Plan aus, den Sie kopieren, bearbeiten oder löschen möchten.
Startdatum	Das Startdatum für den Urlaubsplan im Format MM-TTJJJ-JJJ. Alternativ können Sie mit der Datumsauswahl ein Datum auswählen.
Enddatum	Das Enddatum des Urlaubsplans im Format MM-TTJJJ-JJJ. Alternativ können Sie mit der Datumsauswahl ein Datum auswählen.
Urlaubstypen/Zugewiese ne Stunden	Wählen Sie einen verfügbaren Urlaubstyp aus, und weisen Sie die Anzahl an Stunden für diesen Typ zu. Wiederholen Sie diesen Schritt für jeden Urlaubstyp, dem Sie Stunden zuweisen möchten. Sie können bis zu 20 Urlaubstypen zu einem Urlaubsplan hinzufügen.
Agenten zuweisen	Wählen Sie die Agenten aus, denen Sie diesen Plan zuweisen möchten. Ein Agent kann Nur einem Plan an einem bestimmten Datum zugewiesen sind.
Neuer Planname	Der Name des neuen Urlaubsplans, in den Sie Werte kopieren möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option Plan kopieren auswählen.

Verwalten von Urlaubszuweisungen

Auf der Seite "Urlaubszuweisungen" können Sie die maximale Zeitspanne festlegen, die Agenten in einer Servicewarteschlange an jedem Tag des Jahres Urlaub nehmen können.

Sie können Urlaubszuweisungen in Vollzeitäquivalenten (FTEs) oder Stunden konfigurieren, je nachdem, welche Einheit Ihr Administrator auf der Seite "WFM allgemeinen Einstellungen" ausgewählt hat (siehe Systemweite Konfiguration WFM Einstellungen).

Verwenden von Urlaubszuweisungen mit Urlaubsanträgen

Wenn ein Supervisor den Urlaubsantrag eines Agenten für einen teilweisen oder einen ganzen Urlaubstag genehmigt, zieht WFM die Zeit, die der Agent beantragt, von den Urlaubszuweisungen ab, die für diesen Tag eingegeben wurden. Zu sehen, wie viel Urlaub an einem bestimmten Tag verbleibt, kann sowohl Agenten als auch Supervisoren dabei helfen,

Fundierte Entscheidungen über die Beantragung und Genehmigung von Urlaub.

> **HINWEIS** Wenn der Urlaubsantrag einen Arbeitsablauf durchläuft, muss für den Agenten eine Hauptservicewarteschlange konfiguriert sein, damit die Zuweisungen korrekt berechnet werden. Der Workflow sucht nach der Hauptseite
> Servicewarteschlange, von der Zuweisungen abgezogen werden sollen.

Supervisoren und Agenten können sehen, wie viel Urlaub ihnen noch zugewiesen wird, wenn sie folgende Aktionen ausführen:

- Supervisoren: Betrachten Sie die Spalte "Zuweisungsdifferenz", wenn Sie Urlaubsanträge prüfen (siehe Genehmigen oder Ablehnen von Anträgen).
- Agenten: Sehen Sie sich beim Erstellen von Urlaubsanträgen die Spalte "Verfügbare Zuweisung" an (siehe Anfordern von Urlaub).

  > **HINWEIS:** Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn der Administrator WFM so konfiguriert hat, dass die Schaltfläche "Urlaubszuweisungen" angezeigt wird (siehe Systemweite WFM-Einstellungen konfigurieren).

  > **HINWEIS:** Agenten wird in den Urlaubszuweisungen nie ein negativer Wert angezeigt. Wenn der Wert unter Null sinkt, wird dem Agenten eine Null als verbleibende Zuweisung angezeigt. Dies schreckt Agenten davon ab,
  > Sich an unterbesetzten Tagen frei nehmen.

Supervisoren und Agenten werden die verbleibenden Urlaubszuweisungen in FTEs oder Stunden angezeigt, je nachdem, welche Einheit der Administrator ausgewählt hat.

Urlaubszuweisungen mit Urlaubsanträgen berechnen

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie WFM Urlaubsanträge von Urlaubszuweisungen subtrahiert.

Urlaubsanträge mit FTEs oder Stunden

Wenn ein Supervisor einen Urlaubsantrag genehmigt, hängt der Betrag, der WFM von den Urlaubszuweisungen für den Tag des Antrags abzieht, davon ab, ob der Administrator WFM für die Anzeige von FTEs oder Stunden konfiguriert hat:

- FTEs – WFM wird die folgende Formel verwendet:

  Urlaubszuweisungen für den Tag – (Anzahl der Stunden eines Teil- oder Ganztages Urlaubsantrag ÷ Standard-FTE pro Tag)

  > **HINWEIS** Der Standardwert FTE pro Tag wird auf der Seite Systemweite WFM Einstellungen konfigurieren konfiguriert.

- Stunden: WFM wird die folgende Formel verwendet:

Urlaubszuweisungen für den Tag – Anzahl der Stunden in einem teilweisen oder ganztägigen Urlaubsantrag

Urlaubsanträge für den ganzen Tag

In den obigen Berechnungen hängt die Zeitspanne, die von einem Urlaubsantrag für einen ganzen Tag abgezogen wird, davon ab, ob Ihre Agenten Zeitpläne für die Tage haben, für die sie Urlaub beantragen:

- Agenten haben Zeitpläne: WFM verwendet die bezahlte Zeit, die der Agent für den Tag zur Arbeit eingeplant ist, für den er Urlaub beantragt.
- Agenten haben noch keine Zeitpläne – WFM berechnet anhand eines Bruchteils der minimalen Stunden pro Woche des Agenten (die auf der Seite "Vollzeitäquivalentprofile verwalten" konfiguriert und zugewiesen wurden), wie viele Stunden einem ganzen Tag entsprechen:

  Min. Stunden pro Woche ÷ 5 = Stundenzahl eines ganzen Tages Urlaubsantrag

> **HINWEIS** Wenn Agenten Urlaub für einen Tag beantragen, für den sie noch keine Zeitpläne haben, wird WFM die Mindeststunden pro Woche immer durch fünf und nicht durch die Anzahl der Wochentage dividiert, die
> Ihre Servicewarteschlangen sind tatsächlich offen.

Die folgende Tabelle zeigt, was mit Urlaubszuweisungen geschieht, wenn drei Agenten Urlaubsanträge für den 10. September einreichen und die folgenden Bedingungen alle erfüllt sind:

- Die Agenten haben noch keine Zeitpläne für den 10. September.
- Die Agenten haben unterschiedliche Mindeststunden pro Woche.
- Die Standardeinstellung FTE pro Tag beträgt 8 Stunden.
- Die Anzeigeeinheit für Urlaubszuweisungen sind FTEs.
- Die Urlaubszuweisungen für den 10. September betragen 3 FTEs.

Person, die Urlaub beantragt	Min. Std. pro Woche Berechnung	Auswirkungsberechnung (FTEs)
Agent A	20 Min. Std. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTEs
Agent B	30 Min. Std. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTEs
Agent C	40 Min. Std. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTEs
GESAMT		2,25 FTEs

Nachdem diese Urlaubsanträge von einem Supervisor genehmigt wurden, sind die verbleibenden Urlaubszuweisungen für den 10. September wie folgt

0,75 Vollzeitstellen.

HINWEIS Wenn ein Agent zu mehreren Servicewarteschlangen gehört, legt der Supervisor, der einen Urlaubsantrag genehmigt, fest, auf welche Servicewarteschlange die FTE Zuweisung angewendet wird.

Urlaubszuweisungen kopieren

Sie können die Urlaubszuweisungen einer Servicewarteschlange in ein anderes Jahr oder in eine andere Servicewarteschlange für ein beliebiges Jahr kopieren.

Die Kopieraktion kopiert Urlaubszuweisungen für ein ganzes Jahr auf einmal und ersetzt alle Urlaubszuweisungen, die zuvor für die Servicewarteschlange konfiguriert wurden, in die Sie kopieren. Diese Ersetzung erfolgt auch dann, wenn Sie für die Servicewarteschlange, die Sie kopieren, FTEs oder Stunden in weniger Monaten eingegeben haben als für die Servicewarteschlange, in die Sie kopieren.

Beispiel 1: Beide Servicewarteschlangen verfügen über Urlaubszuweisungen für ein ganzes Jahr

Die folgende Liste zeigt, was passiert, wenn Sie Urlaubszuweisungen aus einer Servicewarteschlange, die ein ganzes Jahr an FTEs oder Stunden aufweist, in eine andere Servicewarteschlange kopieren, die ebenfalls ein ganzes Jahr an FTEs oder Stunden aufweist:

- Situation: Für Servicewarteschlange A und Servicewarteschlange B sind Urlaubszuweisungen konfiguriert. Für Servicewarteschlange A wurden FTEs oder Stunden für das gesamte Jahr 2018 eingegeben, und für Servicewarteschlange B wurden FTEs oder Stunden für das gesamte Jahr 2019 eingegeben.
- Aktion: Sie kopieren die Urlaubszuweisungen für Servicewarteschlange A im Jahr 2018 in die Urlaubszuweisungen für Servicewarteschlange B im Jahr 2019.
- Ergebnis: Die Urlaubszuweisungen von Servicewarteschlange A ersetzen alle Urlaubszuweisungen von Servicewarteschlange B. Die Urlaubszuweisungen von Servicewarteschlange B für 2019 entsprechen nun denen der Urlaubszuweisungen von Servicewarteschlange A für 2018.

Beispiel 2: Servicewarteschlangen haben Urlaubszuweisungen für eine unterschiedliche Anzahl von Monaten

Die folgende Liste zeigt, was passiert, wenn Sie Urlaubszuweisungen aus einer Servicewarteschlange, die nur einen Monat an FTEs oder Stunden enthält, in eine andere Servicewarteschlange kopieren, die ein ganzes Jahr an FTEs oder Stunden umfasst:

- Situation: Für Servicewarteschlange A und Servicewarteschlange B sind Urlaubszuweisungen konfiguriert. Servicewarteschlange A enthält nur FTEs oder eingegebene Stunden für März 2018, und Servicewarteschlange B enthält FTEs oder Stunden für das gesamte Jahr 2019.
- Aktion: Sie kopieren die Urlaubszuweisungen für Servicewarteschlange A im Jahr 2018 in die Urlaubszuweisungen für Servicewarteschlange B im Jahr 2019.
- Ergebnis: Die Urlaubszuweisungen von Servicewarteschlange A ersetzen alle Urlaubszuweisungen von Servicewarteschlange B. Nun hat Servicewarteschlange B nicht nur die gleichen FTEs oder Stunden für März 2019 wie Servicewarteschlange A für März 2018. Servicewarteschlange B hat für

den Rest des Jahres 2019 die gleichen FTEs oder Stunden wie Servicewarteschlange A für den Rest des Jahres 2018, d. h., sie hat keine FTEs oder Stunden. Obwohl

Für Servicewarteschlange A sind nur Urlaubszuweisungen für einen bestimmten Monat konfiguriert. Die Kopieraktion füllt alle anderen Monate in den Urlaubszuweisungen von Servicewarteschlange B mit Leerzeichen aus.

Urlaubszuweisungen und Zeitzonen

Die Liste der Urlaubszuweisungen, die Agenten in einem Urlaubsantrag sehen, entspricht der Standardzeitzone, obwohl der Urlaubsantrag des Agenten in der angezeigten Zeitzone des Agenten angezeigt und eingereicht wird.

Urlaubszuweisungen werden aus dem Bucket einer Servicewarteschlange herausgenommen, je nachdem, welcher Tag den größten Teil der Zeitspanne in der Standardzeitzone abdeckt. Wenn der Urlaub zu gleichen Teilen auf zwei Tage aufgeteilt wird, wird die Zuweisung für das Startdatum der Zeitspanne aus dem Bucket genommen.

In der nachfolgenden Tabelle finden Sie Beispiele dafür, was passiert, wenn der Urlaubsantrag eines Agenten in der Standardzeitzone (PST) über Mitternacht hinausgeht. Wie dargestellt, bestimmt das Datum, an dem der Großteil des Urlaubs in die Standardzeitzone fällt, aus welchem Servicewarteschlangen-Bucket die Zuweisung entnommen wird.

Freizeitanforderung (EST)	Standard-Zeitzone (PST)	Zuweisungs-Bucket betroffen
10. Oktober, 00:00 Uhr 10. Oktober, 24:00 Uhr	10. Oktober, 21:00 Uhr (3 Stunden) 11. Oktober, 21:00 Uhr (21 Stunden)	Oktober 11
10. Oktober, 00:00 Uhr 10. Oktober, 05:00 Uhr	9. Oktober, 21:00 Uhr (3 Stunden) 10. Oktober, 02:00 Uhr (2 Stunden)	Oktober 9
10. Oktober, 00:00 Uhr 10. Oktober, 06:00 Uhr	9. Oktober, 21:00 Uhr (3 Stunden) 10. Oktober, 03:00 Uhr (3 Stunden)	Oktober 9

Feldbeschreibungen

Auf der Seite "Urlaubszuweisungen" können Sie Urlaubszuweisungen für Servicewarteschlangen

eingeben, bearbeiten, kopieren und löschen. Die Felder auf der Seite zum Bearbeiten von

Feld	Beschreibung
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlange, für die Sie Zuweisungen

konfigurieren möchten. Jahr	Das Jahr, für das Sie Zuweisungen konfigurieren möchten.
MONAT	Der Monat, für den Sie Zuweisungen konfigurieren möchten. Wenn Sie einen bestimmten Monat auswählen, können Sie Zuweisungen nur für diesen Monat konfigurieren. Wenn Sie "Alle" auswählen, können Sie Zuweisungen für das ganze Jahr konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Schnelleintrag Zuweisung ein	Zur schnellen Eingabe von Werten in die Zuweisungstabelle geben Sie die gewünschte Für jeden Wochentag. Dieser Wert wird anschließend auf alle entsprechenden Wochentage in der Zuweisungstabelle angewendet. Wenn sich der Cursor in einem Feld für einen bestimmten Tag befindet, sind die entsprechenden Tage in der Zuweisungstabelle blau markiert. Sie können die Werte in der Zuweisungstabelle bearbeiten, nachdem Sie sie mit der Schnelleintragsfunktion ausgefüllt haben. In die Felder für die Schnelleingabe können Sie nur ganze Zahlen eingeben. Die Werte, die Sie eingeben, können entweder FTEs oder Stunden sein, je nachdem, welche Einheit der Administrator ausgewählt hat (siehe Systemweite Konfiguration WFM Einstellungen).

Die Felder auf der Seite, auf der Sie Urlaubszuweisungen kopieren, werden im Folgenden beschrieben.

Feld	Beschreibung
Servicewarteschlange	Die Servicewarteschlange mit den Zuweisungen, die Sie
kopieren möchten. Jahr	Das Jahr mit den Zuweisungen, die Sie kopieren möchten.
In Warteschlange kopieren	Die Servicewarteschlange, in die Sie die Zuweisungen
kopieren möchten. In Jahr kopieren	Das Jahr, in das Sie die Zuweisungen kopieren
möchten.	

Berichte zum Urlaub von Agenten

Informationen zu den Standard-QM und WFM Berichten, die im Lieferumfang von Webex WFO enthalten sind, und Anweisungen zum Ausführen eines Standardberichts finden Sie unter QM Standardberichte und WFM Standardberichte.

Analysieren von Kontakten, Personen und Prozessen

Die Analyse von Kontakten, Personen und Prozessen umfasst Folgendes:

- Sammeln und verarbeiten Sie Daten mit Analyseaufgaben.
- Organisieren Sie Daten aus Transkripten, automatisierten Desktop-Aktionen und Smart Desktop-Ereignisauslösern.
- Zeigen Sie Daten in Dashboards auf der Seite "Analyse-Dashboard" an.

Analytics-Aufgaben erstellen

Verwenden Sie die Seite "Task-Manager", um Daten mit Analytics-Aufgaben zu erfassen und zu verarbeiten.
Diese Aufgaben analysieren aktuelle oder zuvor erfasste Daten. Zu diesen Daten können Audioaufzeichnungen, E-Mail-Text, Desktop- und Ereignisdaten gehören.
Webex WFO legt die verarbeiteten Daten in einer durchsuchbaren Datenbank ab.

Analyseaufgaben können fortlaufend (wird ausgeführt, wenn neue Daten in das System gelangen) oder Ad-hoc-Aufgaben (einmalige Ausführung zu einer geplanten Uhrzeit und an einem geplanten Datum) sein.

Beachten Sie bei der Planung von Analytics-Aufgaben die folgenden Punkte.

- Wenn eine Sprache-zu-Text-Aufgabe fehlschlägt, wiederholt Webex WFO die Aufgabe zu einem späteren Zeitpunkt, um die Aufgabe abzuschließen.
- Die Zeitzone im Task-Manager ist die Standardzeitzone Ihrer Organisation.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop Analytics (ermöglicht die Erstellung von Desktop Analytics-Aufgaben)
- Sie verfügen über mindestens eine der folgenden Berechtigungen:
  - Desktop Analytics verwalten
  - Verwalten der Sprechanalyse
  - Verwalten der Sprache-zu-Text-Analyse

    - Verwalten von Textanalysen
    - Predictive Analytics verwalten
- Zum Erstellen einer Aufgabe verfügen Sie über den Bereich mindestens einer Gruppe. Wenn Sie nur über einen Bereich für ein Team und nicht für die Gruppe verfügen, zu der das Team gehört, können Sie keine Aufgabe für dieses Team erstellen.
- (Für Desktop-Analysen) Anwendungen und Websites werden auf der Seite "Desktop-Manager" konfiguriert.
- (Für Desktop-Analysen) Anwendungs- und Websitefelder werden auf der Seite "Feldmanager" konfiguriert.
- (Für Audio- und Textanalyse) Phrasen und Phrasenkategorien werden auf der Seite "Phrasenmanager" konfiguriert.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Analyse- > Task-Manager

Prozeduren

Neue Aufgabe erstellen

1. Klicken Sie auf **Aufgabe** erstellen.
2. Geben Sie im Feld "Name **"** einen eindeutigen Namen für die Aufgabe ein.
3. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Typ** " den zu erstellenden Aufgabentyp aus. Die angezeigten Felder variieren je nach ausgewähltem Aufgabentyp. Klicken Sie für die restlichen Schritte unten auf den Aufgabentyp.

   Desktop-Analyse

   Sprache in Text (Transkription)

   Textanalyse

   Prädiktives Evaluierungsergebnis

   Prädiktiver Net Promoter Score

   Automatische QM

   #### Desktop-Analyse

   Dieser Task verarbeitet hochgeladene Desktop-Analysedaten und führt diese Informationen mit den Audio- und Bildschirmaufzeichnungsdaten der Agenten zusammen. Sie benötigen die Berechtigung Desktop Analytics verwalten, um mit Desktop Analytics-Aufgaben arbeiten zu können.

1. Konfigurieren Sie im **Abschnitt Ausführen der Aufgabe** den Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe ausgeführt werden soll, und den Datumsbereich der Daten, die von der Aufgabe analysiert werden sollen.

Fortlaufend und **Ad-hoc** Tasten	Wenn der Task immer dann ausgeführt werden soll, wenn neue Daten im System eingehen, wählen Sie "Laufend " **aus**. Dadurch werden die Felder "Datum", "Uhrzeit" und "Bereich" deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe nur einmal ausführen möchten, wählen Sie "Ad-hoc " **aus**.
Aufgabe planen kann	Wählen Sie das Startdatum und die Startzeit der Aufgabe aus. Das Datum Das heutige Datum oder ein Datum in der Zukunft. Die Zeit muss in der Zukunft liegen. Es kann nicht die aktuelle Uhrzeit sein.
Anrufe auswählen	Wählen Sie das Start- und das Enddatum des Datenbereichs aus, den Sie möchten, dass die Aufgabe verarbeitet wird. Das Startdatum muss mindestens einen Tag in der Vergangenheit liegen. Es kann nicht das heutige Datum sein. Das Enddatum muss nach dem Startdatum, aber vor dem heutigen Datum liegen.

2. **Weisen Sie der Aufgabe im Abschnitt Gruppen und Teams** Gruppen und Teams zu. Es sind nur Gruppen und Teams in Ihrem Bereich verfügbar.

   HINWEIS Wenn Sie eine Gruppe, aber kein Team zuweisen, weist Webex WFO die Aufgabe allen Teams innerhalb dieser Gruppe zu.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sprache in Text (Transkription)

Diese Aufgabe transkribiert Audio-Aufzeichnungen, durchsucht den Text anschließend nach vordefinierten Phrasen (die Sie auf der Seite "Phrasen-Manager" konfigurieren) und speichert die Ergebnisse in einer durchsuchbaren Datenbank. Sie benötigen die Berechtigung "Sprache-zu-Text-Analyse verwalten", um mit Transkriptionsaufgaben arbeiten zu können.

1. Wählen Sie die der Aufgabe zugeordnete Sprache aus der **Dropdown-Liste "Sprache** " aus. Die von Ihnen ausgewählte Sprache bestimmt, was in der Liste der verfügbaren Ausdruckskategorien angezeigt wird.

HINWEIS: Für einige Sprachen in dieser Dropdown-Liste ist möglicherweise eine zusätzliche Konfiguration für Ihre Webex WFO-Implementierung erforderlich. Wenden Sie sich an den Support, um sicherzustellen, dass die Sprache You want transcribe ist für Sie konfiguriert.

2. (Optional) Wählen Sie für englische Transkriptionen im Abschnitt "Emotionsanalyse" die Option **"Aktivieren** ", damit Webex WFO die in einem Kontakt ausgedrückten Emotionen analysiert. Sie können die Stimmung eines einzelnen Kontakts im Media Player anzeigen und Kontakte auf der Seite "Interaktionen" basierend auf der Stimmung filtern. Die Sentiment-Analyse generiert auch den Net Reputation Score eines Agenten, der im Media Player angezeigt wird. Wählen Sie Deaktivieren **aus** , um Systemressourcen zu sparen.
3. Wählen Sie im **Abschnitt Ausdruckstreffer** die Option Aktivieren **aus** , um WFO-Suchtranskripte für alle aktiven vordefinierten Phrasen Ihrer Organisation Webex haben. Wählen Sie Deaktivieren **aus** , um Systemressourcen zu schonen (nicht empfohlen: Phrasentreffer sind ein wichtiger Bestandteil vieler Analytics-Funktionen).
4. Wählen Sie ein vorhandenes **Index-Tag aus, oder erstellen Sie ein neues Index-Tag** für den Task.
5. Konfigurieren Sie im **Abschnitt Ausführen der Aufgabe** den Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe ausgeführt werden soll, und den Datumsbereich der Daten, die von der Aufgabe analysiert werden sollen.

Fortlaufend und **Ad-hoc** Tasten	Wenn der Task immer dann ausgeführt werden soll, wenn neue Daten im System eingehen, wählen Sie "Laufend " **aus**. Dadurch werden die Felder "Datum", "Uhrzeit" und "Bereich" deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe nur einmal ausführen möchten, wählen Sie "Ad-hoc " **aus**.
Aufgabe planen kann	Wählen Sie das Startdatum und die Startzeit der Aufgabe aus. Das Datum Das heutige Datum oder ein Datum in der Zukunft. Die Zeit muss in der Zukunft liegen. Es kann nicht die aktuelle Uhrzeit sein.
Anrufe auswählen	Wählen Sie das Start- und das Enddatum des Datenbereichs aus, den Sie möchten, dass die Aufgabe verarbeitet wird. Das Startdatum muss mindestens einen Tag in der Vergangenheit liegen. Es kann nicht das heutige Datum sein. Das Enddatum muss nach dem Startdatum, aber vor dem heutigen Datum liegen.

6. (Optional) Um Zusammenfassungen der transkribierten Anrufe zu erstellen, aktivieren Sie das **Optionsfeld "Aktivieren** " im Feld **Zusammenfassungsabschnitt** "KI-Interaktion".

7. Geben Sie den ungefähren Prozentsatz der zu transkribierenden Anrufe in das **Feld "Prozentsatz** " ein. Webex WFO gibt jedem Anruf die angegebene Chance, transkribiert zu werden, anstatt einen Prozentsatz der gesamten Anrufe, die in einem festgelegten Zeitraum empfangen werden. Das Ergebnis ist eine repräsentative Stichprobe der Anrufe, die transkribiert werden, wenn die Anrufe eingehen. Es wird eine gewisse Abweichung vom Prozentsatz geben, aber diese Abweichung wird mit der Zeit weniger signifikant.

8. (Optional) Konfigurieren Sie die Bedingungen **, die** erfüllt sein müssen, damit der Anruf transkribiert werden kann. Je nachdem, welche Bedingung Sie wählen, werden zusätzliche Felder für einen Operanden und einen Wert oder einen Zeitbereich angezeigt.

   HINWEIS Wenn Sie diesen optionalen Abschnitt verwenden, werden Anrufe, die die Filterbedingungen nicht erfüllen, nicht transkribiert.

9. **Weisen Sie der Aufgabe im Abschnitt Gruppen und Teams** Gruppen und Teams zu. Es sind nur Gruppen und Teams in Ihrem Bereich verfügbar.

   HINWEIS Wenn Sie eine Gruppe, aber kein Team zuweisen, weist Webex WFO die Aufgabe allen Teams innerhalb dieser Gruppe zu.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Textanalyse

Diese Aufgabe durchsucht erfassten E-Mail- oder Chat-Text nach vordefinierten Phrasen (die Sie auf der Seite "Phrasenmanager" konfigurieren) und speichert die Ergebnisse in einer durchsuchbaren Datenbank. Sie benötigen die Berechtigung Textanalyse verwalten, um mit Textanalyseaufgaben arbeiten zu können.

1. Wählen Sie ein vorhandenes **Index-Tag aus, oder erstellen Sie ein neues Index-Tag** für den Task.
2. Konfigurieren Sie im **Abschnitt Ausführen der Aufgabe** den Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe ausgeführt werden soll, und den Datumsbereich der Daten, die von der Aufgabe analysiert werden sollen.

Fortlaufend und **Ad-hoc** Tasten	Wenn der Task immer dann ausgeführt werden soll, wenn neue Daten im System eingehen, wählen Sie "Laufend " **aus**. Dadurch werden die Felder "Datum", "Uhrzeit" und "Bereich" deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe nur einmal ausführen möchten, wählen Sie "Ad-hoc " **aus**.
Aufgabe planen kann	Wählen Sie das Startdatum und die Startzeit der Aufgabe aus. Das Datum Das heutige Datum oder ein Datum in der Zukunft. Die Zeit muss in der Zukunft liegen. Es kann nicht die aktuelle Uhrzeit sein.
Anrufe auswählen	Wählen Sie das Start- und das Enddatum des Datenbereichs aus, den Sie möchten, dass die Aufgabe verarbeitet wird. Das

Startdatum muss mindestens einen Tag in der Vergangenheit liegen. Es kann nicht das heutige Datum sein. Das Enddatum muss nach dem Startdatum, aber vor dem heutigen Datum liegen.

3. **Weisen Sie der Aufgabe im Abschnitt Gruppen und Teams** Gruppen und Teams zu. Es sind nur Gruppen und Teams in Ihrem Bereich verfügbar.

   HINWEIS Wenn Sie eine Gruppe, aber kein Team zuweisen, weist Webex WFO die Aufgabe allen Teams innerhalb dieser Gruppe zu.

4. **Weisen Sie der Aufgabe im Abschnitt Phrasenkategorien** Phrasenkategorien zu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

HINWEIS Bei Ad-hoc-Textanalyseaufgaben, die mehr als 200 Kontakte verarbeiten, kann es einige Minuten dauern, bis die vollständige Anzahl der **verarbeiteten**, **fehlgeschlagenen** und **gesamten** Kontakte angezeigt wird, auch wenn der Aufgabenstatus Fertig **ist**.

Prädiktives Evaluierungsergebnis

Bei dieser Aufgabe werden Modelle des maschinellen Lernens verwendet, um das Evaluierungsergebnis eines Kontakts vorherzusagen. Sie benötigen die Berechtigung "Predictive Analytics verwalten", um mit Predictive-Aufgaben arbeiten zu können.

WICHTIG : Vorhersagen sind komplex und erfordern Arbeit an mehreren Stellen innerhalb Webex WFO. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Vorhersagen .

HINWEIS Bei Aufgaben für das prädiktive Evaluierungsergebnis können nur Audiokontakte analysiert werden. Andere Kontakttypen unterstützen keine vorhersagbaren Evaluierungsergebnisse.

1. Konfigurieren Sie im **Abschnitt Ausführen der Aufgabe** den Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe ausgeführt werden soll, und den Datumsbereich der Daten, die von der Aufgabe analysiert werden sollen.

Fortlaufend und **Ad-hoc** Tasten	Wenn der Task immer dann ausgeführt werden soll, wenn neue Daten im System eingehen, wählen Sie "Laufend " **aus**. Dadurch werden die Felder "Datum", "Uhrzeit" und "Bereich" deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe nur einmal ausführen möchten, wählen Sie "Ad-hoc " **aus**.
Aufgabe planen kann	Wählen Sie das Startdatum und die Startzeit der Aufgabe aus. Das Datum Das heutige Datum oder ein Datum in der Zukunft. Die Zeit muss in der Zukunft liegen. Es kann nicht die aktuelle Uhrzeit sein.
Anrufe auswählen	Wählen Sie das Start- und das Enddatum des Datenbereichs aus, den Sie

möchten, dass die Aufgabe verarbeitet wird. Das Startdatum muss mindestens einen Tag in der Vergangenheit liegen. Es kann nicht das heutige Datum sein. Die

Das Enddatum muss nach dem Startdatum, aber vor dem heutigen Datum liegen.

2. **Weisen Sie der Aufgabe im Abschnitt Gruppen und Teams** Gruppen und Teams zu. Es sind nur Gruppen und Teams in Ihrem Bereich verfügbar.

   HINWEIS Wenn Sie eine Gruppe, aber kein Team zuweisen, weist Webex WFO die Aufgabe allen Teams innerhalb dieser Gruppe zu.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Prädiktiver Net Promoter Score

Bei dieser Aufgabe werden Modelle des maschinellen Lernens verwendet, um den Net Promoter Score eines Kontakts vorherzusagen. Sie benötigen die Berechtigung "Predictive Analytics verwalten", um mit Predictive-Aufgaben arbeiten zu können.

WICHTIG : Vorhersagen sind komplex und erfordern Arbeit an mehreren Stellen innerhalb Webex WFO. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Vorhersagen .

HINWEIS Predictive Net Promoter Score-Aufgaben können nur Audiokontakte analysieren. Andere Kontakttypen unterstützen keine prädiktiven Net Promoter Scores.

1. Konfigurieren Sie im **Abschnitt Ausführen der Aufgabe** den Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe ausgeführt werden soll, und den Datumsbereich der Daten, die von der Aufgabe analysiert werden sollen.

Fortlaufend und **Ad-hoc** Tasten	Wenn der Task immer dann ausgeführt werden soll, wenn neue Daten im System eingehen, wählen Sie "Laufend " **aus**. Dadurch werden die Felder "Datum", "Uhrzeit" und "Bereich" deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe nur einmal ausführen möchten, wählen Sie "Ad-hoc " **aus**.
Aufgabe planen kann	Wählen Sie das Startdatum und die Startzeit der Aufgabe aus. Das Datum Das heutige Datum oder ein Datum in der Zukunft. Die Zeit muss in der Zukunft liegen. Es kann nicht die aktuelle Uhrzeit sein.
Anrufe auswählen	Wählen Sie das Start- und das Enddatum des Datenbereichs aus, den Sie möchten, dass die Aufgabe verarbeitet wird. Das Startdatum muss mindestens einen Tag in der

Vergangenheit liegen. Es kann nicht das heutige Datum sein. Das Enddatum muss nach dem Startdatum, aber vor dem heutigen Datum liegen.

2. **Weisen Sie der Aufgabe im Abschnitt Gruppen und Teams** Gruppen und Teams zu. Es sind nur Gruppen und Teams in Ihrem Bereich verfügbar.

   HINWEIS Wenn Sie eine Gruppe, aber kein Team zuweisen, weist Webex WFO die Aufgabe allen Teams innerhalb dieser Gruppe zu.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische QM

Diese Aufgabe ermöglicht es Benutzern, Formulare verschiedenen Gruppen oder Teams zuzuweisen.

1. Geben Sie im Feld "Name " einen Namen für die Aufgabe ein.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Typ" die Option "Automatisch QM".
3. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Formularname** einen Namen aus.
4. Wählen Sie die gewünschten **Gruppen** und **Teams** aus und klicken Sie entweder **auf Alle** hinzufügen oder **auf Alle** entfernen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Vorhandene Aufgaben filtern

1. Klicken Sie auf **Filter** (das Trichtersymbol in der oberen linken Ecke der Seite). Daraufhin öffnet sich der **Bereich "Filter** ".
2. Konfigurieren Sie Ihre Suchkriterien.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Die Liste der Aufgaben wird aktualisiert. Klicken Sie auf **Zurücksetzen** , um alle Aufgaben anzuzeigen.

Spalten ein- oder ausblenden

1. Klicken Sie auf **Spalten ein-/ausblenden** (das Zahnradsymbol in der oberen rechten Ecke der Seite). Das **Fenster Spalten** ein-/ausblenden wird geöffnet.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen wie gewünscht.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Das Fenster wird geschlossen.

Vorhandene Aufgabe bearbeiten

HINWEIS Sie können eine Aufgabe nicht bearbeiten, wenn die Verarbeitung begonnen hat.

1. Doppelklicken Sie auf die Aufgabe. Die Aufgabenseite wird geöffnet.
2. Bearbeiten Sie die Aufgabe wie gewünscht.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Abbrechen einer laufenden Aufgabe

Sie können einen Task nur abbrechen, wenn sein **Status** "Wird ausgeführt **" ist**. Tasks mit anderen Status können nicht abgebrochen werden.

1. Doppelklicken Sie auf die Aufgabe. Die Aufgabenseite wird geöffnet.
2. Klicken Sie im **Abschnitt Aufgabenverarbeitung** auf Verarbeitung abbrechen. Es öffnet sich ein Bestätigungsfenster.
3. Klicken Sie auf **Ja**. Das Fenster wird geschlossen.

Löschen einer Aufgabe

> **HINWEIS** Sie können eine Ad-hoc-Aufgabe nicht löschen, nachdem sie ausgeführt wurde. Bei dieser Einschränkung werden Verlaufsdaten und ein Prüfpfad verwaltet.

1. Klicken Sie auf **Löschen** (das Papierkorbsymbol). Es öffnet sich ein Bestätigungsfenster.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Das Fenster wird geschlossen.

Ähnliche Themen

- Informationen zu Analytics-Aufgaben
- Erstellen und Verwalten von Desktop-Elementen: Auf der Seite "Desktop-Manager" können Sie Websites und Apps als genehmigt oder nicht für die Verwendung durch Agenten genehmigt konfigurieren.
- Agentenaktionen für einen Kontakt anzeigen: Zeigen Sie die Desktop-Analyseergebnisse eines einzelnen Kontakts auf der Seite "Interaktionen" an.
- Identifizieren von Website-Feldern, die von Analytics nachverfolgt werden sollen: Verwenden Sie die Seite "Feldmanager", um Felder auf Webseiten zu identifizieren, die von Agenten verwendet werden.
- Erstellen und Verwalten von Phrasen und Phrasenkategorien: Auf der Seite "Phrasen-Manager" können Sie Phrasen für Phonetik-, Transkriptions- und Textaufträge konfigurieren.
- Benutzerdefinierte Metadatenfelder verwalten – Auf der Seite "Metadaten-Manager" können Sie die Metadaten konfigurieren, mit denen Webex WFO einen Kontakt analysieren soll.
- Phrasenanalyse für einen Kontakt anzeigen: Zeigen Sie die Phrasentreffer eines einzelnen Kontakts auf der Seite "Interaktionen" an.
- Zusammenfassung eines Kontakts lesen: Zeigen Sie die Zusammenfassung eines Audiokontakts auf der Seite "Interaktionen" an.
- Transkript einer Audioaufzeichnung lesen: Zeigen Sie das Transkript eines einzelnen Kontakts auf der Seite "Interaktionen" an.
- Textkontakt lesen: Zeigen Sie einen einzelnen Textkontakt auf der Seite "Interaktionen" an.

- Konfigurieren von Vorhersagen: Erfahren Sie, wie Sie prädiktive Evaluierungsergebnisse und prognostische Net Promoter Scores einrichten.

Informationen zu Analytics-Aufgaben

Änderungen an Analytics-Lizenzen

Wenn Ihr Unternehmen ein Downgrade von einer Analytics Essentials- oder Analytics Enterprise-Lizenz auf eine Desktop Analytics-Lizenz durchführt, werden Webex WFO automatisch alle vorhandenen Nicht-Desktop-Tasks deaktiviert. Die Deaktivierung wirkt sich nicht auf laufende Tasks aus, z. B. Ad-hoc-Tasks, die bereits gestartet wurden, oder laufende Tasks, die geplant oder gestartet wurden.

E-Mail- und Chat-Text

Sie können eine fortlaufende Textanalyseaufgabe einrichten, um E-Mails auf vordefinierte Phrasentreffer zu analysieren. Wenn keine fortlaufende Aufgabe konfiguriert ist, werden alle E-Mails weiterhin indiziert und als E-Mail-Kontakte gespeichert. Sie können diese E-Mails als Ad-hoc-Aufgaben verarbeiten.

Sie müssen eine Textanalyseaufgabe einrichten, um E-Mails oder Chats auf vordefinierte Ausdruckstreffer zu analysieren. Wenn keine Aufgabe konfiguriert ist, geschieht Folgendes, wenn Text importiert wird:

- Der Text wird in Analytics nicht analysiert.
- Der Kontakt ist weiterhin auf der Seite "Interaktionen" verfügbar.
- Die Stimmung wird auf der Seite "Interaktionen" nicht analysiert.

HINWEIS Wenn Webex WFO bei einem E-Mail-Import auf den Mailserver eine generische E-Mail-Adresse findet, die keinem Agenten zugeordnet ist, erstellt Webex WFO einen neuen Benutzer und verknüpft den Benutzer mit diesem
E-Mail-Adresse. Dieser Benutzer wird dann in der Benutzerliste angezeigt und fügt der Benutzeranzahl einen Benutzer hinzu.

Sprachen und Teams

Eine vollständige Liste der in Webex WFO unterstützten Sprachen finden Sie unter "Lokalisierung und unterstützte Sprachen" im *Webex WFO-Installationshandbuch*.

WICHTIG : Für Sprachen ist eine Serverkonfiguration erforderlich. Bevor Sie eine Sprache in einer Aufgabe verwenden, vergewissern Sie sich, dass diese Sprache vom Systemadministrator konfiguriert wurde.

Wenn Sie eine Sprechaufgabe ausführen, basieren die Ergebnisse ausschließlich auf der ausgewählten Sprache. Es besteht eine implizite Beziehung zwischen Teams und Sprachen. Wenn Sie zum Beispiel bei der Konfiguration eines Tasks Französisch aus der Dropdown-Liste "Sprache" auswählen, verarbeitet der Task alle Anrufe in französischer Sprache für die ausgewählten Teams. Jede Zweitsprache, die während dieser Anrufe gesprochen wird, führt zu schlechten Ergebnissen.

BESTE PRAXIS

Wenn Ihr Contact Center mehrere Sprachen unterstützt, sollte jedes Team einer bestimmten Sprache zugeordnet werden.

Es ist nicht ungewöhnlich, dass ein oder mehrere Agenten in einem Team zweisprachig sind. In diesem Fall wechseln zweisprachige Agenten während eines Anrufs oder von einem Anruf zum anderen. Wenn Agenten in einem Team während eines Anrufs eine sekundäre Sprache verwenden, erstellen Sie auf der Seite "Metadaten-Manager" (Anwendungsverwaltung > QM > QM - konfiguration > Metadaten-Manager) ein Metadaten-Tag, und weisen Sie einem Metadaten-Tag die möglichen Sprachwerte zu. Wenn ein Agent während eines Anrufs eine sekundäre Sprache verwendet, kann der Agent dieses Metadaten-Tag zuweisen, um die verwendete Sprache zu identifizieren. Sie können dann eine Aufgabe ausführen, um nach allen Anrufen zu suchen, die mit dem Team verknüpft sind und mit diesem speziellen Sprachmetadaten-Tag gekennzeichnet sind.

BEISPIEL

Agent A gehört zum Vertriebsteam und spricht Französisch als Hauptsprache und Englisch als Zweitsprache. Wenn Agent A für einen Anruf in die englische Sprache wechselt, kennzeichnet sie den Anruf mit einem Metadaten-Tag namens **"VoiceLanguage"** und dem Wert **"Englisch**".

Um die englischsprachigen Anrufe von Agent A zu analysieren, erstellen Sie einen Text-in-Text-Task (Transkription), der mit den folgenden Einstellungen konfiguriert ist:

- Sprache: Englisch
- Team: Vertrieb

Wenn Sie in der Dropdown-Liste "Sprache" die Option "Französisch" auswählen, führt die Aufgabe zu keinem Ergebnis.

Sprachtranskription für Gateway-Aufzeichnung

Die Gateway-Aufzeichnung erstellt eine Stammaufzeichnung für den gesamten Anruf von Anfang bis Ende. Wenn der Anruf übergeben wird, enthält diese Stammaufzeichnung mehrere Segmente, eines für den ersten Anruf und eines für die Übergabe. (Wenn ein Anruf mehrmals übergeben wird, ist jede Übergabe ein separates Segment.)

Wenn diese Aufzeichnung abgeglichen wird, transkribiert Webex WFO den Anruf in der Sprache des letzten Segments, d. h. in der Sprache, die dem Text-in-Text-Task des letzten Segments zugeordnet ist. Eine Sprache-zu-Text-Aufgabe kann nur einer Sprache zugeordnet werden. Wenn die Teilnehmer des Anrufs nach der Übergabe des Anrufs eine andere Sprache sprechen, versucht Webex WFO dennoch, den Anruf in der Sprache zu transkribieren, die im letzten Segment verwendet wurde.

> **BEISPIEL** Im ersten Anrufsegment, das einem englischen Spracherkennungs-Text-Task zugeordnet ist, sprechen Agent und Anrufer Englisch. Der Agent leitet den Anrufer an einen spanisch sprechenden Agenten weiter. Diese Sekunde
> -Segment ist einer spanischen Sprache-zu-Text-Aufgabe zugeordnet. Webex WFO transkribiert beide Segmente dieses Anrufs auf Spanisch, nachdem die Aufzeichnung abgeglichen wurde.

Wenn ein Anrufsegment keiner Sprache-zu-Text-Aufgabe zugeordnet ist, transkribiert Webex WFO das Segment nicht. Wenn das letzte Segment eines Anrufs keiner Sprache-zu-Text-Aufgabe zugeordnet ist, transkribiert Webex WFO den Anruf nicht.

> **BEISPIEL** Im ersten Anrufsegment, das einem englischen Spracherkennungs-Text-Task zugeordnet ist, sprechen Agent und Anrufer Englisch. Der Agent leitet den Anrufer an einen spanisch sprechenden Agenten weiter. Diese Sekunde
> Segment ist keiner Sprache-zu-Text-Aufgabe zugeordnet. Webex WFO transkribiert den Anruf nicht.

Organisieren von Daten

Das Organisieren von Daten umfasst Folgendes:

- Erstellen, verwalten, importieren und exportieren Sie die Ausdruckslisten, die in Sprach- und Textanalyseaufgaben verwendet werden.
- Konfigurieren Sie Webex WFO so, dass verschiedene Aktionen automatisch ausgeführt werden, wenn ein Benutzer eine Windows-Anwendung oder -Website öffnet oder mit ihr interagiert.
- Konfigurieren Sie Felder, die mit Websites verknüpft sind, die für die Verwendung in Smart Desktop markiert wurden.

Erstellen und Verwalten von Phrasen und Phrasenkategorien

Auf der Seite "Phrasen-Manager" können Sie die Phrasen erstellen, verwalten, importieren und exportieren, die in Sprach- und Textanalyseaufgaben verwendet werden.

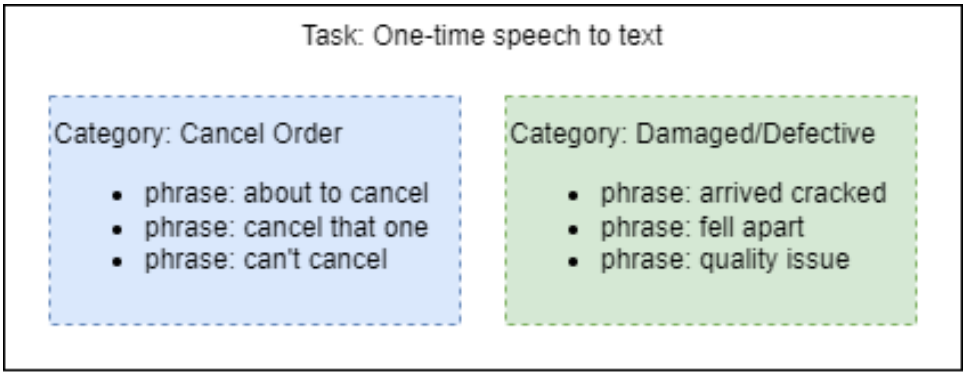
Eine **Phrase** ist eine Gruppe von einem oder mehreren Wörtern, nach Webex WFO als einzelne grammatikalische Einheit in Audio- und Textaufgaben suchen kann. Wenn Sie einen Ausdruck angeben, der für Ihr Unternehmen wichtig ist, sucht Webex WFO in den Transkripts von Audioaufzeichnungen und im Text in E-Mails und Chats nach diesem Ausdruck.

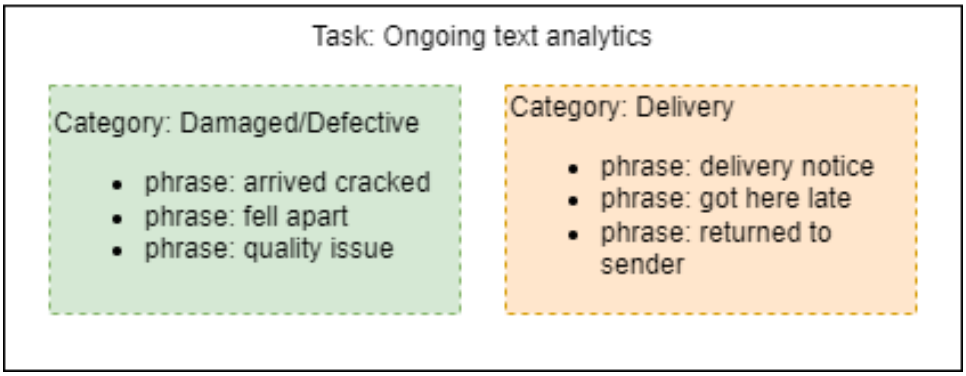
Eine **Kategorie** ist eine Sammlung von Phrasen, die Sie zusammen organisieren, da sie einen ähnlichen Geschäftszweck oder eine ähnliche Sprache haben. Zum Beispiel könnte eine Kategorie mit dem Namen "Auftrag stornieren" Sätze wie "kurz vor dem Stornieren", "Stornieren Sie diesen" usw. enthalten. Analyseaufgaben können mehrere Phrasenkategorien und Phrasen verarbeiten

Kategorien können in mehreren Aufgaben verwendet werden. Sie können auch Kategorien verwenden, um Phrasen nach Sprache zu gruppieren. Sie können z. B. die Kategorie "Zufriedener Kunde – Englisch" für Agenten erstellen, die Englisch sprechen, und die Kategorie "Kunde heureux-français" für Agenten, die Französisch sprechen.

Ein **Task** ist ein Job, der Webex WFO anweist, bestimmte Kontakttypen nach Phrasen in bestimmten Kategorien zu durchsuchen. Sie verwalten Aufgaben auf der Seite "Task-Manager". Weitere Informationen zu Aufgaben finden Sie unter Erstellen von Analyseaufgaben .

Das folgende Diagramm veranschaulicht die Beziehung zwischen Phrasen, Kategorien und Aufgaben.





Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt entweder über die Analytics Essentials- oder die Analytics Enterprise-Lizenz.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Analysephrasen verwalten".

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Analyse- > Phrasen-Manager

Prozeduren

Phrasen in vorhandenen Kategorien anzeigen

1. (Optional) Um Phrasen für andere Sprachen als US-Englisch anzuzeigen, wählen Sie eine Sprache aus der Dropdown-Liste oben im Bereich " **Phrasenkategorien** " aus.
2. Klicken Sie im **Bereich "Phrasenkategorien** " auf eine Kategorie. Phrasen in dieser Kategorie werden in der Registerkarte "Phrasen" **angezeigt**

   Gremium.

Anzeigen der Aufgaben, die eine Kategorie verwenden

- Klicken Sie auf das Optionssymbol (die drei Punkte) neben der Kategorie, und wählen Sie dann Zugeordnete Aufgaben **aus der Dropdown-Liste aus** . Das **Fenster "Zugehörige Tasks" wird geöffnet, in dem alle Tasks aufgeführt sind, die diese Kategorie verwenden, zusammen mit dem Task-Typ und dem Zeitplan (fortlaufend oder Ad-hoc**).

Holen Sie sich Vorschläge für neue Phrasen

Webex WFO verwendet künstliche Intelligenz, um Phrasen zu generieren, die Sie Ihren Kategorien hinzufügen können. Phrasenvorschläge basieren auf "Seed"-Phrasen, die sich bereits in der Kategorie befinden.

1. Klicken Sie im **Fenster "Phrasenkategorien** " auf die Kategorie.
2. Aktivieren Sie im **Bereich "Phrasen** " das Kontrollkästchen neben den "Seed"-Phrasen, die Webex WFO zum Generieren von Vorschlägen verwenden soll.

   BEST PRACTICE Wählen Sie mindestens drei Phrasen aus. Webex WFO kann Vorschläge machen, die auf nur einer Phrase basieren, aber wenn Sie mehrere auswählen, erhält es mehr Material, mit dem es arbeiten kann.

3. Klicken Sie im **Bereich "Vorschläge** " auf " **Vorschläge** machen". Eine Liste mit vorgeschlagenen Phrasen wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf einen Vorschlag, um ihn zur Kategorie hinzuzufügen.
5. (Optional) Um weitere Vorschläge zu erhalten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Ausgangsphrasen, und klicken Sie erneut auf **Vorschläge** machen.
6. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Phrasen fertig sind, klicken Sie auf " **Speichern**".

Neue Phrase hinzufügen

HINWEIS : Eine Phrase kann in nur einer Kategorie pro Sprache vorkommen. Wenn Sie eine vorhandene Phrase zu einer neuen Kategorie in derselben Sprache hinzufügen möchten, löschen Sie die Phrase zuerst aus der alten Kategorie.

HINWEIS : Sie können dieselbe Phrase in mehreren Sprachen verwenden.

1. Klicken Sie im Bereich "Phrasenkategorien **" auf die** Kategorie, in die die neue Phrase verschoben wird. Phrasen, die bereits in der Kategorie enthalten sind, werden im **Fenster "Phrasen** " angezeigt.
2. Geben Sie im **Fenster "Phrasen** " die neue Phrase im Feld "Zu erstellender **Typ** " ein.
3. Drücken Sie die Eingabetaste. Die neue Phrase wird der Phrasenliste hinzugefügt. Standardmäßig ist die neue Phrase aktiv.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Neue Kategorie hinzufügen

1. Geben Sie im **Fenster "Phrasenkategorien** " den Kategorienamen in das **Feld "Phrasenkategorie** erstellen" ein.

   HINWEIS: Der Kategoriename muss eindeutig sein. Sie können denselben Kategorienamen nicht in verschiedenen Sprachen verwenden.

2. (Optional) Geben Sie im **Feld "Beschreibung** " eine Beschreibung für die Kategorie ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Kategorie und ihre Beschreibung werden in der Liste der Kategorien angezeigt.

Phrase bearbeiten

WICHTIG : Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Phrasen bearbeiten. Durch das Bearbeiten einer Phrase kann es zu einer Diskrepanz zwischen vorherigen Phrasentreffern und neuen Treffern kommen.

1. Klicken Sie auf die Phrase, die Sie bearbeiten möchten.
2. Bearbeite die Phrase.
3. Drücken Sie die Eingabetaste.

Kategorie bearbeiten

Sie können den Namen und die Beschreibung einer Kategorie bearbeiten.

1. Klicken Sie auf das Optionssymbol (die drei Punkte) neben der Kategorie und wählen Sie dann Bearbeiten **aus der Dropdown-Liste aus** .
2. Bearbeiten Sie die Kategorie.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Phrase deaktivieren

Wenn Sie eine Phrase deaktivieren, wird sie aus allen Transkriptionsaufgaben (Sprache-zu-Text-Modus) entfernt. Webex WFO identifiziert keine Treffer für deaktivierte Phrasen.

1. Klicken Sie auf die Phrase.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Aktiv" die Option "Inaktiv **" aus** .
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Phrase aktivieren

Wenn Sie einen Ausdruck aktivieren, sucht Webex WFO in allen Language-to-Text-Tasks (Transkription) nach diesem Ausdruck.

1. Klicken Sie auf die Phrase.
2. **Wählen Sie in der** Dropdown-Liste "Inaktiv **" die Option "Aktiv" aus** .
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Phrase löschen

Sie können eine Phrase nur löschen, wenn alle Kontakte, die Treffer für diese Phrase enthalten, das Ende ihrer Datenaufbewahrungsfrist erreicht haben und gelöscht wurden.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Phrase.
2. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des **Bedienfelds "Phrasen** " auf " **Löschen**". Die Phrase wird sofort gelöscht.

Löschen einer Kategorie

WICHTIG Wenn Sie eine Kategorie löschen, werden auch alle Phrasen der Kategorie gelöscht. Das Löschen einer Kategorie kann nicht rückgängig gemacht werden.

1. Klicken Sie auf das Optionssymbol (die drei Punkte) neben der Kategorie und wählen Sie dann Löschen **aus der Dropdown-Liste aus** . Es öffnet sich ein Bestätigungsfenster.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Das Fenster wird geschlossen.

Importieren von Kategorien und Phrasen

Sie können eine CSV-Datei verwenden, um neue Kategorien und Phrasen zu importieren und vorhandene Kategorien und Phrasen zu aktualisieren. Die importierte Datei muss die in der folgenden Tabelle aufgeführten Spalten in der angezeigten Reihenfolge enthalten (von oben nach unten = Reihenfolge von links nach rechts in der Datei). Wenn ein Formatfehler auftritt, schlägt der Import fehl.

HINWEIS : Eine Phrase kann in nur einer Kategorie pro Sprache vorkommen.

BEISPIEL Sie versuchen, Phrase A ins Englische (USA) zu importieren. Kategorie B, aber Ausdruck A existiert bereits auf Englisch (USA) Kategorie C. Webex WFO fügt Phrase A nicht zu Englisch (USA) hinzu. Kategorie B.

BEISPIEL Sie möchten Phrase A ins Englische (U.K.) importieren Kategorie D. Ausdruck A existiert bereits auf Englisch (USA) Kategorie C. Webex WFO fügt Phrase A erfolgreich zum Englischen (UK) hinzu Kategorie D.

Phrase A existiert jetzt sowohl im Englischen als auch im Vereinigten Königreich Kategorie D und Englisch (USA) Kategorie C.

1. Klicken Sie auf das Optionssymbol (die drei Punkte) oben im Bereich " **Phrasenkategorien" und wählen Sie "Importieren** " aus

   Aus der Dropdown-Liste. Der Datei-Explorer Ihres Geräts wird geöffnet.

2. Suchen Sie die CSV Datei und klicken Sie dann auf Öffnen .

BEST PRACTICE Wir sind dabei, die Felder Phonetisch, Soundslike und Konfidenz zu entfernen. Es wird empfohlen, diese Spalten nicht in der importierten CSV Datei zu verwenden.

Spalte	Beschreibung
Kategorie	(erforderlich) Der Name der Kategorie.
Phrase	(erforderlich) Der Phrasentext.
Phonetisch	Diese Spalte wird nicht mehr verwendet.
Klingt nach	Diese Spalte wird nicht mehr verwendet.
Vertrauen	Diese Spalte wird nicht mehr verwendet.
Status	(erforderlich) **0** (Null), wenn die Phrase für Analytics deaktiviert ist, oder **1** , wenn die Phrase für Analytics aktiviert ist.
LanguageID (Sprach-ID)	(erforderlich) Der 2-stellige Sprachcode und das 2-stellige Land Code für den Ausdruck im Format **nn-nn.** In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Sprachen aufgeführt.

Sprache	**Code**
Arabisch	ar-ar
Dänisch	DA-DK
Niederländisch (Niederlande)	NL-NL
Englisch (Australien)	de-au
Englisch (Euro)	en-eu
Englisch (Südafrika)	en-za

Spalte	Beschreibung

Sprache	Code
Englisch (U.K.)	en-uk
Englisch (USA)	en-us
Finnisch	FI-Fi
Französisch (Kanada)	fr-ca
Französisch (Frankreich)	Fr-FR
Deutsch (Deutschland)	de-de
Italienisch	it-it
Norwegisch	Nein nein
Portugiesisch (Brasilien)	PT-BR
Spanisch (Euro)	ES-EU
Spanisch (Nordamerika)	ES-MX
Schwedisch	SV-SE

Exportieren von Kategorien und Phrasen

Sie können alle Textmanager-Daten in eine CSV Datei exportieren.

- Klicken Sie auf das Optionssymbol (die drei Punkte) oben im Bereich " **Phrasenkategorien** " und wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option **"Alle** exportieren". Eine Datei mit dem Namen phrases.csv wird auf Ihr Gerät heruntergeladen.

Verwandte Themen

- Analyseaufgaben erstellen: Konfigurieren Sie Webex WFO-Prozesse, die Audio- und Textkontakte nach Phrasen durchsuchen.
- Phrasenanalyse für einen Kontakt anzeigen: Zeigen Sie die Phrasentreffer eines einzelnen Kontakts auf der Seite "Interaktionen" an.

Identifizieren Sie Websites und Apps, die von Analytics verfolgt werden sollen

Auf der Seite "Desktop-Manager" können Sie Webex WFO so konfigurieren, dass verschiedene Aktionen automatisch ausgeführt werden, wenn ein Benutzer eine Windows-Anwendung oder -Website öffnet oder mit ihr interagiert. Diese konfigurierten automatisierten Aktionen werden als Desktop-Elementereignisse **bezeichnet**.

> **BEISPIEL** Um zu verhindern, dass Aufzeichnungen vertrauliche Daten erfassen, möchten Sie, dass Webex WFO die Aufzeichnung anhält, wenn ein Agent in der Auftragsverwaltung auf das Feld Kreditkartennummer klickt
> Um die Aufzeichnung fortzusetzen, wenn der Agent aus dem Feld "Kreditkartennummer" klickt.

Sie können die Zielanwendungen und Websites manuell oder im Stapel über die Importfunktion hinzufügen. Mit der Exportfunktion können Sie eine Liste aller Anwendungen und Websites aufrufen, die im Desktop-Manager eingerichtet sind.

Sie können auf dieser Seite auch bestimmte Anwendungen und Websites als "genehmigt" oder "nicht genehmigt" markieren. Auf diese Weise können Sie Agenten identifizieren, die auf Anwendungen und Websites zugreifen, die von Ihrem Unternehmen nicht zur Verwendung freigegeben wurden.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse

    > **HINWEIS** Mit der Desktop Analytics-Lizenz können Sie Websites und Apps für die Verwendung durch Agenten als genehmigt oder nicht genehmigt markieren. (Siehe Erstellen und Verwalten von Desktop-Elementen für Anweisungen.) Es erlaubt Ihnen nicht, automatisierte Aktionen wie das Anhalten und Fortsetzen der Aufzeichnung eines Anrufs zu konfigurieren.
- Sie verfügen über die Berechtigung Desktop Analytics verwalten.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Analytics > Analytics > Desktop-Manager

Prozeduren

- Erstellen und Verwalten von Desktop-Elementen: Hinzufügen, Bearbeiten und Festlegen des Status von Desktop-Elementen, Importieren und Exportieren von Desktop-Elementdaten, Festlegen

des Status von Desktop-Elementen und Übertragen aktualisierter Konfigurationen auf Smart

Desktop-Benutzer.

- Konfigurieren von Desktop-Elementereignissen: Erstellen und bearbeiten Sie automatisierte Desktop-Element-Ereignisse.
- Verwenden Sie das Tool "Anwendungsfeldmarkierung": Ermitteln Sie die Informationen, die Sie benötigen, um ein Desktopelementereignis mit Feldern in einer Windows-Anwendung zu konfigurieren.

Erstellen und Verwalten von Desktop-Elementen

Bevor Sie ein automatisiertes Desktopelementereignis erstellen können, benötigen Sie eine Liste der Anwendungen und Websites, für die diese Ereignisse ausgeführt werden.

Prozeduren

Liste der Anwendungen und Websites filtern

1. Verwenden Sie das **Suchfeld** und die **Ansichtsschaltflächen**in der Symbolleiste, um die Anzeige auf der Seite "Desktop-Manager" zu filtern.
   - Geben Sie eine beliebige Zeichenfolge in das Suchfeld ein, um die Liste auf Anwendungen und Websites einzuschränken, deren Namen diese Zeichenfolge enthalten.
   - Klicken Sie auf die **Schaltflächen App** oder **Web**, um nur Anwendungen und/oder Websites anzuzeigen. Eine ausgewählte Schaltfläche ist dunkelgrau. Eine deaktivierte Schaltfläche ist hellgrau.
   - Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Anwendungsstatus** ", um die Zustände auszuwählen, die Sie anzeigen möchten.
2. Deaktivieren Sie das **Suchfeld** , und wählen Sie alle Schaltflächen aus, um die gesamte Liste der Anwendungen und Websites anzuzeigen.

Neues Desktop-Element hinzufügen

1. Klicken Sie auf **Neues Desktop-Element**. Die **Seite Neues Desktop-Element** hinzufügen wird geöffnet.
2. Wählen Sie den Elementtyp, den Sie hinzufügen möchten, aus der Dropdownliste Was möchten Sie tun? Optionen. Felder werden abhängig vom ausgewählten Elementtyp angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder wie unten beschrieben aus. Diese Tabelle enthält alle möglichen Felder, die Ihnen angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Anwendungs-, Website- oder Feldname	Geben Sie einen eindeutigen und leicht identifizierbaren Namen für das Desktopelement ein.

Feld	Beschreibung
Anwendungsdatei	Geben Sie den Namen der ausführbaren Datei der Windows-Anwendung ein du fügst hinzu. **BEISPIEL** word.exe
Anwendungs- oder Website-Status	Wählen Sie den Status der Anwendung oder Website in der Dropdown-Liste aus. **HINWEIS** Jedes Mal, wenn eine Desktop-Analyseaufgabe eine neue Anwendung oder Website findet, weist sie ihr den Status Neu zu (siehe Analytics-Aufgaben erstellen). Wenn der Status "Neuer Status" angezeigt wird, müssen Sie den Status in "Genehmigt", "Nicht genehmigt" oder "Ignorieren" ändern.
Weblinks	Geben Sie die URL der Website ein. Verwenden Sie nur die Teile der URL, die keine Schrägstriche (/) enthalten. **BEISPIEL** Ja: www.example.com Ja: www.example.com:1234 Nein: http://www.example.com Nein: www.example.com/website
Eigenschaften der Anwendung	Dieser Abschnitt wird verwendet, um ein Textfeld innerhalb einer Anwendung zu definieren. Um diese Informationen abzurufen, müssen Sie das Werkzeug "Anwendungsfeldmarkierung" verwenden. Dieses Tool ist auf jedem Desktop verfügbar, auf dem Smart Desktop installiert ist. Weitere Informationen zur Verwendung des Werkzeugs "Anwendungsfeldmarkierung" und zum Ausfüllen der Felder in diesem Abschnitt finden Sie unter Verwenden des Werkzeugs "Anwendungsfeldmarkierung ".

4. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Felder auf der Seite werden gelöscht, und Sie können ein weiteres

neues Desktopelement hinzufügen. Wenn Sie mit dem Hinzufügen neuer Elemente fertig sind, klicken Sie auf **"Abbrechen** ", um zur Seite "Desktop-Manager" zurückzukehren.

Vorhandenes Desktopelement bearbeiten

- Klicken Sie im linken Bereich auf das Desktop-Element, um im rechten Bereich Details zu diesem Element anzuzeigen. Bearbeiten Sie sie wie gewünscht, und klicken Sie dann auf Speichern .

Mehreren Elementen einen Status zuweisen

1. Wählen Sie im linken Bereich die Anwendungen und Websites aus, deren Status Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Anwendungsstatus"** einen Status aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Daten in den Desktop-Manager importieren

1. Navigieren Sie im **Abschnitt Importieren** der Seite zu der CSV Datei, die Sie importieren möchten, und klicken Sie auf die **Schaltfläche Durchsuchen**

   Knopf.

   Die CSV Datei muss die folgenden Spalten in der Reihenfolge von oben nach unten enthalten. Jedes Feld in einer Zeile muss einen Wert enthalten. Die beim Exportieren von Daten erzeugten CSV folgt diesem Format.

   > **HINWEIS** Dateien, die aus einer Version vor 11.0 von WFO Webex exportiert wurden, enthalten eine zusätzliche Spalte, "handleCode". Um diese Dateien in Cloud/11.0 oder neuer zu importieren, müssen Sie diese Spalte entfernen
   > Und verknüpfte Daten aus der CSV-Datei.

Spalte	Beschreibung
Taste	Der Name der ausführbaren Datei für eine Anwendung oder die URL für eine Website.
Name	Der Name der Anwendung oder Website.
Status	Der Status der Anwendung oder Website.
Art	Der Typ des Desktopelements: Anwendung, Inhalt (Website) oder System.

2. Klicken Sie auf Importieren .

Exportieren von Informationen aus dem Desktop-Manager

- Klicken Sie im Abschnitt Exportieren auf Exportieren , um die Datei zu speichern oder zu öffnen. Standardmäßig hat die Exportdatei den Namen

  desktopuse.csv.

> **HINWEIS** Exportierte Dateien enthalten nur die Anwendungen, auf die reagiert wurde. Nicht alle Anwendungen in der Anwendungsliste des Desktop-Managers werden in der exportierten Datei angezeigt.

Übertragen Sie aktualisierte Anwendungs- und Website-Konfigurationen auf die Desktops der Benutzer

- Klicken Sie auf die **Schaltfläche** "Konfiguration pushen", um alle Änderungen, die im Desktop-Manager an Anwendungen oder Websites vorgenommen wurden, auf die Desktops Ihres Benutzers zu übertragen.

Konfigurieren von Ereignissen für Desktop-Elemente

Auf der Seite "Ereigniskonfiguration" im Desktop-Manager können Sie steuern, wie Webex WFO reagiert, wenn Benutzer auf Websites und Anwendungen zugreifen. Sie können ein oder mehrere Ereignisse für jedes Desktopelement auf der Seite "Desktop-Manager" konfigurieren. Diese Ereignisse werden zur Laufzeit von Smart Desktop auf dem Computer des Agenten ausgelöst.

> **HINWEIS** Informationen zur Verwendung von Desktop-Elementereignissen für Webex von WFO initiierte automatische Pausen- und Fortsetzen-Funktion in Webex WFO-Integrationen finden Sie unter Webex WFO Anhalten und Fortsetzen von WFOs. Webex von WFO initiierte automatische Pausen und Fortsetzen mithilfe von Desktop-Elementereignissen ist nicht für alle Integrationen verfügbar.

Ein Ereignis besteht aus folgenden Komponenten:

Start-Trigger	Was der Benutzer tut, um die Systemaktion zu starten? **Der Agent klickt in das Feld Kreditkartennummer.**
Systemaktion	Was Smart Desktop tut, wenn der Start-Trigger auftritt **Smart Desktop stoppt Audio- und Bildschirmaufnahmen**.
Aktionsdauer	Wie lange dauert es, bis eine Stop-Aktion automatisch statt durch einen Stop-Trigger erfolgt? **Smart Desktop startet die Audio- und Bildschirmaufzeichnung eine Minute, nachdem der Agent in das Feld "Kreditkartennummer" geklickt hat, erneut.**
Trigger-Stopp	(optional) Vorgehensweise des Benutzers, um die Systemaktion zu beenden **Der Agent klickt aus dem Feld "Kreditkartennummer" heraus.**
Aktion beenden	(optional) Was Smart Desktop tut, wenn der Stopp-Trigger auftritt **Smart Desktop startet die Audio- und Bildschirmaufzeichnung neu.**

Wenn Sie einen mit einem Ereignis verknüpften Anruf im Media Player wiedergeben, wird das Ereignis im Media Player-Desktop-Panel und im Agent-Explorer gelb hervorgehoben.

Smart Desktop verfolgt keine neuen oder aktualisierten Desktop-Ereignisse nach, bis eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- Ein Benutzer meldet sich bei Smart Desktop an oder ab.
- Klicken Sie auf der Seite "Desktop-Manager" auf **"Push-Konfiguration** ".
- Eine tägliche Aktualisierung erfolgt (standardmäßig zu einer zufälligen Zeit zwischen 4:00 und 4:30 AM).

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Analytics > Desktop-Manager > Ereignis hinzufügen

Prozeduren

Neues Desktop-Element-Ereignis über die Seite "Desktop-Manager" erstellen

1. Wählen Sie auf der Seite "Desktop-Manager" das Desktop-Element aus, dem Sie ein Ereignis hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf " **Ereignis** hinzufügen", um die Seite "Ereigniskonfiguration" im Desktop-Manager zu öffnen.
3. Wählen Sie Neues Ereignis **erstellen aus**.
4. (Nur für Anwendungen) Wählen Sie im **Abschnitt Ereignistyp** den Typ des Ereignisses aus, das Sie erstellen möchten.
   - Desktop-Ereignis: Der Start-Trigger für das Ereignis ist etwas, das ein Benutzer in einer Anwendung ausführt.
   - Automatisiertes Ereignis: Der Start-Trigger für das Ereignis ist ein RTP Signal, das Webex WFO automatisch erkennt. Weitere Informationen zur RTP Signalisierung finden Sie unter Konfigurieren QM globalen Einstellungen.
5. Geben Sie im **Feld "Ereignisname** " einen Namen ein, mit dem das Ereignis eindeutig identifiziert werden kann.

   WICHTIG Jedes Ereignis im Desktop-Manager muss einen eindeutigen Namen haben.

6. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Startereignisauslöser den Auslöser** aus, der das Ereignis auslöst. Die aufgeführten Trigger variieren abhängig davon, ob es sich bei dem Desktopelement um eine Anwendung oder eine Website handelt.

   HINWEIS Die gleichzeitige Verwendung mehrerer Methoden zum Auslösen von Pausen und Fortsetzen (z. B. Aufzeichnungssteuerelemente, Webereignisse, APIs und Signale von Drittanbietern) kann zu unvorhersehbaren Benehmen. Um diese Probleme zu vermeiden, verwenden Sie immer nur eine Methode für einen Anruf.

Anwendung (Desktop-Ereignis)

Auslösen	Beschreibung
Programm rückt in den Fokus	Das Anwendungsfenster oder Dialogfenster hat den Tastaturfokus.
Programm verliert Fokus	Der Tastaturfokus endet für das Anwendungsfenster oder Dialogfeld. Schachtel.
Erstellen	Es wird ein Fenster oder Dialogfeld für die Anwendung erstellt. Sie können Erstellen verwenden, um anzugeben, wann eine Anwendung gestartet wird, wenn Sie den Fenstertitel der obersten Ebene als Fenstertext angeben.
Zerstören	Ein Fenster oder Dialogfeld wird zerstört. Sie können "Zerstören" verwenden, um anzugeben, wann eine Anwendung geschlossen wird, wenn Sie den Fenstertitel der obersten Ebene als Fenstertext angeben. Wenn mehrere Instanzen derselben Anwendung ausgeführt werden, wird beim Schließen einer Instanz dieses Ereignis generiert, die anderen Instanzen werden jedoch weiter ausgeführt.
Klicken Sie auf das Textfeld	Der Benutzer führt eine Aktion aus, die dem Benutzer den Tastaturfokus auf ein Textfeld in der Anwendung.
Klicken Sie außerhalb des Textfelds	Der Benutzer führt eine Aktion aus, durch die der Tastaturfokus für ein Textfeld in der Anwendung entfernt wird.
Schaltfläche anklicken	Der Benutzer klickt auf eine Schaltfläche in der Anwendung.
Änderung des Titels	Der Titel des Fensters ändert sich.

Anwendung (automatisiertes Ereignis)

Auslösen	Beschreibung
RTP Anruf wird gestartet	Webex WFO erkennt ein ein- oder ausgehendes RTP Signal.
RTP Anruf wird beendet	Webex WFO erkennt keine eingehenden oder ausgehenden RTP Signal.

Website

Auslösen	Beschreibung
Klicken Sie auf das Textfeld	Der Benutzer führt eine Aktion aus, die dem Benutzer den Tastaturfokus auf ein Textfeld auf einer Webseite.
Klicken Sie außerhalb des Textfelds wird	Der Benutzer führt eine Aktion aus, durch die der Tastaturfokus entfernt für ein Textfeld auf einer Webseite.
Webseite anfordern	Der Benutzer navigiert zu der URL, die in den Triggerdetails angegeben ist.
Seite stellt Hintergrundanfrage	Die in den Triggerdetails angegebene URL sendet eine XHR.

7. Geben Sie im **Abschnitt Details zum Startauslöser** die Details ein, die definieren, welche Anwendungen oder Websites den Startauslöser auslösen.

Anwendung

Element	Beschreibung
Fenstertitel	Der Name des Fensters oder Dialogfelds, das dem Ereignis. **HINWEIS:** In diesem Feld wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Der Text muss jedoch mit dem Namen des Fensters oder Dialogfelds für die Ereignisauslöser für die erfolgreiche Ausführung. **BEST PRACTICE** Geben Sie kein Fenster an, das variablen Text enthält. **HINWEIS** Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann jedes Fenster in der zugehörigen Anwendung das Ereignis auslösen, es sei denn, der Auslöser ist eine Titeländerung. Bei Auslösern für eine Titeländerung muss dieses Feld Text enthalten.
Schaltfläche	Der Name der Schaltfläche, die mit dem Ereignis verbunden ist. **HINWEIS** Benutzer müssen mit der Maus auf die Schaltfläche klicken, um

Element	Beschreibung
	Auslösen eines Ereignisses. Webex WFO erkennt den Auslöser nicht, wenn ein Benutzer eine Taste auf seiner Tastatur verwendet. Ein Benutzer muss z. B. auf "Speichern" klicken und darf nicht die Tastenkombination "Strg+S" verwenden.
Feld	Das Feld, das die Systemaktion auslöst, wenn ein Benutzer darauf klickt oder es verlässt. Das Feld muss im Field Manager konfiguriert werden (siehe Identifizieren von Website-Feldern, die von Analytics verfolgt werden sollen). Wird nur mit den Auslösern "Klick auf Textfeld" und "Aus Textfeld klicken" verwendet.

Website

Element	Beschreibung
Weblinks	Der Pfad für die Website, die mit dem Ereignis verknüpft ist. Geben Sie den Teil der URL ein, der nach dem Hostnamen kommt. **BEISPIEL** : Wenn die vollständige URL der Website **http://www.example.com/website/page,geben** Sie ein **/website/page**. **BEST PRACTICE** Geben Sie immer die aufgelöste Adresse der Website ein. Benutzer verwenden häufig Verknüpfungen, wenn sie eine URL in das Adressfeld ihres Browsers eingeben. Der Browser verwendet DNS oder einen anderen Dienst, um die Adresse aufzulösen, und zeigt die aufgelöste Adresse im Adressfeld an (die Adresse enthält z. B. das weggelassene "www" oder "http"). **HINWEIS** Wenn Sie die aufgelöste Adresse in dieses Feld eingeben, löst Webex WFO automatisch ein Ereignis aus, wenn ein Benutzer Gibt eine Verknüpfung für die aufgelöste Adresse ein.

Element	Beschreibung
	Wenn ein Agent auf eine Website zugreift und die Seite für diese Website zwischengespeichert wird, wird keine Anforderung über Smart Desktop geleitet. In diesem Fall kann Webex WFO keine Trigger für die Website treffen und zeigt die URL der Website nicht an.
Feld	Das Feld, das die Systemaktion auslöst, wenn ein Benutzer darauf klickt oder es verlässt. Das Feld muss im Field Manager konfiguriert werden (siehe Identifizieren von Website-Feldern, die von Analytics verfolgt werden sollen). Wird nur mit den Auslösern "Klick auf Textfeld" und "Aus Textfeld klicken" verwendet.

8. Klicken Sie im **Abschnitt Systemaktion** starten auf **Hinzufügen** , um die Aktionen hinzuzufügen, die ausgeführt werden, wenn ein Startauslöser ausgeführt wird. Sie können mehr als eine Aktion für einen Auslöser konfigurieren. Wenn mehr als eine Aktion verwendet wird, werden die Aktionen als Operanden behandelt, die mit einem logischen UND ausgewertet werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Aktionen und Beschreibungen der verfügbaren Aktionen finden Sie unter Hinzufügen einer Systemaktion .
9. Geben Sie im **Abschnitt Aktionsdauer die Zeitspanne (in Sekunden) ein, nach der eine konfigurierte Stoppaktion** automatisch und nicht durch einen Stopp-Trigger ausgeführt wird. Sie können eine maximale Dauer von 3.600 Sekunden festlegen. Wenn Sie in diesem Abschnitt einen Wert festlegen, müssen Sie auch eine oder mehrere Stoppaktionen konfigurieren.

   HINWEIS Wenn Sie die Dauer auf null Sekunden festlegen, wird die Stoppaktion nie automatisch ausgeführt.

10. (Optional) Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Trigger zum Beenden des Ereignisses den Trigger** aus, der das Ereignis beendet. Die aufgeführten Trigger variieren abhängig davon, ob es sich bei dem Desktopelement um eine Anwendung oder eine Website handelt. In Schritt 6 oben finden Sie Beschreibungen der verfügbaren Auslöser.
11. Wenn Sie einen Auslöser für ein Stopp-Ereignis ausgewählt haben, konfigurieren Sie den Abschnitt Details **zum** Stopp-Trigger. In Schritt 7 oben finden Sie Beschreibungen der Detailfelder.
12. (Optional, es sei denn, Sie haben eine Aktionsdauer konfiguriert) Fügen Sie im **Abschnitt "Systemaktionen beenden" die Aktionen hinzu, die ausgeführt werden, wenn ein Stopp-Trigger** ausgeführt wird. Sie können mehr als eine Aktion für einen Auslöser konfigurieren.

Wenn mehr als eine Aktion verwendet wird, werden die Aktionen als Operanden behandelt, die mit einem logischen UND ausgewertet werden.

13. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Ereignis wird gespeichert und die Felder auf der Seite werden gelöscht, sodass Sie dem Desktopelement ein weiteres Ereignis hinzufügen können. Wenn Sie mit dem Hinzufügen neuer Ereignisse fertig sind, klicken Sie auf **"Abbrechen** ", um zur Seite "Desktop-Manager" zurückzukehren.

Systemaktion hinzufügen

1. Wählen Sie im **Feld "Systemaktionen** starten" oder **"Systemaktionen** beenden" die Aktion aus, die ausgeführt werden soll, wenn ein Trigger eintritt. Diese Aktionen werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Aktion	Beschreibung
In Analytics verfügbar machen	Zeigt das Ereignis im Agent-Explorer an. Webex WFO zeigt Ereignisse im Agent Explorer auch dann an, wenn Sie diesen Auslöser nicht auswählen.
Aufzeichnung anhalten	Stoppt vorübergehend Audio- oder Bildschirmaufzeichnungen auf dem Desktop des Agenten. Eine Systemaktion "Aufzeichnung anhalten" wirkt sich nicht auf die Live-Bildschirmüberwachung aus.
Aufzeichnung fortsetzen	Startet die Audio- und Bildschirmaufnahme nach einer "Aufnahme pausieren" neu Aktion.
Auf eine Website zugreifen	Navigiert zu der Website, die Sie in der Startanforderung eingegeben haben URL-Feld.
Metadaten scrapen	Sucht nach einem Feld, das Sie mit dem Anwendungsfeld markiert haben und hängt den beliebigen Text in diesem Feld als benutzerdefinierte Metadaten an den aktiven Anruf an. Wenn kein Anruf aktiv ist, hängt Webex WFO diese Metadaten an den letzten Anruf an.
Zu benutzerdefinierten Metadaten hinzufügen ("Klicken Sie auf das Textfeld" und "Klicken Sie aus dem Textfeld"	) Fügt den Text in einem Feld, das Sie im Abschnitt "Feld" der Details zum Start- oder Stopp-Trigger festgelegt haben, als benutzerdefinierte Metadaten an den aktiven Anruf an. Wenn kein Anruf aktiv ist, hängt Webex WFO diese Metadaten an den letzten Anruf an.

Segment starten	Startet eine neue Aufzeichnung und löscht alle vorherigen Teile der

Aktion	Beschreibung
	Aufzeichnung. Auf der Seite "Aufzeichnungssteuerelemente" wird diese Aktion als Segmentieren und Löschen bezeichnet (siehe Aufzeichnen bei Bedarf).
Segment anhalten	Startet eine neue Aufzeichnung und behält alle vorherigen Teile der Aufzeichnung als separate Aufzeichnung. Auf der Seite "Aufzeichnungssteuerelemente" wird diese Aktion als "Segmentieren und speichern" bezeichnet (siehe "Auf Anforderung aufzeichnen").
Segment zuordnen	Startet eine neue Aufzeichnung und verknüpft sie mit der vorherigen Aufzeichnung.
Kontakt markieren	Der Grund "Markiert" wird auf den aktiven Anruf angewendet. Wenn kein Anruf aktiv ist, Webex WFO diesen Grund auf den letzten Anruf anwendet.
Bildschirmaufzeichnung starten	Startet eine Aufzeichnung, die nur auf dem Bildschirm ausgeführt wird.
Bildschirmaufzeichnung stoppen	Beendet eine Aufzeichnung, die nur auf dem Bildschirm ausgeführt wird.

2. Abhängig von Ihrer Aktionsauswahl müssen Sie möglicherweise eines oder mehrere der anderen Felder ausfüllen. Wenn das Feld deaktiviert ist, ist es für die von Ihnen gewählte Aktion nicht erforderlich.
   - Fenster-Feld: Diese Dropdown-Liste wird mit Feldern gefüllt, die auf der Seite "Feld-Manager " konfiguriert wurden.
   - Metadatenfeld: Diese Dropdown-Liste wird mit Metadaten gefüllt, die auf der Seite "Metadaten-Manager " konfiguriert wurden.
   - Anforderungs-URL starten (oder beenden): Geben Sie eine Website-URL ein. Smart Desktop sendet eine GET-Anforderung an diese URL.
3. Wenn Sie eine weitere Aktion hinzufügen möchten, klicken Sie auf **"Hinzufügen** ", und wiederholen Sie die Schritte 1 und 2.

Erstellen eines Pause-and-Resume-Ereignisses über HTML

Wenn Sie die Seite steuern, auf der die Aufzeichnung angehalten und fortgesetzt werden soll, können Sie Pausen- und Fortsetzen-Trigger als HTML-Ereignisse erstellen. Diese Methode ist besonders hilfreich für Seiten, auf denen die Cisco-Browsererweiterung möglicherweise keine Ereignisse auf Feldebene empfängt, z. B. Seiten, die mit Salesforce Lightning-Komponenten angepasst wurden.

WICHTIG : Kombinieren Sie HTML-Ereignisauslöser nicht mit anderen Pause-and-Resume-Methoden.

- Fügen Sie diese Befehle zu Elementen hinzu, die eine Pause und einen Resume auslösen sollen, wenn Agenten mit ihnen interagieren:
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Überlappende Ereignisse

Konfigurieren Sie keine Ereignisse, die sich häufig überschneiden. Wenn sich mehrere Ereignisse überschneiden, beachten Sie Folgendes:

- Mehrere Durchläufe desselben Ereignisses überschneiden sich nicht.

  BEISPIEL

  Ein Ereignis mit dem Namen "PCI-Konformität" hat die folgende Konfiguration:

  - Startauslöser – Der Agent klickt in das Kreditkartenfeld.
  - Aktion starten – Smart Desktop stoppt die Aufzeichnung.
  - Ereignisdauer – Dreißig Minuten (in Sekunden)
  - Stopp-Trigger – Der Agent klickt in das Adressfeld.
  - Aktion stoppen – Smart Desktop startet die Aufzeichnung.

  In diesem Fall kann der Agent mehrmals in das Kreditkartenfeld ein- und ausklicken, bevor er in das Adressfeld klickt. Allerdings wird nicht jedes Mal, wenn der Agent in das Kreditkartenfeld klickt, eine neue Ausführung des PCI-Compliance-Ereignisses gestartet. Das PCI-Konformitätsereignis wird nur beim ersten Mal ausgeführt.

- Jeder Ereignisauslöser kann unabhängig voneinander angezeigt werden. Wenn ein Ereignis ausgelöst wird, werden die mit dem Ereignis verbundenen Aktionen ausgeführt.
- Wenn mehrere Ereignisse, die eine Pausen- oder Fortsetzen-Aktion verwenden, gleichzeitig ausgelöst wird (d. h., sie überlappen sich), startet der erste Starttrigger automatisch das Ereignis, der erste Stopptrigger stoppt alle überlappenden Ereignisse, und die folgenden Trigger werden ignoriert.

  BEISPIEL: Ein Agent klickt auf ein Feld, das als Pausenaktion festgelegt ist, und klickt dann in ein anderes Feld, das ebenfalls als Pausenaktion festgelegt ist. Die zweite Pausenaktion wird ignoriert. Ebenso ist die Pause
  Ereignisse, die durch diese Aktionen ausgelöst werden, enden dann, wenn der Agent zum ersten Mal auf ein Feld klickt, das als "Fortsetzungsaktion" festgelegt ist. Die zweite Fortsetzen-Aktion wird ignoriert.

Ähnliche Themen

- Identifizieren von Website-Feldern, die von Analytics verfolgt werden sollen
- Verwalten von benutzerdefinierten Metadatenfeldern
- Webex WFO anhalten und fortsetzen

Verwenden des Werkzeugs "Anwendungsfeldmarkierung"

Das Tool "Feldmarkierung für Anwendungen" ruft die Informationen ab, die Sie zum Konfigurieren des Abschnitts "Anwendungseigenschaften" auf der Seite "Neues Desktopelement" benötigen, wenn es sich bei dem neuen Desktopelement um eine Windows-Anwendung und ein Feld handelt.

HINWEIS Das Tool "Anwendungsfeldmarkierung" funktioniert nicht mit Website-Feldern. Dazu müssen Sie Ihren Browser korrekt konfiguriert haben und die Tastenkombinationen Strg+M verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren von Website-Feldern, um von Analytics nachverfolgt werden, um weitere Informationen zu erhalten.

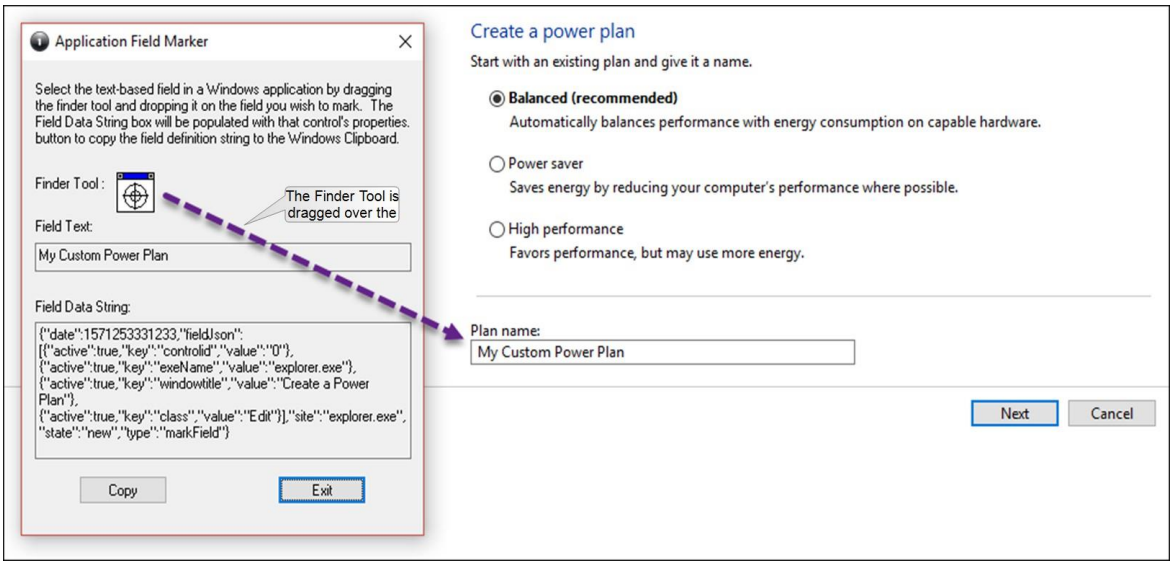
Prozeduren

Verwenden des Werkzeugs "Anwendungsfeldmarkierung"

1. Navigieren Sie auf Ihrem PC zu dem Speicherort, an dem sich die ausführbare Datei des Tools "Anwendungsfeldmarkierung" befindet. Der Standardspeicherort lautet:

   C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Doppelklicken Sie auf die ausführbare Datei, um das Tool zu starten.
3. Öffnen Sie die Anwendung, die das Feld enthält, das Sie als Desktopelement konfigurieren möchten.
4. Klicken Sie im Werkzeug "Anwendungsfeldmarkierung" auf das **Finder-Werkzeug** und ziehen Sie das Bullauge auf das Feld in der Zielanwendung. Wenn der Sucher über dem Feld positioniert ist, wird das Feld mit einem starken Rand hervorgehoben.
5. Wenn Sie die Maus loslassen, werden die Datenzeichenfolgen für das Feld im Bereich "Felddatenzeichenfolge" angezeigt, wie in diesem Beispiel gezeigt.



6. Klicken Sie auf **Kopieren** , um den Text in die Zwischenablage Ihres Computers zu kopieren.
7. Fügen Sie auf der **Seite Neues Desktopelement** hinzufügen den Text in das **Feld Definitionszeichenfolge** ein.
8. Klicken Sie auf **Felder** analysieren. Die relevanten Felder aus dem Text der Definitionszeichenfolge werden in die Felder rechts neben dem Bereich "Definitionszeichenfolge" geladen.

Ähnliche Themen

- Erstellen und Verwalten von Desktop-Elementen
- Identifizieren von Website-Feldern, die von Analytics verfolgt werden sollen

Identifizieren von Website-Feldern, die von Analytics verfolgt werden sollen

Auf der Seite "Feldmanager" werden Felder aufgelistet, die mit Websites verknüpft sind, die für die Verwendung in Smart Desktop markiert wurden.

> **HINWEIS:** Auf der Seite "Feldmanager" werden nur Website-Felder verwaltet. Die Felder der Windows-Anwendung werden auf der Seite "Desktop-Manager " verwaltet.

Sobald ein Feld markiert wurde, wird es auf der Seite "Feld-Manager" angezeigt. Von dort aus können Sie das Feld mit den Zeichenfolgen konfigurieren, die beim Ausführen von Desktop-Ereignissen und -Aktionen übereinstimmen sollen.

Im linken Bereich der Seite werden die Website und die zugehörigen Felder angezeigt, die markiert wurden. Aktivierte Felder werden grün hervorgehoben. Wenn Sie im linken Bereich ein Feld auswählen, werden seine Einstellungen im rechten Bereich angezeigt.

Wenn ein Feld zum ersten Mal in der Liste angezeigt wird, entspricht sein Name dem Zeitstempel, bei dem es markiert wurde. Wenn Sie das Feld konfigurieren, haben Sie die Möglichkeit, den Zeitstempel durch einen Namen Ihrer Wahl zu ersetzen, um die Identifizierung zu erleichtern.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse

    HINWEIS Mit der Desktop Analytics-Lizenz können Sie Felder identifizieren, sodass Sie die Aktivitäten der Agenten überwachen können. Es erlaubt Ihnen nicht, automatisierte Aktionen wie das Anhalten und
    Die Aufzeichnung eines Anrufs fortsetzen.
- Sie verfügen über die Berechtigung Desktop Analytics verwalten.
- Sie haben Smart Desktop installiert.
- Ihr Browser muss ordnungsgemäß konfiguriert sein, bevor Sie die Tastenkombinationen für die Feldmarkierung verwenden können. Siehe

Aktivieren Sie die Erweiterung "Desktop Analytics" in Ihrem Browser, um weitere Informationen zu erhalten.

Position der Seite

Anwendungsmanagement > Analytics > Analytics > Field Manager

Prozeduren

HINWEIS Wenn Sie auf der Seite "Feld-Manager" ein Feld löschen, das auf der Seite "Desktop-Manager" verwendet wird, müssen Sie sich von Webex WFO abmelden und erneut anmelden, damit die Änderung wirksam wird.

Markieren eines Felds auf einer Website

1. Öffnen Sie eine neue Registerkarte in Ihrem Browser, wenn die Seite "Field Manager" angezeigt wird.
2. Navigieren Sie zu der Website, deren Felder Sie markieren möchten.
3. Klicken Sie in das gewünschte Feld, und drücken Sie **Strg+M**. Das Feld wird im linken Bereich der Seite "Feld-Manager" mit einem Zeitstempel anstelle eines Namens angezeigt.

Liste der Websites und Felder filtern

- Geben Sie einen Suchbegriff in das **Feld "Suchfelder** " ein. Die Liste wird sofort mit Feldern aktualisiert, die Ihren Suchkriterien entsprechen. Bei der Suche wird nicht nach Website-Namen gefiltert.
- Mit den **Schaltflächen "Ansicht** " (**"Alle**", **"Neu**" und **"Konfiguriert**") können Sie die Liste auf die angezeigten Felder beschränken. Neue Felder sind solche, die noch nicht konfiguriert wurden.

Konfigurieren eines markierten Felds

1. Klicken Sie im linken Bereich auf ein Feld. Im rechten Bereich werden die Einstellungen und Eigenschaften des Felds angezeigt.
2. Bearbeiten Sie die Feldeinstellungen.
   - Das **Feld "Website** " enthält die URL der Website, auf der sich das Feld befindet. Klicken Sie bei jedem Popup-Fenster auf bis

     Öffnen Sie die Website in einem neuen Browser-Tab.
   - Das **Feld Name** enthält zunächst den Zeitstempel, zu dem das Feld markiert wurde. Sie können den Zeitstempel zur leichteren Identifizierung durch einen Namen ersetzen, der das Feld beschreibt.
3. Bearbeiten Sie die Feldeigenschaften. Die Eigenschaften sind die von der Feldmarkierung erfassten Daten und können von Feld zu Feld variieren.
   - Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Aktiviert** ", um die Suche nach Zeichenfolgen zu aktivieren, die bei der Konfiguration im Desktop-Manager mit dem angegebenen Feld und Wert übereinstimmen. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird das Feld ignoriert.
   - Die **Spalte Feld** enthält den schreibgeschützten Namen der Eigenschaft, die dem markierten Feld zugeordnet ist.
   - Standardmäßig enthält das **Feld "Wert** " den Wert der Eigenschaft zu dem Zeitpunkt, an dem das Feld markiert wurde. Jeder in dieses Feld eingegebene Wert muss ein unterstützter Wert für die Eigenschaft sein. Sie können in diesem Feld den Stern-Platzhalter (*) verwenden.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ähnliche Themen

- Identifizieren Sie Websites und Apps, die von Analytics verfolgt werden sollen
- "Installieren Webex WFO Smart Desktop" im *Webex WFOInstallationshandbuch*

Aktivieren Sie die Desktop Analytics-Erweiterung in Ihrem Browser

Smart Desktop muss auf Ihrem Computer installiert und aktiviert sein, bevor Sie Felder markieren können. Bei Benutzern, die über die Berechtigung verfügen, Felder für Desktop Analytics über die Seite "Field Manager" und auf den Desktops der Agenten, auf denen Smart Desktop installiert ist, zu verwalten, muss das entsprechende Desktop Analytics-Browser-Plug-in für den von ihnen verwendeten Browser konfiguriert haben.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Smart Desktop ist auf Ihrem Computer installiert und aktiviert.

Prozeduren

Aktivieren Sie die Erweiterung Desktop Analytics in Firefox

Wenn Sie sich das erste Mal mit Firefox bei Webex WFO anmelden, wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Calabrio-Browsererweiterung zu installieren. Wählen Sie **Diese Installation** zulassen und klicken Sie auf **Weiter**. Es sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich.

Aktivieren des Desktop Analytics-Plug-Ins in Microsoft Edge Chromium

Gehen Sie in Edge Chromium zu https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-Analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf und klicken Sie auf **Zu Chrome** hinzufügen.

Aktivieren Sie das Plug-in "Desktop Analytics" in Chrome

Die Chrome-Erweiterung kann über die GPO-Einstellungen heruntergeladen oder installiert werden. Laden Sie das Calabrio Analytics Plug-In, Version 0.2.0.4, herunter und installieren Sie es. Das Plug-in befindet sich unter:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-Analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

HINWEIS Wenn das Klicken auf den Link nicht funktioniert, kopieren Sie die URL und fügen Sie sie in Ihren Browser ein.

Ähnliche Themen

"Installieren von Webex WFO Smart Desktop" im *Webex WFO-Installationshandbuch*

Übersicht über Analyse-Dashboards

Die Seite "Analysen" ist ein Dashboard, in dem Daten zu Ihren Desktop-, Sprach- und Textkontakten angezeigt werden. Sie können das Standard-Dashboard, das freigegebene Dashboard eines anderen Benutzers oder Ihre eigenen benutzerdefinierten Dashboards verwenden. Die Widgets der einzelnen Dashboards zeigen Daten basierend auf Ihrer Rolle und den von Ihnen definierten Datensätzen an. Ihr Zugriff auf Dashboards hängt von den Ihnen zugewiesenen Berechtigungen ab.

Wenn Ihr Administrator Analytics so konfiguriert hat, dass die Dashboard-Freigabe zulässig ist, können Sie jedes von Ihnen erstellte Dashboard als Dashboard festlegen, das von anderen Nutzern freigegeben werden kann. Diese Benutzer können Ihr Dashboard (das mit Daten gefüllt ist, die sie betreffen) anzeigen, aber nicht bearbeiten. Nur Sie können Ihr freigegebenes Dashboard bearbeiten.

Der allgemeine Prozess zum Konfigurieren eines Dashboards ist wie folgt:

1. Erstellen Sie ein neues Dashboard.
2. Erstellen Sie Datensätze für das Dashboard.
3. Widgets erstellen und dem Dashboard hinzufügen
4. (Optional) Geben Sie Ihr neues Dashboard für andere frei.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Sie verfügen über mindestens eine der folgenden Berechtigungen:
  - Analysen anzeigen
  - Desktop Analytics anzeigen
  - Sprechanalyse anzeigen
  - Anzeigen der Sprache-zu-Text-Analyse
  - Systemanalyse anzeigen
  - Systemmetriken anzeigen
  - Textanalyse anzeigen
- Die Desktopfreigabe ist aktiviert (optional)

- Die Analysedatenerfassung wird in der Anwendungsverwaltung auf den Seiten Task-Manager, Phrasen-Manager, Desktop-Manager, Feldmanager und Analysekonfiguration konfiguriert.

Position der Seite

Analyse- > Analyse-Dashboard

Prozeduren

Wählen Sie ein vorhandenes Dashboard zur Anzeige aus

- Klicken Sie in der Symbolleiste "Analyse" auf die **Schaltfläche "Dashboards", und wählen Sie ein vorhandenes** Dashboard aus der daraufhin angezeigten Liste aus.

Erstellen und Arbeiten mit Dashboards

- Erstellen und Verwalten eines Analytics-Dashboards
- Erstellen und Verwalten eines Datensatzes
- Analytics-Widget erstellen und verwalten
- Filtern von Daten im Analytics-Dashboard
- Konfigurieren von Vorhersagen

Ähnliche Themen

Analytics-Dashboard anpassen

Erstellen und Verwalten eines Datensatzes

Datensätze bestimmen, was in den Widgets auf der Seite "Analyse-Dashboard" angezeigt wird. Sie müssen konfiguriert werden, bevor Sie ein Widget erstellen.

Datensätze sind für ein bestimmtes Dashboard eindeutig. Wenn Sie einen Datensatz für ein Dashboard erstellen, wird dieser Datensatz in keinem anderen Dashboard angezeigt.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Einige Datensätze sind mit der Desktop Analytics-Lizenz nicht verfügbar. Die Datensätze, die nicht in dieser Lizenz enthalten sind, finden Sie weiter unten unter Datenquellen .
- Sie verfügen über die Berechtigung "Systemanalyse anzeigen".

Position der Seite

Analyse- > Analyse-Dashboard

Prozeduren

Erstellen eines neuen Datensatzes

1. Klicken Sie in der Symbolleiste "Analyse" auf "Datensatz-Manager **" und dann** auf **"Neuen Datensatz** erstellen".

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie auf Entsperren **klicken** , um die Schaltfläche Datensatz-Manager zu aktivieren.

2. Wählen Sie in der Liste "Datenquelle" eine Datenquelle aus. Die verfügbaren Datenquellen werden im Folgenden beschrieben.
3. Konfigurieren Sie im Dialogfeld Datensatz-Manager – Neu erstellen die Filter für die ausgewählte Datenquelle. Diese Filter bestimmen, welche Daten auf Ihrem Dashboard angezeigt werden. Für jede Datenquelle gibt es ein anderes Dialogfeld mit unterschiedlichen Datenfiltern. Die verfügbaren Datenfilter werden im Folgenden beschrieben.
4. Wenn Sie mit der Konfiguration der Filter fertig sind, klicken Sie auf **"Senden** ", um eine Vorschau der Daten anzuzeigen, die in den neuen Datensatz aufgenommen werden. Die angezeigten Spaltenüberschriften können gekürzt werden. Klicken Sie auf **Alle Daten anzeigen, um alle Spalten** anzuzeigen.

   Wenn die angezeigten Spalten nicht Ihren Wünschen entsprechen, klicken Sie auf **Zurück** , um zum vorherigen Dialogfeld zurückzukehren und die Filter neu zu konfigurieren.
5. Wenn Sie mit dem Datensatz zufrieden sind, klicken Sie auf Speichern .
6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf " **Speichern**".

Bearbeiten eines Datensatzes

1. Klicken Sie in der Symbolleiste "Analyse" auf **"Datensatz-Manager**".

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie auf Entsperren **klicken** , um die Schaltfläche Datensatz-Manager zu aktivieren.

2. Klicken Sie neben dem Datensatz, den Sie bearbeiten möchten, auf **Bearbeiten** .
3. Wenn Sie mit der Bearbeitung des Datensatzes fertig sind, klicken Sie auf **Senden** , um eine Vorschau der im Datensatz enthaltenen Daten anzuzeigen. Die angezeigten Spaltenüberschriften sind möglicherweise abgeschnitten. Klicken Sie auf **Alle Daten anzeigen, um alle Spalten** anzuzeigen.

   Wenn die angezeigten Spalten nicht Ihren Wünschen entsprechen, klicken Sie auf **Zurück** , um zum vorherigen Dialogfeld zurückzukehren und die Filter neu zu konfigurieren.
4. Wenn Sie mit dem Datensatz zufrieden sind, klicken Sie auf Speichern .
5. Klicken Sie in der Analytics-Symbolleiste auf Speichern .

Löschen eines Datensatzes

1. Klicken Sie in der Symbolleiste Analytics auf **Datensatz-Manager**.

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie auf Entsperren **klicken** , um das Symbol Datensatz-Manager zu aktivieren.

2. Klicken Sie neben dem Datensatz, den Sie löschen möchten, auf **"Löschen** " und bestätigen Sie den Löschvorgang. Wenn Sie einen Datensatz löschen, werden die Änderungen im Dashboard sofort gespeichert.
3. Klicken Sie auf **"Abbrechen** ", um das Dialogfeld "Datensatz-Manager" zu schließen.

Datenquellen

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Datenquellen beschrieben. Sie können Elemente mit einem Sternchen (*) mithilfe von Datenfiltern filtern.

Die beiden primären Arten von Datensätzen sind Anzahldatensätze und Trenddatensätze.

- Zähldatensätze geben an, wie oft die definierte Aktion ausgeführt wird.
- Trenddatensätze berichten, wie sich die angegebene Aktion im Laufe der Zeit ändert.

Datensatz	Beschreibung
Anwendungszahl Anwendungsstatistik	Metriken für den Zugriff auf Anwendungen auf dem Desktop eines Benutzers. Die Anwendungsstatistik zeigt die Zugriffsstatistiken für bestimmte Anwendungen an.

Datensatz	Beschreibung
Anzahl der Anwendungen Anwendungsnutzungstrend	Metriken darüber, wie viele Benutzer die Anwendung verwendet haben. Dazu gehören Informationen über die Anzahl der Benutzer, die die Webex WFO-Benutzeroberfläche verwendet haben, sowie die Anzahl der Desktop-Clients, die eine Verbindung hergestellt haben.
Audit-Zahl Audit-Trend	Metriken für Audits in Ihren Aufzeichnungen. **HINWEIS:** Ihr Unternehmen benötigt die Analytics Essentials- oder Analytics Enterprise-Lizenz, um diesen Datensatz verwenden zu können. Diese Daten Set ist mit der Desktop Analytics-Lizenz nicht verfügbar.
Anrufgesamtzahl Anrufzusammenfassungstrend	Metriken für die gesamte, verpasste und beantwortete Anrufe.
Ereigniszahl Ereignisstatistik	Die Ereigniszahl zeigt die Aggregation der Dauer eines Ereignisses nach Agent, Team oder Gruppe. Die Ereignisstatistik zeigt die Verteilung der durchschnittlichen Ereignisdauer.
Anzahl ausstehender Uploads Trend zu ausstehenden Uploads	Metriken für Dateien, die noch hochgeladen werden müssen. Hierbei handelt es sich um eine Kennzahl für die Anrufe, die bereits stattgefunden haben, die entsprechenden Mediendateien aber noch nicht hochgeladen wurden.
Phrasenzahl* Phrasentrend*	Metriken für Treffer der Phrasenverwendung in Kontakten. Dies schließt nur phonetische Treffer ein. **HINWEIS:** Ihr Unternehmen benötigt die Analytics Essentials- oder Analytics Enterprise-Lizenz, um diesen Datensatz verwenden zu können. Diese Daten Set ist mit der Desktop Analytics-Lizenz nicht verfügbar.
Recycling-Anzahl	Metriken für Dateien, die sich im Papierkorb befinden. Die Daten werden alle fünf Minuten erfasst.
Recycling-Trend Anzahl	Speicherdetails Trend

Metriken für Dateien, die auf dem Datenträger gespeichert sind. Dazu gehören Anruf-Audiodateien und Screenshot-Videodateien sowie logische Gruppen wie Aufzeichnungen (Anruf-Audio und Screenshot-Video) sowie Gesamt-

Datensatz	Beschreibung
	Größe (alle Dateien auf der Festplatte).
Support-Anzahl	Upload- und Festplattenspeichermetriken für Paketerfassung (PCAP) und Protokolldateien.
Support-Trend	
Anzahl der Textkontakte* Textkontakttrend*	Die Gesamtzahl der E-Mail- und Textkontakte. **HINWEIS:** Ihr Unternehmen benötigt die Analytics Essentials- oder Analytics Enterprise-Lizenz, um diesen Datensatz verwenden zu können. Diese Daten Set ist mit der Desktop Analytics-Lizenz nicht verfügbar.
Anzahl der Texttreffer* Trend der Texttreffer*	Die Gesamtzahl der einzelnen Texttreffer in E-Mails und Textkontakten. **HINWEIS:** Ihr Unternehmen benötigt die Analytics Essentials- oder Analytics Enterprise-Lizenz, um diesen Datensatz verwenden zu können. Diese Daten Set ist mit den Desktop Analytics-Lizenzen nicht verfügbar.
Anzahl transkribierter Anrufe* Trend bei transkribierten Anrufen*	Metriken für Ihre transkribierten Kontakte. **HINWEIS:** Ihr Unternehmen benötigt die Analytics Essentials- oder Analytics Enterprise-Lizenz, um diesen Datensatz verwenden zu können. Diese Daten Set ist mit der Desktop Analytics-Lizenz nicht verfügbar. **ANMERKUNG** Die Anzahl der Anrufe, die Sie in einem Analytics-Dashboard sehen, das diesen Datensatz verwendet, kann aus verschiedenen Gründen von der Anzahl der Anrufe abweichen, die Sie mit dem Kriterium "Hat Transkription" im Filter "Kontaktinhalt" auf der Seite "Interaktionen" sehen: ▪ Analysedaten und QM Daten werden zu unterschiedlichen Zeiten aktualisiert. ▪ Analytics kennzeichnet einen Anruf als transkribiert, nachdem er indiziert wurde, aber QM kennzeichnet einen Anruf mit dem Status "Hat Transkription", wenn eine Transkriptionsdatei für den Anruf hochgeladen wird. Die Indexierung erfolgt nach dem Hochladen der Transkriptionsdatei. Daher wird in Berichten über transkribierte Anrufe in QM möglicherweise eine höhere

Zahl angezeigt als in Analytics, wenn die Indexierung noch nicht erfolgt ist.

Datensatz	Beschreibung
	▪ Analytics- und QM können unterschiedliche Aufbewahrungsrichtlinien haben.
Anzahl der Upload-Informationen Trend zu Upload-Daten	Upload-Metriken für Mediendateien, aufgeschlüsselt nach Dateityp. Dazu gehören Anrufaudiodateien, Screenshots, Videodateien, Dateien zur Nutzung von Desktop-Anwendungen und Websites sowie E-Mail-Textdateien.
Anzahl der Uploads Zusammenfassung Trend bei Upload-Zusammenfassung	Laden Sie Metriken für Mediendateien hoch, die in logischen Gruppierungen aggregiert sind. Dazu gehören die hochgeladenen Aufzeichnungen (Anruf-Audio und Screenshot-Video) und die Gesamtzahl der Uploads (alle Dateitypen aus den Upload-Details).

Datenfilter

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Filter beschrieben, die für die verfügbaren Datenquellen konfiguriert werden können. Nicht alle Filter gelten für alle Arten von Datenquellen.

Name	Beschreibung
Agenten	Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus, nach denen die Daten gefiltert werden sollen. Wenn Sie keinen oder mehrere Agenten auswählen, werden standardmäßig alle Agenten ausgewählt.
Aggregieren nach	Wählen Sie die Einheit aus, um die Sie die Ereigniszahl aggregieren möchten, oder Statistik.
Anwendungsstatus	Wählen Sie die Anwendungszustände aus, die im Widget angezeigt werden sollen.
Alle Gruppen annehmen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Gruppenliste im Drilldown zu umgehen Details zu Widgets, die mit diesem Datensatz verknüpft sind.
Alle Teams annehmen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Teamliste im Drilldown zu umgehen Details zu Widgets, die mit diesem Datensatz verknüpft sind.
Kategorien sollen.	Wählen Sie eine oder mehrere Kategorien aus, nach denen die Daten gefiltert werden
Vertrauen	Geben Sie den Mindestvertrauenswert für einen Treffer ein. Gültige Werte sind 1–

100.

BEISPIEL Wenn Sie den Wert 60 angeben, wird die Sprechanalyse

Name	Beschreibu
	Gibt Treffer zurück, bei denen der Vertrauenswert 60 oder höher ist.
Datumsbereich	Wählen Sie den Datumsbereich aus, für den die Widgets angezeigt werden sollen Historische Informationen. **HINWEIS** Wenn der Datumsbereich den Aufbewahrungszeitraum für Analysedaten überschreitet, werden Werte außerhalb des Aufbewahrungszeitraums als 0 in einem Widget. **ANMERKUNG** Die Anzahl der Anrufe, die Sie bei Verwendung dieses Filters sehen, kann aus verschiedenen Gründen von der Anzahl der Anrufe abweichen, die Sie sehen, wenn Sie den Datumsbereichsfilter auf der Seite "Interaktionen" verwenden: ▪ Analysedaten und QM Daten werden zu unterschiedlichen Zeiten aktualisiert. ▪ Analytics- und QM können unterschiedliche Aufbewahrungsrichtlinien haben.
Filterung des Anwendungsstatus aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einem Benutzer zu erlauben, den ausgewählten Anwendungsstatus in der Analyse-Symbolleiste zu ändern. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wirken sich Änderungen an den ausgewählten Anwendungsstatus aus der Analytics-Symbolleiste nicht auf das Widget aus.
Vertrauensfilterun g aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einem Benutzer zu erlauben, den ausgewählten Vertrauenswert aus der Analytics-Symbolleiste zu ändern. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wirken sich Änderungen am Vertrauenswert der Analyse-Symbolleiste nicht auf das Widget aus.
Datumsfilterung aktivieren Datumsbereichs von	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Benutzern die Änderung des der Analytics-Symbolleiste. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wirken sich Änderungen am globalen
	Datumsbereich in der Analytics-Symbolleiste nicht auf das Widget aus.

Name	Beschreibu
Interaktionsstatusfilterung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einem Benutzer zu erlauben, die ausgewählten Interaktionsstatus in der Analytics-Symbolleiste zu ändern. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden die ausgewählten Interaktionszustände aus der

Name	Beschreibu
	Die Analyse-Symbolleiste hat keinen Einfluss auf das Widget.
Textsuche aktivieren auf der Registerkarte	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zuzulassen, dass ein Benutzer nach Phrasen Analytics-Symbolleiste. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, hat die Suche nach Phrasen in der Analytics-Symbolleiste keine
	Auswirkungen auf das Widget.
Ereignistyp	Wählen Sie den Ereignistyp für den Datensatz aus.
Dateigruppieren nach	Wählen Sie aus, wie die Gruppe abgelegt werden soll.
Mehrfachtreffer herausfiltern	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Phrase mit dem höheren und filtern Sie ähnliche Phrasen mit einem niedrigeren Konfidenzniveau heraus. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden alle Phrasentreffer angezeigt. Analytics kann mehrere Phrasentreffer für ähnliche Phrasen mit unterschiedlichen Konfidenzniveaus generieren, die in einer Aufzeichnung fast zur gleichen Zeit auftreten. **BEISPIEL** Wenn Sie Phrasen für "Krankenwagen" und "Rettungsdienst" hinzufügen, können mehrere Treffer angezeigt werden, wenn Analytics die Phrase "Rettungsdienst".
Von-Datum	Das Startdatum für den Datumsbereich.
Gruppieren nach	Wählen Sie aus, wie Sie Daten gruppieren möchten. Die in diesem Feld verfügbaren Optionen werden durch den Typ des Datensatzes bestimmt, den Sie erstellen.
Gruppen	Wählen Sie eine oder mehrere Gruppen aus, nach denen die Daten gefiltert werden sollen. Wenn Sie keine oder mehrere Gruppen auswählen, werden standardmäßig alle Gruppen ausgewählt. Wenn Sie eine oder mehrere Gruppen auswählen, werden standardmäßig
	alle Teams für diese Gruppen ausgewählt. Gruppen werden durch die Ihnen zugewiesenen Berechtigungen begrenzt.
Histogrammklassen Gültig	Geben Sie die Anzahl der Intervalle ein, die im Histogramm angezeigt werden sollen.

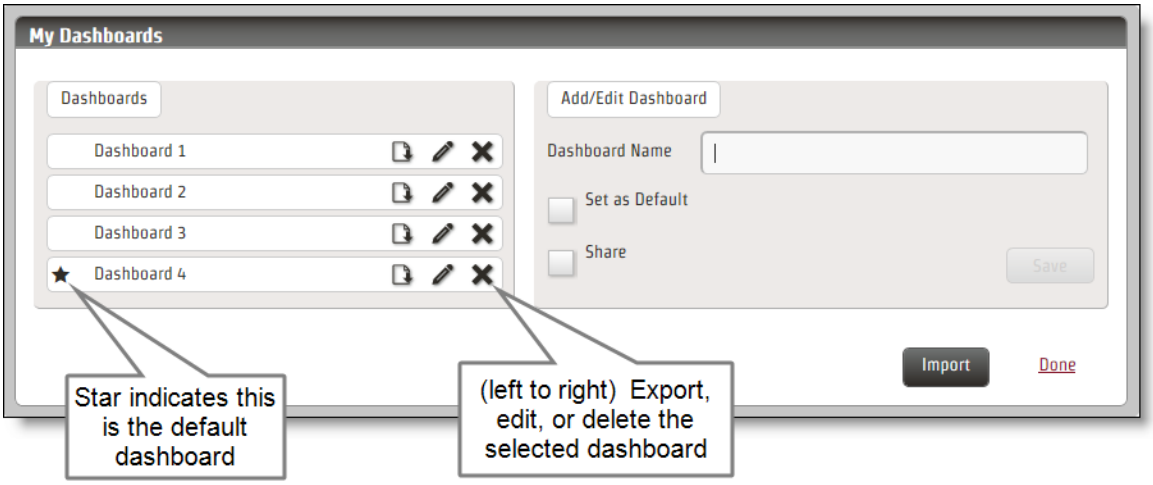
Name	Beschreibu
	Werte sind ganze Zahlen zwischen 3 und 100. Der Standardwert ist 10.

Name	Beschreibu
Interaktionsstatus	Wählen Sie die Interaktionszustände aus, die im Widget angezeigt werden sollen.
Auf vordefinierte Phrasen beschränken und einzuschließen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Kontakte im Datensatz zu filtern Nur solche, die über vordefinierte Phrasentreffer verfügen. Die Phrasen werden im Phrasenmanager definiert.
Name	Der Name des Datensatzes.
Phrasen sollen.	Wählen Sie eine oder mehrere Phrasen aus, nach denen die Daten gefiltert werden
Ranggröße werden. Gültig	Geben Sie an, für wie viele Anwendungen mit dem höchsten Rang Ergebnisse angezeigt Werte liegen zwischen 10 und 100. Der Standardwert ist 10.
Ergebnis	Wählen Sie aus, ob Sie Ergebnisse zurückgeben möchten, die die angegebenen Phrasen für diesen Datensatz enthalten oder nicht. ▪ Wenn Sie Kontakte mit den ausgewählten Phrasen **zurückgeben auswählen**, meldet Webex WFO die Gesamtzahl der Phrasenübereinstimmungen zwischen allen Kontakten. ▪ Wenn Sie Kontakte ohne die ausgewählten Phrasen **zurückgeben auswählen**, meldet Webex WFO die Anzahl der Kontakte, die die angegebenen Phrasen nicht enthalten.
Nur Websites anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Statistiken nur für Websites anzuzeigen zugegriffen. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden Statistiken sowohl für Anwendungen als auch für Websites angezeigt.
Markierungen	Wählen Sie ein oder mehrere Tags aus, nach denen die Daten gefiltert werden sollen.
Teams	Wählen Sie ein oder mehrere Teams aus, nach denen die Daten gefiltert werden sollen. Wenn Sie kein oder mehrere Teams auswählen, werden standardmäßig alle Teams ausgewählt.
Texttypen sollen.	Wählen Sie einen oder mehrere Texttypen aus, nach denen die Daten gefiltert werden
Bis heute	Das Enddatum des Datumsbereichs.

Name	Beschreibu
Typ	Wählen Sie den Trendtyp aus.
Arten sollen.	Wählen Sie einen oder mehrere Typen aus, nach denen die Daten gefiltert werden

Erstellen und Verwalten eines Analytics-Dashboards

Das Auswählen, Erstellen und Verwalten von Dashboards erfolgt über das **Symbol "Dashboards** " auf der Analytics-Symbolleiste. Klicken Sie auf das Symbol, um ein vorhandenes Dashboard auszuwählen und in der angezeigten Liste anzuzeigen. Klicken Sie oben in der Liste der Dashboards auf die **Schaltfläche "Verwalten** ", um das **Dialogfeld "Meine Dashboards** " zu öffnen. Von dort aus erstellen und verwalten Sie Dashboards. Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.



HINWEIS Freigegebene Dashboards sind in "Meine Dashboards" mit einem Schlosssymbol gekennzeichnet. Das bedeutet, dass Sie diese Dashboards zwar anzeigen, aber nicht bearbeiten können. Dies ist ausschließlich dem Eigentümer des freigegebenen Dashboards möglich.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Sie verfügen über die Berechtigung "Systemanalyse anzeigen".

Position der Seite

Analyse- > Analyse-Dashboard

Prozeduren

Erstellen eines Dashboards

1. Öffnen Sie **Meine Dashboards**.
2. Geben Sie im Feld "Dashboard-Name **" einen Namen für das** neue Dashboard ein. Optional können Sie dieses Dashboard als Ihr Standard-Dashboard festlegen oder für andere Benutzer freigeben.
3. (Optional) Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Als Standard festlegen, wenn Sie dieses Dashboard** als Standard-Analytics-Dashboard verwenden möchten.
4. (Optional) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Freigeben , wenn Sie dieses Dashboard für andere Benutzer freigeben möchten. Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Ihr Administrator die Dashboard-Freigabe auf der Seite Analytics-Konfiguration aktiviert hat.
5. Klicken Sie auf Speichern **und dann** auf **Fertig**.

Bearbeiten eines Dashboards

1. Öffnen Sie **Meine Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten** (das Bleistiftsymbol).
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor. Sie können den Namen des Dashboards ändern, es als Standard-Dashboard festlegen oder entfernen und es für andere Benutzer freigeben oder freigeben.
4. Klicken Sie auf Speichern **und dann** auf **Fertig**.

Löschen eines Dashboards

1. Öffnen Sie **Meine Dashboards**.
2. Klicken Sie neben dem zu löschenden Dashboard auf **"Löschen** " (das X-Symbol).

   HINWEIS Wenn Sie ein Dashboard löschen, löschen Sie auch alle Datensätze und Widgets, die mit dem Dashboard verknüpft sind.

3. Klicken Sie auf Speichern **und dann** auf **Fertig**.

Exportieren eines Dashboards

1. Öffnen Sie **Meine Dashboards**.
2. Klicken Sie neben dem Dashboard, das Sie exportieren möchten, auf **"Exportieren** ".
3. Klicken Sie auf "Speichern **", um das Dashboard als Datei mit dem Namen "Dashboard.json" an Ihrem Standard-Downloadspeicherort zu speichern, oder** auf **"Speichern unter** ", um die Datei umzubenennen und an einem anderen Speicherort zu speichern.

Importieren eines Dashboards

1. Öffnen Sie **Meine Dashboards**.
2. Klicken Sie auf Importieren .
3. Navigieren Sie zum Speicherort des gewünschten Dashboards, und wählen Sie die Datei aus. Die Datei hat eine JSON-Erweiterung.
4. Klicken Sie auf **"Absenden", um das Dashboard** zu importieren.

   HINWEIS Wenn Sie ein Dashboard mit demselben Namen wie eines Ihrer vorhandenen Dashboards importieren, wird ein Sternchen an den Namen des importierten Dashboards angehängt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Analytics-Widget erstellen und verwalten

Es gibt vier Arten von Analytics-Widgets: Diagramm-, Datenraster-, Text- und Phrasen-Cloud. Jeder Widget-Typ zeigt die in einem Datensatz definierten Daten an. Sie können Ihre Analytics-Dashboards anpassen, indem Sie Widgets nach Ihren Wünschen erstellen und anordnen.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Sie verfügen über die Berechtigung "Systemanalyse anzeigen".
- Sie haben einen Datensatz angelegt (siehe Erstellen und Verwalten eines Datensatzes).

Position der Seite

Analyse- > Analyse-Dashboard

Prozeduren

Hinzufügen eines Widgets zu Ihrem Dashboard

1. Zeigen Sie das Dashboard an, zu dem Sie ein Widget hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf **Entsperren** , um die Schaltfläche "Widget hinzufügen" zu aktivieren, und klicken Sie anschließend auf " **Widget hinzufügen"**.
3. Wählen Sie aus, welcher Widget-Typ hinzugefügt werden soll.
4. Konfigurieren Sie die Einstellungen für den ausgewählten Widget-Typ (siehe Diagrammeinstellungen, Datenrastereinstellungen, Texteinstellungen und Phrasen-Cloud-Einstellungen).
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können die Widgets auf Ihrem Dashboard verschieben und deren Größe ändern. Wenn Sie sie verschieben (klicken und warten, während sich der Mauszeiger in der Widget-Symbolleiste befindet), werden rote Linien angezeigt, die Ihnen helfen, das zu verschiebende Widget an anderen Widgets in der Nähe auszurichten. Ändern Sie die Größe von Widgets, indem Sie auf die untere rechte Ecke des Widgets klicken und diese ziehen.

Jedes Widget verfügt über eine Symbolleiste:

1 – Einstellungen. Widget-Einstellungen bearbeiten

2 – CSV exportieren. Exportieren Sie die Daten aus dem Widget in eine Datei im CSV Format.

3 – Drucken. Drucken Sie ein Bild des Widgets

4 – Löschen. Widget löschen

5 – Vollbild. Schaltet das Widget zwischen seiner normalen Größe und der Vollbildgröße um

Diagrammeinstellungen

Wenn Sie den Diagrammtyp für ein Widget auswählen, müssen Sie die folgenden Felder im Dialogfeld "Diagrammeinstellungen" konfigurieren.

Behältereinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Titel	Der Name des Widgets.
Titel verbergen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Widget-Titelleiste auszublenden. Die Werkzeuge aus der Titelleiste werden in den Hauptteil des Widgets verschoben.
Hintergrund verbergen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Widget-Rahmen zu entfernen.

Diagrammoptionen

Einstellung	Beschreibung
Titel	Der Name des Diagramms.
Typ	Der Diagrammtyp, der in diesem Widget angezeigt werden soll. ▪ Linien- und Flächendiagramme werden in der Regel verwendet, um zu veranschaulichen, wie sich ein Element im Laufe der Zeit verändert hat. In Liniendiagrammen werden Informationen als eine Reihe von Punkten dargestellt, die durch gerade Liniensegmente verbunden sind. In Flächendiagrammen werden Daten grafisch dargestellt und basieren auf einem Liniendiagramm. Der Bereich zwischen der Achse und einer Linie wird farblich hervorgehoben. Es wird häufig verwendet, um zwei oder mehr Werte innerhalb eines Diagramms zu vergleichen. ▪ Balkendiagramme sind Diagramme mit rechteckigen Balken, deren Längen proportional zu den Daten sind, die sie darstellen. Balkendiagramme können vertikal oder horizontal gezeichnet werden. Gestapelte Balkendiagramme sind nützlich, wenn Sie mehrere Treffer in einer oder mehreren Kategorien erhalten. Gestapelte Balkendiagramme können zur Darstellung von Trends verwendet werden. ▪ Kreisdiagramme sind kreisförmige Diagramme, die in Sektoren unterteilt sind und numerische Proportionen darstellen. In einem Kreisdiagramm können Sie zwei Schnittpunkte von Daten auswählen: die Datenreihe (die Daten, die Sie darstellen möchten) und den Wert. Ein Segment in einem Kreisdiagramm stellt die Datenreihe dar, und die Größe eines Segments stellt den Wert dar.
Legende	Die Position der Legende im Diagramm.

Bezeichnungsschritt	Die Häufigkeit der auf der x-Achse gezeichneten Beschriftungen. **BEISPIEL** **1** zeigt für jeden Datenpunkt eine Beschriftung auf der x-Achse an. **2**

Einstellung	Beschreibung
	Zeigt auf der X-Achse für jeden zweiten Datenpunkt eine Beschriftung an.
Bezeichnungen aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Beschriftungen im Diagramm anzuzeigen.
Datenpunktbezeichnungen anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Datenpunktbeschriftungen im Diagramm anzuzeigen.

Datensatzauswahl & Referenzraster

Einstellung	Beschreibung
Datensatz auswählen	Wählen Sie einen der erstellten Datensätze aus der Dropdown-Liste aus. Die mit dem Datensatz verknüpften Spaltenüberschriften werden angezeigt.
Alle Daten anzeigen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine erweiterte Version der Spalte anzuzeigen. Header.

Diagrammoptionen

Einstellung	Beschreibung
X-Achse	Wählen Sie die Informationen aus, die auf der x-Achse des Diagramms angezeigt werden sollen. Die Optionen basieren auf dem ausgewählten Datensatz.
Y-A xis	Wählen Sie die Informationen aus, die auf der y-Achse des Diagramms angezeigt werden sollen. Die Optionen basieren auf dem ausgewählten Datensatz.
Datenreihe	Die Daten, die Sie auf der x-Achse messen möchten. **HINWEIS** Trenddaten müssen nach Datum sortiert werden. Wenn Sie ein Trenddiagramm erstellen möchten, wählen Sie "Von-Datum" oder "Bis-Datum" aus der Registerkarte Dropdown-Liste "Serie". Das Trenddiagramm wird nicht logisch sortiert, wenn Sie "Agenten-ID", "Agentenname", "Phrase" oder "Kategorie" auswählen.

Datenrastereinstellungen

Wenn Sie den Datenrastertyp für ein Widget auswählen, müssen Sie die folgenden Felder im Dialogfeld "Datenrastereinstellungen" konfigurieren.

Behältereinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Titel	Der Name des Widgets.
Titel verbergen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Widget-Titelleiste auszublenden. Die Werkzeuge aus der Titelleiste werden in den Hauptteil des Widgets verschoben.
Hintergrund verbergen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Widget-Rahmen zu entfernen.

Datensatzauswahl & Referenzraster

Einstellung	Beschreibung
Datensatz auswählen	Wählen Sie einen der erstellten Datensätze aus der Dropdown-Liste aus. Die mit dem Datensatz verknüpften Spaltenüberschriften werden angezeigt.
Alle Daten anzeigen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine erweiterte Version der Spalte anzuzeigen. Header.

Diagrammoptionen

In diesem Abschnitt werden die Felder angezeigt, die im Datenraster-Widget angezeigt werden. Die verfügbaren Felder hängen vom ausgewählten Datensatz ab. Alle verfügbaren Felder werden standardmäßig im Datenraster angezeigt. Um ein Feld aus dem Datenraster zu entfernen, klicken Sie auf den Feldnamen. Das Feld wird deaktiviert. Klicken Sie erneut auf den Feldnamen, um das Feld zu aktivieren, oder wählen Sie Alle, um alle Felder zu aktivieren.

Texteinstellungen

Wenn Sie den Texttyp für ein Widget auswählen, müssen Sie die folgenden Felder im Dialogfeld "Texteinstellungen" konfigurieren.

Behältereinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Titel	Der Name des Widgets.
Titel verbergen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Widget-Titelleiste auszublenden. Die Werkzeuge aus der Titelleiste werden in den Hauptteil des Widgets verschoben.
Hintergrund verbergen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Widget-Rahmen zu entfernen.

Texteditor

Verwenden Sie den Texteditor, um den Text zu erstellen und zu bearbeiten, der in Ihrem Text-Widget angezeigt wird. Der von Ihnen eingegebene Text kann fett, kursiv oder unterstrichen dargestellt werden. Sie können die Größe des Texts nicht festlegen.

Phrasen-Cloud-Einstellungen

Eine Phrasenwolke ist eine visuelle Darstellung von Phrasen. Dieses Format ist nützlich, um schnell die auffälligsten Ausdrücke anhand von Schriftgröße und -farbe zu identifizieren.

Behältereinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Titel	Der Name des Widgets.
Titel verbergen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Widget-Titelleiste auszublenden. Die Werkzeuge aus der Titelleiste werden in den Hauptteil des Widgets verschoben.
Hintergrund verbergen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Widget-Rahmen zu entfernen.

Datensatzauswahl & Referenzraster

Einstellung	Beschreibung
Datensatz auswählen	Wählen Sie einen der erstellten Datensätze aus der Dropdown-Liste aus. Die mit dem Datensatz verknüpften Spaltenüberschriften werden angezeigt.

HINWEIS Eine Phrasen-Cloud unterstützt alle Datensätze, die über eine Phrasenoption verfügen (z. B. Nach Phrase gruppieren). Wenn die Phrasenanzahl-Datengruppe Nach Kategorie gruppieren verwendet, ist es nicht möglich, eine Phrasenwolke mit

Einstellung	Beschreibung
	dieses Datensatzes.
Alle Daten anzeigen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine erweiterte Version der Spalte anzuzeigen. Header.

Widget-Details werden angezeigt

Im Detailbereich des Widgets wird ein Datenraster angezeigt, der die Daten enthält, die die Quelle der grafischen Darstellung sind. Sie öffnen den Detailbereich, indem Sie auf ein Element oder einen Datenpunkt im Widget klicken, oder indem Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche "Vollbild" und dann oben im Widget-Bereich auf die Schaltfläche "Details" klicken.

HINWEIS Ein Datenraster-Widget zeigt die gleichen Informationen an, die der Bereich "Details" enthält. Sie können diese Informationen genauso detailliert anzeigen wie im Detailbereich.

Im anfänglichen Datenraster werden allgemeine Details angezeigt. Um genauere Details anzuzeigen, doppelklicken Sie auf eine Zeile, um die Informationen detailliert anzuzeigen. Breadcrumbs werden oben links im Detailbereich hinzugefügt, damit Sie wieder an Ihren Ausgangspunkt zurückkehren können. Über das Symbol "Start" gelangen Sie zur ursprünglichen Datenrasteransicht.

Mit dem Einstellungssymbol neben dem Brotkrumenpfad wird ein Konfigurationsfenster geöffnet, in dem Sie die Daten auswählen können, die im Detailbereich angezeigt werden sollen.

Benachrichtigung von Benutzern über eine nicht genehmigte Anwendungsnutzung

Sie können eine E-Mail senden, in der Sie eine oder mehrere Personen über die Verwendung einer nicht genehmigten Anwendung oder Website informieren. Wenn Sie den Drilldown im Detailbereich so weit ausführen, dass das Agentendetailraster mit der Spalte "Anwendungsbezeichnung" angezeigt wird, erscheint ein E-Mail-Symbol neben einem Link, der die betreffende Anwendung oder Website benennt.

Klicken Sie auf das Symbol E-Mail, um ein E-Mail-Formular anzuzeigen. Der Text der E-Mail enthält die folgenden Informationen:

- Eine Erklärung, aus der hervorgeht, dass eine nicht genehmigte Anwendung oder ein nicht genehmigtes Dokument verwendet wurde
- Der Name des Agenten
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs auf die Anwendung
- Die Namen der Anwendung und des Dokuments
- Eine URL zu dem Problem mit der Anwendungsnutzung in Agent Explorer
- (Optional) Ihre Kommentare

HINWEIS: Klicken Sie auf den Link in der Spalte "Anwendungsbezeichnung", um zu Agent Explorer für das Datum und die Uhrzeit des Zugriffs auf die Anwendung zu navigieren.

Geben Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen ein, fügen Sie Ihre Kommentare an das Ende der Nachricht an, und klicken Sie auf OK, um die Benachrichtigung zu senden.

Filtern von Daten im Analytics-Dashboard

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Sie verfügen über die Berechtigung "Systemanalyse anzeigen"

Position der Seite

Analyse- > Analyse-Dashboard

Filtern Sie die Daten in allen Widgets, die auf Ihrem Dashboard angezeigt werden, mit dem Datenfilter-Tool. Sie können einen oder mehrere Filter auswählen, die angewendet werden sollen. Wenn Sie mehrere Filter erstellen, müssen die Ergebnisse allen Filterkriterien entsprechen.

> **HINWEIS:** Nicht alle Datentypen können gefiltert werden. Eine Liste von Daten, die gefiltert werden können, finden Sie unter Erstellen und Verwalten eines Datensatzes .

Alle von Ihnen festgelegten Datenfilter werden auf alle Dashboards angewendet, die Sie während einer Sitzung anzeigen. Wenn Sie sich jedoch abmelden und erneut anmelden, müssen Sie Ihre Filter erneut konfigurieren. Sie bleiben nicht sitzungsübergreifend erhalten.

Vorgehensweise

Hinzufügen eines Datenfilters

1. Klicken Sie auf **Datenfilter**.
2. Klicken Sie auf **Filter** hinzufügen.
3. Wählen Sie im Dialogfeld Filter hinzufügen den Filter aus. Es gibt vier Filtertypen:
   - Analyse – Nach Anrufstatistiken und Ereignissen filtern
   - Kontakt: Filterung nach den aufgezeichneten Kontaktinformationen

- Datum – Nach Zeitzone filtern
- Organisation – Nach Agent, Gruppe oder Team filtern

4. Wählen Sie den Operator aus (z. B. größer als, kleiner als, enthält usw.), und geben Sie einen Wert ein. Der Wert kann Platzhalter (* oder ?) enthalten. Das Sternchen-Platzhalterzeichen bedeutet eine beliebige Anzahl von Zeichen, und das Fragezeichen steht für ein Zeichen.

   BEISPIEL Ein Filter zum Suchen von Anrufen mit mehr als drei Gespräch zu Ende-Ereignissen ist "Gespräch zu Ende-Ereignisse größer als 3".

5. Klicken Sie auf **OK**.

Analytics-Dashboard anpassen

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Sie verfügen über die Berechtigung "Systemanalyse anzeigen".

Position der Seite

Analyse- > Analyse-Dashboard

Auf der Seite "Analyse-Dashboard" stehen zwei Symbolleisten zur Verfügung.

Analytics-Symbolleiste

Mit der Analytics-Symbolleiste können Sie den Inhalt Ihres Dashboards verwalten.

1 – Suchfeld

Das Suchfeld filtert den Text in Widgets, die die Datensätze "Kontaktanzahl", "Inhaltstrend", "Textkontaktanzahl" und "Textkontakttrend" verwenden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen "Textsuche aktivieren" in einem Kontaktanzahl-Datensatz aktiviert ist.

2 – Feld "globaler Datumsbereich"

Im Feld "globaler Datumsbereich" werden Verlaufsinformationen in Widgets nach Datumsbereich gefiltert. Ihre Auswahl wirkt sich auf alle Widgets im Dashboard aus, für deren Datensätze das Kontrollkästchen "Datumsfilterung aktivieren" aktiviert ist. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Dashboard gesperrt ist.

3 – Vertrauensfeld

Das Feld "Vertrauen" wird verwendet, um den minimalen Vertrauenswert für einen Treffer festzulegen. Gültig sind Werte zwischen 1 und 100.

BEISPIEL Wenn Sie den Wert 20 angeben, gibt Analytics Treffer zurück, bei denen der Vertrauenswert 20 oder höher ist.

Dieser Wert wirkt sich auf alle Widgets im Dashboard aus, deren Datensatz so konfiguriert ist, dass das Kontrollkästchen "Überschreibung des Vertrauens zulassen" aktiviert ist. Dieser Wert bleibt nicht sitzungsübergreifend erhalten.

4 – Datenfilter

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Datenfilter", um das Dialogfeld "Datenfilter" anzuzeigen. Verwenden Sie dieses Dialogfeld, um Filter hinzuzufügen, die bestimmen, welche Aufzeichnungsdaten in Ihren Widgets angezeigt werden (siehe Filtern von Daten im Analytics-Dashboard).

HINWEIS Datenfilter werden nur mit der Sprechanalyse unterstützt.

5 – Interaktionsstatus

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Interaktionsstatus", um die Interaktionszustände (aktiv, inaktiv, Anrufnachbearbeitung und in der Warteschleife) auszuwählen, zu denen Daten in Ihren Widgets angezeigt werden sollen. Standardmäßig sind alle Interaktionszustände ausgewählt.

6 – Anwendungsstatus

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Anwendungsstatus", um die Anwendungsstatus (genehmigt, nicht genehmigt, ignoriert und neu) auszuwählen, zu denen Daten in Ihren Widgets angezeigt werden sollen. Standardmäßig sind alle Anwendungsstatus mit Ausnahme des Status "Ignorieren" ausgewählt.

7 – Dashboards

Klicken Sie auf die Schaltfläche Dashboards, um eine Liste der für Sie verfügbaren Dashboards anzuzeigen. Wenn Sie über die entsprechende Rolle und die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie auf das Dialogfeld "Meine Dashboards" zugreifen, indem Sie auf den Link "Verwalten" klicken (siehe Erstellen und Verwalten eines Analytics-Dashboards).

8 – Drucken

Klicken Sie auf die Schaltfläche Drucken, um eine Momentaufnahme des Analytics-Dashboards zu drucken.

9 – Sperren/Entsperren

Mit dieser Schaltfläche können Sie zwischen "Gesperrt" und "Entsperrt" wechseln.

- Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie die Widgets auf dem Dashboard oder deren Layout nicht ändern.
- Nach der Freischaltung können Sie Widgets hinzufügen, bearbeiten, löschen und ihr Layout ändern.

HINWEIS: Freigegebene Dashboards können nicht entsperrt werden. Sie können nur von ihren Besitzern geändert werden.

10 – Speichern

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Speichern", um die Änderungen zu speichern, die Sie an einem entsperrten Dashboard vorgenommen haben.

11 – Datensatz-Manager

Mit dem Datensatz-Manager können Sie Datensätze erstellen, ändern und löschen, die mit dem angezeigten Dashboard verknüpft sind (siehe Erstellen und Verwalten eines Datensatzes). Diese Schaltfläche ist aktiviert, wenn das Dashboard entsperrt ist.

12 – Widget hinzufügen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Widget hinzufügen", um einen Widget-Typ auszuwählen und den Inhalt dieses Widgets zu konfigurieren (siehe Erstellen und Verwalten eines Analytics-Widgets). Diese Schaltfläche ist aktiviert, wenn das Dashboard entsperrt ist.

13 – Kachel-Widgets

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Widgets kacheln", um die Widgets in der oberen linken Ecke zu stapeln. Diese Schaltfläche ist aktiviert, wenn das Dashboard entsperrt ist.

14 – Werkzeug auswählen

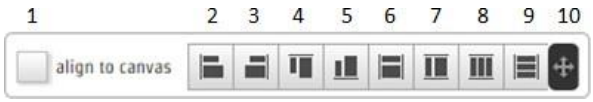
Klicken Sie auf das Auswahltool, um Widgets auszuwählen und sie anschließend auf dem Dashboard auszurichten. Sie können Widgets auswählen, indem Sie entweder einen rechteckigen Auswahlbereich um die Widgets ziehen oder "Strg + Klick" drücken, um sie nacheinander auszuwählen.
Ausgewählte Widgets werden rot umrandet. Diese Schaltfläche ist aktiviert, wenn das Dashboard entsperrt ist. Wenn Sie mit diesem Werkzeug Widgets auswählen, wird die Symbolleiste "Widget-Ausrichtung" geöffnet und in der oberen linken Ecke der Seite angezeigt.

Sie können Widgets so lange auswählen, wie die Schaltfläche "Auswahlwerkzeug" aktiviert ist (sie wird dunkelgrau). Es bleibt aktiviert, bis Sie es erneut anklicken, um es zu deaktivieren. Wenn die Option deaktiviert ist, können Sie keine Widgets auswählen.

Widget-Ausrichtungssymbolleiste

Die Symbolleiste "Widget-Ausrichtung" wird angezeigt, wenn Sie mit dem **Auswahlwerkzeug Widgets auf Ihrem Dashboard auswählen**

In der Analytics-Symbolleiste. Die Symbolleiste wird standardmäßig in der oberen linken Ecke des Dashboards angezeigt.



1 – Kontrollkästchen "An Zeichenfläche ausrichten"

Wenn Sie das Kontrollkästchen "An Zeichenbereich ausrichten" aktivieren, werden Widgets bei Verwendung der Schaltflächen für die Ausrichtungssteuerung an einem der äußeren Ränder des Dashboards ausgerichtet.

> **BEISPIEL** Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist und Sie auf "Unten ausrichten" klicken, werden alle ausgewählten Widgets am unteren Rand des Dashboards ausgerichtet. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist und Sie auf "Unten ausrichten" klicken, werden alle Ihre
> Die unteren Ränder der ausgewählten Widgets werden am unteren Rand des Widgets ausgerichtet, das am niedrigsten im Dashboard positioniert ist.

2 – Linksbündig

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Links ausrichten", um die linken Seiten aller ausgewählten Widgets auszurichten.

3 – Rechtsbündig

Klicken Sie auf die Schaltfläche Rechts ausrichten, um die rechten Seiten aller ausgewählten Widgets auszurichten.

4 – Oben ausrichten

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Oben ausrichten", um die Oberseiten aller ausgewählten Widgets auszurichten.

5 – Unten ausrichten

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Unten ausrichten", um die Böden aller ausgewählten Widgets auszurichten.

6 – Breite anpassen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Breite anpassen", um die Breite aller ausgewählten Widgets an die Breite des breitesten Widgets anzupassen.

7 – Höhe anpassen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Höhe anpassen", um die Höhe aller ausgewählten Widgets an die Höhe des höchsten Widgets anzupassen.

8 – Horizontal verteilen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Horizontal verteilen", um die ausgewählten Widgets gleichmäßig und horizontal über das Dashboard zu verteilen. Sie werden auf die gleiche Breite angepasst, wobei sich ihre Seitenkanten berühren.

9 – Vertikal verteilen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Vertikal verteilen", um die ausgewählten Widgets gleichmäßig und vertikal über das Dashboard zu verteilen. Die Größe wird auf die gleiche Höhe geändert, wobei sich die obere und untere Kante berühren.

10 – Symbolleiste verschieben

Klicken Sie auf die Schaltfläche Symbolleiste verschieben, und halten Sie sie gedrückt, um die Symbolleiste an eine beliebige Stelle im Dashboard zu ziehen. Die Symbolleiste verbleibt für die Dauer der Sitzung an dieser Stelle.

Fokus und Aktivität der Agenten überwachen

Auf der Seite "Agenten-Explorer" können Supervisoren oder Manager den Fokus und die Aktivität eines Agenten für ein bestimmtes Datum in einer einzigen Ansicht anzeigen.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine der folgenden Lizenzen:
  - Analytics-Grundlagen
  - Analytics Enterprise
  - Desktop-Analyse
- Sie verfügen über die Berechtigung Desktop Analytics anzeigen.
- Ihre Organisation verwendet keine RTE-Aufzeichnung (auch als Chunk-Aufzeichnung bezeichnet). Aufgrund der Art und Weise, wie die RTE-Aufzeichnung Desktop-Daten verarbeitet, steht der Agent-Explorer nicht für Integrationen mit Cisco Webex Contact Center zur Verfügung.

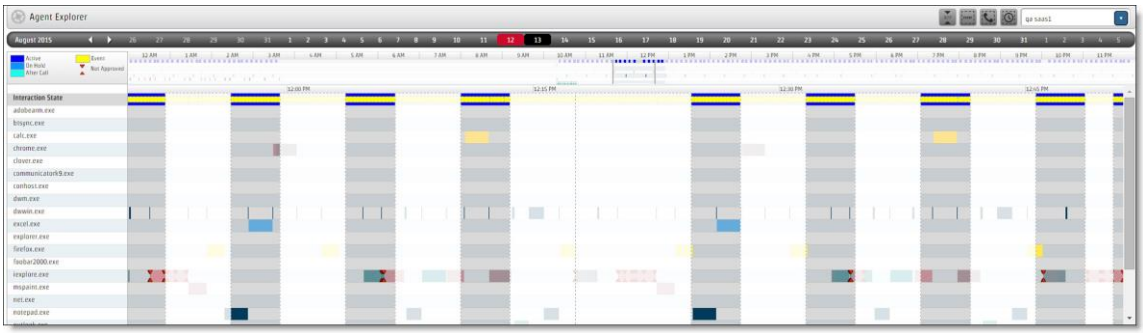
Position der Seite

Agent-Explorer

Prozeduren

Fokus und Aktivität eines Agenten anzeigen:

1. Wählen Sie den Agenten aus der **Dropdown-Liste "Agenten** wählen" (oben rechts auf der Seite) aus. Es wird eine Liste der vom Agenten verwendeten Programme und der Status des Agenten während der Verwendung dieser Programme angezeigt.



> **HINWEIS** Weitere Informationen zu den Informationen auf dieser Seite finden Sie unter Übersicht über den Agent-Explorer.

2. (Optional) Klicken Sie auf ein Datum oder die Monatspfeile am oberen Bildschirmrand, um ein anderes Datum anzuzeigen. Agent Explorer zeigt keine Informationen für heutige oder in der Zukunft liegende Daten an.
3. Weitere Informationen erhalten Sie mithilfe eines oder mehrerer der folgenden Verfahren.

Weitere Informationen zu einem Interaktionsstatus, einem Ereignis, einem Dokument oder einer URL werden im Hauptfenster angezeigt:

Bewegen Sie den Mauszeiger über das Element. Ein Tooltip wird angezeigt.

> **BEISPIEL** Dies ist ein Tooltip für einen Interaktionsstatus.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

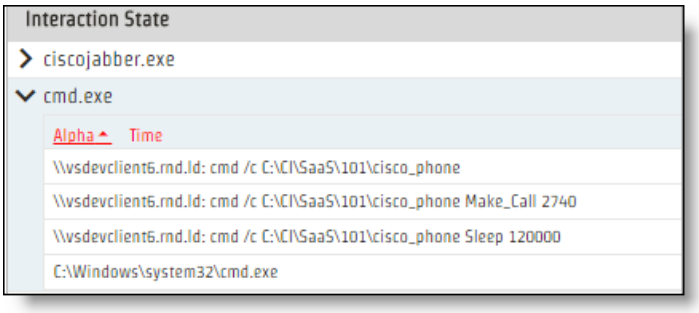
Den Fokus eines Agenten nur während Anrufen sehen:

1. Aktivieren Sie die **Schaltfläche "Anrufgrenzen** ".
2. Deaktivieren Sie die **Schaltfläche Leerlaufgrenzen** .

Die Dokumente oder URLs anzeigen, auf die ein Agent über eine Anwendung oder Website zugegriffen hat:

1. Klicken Sie in der Spalte unter Interaktionsstatus auf den Pfeil links neben dem Namen der Anwendung oder Website.
2. Um die Dokumente oder URLs alphabetisch zu sortieren, klicken Sie auf **Alpha**. So sortieren Sie sie nach der Zeit, zu der der Agent

Aufgerufen haben, klicken Sie auf " **Zeit**".



Deaktivieren Sie die Markierungen für nicht genehmigte Inhalte:

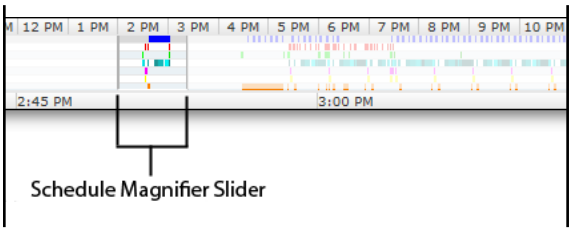
Deaktivieren Sie die **Schaltfläche "Nicht genehmigte Content-Marker".**

Heben Sie einen bestimmten Ereignistyp hervor:

1. Aktivieren Sie die **Schaltfläche "Ereignisse** ". Das Dialogfeld "Ereignisse" wird geöffnet.
2. Wählen Sie die Art des hervorzuhebenden Ereignisses aus.

Vergrößern Sie einen Teil des Zeitplans des Agenten:

1. Klicken Sie auf den Schieberegler Zeitplanlupe in der Zeitskalenleiste am oberen Seitenrand.
2. Um den Zeitplan in 15-Minuten-Schritten anzuzeigen, ziehen Sie den Schieberegler horizontal, oder klicken Sie auf eine Zeit in der Zeitskalenleiste.



HINWEIS Die Zoom- und Verkleinerungsfunktionen Ihres Webbrowsers funktionieren in Agent Explorer nicht. Wenn Sie die Funktion zum Vergrößern oder Verkleinern verwenden, wird die ausgewählte Zeit nicht korrekt angezeigt, wenn Sie die Schieberegler für Zeitplanlupe.

Wiedergeben einer Aufzeichnung, die mit einem Interaktionsstatus verknüpft ist:

1. Klicken Sie auf einen Interaktionsstatus, der einem Anruf zugeordnet ist. Die Spalte unter dem Interaktionsstatus ist violett hervorgehoben.
2. Doppelklicken Sie auf den Interaktionsstatus. Der Media Player wird geöffnet.

3. Klicken Sie im Media Player auf " **Wiedergabe** ".
4. Wenn Sie über die Sprechanalyse verfügen, klicken Sie auf die **Registerkarte Sprache** , um mit der Aufzeichnung verknüpfte Phrasen anzuzeigen.

Ähnliche Themen

- Übersicht über den Agent-Explorer
- Kontakte wiedergeben
- Agentenaktionen für einen Kontakt anzeigen: Zeigt die Apps und Websites an, die ein Agent für einen bestimmten Anruf verwendet hat.

Übersicht über den Agent-Explorer

Die Seite "Agent-Explorer" enthält das Hauptraster und eine Symbolleiste. Im linken Bereich des Rasters werden die Anwendungen und Websites angezeigt, die vom Agenten verwendet werden. Im rechten Bereich wird angezeigt, wann das Dokument oder die URL verwendet wurde. Sie werden in verschiedenen Farben angezeigt, sodass Sie Änderungen am Fokus eines Agenten leicht erkennen können.

Mit den vier Schaltflächen in der Symbolleiste können Sie steuern, was im Raster angezeigt wird. Die Legende links unter dem Kalenderbalken gibt die Bedeutung der Farben und Symbole im Raster an.

Schaltfläche	Name	Beschreibung
APP	Nicht genehmigte Content-Marker	Schaltet die Markierungen für nicht genehmigte Inhalte ein/aus, die vom Agenten verwendete Anwendungen kennzeichnen, die nicht genehmigt wurden.
EVENT	Ereignisse	Schaltet die Ereignismarkierungen ein/aus, die anzeigen, dass der Agent sich auf eine Anwendung konzentriert, die das Ereignis ausgelöst hat. Das Ereignis wird in der Zeile mit dem Interaktionsstatus gelb hervorgehoben. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Dialogfeld "Ereignisse" geöffnet, in dem Sie aufgefordert werden, den Typ des hervorzuhebenden Ereignisses auszuwählen. Standardmäßig sind alle Ereignisse ausgewählt.
	Anrufgrenzen	Hebt die Dauer eines Anrufs grau hervor. Wenn Sie nur den Fokus des Agenten während eines Anrufs sehen möchten, aktivieren Sie die Schaltfläche "Anrufgrenzen" und deaktivieren Sie die Schaltfläche "Leerlaufgrenzen".

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Leerlaufgrenzen	Hebt die Leerlaufzeit zwischen Kontakten weiß hervor, einschließlich der Anwendungen, die während dieser Zeit verwendet wurden. Wenn Sie diese Schaltfläche deaktivieren, werden genehmigte und nicht genehmigte Anträge während eines Kontakts deutlich angezeigt.

Direkt unter der Legende wird eine Zeile mit dem Interaktionsstatus angezeigt. Der Interaktionsstatus zeigt den Status des Anrufstatus des Agenten zu einem bestimmten Zeitpunkt an.

HINWEIS Möglicherweise wird in einer der Zeilen unter dem Interaktionsstatus eine Systemsperre angezeigt. Dies bedeutet, dass der Desktop eines Agenten gesperrt war oder sich im Energiesparmodus befand, und es wird angezeigt, welche Anwendungen oder Websites während des Vorgangs im Fokus waren.

Diesen Staat.

Analysieren von Business-Intelligence-Daten

Ihr Homepage-Dashboard

Ihr Homepage-Dashboard wird vom Daten-Explorer unterstützt und an Ihre Rolle angepasst. Die Funktionsweise der Startseite wird durch Ihre Rolle und Ihre Berechtigungen bestimmt. Einige Benutzer können ihre eigene Homepage erstellen, während andere eine oder mehrere von Supervisoren und Administratoren erstellte und freigegebene Homepages anzeigen können.

Voraussetzungen

- Sie haben gültige Webex WFO-Anmeldeinformationen
- Ein Supervisor oder Administrator hat ein Dashboard für Ihre Rolle erstellt.
- Berechtigung "Dashboards verwalten" (optional)
- Berechtigung zum Anzeigen WFM Dashboards (erforderlich, damit WFM Benutzer ein Dashboard auf der Startseite anzeigen können)
- Berechtigung zum Anzeigen QM Dashboards (erforderlich, damit QM Benutzer ein Dashboard auf der Startseite anzeigen können)

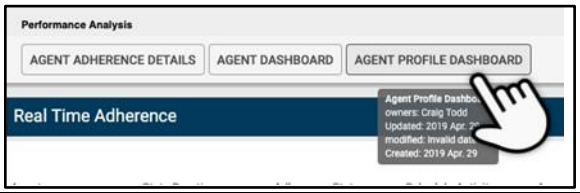
Position der Seite

Privat

Prozeduren

Weiteres Dashboard anzeigen

Wenn Sie Zugriff auf mehrere Dashboards haben, werden oben links auf der Startseite Schaltflächen mit den unterschiedlichen Dashboard-Namen angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche für das gewünschte Dashboard. Das ausgewählte Dashboard wird angezeigt, wenn Sie sich anmelden oder von einer anderen Stelle in Webex WFO zur Startseite zurückkehren.



Erstellen Sie Ihr eigenes Dashboard

Wenn die Symbolleiste am oberen Seitenrand den Daten-Explorer enthält, sind Sie berechtigt, damit Ihr eigenes Dashboard und Ihre Startseite zu erstellen. Im Abschnitt "Verwandte Themen" werden Themen aufgeführt, die Ihnen beim Erstellen Ihres eigenen Dashboards helfen können.

Ähnliche Themen

- Liste der Daten-Explorer-Dashboards und -Berichte verwalten
- Erstellen eines Berichts
- Erstellen eines Dashboards
- Richten Sie Ihre Startseite ein

Eigene Berichte mit dem Daten-Explorer erstellen

Mit dem Daten-Explorer können Sie Ihre eigenen Berichte und Dashboards erstellen. Die Seite "Daten-Explorer" enthält eine Liste mit Standardberichten und Dashboards, die Sie unverändert oder als Vorlage verwenden können, um mit der Entwicklung eigener Berichte zu beginnen.

Ein Bericht ist ein Tool, das Sie zur Beantwortung einer geschäftlichen Frage verwenden. Sie können z. B. einen Bericht erstellen, aus dem hervorgeht, wie hoch Ihr Gesamtumsatz im letzten Jahr war oder wie viele Kontakte ein Agent zwischen Juni und August übertragen hat. Mit dem Daten-Explorer können Sie die Frage definieren, die Ihr Bericht beantworten soll.

Sobald Sie über Berichtsdaten verfügen, die zielgerichtete, nützliche Informationen liefern, können Sie ein Diagramm oder eine Tabelle so konfigurieren, dass diese Informationen in einem leicht verständlichen visuellen Format dargestellt werden. Diagramme können eine einzelne Information anzeigen, z. B. eine Überschrift, oder Trends und Beziehungen zwischen mehreren komplexen Metriken aufzeigen.

Berichte können in Dashboards nach Thema oder Thema gruppiert werden. Dashboards bieten eine Fülle von Informationen auf einen Blick und können neue oder verborgene Beziehungen zwischen verschiedenen Arten von Daten aufdecken.

WICHTIG Die Menge und Komplexität von Berichten in Daten-Explorer-Dashboards kann sich auf die Leistung auswirken. Um eine optimale Leistung zu erzielen, begrenzen Sie die Anzahl komplexer Berichte, die in Ihren Daten enthalten sind
Explorer-Dashboards.

Liste der Daten-Explorer-Dashboards und -Berichte verwalten

Die Seite des Daten-Explorer-Objekt-Browsers enthält eine Liste mit Dashboards und Berichten. Auf dieser Seite können Sie Dashboards und Berichte anzeigen, freigeben, erstellen und verwalten. Was genau Sie im Asset-Browser tun können, hängt von den Berechtigungen ab, die Ihrer Rolle zugewiesen sind. Die auf der Seite "Asset Browser" verfügbaren Funktionen sind:

Anzeigen der standardmäßigen Daten-Explorer-Dashboards

Richten Sie Ihre Startseite ein

Kopieren von Berichten oder Dashboards

Freigeben von Berichten und Dashboards

E-Mail-Zustellung von Berichten einrichten

Markieren von Berichten und Dashboards mit Rollen

Durchsuchen des Asset-Browsers nach Tag

Exportieren eines Berichts

Info zur DX-Symbolleiste

Mit der Symbolleiste "Daten-Explorer" können Sie einen vordefinierten Filter auswählen, um einzuschränken, welche Elemente im Objekt-Browser angezeigt werden. Sie können beispielsweise festlegen, dass nur die Berichte und Dashboards aufgelistet werden, die Sie freigegeben haben oder die Sie selbst erstellt haben. Sie können auch anhand des Namens, der Beschreibung oder des Tags nach bestimmten Berichten oder Dashboards suchen.

Auf der Asset-Browser-Seite können Berichte und Dashboards als flache Liste, kategorisierte Liste oder generische Miniaturansichtssymbole angezeigt werden. Um die Anzeige zu ändern, klicken Sie auf das gewünschte Symbol in der Symbolleiste.

Feld/Schaltfläche		Beschreibung
1	Dropdown-Liste "Alle Elemente"	Wählen Sie die Elemente aus, die auf der Seite angezeigt werden sollen der Dropdown-Liste.

Feld	/Knopf	Beschreibung
2	Flache Listentaste	Zeigen Sie Elemente auf der Seite in einer flachen Liste an.
3	Schaltfläche "Kategorisierte Liste"	Zeigen Sie Elemente auf der Seite als Dashboards und Berichte gruppiert an.
4	Schaltfläche "Miniaturansichten"	Zeigen Sie Elemente auf der Seite als Miniaturansichten an. Die Bilder in den Miniaturansichten stellen entweder ein Dashboard oder einen Bericht dar, nicht das tatsächliche Aussehen des Elements.
5	Taste für das untere Vorschaufenster	Zeigen Sie das Elementvorschaufenster am unteren Rand der Seite an.
6	Schaltfläche für das rechte Vorschaufenster	Zeigen Sie das Elementvorschaufenster rechts auf der Seite an.
7	Schaltfläche Vorschaufenster ausblenden	Es wird keine Elementvorschau angezeigt.
8	Dropdown-Liste "Einstellungen"	Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Seite. Hiermit wird gesteuert, wie Elemente auf der Seite sortiert werden und welche Eigenschaften für die einzelnen Elemente angezeigt werden.

Anzeigen der standardmäßigen Daten-Explorer-Dashboards

Der Daten-Explorer enthält eine Vielzahl vorgefertigter Dashboards, die Sie kopieren und bearbeiten können.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung "Daten-Explorer".
- (So kopieren und bearbeiten Sie Standard-Dashboards) Sie verfügen über die Berechtigung zum Erstellen von Inhalten.
- Die verfügbaren Dashboards hängen von den Cisco-Abonnements ab, die Ihre Organisation hat.

  Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare vordefinierte Dashboards .

Position der Seite

Daten-Explorer

Prozeduren

Anzeigen der standardmäßigen Daten-Explorer-Dashboards

Bei den Standard-Dashboards befindet sich System in der Spalte " **Eigentümer** ".

1. Klicken Sie auf ein Dashboard, um es zu öffnen.
2. Klicken Sie auf **Daten-Explorer** , um zur Liste der Dashboards zurückzukehren. (Klicken Sie nicht auf die Schaltfläche "Zurück" Ihres Browsers. Dadurch gelangen Sie zurück zu Ihrer Startseite.)

Verfügbare vordefinierte Dashboards

QM Dashboards

Diese Dashboards sind verfügbar, wenn Ihre Organisation über Cisco Quality Management verfügt.

Dashboard	Beschreibung
Agentenprofil-Dashboard	Eine Momentaufnahme der Leistung eines einzelnen Agenten in den letzten 30 Tagen, der Lassen Sie uns Supervisoren, Manager und Prüfer die Kontakte zur weiteren Überprüfung direkt untersuchen. Sie können auch auf dieses Dashboard zugreifen, indem Sie einen Kontakt öffnen und auf den Namen des Agenten klicken.
Agentenprofil-Dashboard – Ansicht Agentenhomepage	Ein umfassender Überblick über die Leistung eines einzelnen Agenten in den letzten 30 Tagen, der es einem Agenten ermöglicht, die von ihm bearbeiteten Kontakte direkt anzuzeigen und weiter zu überprüfen. Sie können dieses Dashboard als Startseite für jeden Agenten zuweisen. Jedem Agenten werden nur seine Daten angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Markieren von Berichten und Dashboards mitRollen.
CCR-Bohrdetail – Agentenprofil	Dies ist ein untergeordnetes Dashboard, das Sie vom Agentenprofil-Dashboard aus einem Drilldown anzeigen können.
CX Focus QM – Kontaktdetail-Dashboard (letzte 7 Tage)	Enthält die Anzahl der Kontakte und Informationen zur Dauer für jede Gruppe der letzten sieben Tage. Sie können die Ergebnisse für Teams und Agenten detailliert anzeigen.
CX Focus QM – Dashboard mit Evaluierungsdetails (letzte 7 Tage)	Enthält die Evaluierungsergebnisse für jede Gruppe der letzten sieben Tage. Sie können die Ergebnisse für Teams und Agenten detailliert anzeigen.
CX Focus QM – NPS-Detail-Dashboard (letzte 7 Tage)	Enthält die Netto-Promotorwerte für jede Gruppe der letzten sieben Tage. Sie können die Ergebnisse für Teams und Agenten detailliert anzeigen.

Dashboard	Beschreibung
QM Prozentsatz der Agentenqualität (AQP)	Enthält die Anzahl der abgeschlossenen Evaluierungen und das durchschnittliche Ergebnis der Evaluierung. Sie können nach Datum, Kontaktstartzeit, Gruppe, Team, Agent, Evaluierungsformular und Prüfer filtern.
QM allgemeine Metriken	Enthält Durchschnittswerte, Bewertungen und Kontaktzeiten der vorherigen Dreißig Tage.
QM CX Focus – Übersicht	Enthält Kontaktdauer, Halten, durchschnittliche Bewertungen und Net Promoter Punktzahl (NPS) der letzten dreißig Tage.
Widgets – Nur QM erhalten:	Widgets sind vordefinierte Apps, die Sie in einem Dashboard ablegen können, um Folgendes zu Informationen, ohne Abfragen schreiben oder Berichte erstellen zu müssen. Dieses Dashboard enthält alle Widgets für QM. Weitere Informationen zu den einzelnen Widgets finden Sie unter Verfügbare QM Widgets . **BEST PRACTICE** Bei den meisten Widgets sind keine Datumsfilter eingestellt, sodass sie automatisch Daten von so weit hinten wie möglich abrufen. Wenn Das Laden von Widgets dauert zu lange, passen Sie die Filter an einen kürzeren Datumsbereich an.

WFM Dashboards

Diese Dashboards sind verfügbar, wenn Ihre Organisation über Cisco Workforce Management verfügt.

Dashboard	Beschreibung
Einhaltungsdetails für Agent	Enthält Informationen zur Einhaltung und Konformität. Sie können nach Datum filtern, Gruppe, Team und Person.
CX Focus WFM – Detail-Dashboard für Kontaktdauer (Heute)	Dies ist ein untergeordnetes Dashboard, zu dem Sie von einem übergeordneten Dashboard aus einen Drilldown ausführen können.
CX Focus WFM – Dashboard mit Details zum Kontaktvolumen (Heute)	Dies ist ein untergeordnetes Dashboard, zu dem Sie von einem übergeordneten Dashboard aus einen Drilldown ausführen können.
CX Focus WFM – SL, ASA,	Abbruch des Detail-Dashboards

Dies ist ein untergeordnetes Dashboard zu dem Sie von einem übergeordneten Dashboard aus einen Drilldown ausführen können.

Dashboard	Beschreibung
(Heute)	
Der heutige WFM CX Focus im Überblick	Enthält Informationen über das Kontaktvolumen und Servicelevel für den aktuellen Tag.
WFM allgemeine Metriken	Enthält Personal- und Planungsinformationen für die letzten sieben Tage.
WFM Prognose	Vergleicht die prognostizierten Volumina und Service-Levels mit den tatsächlichen Zahlen. Sie können nach bestimmten Skills, Szenarien, Datumsbereichen und mehr filtern. Dieses Dashboard enthält Links zu verwandten Prognose-Dashboards.
WFM Prognosedetails verschiedene	Vergleicht die detaillierten Prognosekennzahlen mit den tatsächlichen Kennzahlen für Fähigkeiten. Sie können nach bestimmten Skills, Szenarien, Datumsbereichen und mehr filtern.
WFM Prognosenszenario	Vergleicht Was-wäre-wenn-Szenarien für Prognosen und Zeitpläne mit der Tatsächliche Kennzahlen. Sie können nach bestimmten Skills, Szenarien, Datumsbereichen und mehr filtern.
WFM Supervisor Standorten	Enthält einen wichtigen Satz von Metriken zum Verständnis von Agenten, Teams und Leistung. Zu diesen Kennzahlen gehören die Leistung in Bezug auf Kontakte, Einhaltung, geplante Aktivitäten und Abwesenheit. Sie können Trends im Zeitverlauf für die Gruppe anzeigen und gleichzeitig die Detailebene des Agenten aufrufen.
Widgets (nur WFM) erhalten:	Widgets sind vordefinierte Apps, die Sie in einem Dashboard ablegen können, um Folgendes zu Einblicke, ohne Abfragen schreiben oder Berichte erstellen zu müssen. Dieses Dashboard enthält alle Widgets für WFM. Weitere Informationen zu den einzelnen Widgets finden Sie unter Verfügbare WFM Widgets . **BEST PRACTICE** Bei den meisten Widgets sind keine Datumsfilter eingestellt, sodass sie automatisch Daten von so weit hinten wie möglich abrufen. Wenn Das Laden von Widgets dauert zu lange, passen Sie die Filter an einen kürzeren Datumsbereich an.

Suiteweite Dashboards

Diese Dashboards sind verfügbar, wenn Ihre Organisation sowohl über Cisco Quality Management als auch über Cisco Workforce Management verfügt.

Dashboard	Beschreibung
QM WFM allgemeine Metriken	Enthält Planungs-, Personaleinsatz- und Evaluierungsberichte.
Übersicht über WFM QM CX Focus	Enthält Berichte über Kontaktvolumen, Personal und Evaluierungsergebnisse.
Widgets – Alle Widgets erhalten:	Widgets sind vordefinierte Apps, die Sie in einem Dashboard ablegen können, um Folgendes zu Einblicke, ohne Abfragen schreiben oder Berichte erstellen zu müssen. Dieses Dashboard enthält alle Widgets. Weitere Informationen zu den einzelnen Widgets finden Sie unter Widgets "Verfügbare QM" und "Verfügbar WFM Widgets .

Analyse-Dashboards

Diese Dashboards sind verfügbar, wenn Ihre Organisation über Cisco Analytics verfügt.

Dashboard	Beschreibung
Erweiterte Sprachsuche	Suchen Sie nach Ausdruckstreffern nach Datum, Konfidenz, Dauer
und Kategorie. Intelligentes Benchmarking für Agenten	Enthält Informationen über Kontaktvolumen, -dauer und Anrufereignisse. Sie können nach Datum, Gruppe, Team, Agent, Kontakttyp und Phrasentreffer filtern.
Analytics – Möglichkeiten für Agenten-Coaching	Enthält Treffer für die am häufigsten verwendeten Phrasen, die auf einen Coaching-Bedarf hinweisen, sowie Informationen zu den Bewertungsergebnissen.
Analytik – Kundenaufwand	Enthält Treffer für die am häufigsten verwendeten Phrasen im Zusammenhang mit Kunden Aufwand, z. B. Weiterleitungen und Eskalationen, sowie Informationen zu Anrufereignissen wie Halten und Schweigen.
Analytik – Kundenerfahrung	Enthält Treffer für die Top-Phrasenkategorien, die ein positives oder negatives Kundenerlebnis beeinflussen.
Analyse – Erste Anrufauflösung	Verfolgt Trends im Zusammenhang mit den wichtigsten Treibern für die Problemlösung beim ersten Anruf, wie z. B. Eskalationen, Übertragungen und Servicebarrieren. Enthält Treffer für die Phrasen, die zu einer Nicht-Auflösung führen.
Analytik – Hauptübersicht	Enthält Informationen zu den Themen und Diskussionen in Ihrem Kontakt zentriert, basierend auf Phrasenkategorien und Treffern. Hilft bei der Identifizierung positiver und negativer Trends im Laufe der Zeit innerhalb gängiger Kategorien wie wiederholter Aufwand oder Transfers.

Dashboard	Beschreibung
Analytics – Phrasen-Drilldown	Enthält Informationen zu Kontakten, die einen bestimmten Phrasentreffer enthalten. Du Kann nach Datum, Gruppe, Team, Agent, Ausdruckskategorie und Phrase filtern.
Details zum CCR-Bohrer	Dies ist ein untergeordnetes Dashboard, zu dem Sie von einem
übergeordneten Dashboard aus einen Drilldown ausführen können. CCR Drill Detail Sentiment	
sich in einem anderen	Dieses Dashboard wird geöffnet, wenn Sie in einen Bericht klicken, der Analyse-Dashboard. Er enthält Informationen zu den Kontakten im Bericht, z. B. Startzeit, Agent und Dauer.
CCR Drill Detail Intelligentes Benchmarking	Dieses Dashboard wird geöffnet, wenn Sie auf einen Bericht klicken, der sich in einem anderen Analytics-Dashboard befindet. Es enthält Informationen zu den Kontakten im Bericht, z. B. Startzeit, Agent und Evaluierungsstatus.
Prädiktive Auswertungen Sie	Enthält prognostizierte und tatsächliche Evaluierungsergebnisse für Kontakte. Außerdem können Filtern Sie nach Datum, Gruppe, Team, Agent, Bewertungsformular und Trefferphrase.
Predictive Net Promoter Score	Enthält prognostizierte und tatsächliche Net Promoter Scores für Kontakte. Außerdem können Sie Filtern Sie nach Datum, Gruppe, Team, Agent, Kontakttyp und getroffener Phrase.
Stimmungsanalyse	Enthält Stimmungsinformationen nach Kanal, Agent und mehr. Außerdem können Sie Filtern Sie nach Datum, Gruppe, Team, Agent, höchster Stimmung und Phrasentreffer.

CXI – Contact Center-Dashboards

Diese Dashboards sind verfügbar, wenn Ihre Organisation über Cisco Data Management verfügt.

Dashboard	Beschreibung
CXI – Contact Center – Customer Effort	Bietet einen Überblick über den Aufwand, den ein Kunde bei der Interaktion mit Ihrem Contact Center unternommen hat. Es vergleicht Metriken wie Bearbeitungszeit und die Prävalenz von Eskalationen mit Metriken wie NPS und Stimmung, um zu zeigen, wie sich ein erhöhter Aufwand auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.
CXI – Contact Center – Mitarbeiterengagement und -zufriedenheit	Bietet einen Gesamtüberblick über das Engagement von Agenten, gemessen anhand von Metriken wie Nutzung, Übertragungsrate und eskalationsbezogenen Phrasentreffern. Sie können nach Datum, Gruppe, Team und Agent filtern.

Analysieren von Business-Intelligence-Daten – Prozessverbesserung	**CXI – Contact Center**	**Enthält Kennzahlen, die Möglichkeiten für Prozessverbesserungen im gesamten Contact Center aufzeigen. Anrufzeiten, Agentenverhalten, Skripteinhaltung, Schulungsmöglichkeiten und Anwendungsnutzung helfen Ihnen, Schulungsmöglichkeiten zu finden**

Dashboard	Beschreibung
	Oder Prozesse, die möglicherweise verbessert werden müssen.
CXI – Contact Center – Wiederholte Anrufe	Hilft Ihnen festzustellen, ob Ihre Kunden mehrere Anrufe im Callcenter tätigen, was möglicherweise auf eine mangelnde Lösung beim ersten Anruf hinweist. Die Metrik "Abgebrochene Kontakte" gibt an, wie viele Kunden auflegen, wenn sie in der Warteschlange warten.
CXI – Contact Center – Systemverbesserungen	Hilft Ihnen, Systemprobleme und Verbesserungsmöglichkeiten zu überwachen. Sprachtrefferdaten zeigen, wie häufig Systemprobleme während Anrufen auftreten. NPS- und Stimmungsdaten zeigen, wie sich diese Probleme auf die Kundenzufriedenheit auswirken, und Dauerdiagramme zeigen, wie sie sich auf die Gesamtanruflänge auswirken. Sie können auch sehen, in welchen Anwendungen die Agenten die meiste Zeit verbringen.
CXI – Contact Center – Workforce Optimization	Bietet einen Überblick über die Mitarbeiterleistung und Optimierungsbereiche. Das Dashboard besteht aus zwei Hauptbereichen: Die linke Seite konzentriert sich auf Qualitätsbewertungen aus Agentenanrufen, und die rechte Seite bietet einen Überblick über andere Leistungskennzahlen der Belegschaft.
CXI – Bearbeitungszeit – Details	Sie können auf dieses Dashboard zugreifen oder indem Sie einen Drilldown über Eine Anrufzeit-Metrik auf einem anderen Dashboard. Er enthält detailliertere Details zu den Bearbeitungszeiten, einschließlich der Aufschlüsselung zwischen Gesprächs-, Halte- und Anrufnachbearbeitungszeit sowie Zeiten nach Gruppe. Sie können auf eine Gruppe klicken, um einen weiteren Drilldown zum Team oder Agenten auszuführen.
CXI – NPS-Detail	Sie können auf dieses Dashboard zugreifen oder indem Sie einen Drilldown über eine NPS-Metrik in einem anderen Dashboard. Es hilft Ihnen, die Trends in Ihren tatsächlichen und prädiktiven NPS-Werten sowie Abweichungen in Ihren NPS- und prädiktiven NPS-Werten zu verstehen.
CXI – Phrasentreffer – Details	Sie können auf dieses Dashboard zugreifen oder indem Sie einen Drilldown über Eine Phrase trifft auf einem anderen Dashboard auf die Metrik. Er zeigt die absolute und relative Anzahl an Ausdruckstreffern für die ausgewählten Ausdruckskategorien und Ausdrucksgruppen.
CXI – Stimmungsdetail	Sie können auf dieses Dashboard zugreifen oder indem Sie einen Drilldown über Eine Stimmungsmetrik in einem anderen Dashboard. Es hilft Ihnen, die

Ähnliche Themen

- Kopieren von Berichten oder Dashboards
- Verwalten von Rollen und Berechtigungen : Weisen Sie Berechtigungen zu, damit Benutzer Daten von Explorer-Informationen anzeigen können.
- Verfügbar QM Widgets: Informationen zu den vordefinierten QM Apps, die in einigen Standard-Dashboards angezeigt werden.
- Verfügbar WFM Widgets: Informationen zu den vordefinierten WFM Apps, die in einigen Standard-Dashboards angezeigt werden.

Richten Sie Ihre Startseite ein

Der Daten-Explorer enthält viele vordefinierte Berichte und Dashboards, die jeder Benutzer als Startseite festlegen kann. Wenn Sie beispielsweise QM verwenden, können Sie das Dashboard "Nur Widgets – Nur QM" als Startseite festlegen.

Der Daten-Explorer markiert Standardberichte und Dashboards nach Produkt, sodass Sie nach relevanten Berichten und Dashboards anhand des Produkt-Tags suchen können: WFM, CWFM, QM oder Analytics.

> **HINWEIS:** In Dashboards und Berichten werden nur Daten angezeigt, die in Ihrem Bereich liegen. Beispiel: Ein anderer Benutzer gibt einen Bericht frei, in dem die durchschnittlichen Evaluierungsergebnisse von Team A und Team B verglichen werden, Sie aber
> Nur für Team A zeigt der Bericht keine Daten für Team B an.

Sie können immer nur ein Dashboard oder einen Bericht als Startseite festlegen.

Voraussetzungen

- Daten-Explorer-Berechtigung: Mit dieser Berechtigung erhalten Sie Lesezugriff auf die Asset-Browser-Seite des Daten-Explorers.

Position der Seite

Daten-Explorer oder Daten-Explorer > Berichten

Prozeduren

Festlegen eines Dashboards oder Berichts als Startseite

1. Navigieren Sie zur Asset-Browser-Seite des Daten-Explorers.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Dashboard oder einen Bericht, das bzw. der im Asset-Browser aufgeführt ist.

3. Klicken Sie auf **Als Startseite** festlegen. Im Daten-Explorer werden das Dashboard oder der Bericht mit einem roten Startseitensymbol gekennzeichnet, und der ausgewählte Bericht bzw. das ausgewählte Dashboard wird zu Ihrer Startseite.

Kopieren von Berichten oder Dashboards

Sofern ein Bericht oder ein Dashboard nicht für Sie freigegeben wurde und der Eigentümer Ihnen die Berechtigung erteilt, Änderungen daran vorzunehmen, können Sie einen vorhandenen Bericht oder ein vorhandenes Dashboard am besten kopieren. Sie sind dann der Eigentümer der Kopie.

Sobald Sie der Eigentümer sind, können Sie es nach Belieben anpassen und teilen.

Voraussetzungen

- Daten-Explorer-Berechtigung: Mit dieser Berechtigung erhalten Sie Lesezugriff auf die Asset-Browser-Seite des Daten-Explorers.
- Berechtigung "Inhaltserstellung" – Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Dashboards und Berichten.

Position der Seite

Daten-Explorer oder Daten-Explorer > Berichten

Prozeduren

Kopieren Sie einen für Sie freigegebenen Bericht oder ein Dashboard

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den freigegebenen Bericht oder das Dashboard auf der Seite des Asset-Browsers.
2. Klicken Sie auf **Kopieren**. Der Daten-Explorer fügt eine Kopie des Berichts oder Dashboards hinzu und macht Sie zum Besitzer.

Freigeben von Berichten und Dashboards

Nachdem Sie einen Bericht oder ein Dashboard erstellt haben, können Sie anderen Benutzern den Zugriff darauf gewähren. Wenn Sie einen Bericht oder ein Dashboard freigeben, legen Sie fest, welche Aktionen die anderen Benutzer damit ausführen können: Anzeigen, Kopieren oder Bearbeiten.

> **HINWEIS:** In Berichten und Dashboards werden nur Daten angezeigt, die in Ihrem Bereich liegen. Beispiel: Ein anderer Benutzer gibt einen Bericht frei, in dem die durchschnittlichen Evaluierungsergebnisse von Team A und Team B verglichen werden, Sie aber Nur für Team A zeigt der Bericht keine Daten für Team B an.

Sie können nur die Berichte und Dashboards freigeben, deren Eigentümer Sie sind. Um einen freigegebenen Eintrag freizugeben, erstellen Sie eine Kopie davon.

Voraussetzungen

- Daten-Explorer-Berechtigung: Mit dieser Berechtigung erhalten Sie Lesezugriff auf die Asset-Browser-Seite des Daten-Explorers.
- Berechtigung zum Veröffentlichen von Inhalten: Ermöglicht Ihnen die Freigabe von Berichten und Dashboards, deren Eigentümer Sie sind, für Freigabegruppen, denen Sie angehören.

Position der Seite

Daten-Explorer oder Daten-Explorer > Berichten

Prozeduren

Freigeben von Berichten oder Dashboards

1. Klicken Sie auf der Seite des Asset-Browsers mit der rechten Maustaste auf den Bericht oder das Dashboard, den bzw. das Sie freigeben möchten.
2. Klicken Sie auf **Teilen**. Das Dialogfeld "Freigabe" wird geöffnet.
3. Wählen Sie die Berechtigungsebene aus, die Sie anderen Benutzern zuweisen möchten, die zu einer der aufgelisteten Gruppen gehören. In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Berechtigungsstufen aufgeführt.

Erlaubnis	Beschreibung
Keine	Andere Benutzer können das Element nicht anzeigen. Diese Berechtigung wird standardmäßig für alle aufgelisteten Gruppen ausgewählt.
Anzeigen	Andere Benutzer können das Element anzeigen.
Erforschen	(Nur Berichte) Andere Benutzer können Filter, Gruppen und andere Berichtselemente ändern, aber die Änderungen nicht speichern.
Speichern als speichern.	Andere Benutzer können Änderungen vornehmen und eine Kopie des Elements Sie können das ursprüngliche Element nicht überschreiben.
Bearbeiten	Andere Benutzer haben die uneingeschränkte Berechtigung, das ursprüngliche Element zu ändern und zu überschreiben. Beachten Sie, dass es keinen Prüfpfad gibt, der anzeigt, wer das Element bearbeitet hat oder was geändert wurde.

4. Klicken Sie auf **OK**.

In der **Spalte "Freigegeben für** " auf der Seite des Objekt-Browsers wird jetzt angezeigt, für wen das Element freigegeben ist.

E-Mail-Zustellung von Berichten einrichten

WICHTIG: Cisco Advanced Reporting wurde zum 1. November 2023 zum Verkaufsende erklärt und ist nicht mehr käuflich zu erwerben.

Mit der Funktion "Liefern" können Sie einen eigenen Bericht planen, der für einen bestimmten Zeitraum in Intervallen an Empfänger zugestellt wird. Sie können das Dateiformat des Berichts, das Intervall, die Zustelldauer und die Empfänger angeben.

BEISPIEL: Ich möchte, dass mein Agentenstatistikbericht in PDF Format bis zum 31. März täglich um 10 AM an James Smith und Angela Brown gesendet wird.

Lieferungen können sowohl an E-Mail-Adressen erfolgen, die mit Webex WFO-Benutzern verknüpft sind, als auch an E-Mail-Adressen außerhalb Webex WFO.

Nach der Einrichtung können Sie die Details des Versands bearbeiten und Sendungen über die Funktion "Liefern" oder über die Seite "Versand" starten oder stoppen (siehe Verwalten des Berichts-E-Mail-Versands).

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine Data Management-Lizenz.

  WICHTIG: Die E-Mail-Zustellung von Berichten ist ohne Datenverwaltungslizenz nicht möglich.

- Sie verfügen über die Berechtigung "Berichtszustellung". Mit dieser Berechtigung können Sie konfigurieren und verwalten, wann und an wen ein Ihnen gehörender Bericht per E-Mail gesendet wird.

Position der Seite

Daten-Explorer oder Daten-Explorer > Berichten

Prozeduren

Zustellung eines Berichts einrichten

1. Suchen Sie auf der Seite des Daten-Explorers nach dem Bericht, den Sie übermitteln möchten. Sie müssen der Eigentümer des Berichts sein.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht, und wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option Zustellen **aus** . Das **Fenster Alle Lieferungen** wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf **Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen Lieferabruf** hinzuzufügen und das **Dialogfeld "Versand** bearbeiten" anzuzeigen.

4. Füllen Sie die Felder aus, um den Lieferabruf zu konfigurieren.

5. Klicken Sie auf **Klicken Sie auf Klicken, um eine Übermittlungsmethode** hinzuzufügen und das **Dialogfeld E-Mail-Versand** bearbeiten anzuzeigen.

6. Klicken Sie auf Klicken Sie + unten links im **Bereich "Empfänger** ", um das **Dialogfeld "Empfänger** auswählen" anzuzeigen.

7. Erweitern Sie den Mandantenbenutzer im **Bereich "Verfügbar** ", um alle verfügbaren Benutzer anzuzeigen, wählen Sie die Empfänger aus, und klicken Sie auf **"Ausgewählte Konten** hinzufügen", um sie in den **Bereich "Ausgewählt"** zu verschieben.

   > **HINWEIS** Nur Empfänger, die Webex WFO-Benutzer sind, können im Dialogfeld Empfänger auswählen hinzugefügt werden. Sie müssen zum **Dialogfeld "E-Mail-Versand** bearbeiten" zurückkehren, um externe Empfänger hinzuzufügen.

8. Klicken Sie oben links in der Titelleiste auf die **Schaltfläche "E-Mail-Zustellung** bearbeiten", um zum **Dialogfeld "E-Mail-Zustellung** bearbeiten" zurückzukehren.

   > **HINWEIS:** Klicken Sie nicht auf Festlegen . Wenn Sie dies tun, wird der Versand gespeichert und Sie kehren zur Seite des Asset-Browsers zurück. Wenn Sie mit der Konfiguration Ihres Versands noch nicht fertig sind, müssen Sie die Versandeinrichtung bearbeiten.

9. Wählen Sie am unteren Rand des Dialogfelds die Formate für den Bericht aus.

   - Wenn Sie den Bericht als Abbildung des Berichts bereitstellen möchten, wie er im Daten-Explorer angezeigt wird, muss das Datenformat "Keine **" lauten**.
   - Wenn Sie den Bericht als Daten (CSV- oder Excel-Datei) bereitstellen möchten, muss als Bildformat "Keine **" verwendet werden**.
   - Sie können eine benutzerdefinierte Seitengröße für den Bericht auswählen. Berichte werden standardmäßig in Ihrer Standardseitengröße geliefert.

10. Wenn Sie eine externe Empfänger-E-Mail-Adresse hinzufügen möchten, klicken Sie direkt unter der **Bezeichnung Empfänger oder unter dem Namen eines vorhandenen Empfängers** , um ein bearbeitbares Feld aufzurufen.

11. Geben Sie die externe E-Mail-Adresse ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.

12. Klicken Sie auf Festlegen . Die Versandkonfiguration wird gespeichert und Sie kehren zur Seite des Asset-Browsers zurück.

Verwalten der E-Mail-Zustellung von Berichten

Auf der Seite "Zustellung" können Sie das Senden und Empfangen von Berichten per E-Mail steuern. Die Seite besteht aus zwei Abschnitten:

Bereich "Sendungen von anderen": Im oberen Bereich werden Berichte aufgeführt, die Ihnen von anderen Benutzern gesendet wurden. Entweder sind Sie der einzige Empfänger des Berichts oder Sie sind Mitglied einer Freigabegruppe und erhalten einen Bericht, der auch an die anderen Mitglieder der Gruppe gesendet wird. Sie können sich vom Erhalt dieser Berichte abmelden.

Ihr Bereich "Sendungen": Im unteren Bereich werden Berichte aufgeführt, die Sie für die Zustellung an andere Benutzer eingerichtet haben. Hier können Sie die Zustellung eines Berichts starten oder stoppen (aktivieren oder deaktivieren). Auf diese Weise können Sie Berichte einrichten, bevor sie benötigt werden. Beispiel: Ein Bericht, der den Fortschritt einer Verkaufskampagne anzeigt, wird nur aktiviert, wenn die Kampagne läuft, und wird deaktiviert, nachdem die Kampagne beendet wurde. Der Bericht kann dann wieder aktiviert werden, wenn die nächste Verkaufskampagne startet.

In jedem Fenster werden der Name des Berichts, der zugestellt wird, die Empfänger und der Zustellungszeitplan angezeigt.

Sendungen werden auf der Seite des Daten-Explorers für den Asset-Browser eingerichtet.

Voraussetzungen

- Ihre Organisation verfügt über eine Data Management-Lizenz.

  WICHTIG: Die E-Mail-Zustellung von Berichten ist ohne Datenverwaltungslizenz nicht möglich.

- Sie verfügen über die Berechtigung "Versandverwaltung" – mit dieser Berechtigung können Sie den Empfang geplanter Berichte per E-Mail von anderen Benutzern aktivieren oder deaktivieren sowie die Berichtsübermittlung an andere Benutzer, die Sie eingerichtet haben, starten oder stoppen.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Berichtszustellung". Mit dieser Berechtigung können Sie konfigurieren und verwalten, wann und an wen ein Ihnen gehörender Bericht per E-Mail gesendet wird.

Position der Seite

> Daten-Explorer Einstellungen > Auslieferung

Prozeduren

Lieferungen von anderen verwalten

HINWEIS Wenn Ihnen ein Bericht an eine E-Mail-Adresse außerhalb der E-Mail-Adresse zugestellt wird, die für Sie in Webex WFO verwendet wurde, können Sie die Zustellung an diese Adresse nicht an- oder abbestellen. Diese Funktion ist nur für E-Mail-Adressen innerhalb Webex WFO.

- Wenn Sie keine Berichtsübermittlungen mehr erhalten möchten, die von anderen Benutzern eingerichtet wurden, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Abmelden" und klicken Sie auf** " Speichern ".
- Um die Zustellung erneut vorzunehmen, deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Abmelden" und klicken Sie auf "** Speichern ".

Verwalten Sie Ihre eigenen Lieferungen

- Um die Zustellung eines Berichts zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Ein **/Aus** und klicken auf " **Speichern**".
- Um die Zustellung eines Berichts zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ein/Aus** , und klicken Sie auf " **Speichern**".

Löschen Sie eine Ihrer eigenen Sendungen

- Wählen Sie den Versand aus, den Sie löschen möchten, und klicken Sie − in der unteren linken Ecke auf die **Schaltfläche Ihre Sendungen**

  Und klicken Sie auf " **Speichern**".

Änderungen an der Seite abbrechen

- Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Zurücksetzen** ", um alle Änderungen auf der Versandseite zu verwerfen. Sie müssen dies tun, bevor Sie Ihre Änderungen speichern. Nachdem Ihre Änderungen gespeichert wurden, können Sie sie nicht mehr rückgängig machen.

Ähnliche Themen

- E-Mail-Zustellung von Berichten einrichten

Markieren von Berichten und Dashboards mit Rollen

Wenn Sie möchten, dass nur Benutzer mit einer bestimmten Rolle auf einen freigegebenen Bericht oder ein freigegebenes Dashboard zugreifen, können Sie diese mit dem Namen der gewünschten Rolle kennzeichnen.

Sie können nur Berichte oder Dashboards mit Tags versehen, deren Eigentümer Sie sind. Wenn Sie Eigentümer eines Berichts oder Dashboards werden möchten, kopieren Sie diesen (siehe Kopieren eines Berichts oder Dashboards).

HINWEIS Wenn die Rolle keinen Zugriff auf den Daten-Explorer umfasst, wird ein markiertes Dashboard zur Standardstartseite für Personen mit dieser Rolle.

Voraussetzungen

- Daten-Explorer-Berechtigung: Mit dieser Berechtigung erhalten Sie Lesezugriff auf die Asset-Browser-Seite des Daten-Explorers.
- Berechtigung zum Veröffentlichen von Inhalten: Ermöglicht Ihnen die Freigabe von Berichten und Dashboards, deren Eigentümer Sie sind, für Freigabegruppen, denen Sie angehören.

Position der Seite

Daten-Explorer oder Daten-Explorer > Berichten

Prozeduren

Markieren eines Berichts oder Dashboards mit einer Rolle

VORAUSSETZUNG

- (Für Kunden, die von Version 10.4 in die Cloud wechseln) Die Rolle wird den Dashboards auf der Startseite des Daten-Explorers zugewiesen: Verschieben Sie die Rolle unter "Anwendungsverwaltung" > "globale > Dashboard-Verwaltung" > " **Daten-Explorer**".

1. Klicken Sie auf der Seite "Daten-Explorer" mit der rechten Maustaste auf den Bericht oder das Dashboard, und wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option "Tag **" aus** . Das **Fenster Tags** wird geöffnet.
2. Geben Sie c1_role_ **und dann den Namen der Rolle ein** .

   WICHTIG Der Rollenname muss mit dem Namen übereinstimmen, den Ihre Organisation verwendet. Eine Liste der Rollen finden Sie unter "Anwendungsverwaltung" > "globale > Benutzerkonfiguration > -Rollen".

   Um eine Rolle hinzuzufügen, deren Name aus einem Wort besteht, geben Sie den Namen ein.

   BEISPIEL c1_role_Agent

Wenn Sie eine Rolle hinzufügen möchten, deren Name aus mehreren Wörtern besteht, die durch Leerzeichen voneinander getrennt sind, setzen Sie das Tag in doppelte Anführungszeichen.

   BEISPIEL" Teamleiter c1_role_East Küste"

Um mehrere Rollen gleichzeitig hinzuzufügen, geben Sie diese nacheinander ein, getrennt durch ein Leerzeichen.

   BEISPIEL c1_role_Evaluator "c1_role_East Küstenagent"

3. Klicken Sie auf **Tag** hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **OK.** Das **Tag-Fenster** wird geschlossen.

Durchsuchen des Asset-Browsers nach Tag

Sie können den Asset-Browser nach einem beliebigen Tag durchsuchen. Wenn Sie nach Produkt-Tags suchen, werden nur Tags für Produkte angezeigt, für die Sie eine Lizenz haben. Wenn Sie beispielsweise nur über eine QM-Lizenz verfügen, sehen Sie nur vordefinierte Elemente mit einem QM-Tag, keine Elemente mit einem WFM- oder Analytics-Tag.

HINWEIS Je nach WFM Lizenz sind WFM Felder mit WFM (für neue WFM) oder CWFM (für klassische WFM) gekennzeichnet.

Voraussetzungen

- Daten-Explorer-Berechtigung: Mit dieser Berechtigung erhalten Sie Lesezugriff auf die Asset-Browser-Seite des Daten-Explorers.

Position der Seite

Daten-Explorer oder Daten-Explorer > Berichten

Prozeduren

Suchen nach Berichten und Dashboards nach Tags

1. Klicken Sie auf der Seite Asset Browser auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann Tags **suchen aus**.
2. Geben Sie im Suchfeld das gewünschte Tag ein. Im Daten-Explorer werden nur Berichte und Dashboards angezeigt, die mit diesem Wert gekennzeichnet sind.

> **HINWEIS** Wenn der Tag-Name aus mehreren Wörtern besteht, die durch Leerzeichen getrennt sind, schließen Sie den Namen in doppelte Anführungszeichen ein. Um beispielsweise nach "**Agent Ostküste**" zu suchen, geben Sie "Agent Ostküste" **ein**.

Exportieren eines Berichts

Mit dem Daten-Explorer können Sie Berichte exportieren. Jede Berichtsseite verfügt über die **Schaltfläche "Exportieren als** ". Damit können Sie die Daten aus einem Bericht im CSV- oder XLSX-Format exportieren.

> **WICHTIG** Um die Ergebnisse eines Berichts zu exportieren, müssen Sie die Filterkriterien und alle anderen Änderungen vor dem Export speichern.

Voraussetzungen

- Daten-Explorer-Berechtigung: Mit dieser Berechtigung erhalten Sie Lesezugriff auf die Asset-Browser-Seite des Daten-Explorers.

Prozeduren

Exportieren eines Berichts

1. Klicken Sie im Asset-Browser auf den Namen des Berichts. Die Berichtsseite wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf Exportieren **als**. Das **Dialogfeld "Bericht** exportieren" wird geöffnet.
3. Wählen Sie das gewünschte Dateiformat für den Export aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**. Wenn die Daten fertig sind, wird ein Download-Link angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Link, um die Datei herunterzuladen.
6. Klicken Sie auf Schließen , nachdem der Download abgeschlossen ist.

Erstellen eines Berichts

Berichte sind die Bausteine des Daten-Explorers, mit denen Sie Trends in Ihren Daten visualisieren können. Sie erstellen einen Bericht, indem Sie die zu beantwortende Frage definieren und die Ausgabe so konfigurieren, dass die Antwort aussagekräftig dargestellt wird.

Um den Prozess zu starten, zerlegen Sie die Frage in ihre Einzelteile:

- Kennzahlen – Die Kennzahlen, die Sie verstehen möchten. Dabei handelt es sich um numerische Felder, für die Berechnungen durchgeführt werden, z. B. Addieren oder Mittelwertbildung.
- Betreffe: Wie die Kennzahlen gruppiert werden sollen. Dabei handelt es sich um Textfelder, die als Gruppierungen im Kategorienstil verwendet werden, z. B. Agenten-ID-Nummer oder Warteschlangenname.
- Filter – Die Grenzen, innerhalb derer die Kennzahlen liegen sollen, z. B. ein Zeitrahmen oder Höchst-/Mindestwerte.

BEISPIEL

Sie möchten herausfinden, wie viele Kontakte, die länger als zehn Minuten dauerten, von jedem Agenten im Ostküstenteam im März bearbeitet wurden.

- Die **Kennzahl** sind Kontakte.
- Die **Subjekte sind die Agenten** des Ostküstenteams.
- Bei den **Filtern** handelt es sich um Kontakte, die länger als zehn Minuten und den Monat März sind.

Diese drei Komponenten bilden die Struktur von Berichten, die unglaublich komplex und nützlich sein können.

Nachdem Sie die Frage des Berichts erstellt haben, können Sie festlegen, wie die Informationen im Bericht angezeigt werden. Es gibt eine große Auswahl an anpassbaren Diagrammen und Tabellen zur Auswahl.

Frage erstellen

Berichte sind die Bausteine des Daten-Explorers, mit denen Sie Trends in Ihren Daten visualisieren können. Sie erstellen einen Bericht, indem Sie die zu beantwortende Frage definieren und die Ausgabe so konfigurieren, dass die Antwort aussagekräftig dargestellt wird. Es gibt eine große Auswahl an anpassbaren Diagrammen und Tabellen zur Auswahl.

Im Bereich "Fragen" können Sie eine Frage erstellen. Um den Prozess zu starten, zerlegen Sie die Frage in ihre Einzelteile:

- **Was**: Die Kennzahlen (Metriken), die Sie verstehen möchten. Dabei handelt es sich um numerische Felder, für die Berechnungen durchgeführt werden, z. B. Addieren oder Mittelwertbildung.
- **Wie**: Wie sollen die Kennzahlen gruppiert werden. Dabei handelt es sich um Textfelder, die als Gruppierungen im Kategorienstil verwendet werden, z. B. Agenten-ID-Nummer oder Warteschlangenname.
- **Filter – Die Grenzwerte, innerhalb derer die Kennzahlen** liegen sollen, z. B. ein Zeitrahmen oder Höchst-/Minimalwerte.

BEISPIEL

Sie möchten herausfinden, wie viele Kontakte, die länger als zehn Minuten dauerten, von jedem Agenten im Ostküstenteam im März bearbeitet wurden.

- **Wie** hoch ist die Anzahl der Kontakte (die Kennzahl)?
- **Wie** sind die Agenten im Ostküstenteam (die Gruppierung)?
- **Filter beschränken den Bericht** auf Kontakte, die länger als zehn Minuten sind und aus dem Monat März stammen.

HINWEIS Wenn Sie Ihre Frage erstellen, wird die Frage im Bereich am unteren Rand des Fragenbereichs in einfacher Sprache basierend auf Ihrer Auswahl in den Abschnitten "Was", "Wie" und "Filter" angezeigt.

Neuen Bericht erstellen

Um eine Frage zu erstellen, benötigen Sie einen Bericht, in dem Sie sie ablegen können.

Erstellen und benennen Sie Ihren neuen Bericht

1. Klicken Sie auf der Startseite des Daten-Explorers auf **Neuer Bericht** , um den Berichts-Designer anzuzeigen.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf Unbenannter Bericht **, und geben Sie** einen Namen für den neuen Bericht ein.

Wählen Sie eine Kennzahl

Legen Sie fest, welche Informationen in Ihrem Bericht angezeigt werden sollen. Diese numerischen Werte werden als Kennzahlen bezeichnet.

Es gibt eine Liste mit Maßnahmen, aus der Sie auswählen können, oder Sie können Ihre eigenen benutzerdefinierten Maßnahmen erstellen. In Berichten werden häufig mehrere Kennzahlen verwendet. Ein Bericht, der die Kontaktdauer in Stunden anzeigt, kann beispielsweise auch die durchschnittliche Kontaktdauer anzeigen.

ANMERKUNG

Die Kennzahl "Einhaltung % – Täglich" wird nach Tagesschluss berechnet und erscheint dann nur mit einem Datum und nicht mit einer Uhrzeit mit einem Zeitstempel. Die Engine weist ihm einen Zeitwert von Mitternacht UTC zu. Da Berichte im Zeitkontext des Benutzers ausgeführt werden, der den Bericht ausführt, gibt es standardmäßig eine Zeitverschiebung, und die Einhaltungswerte können im Bericht falsch erscheinen.

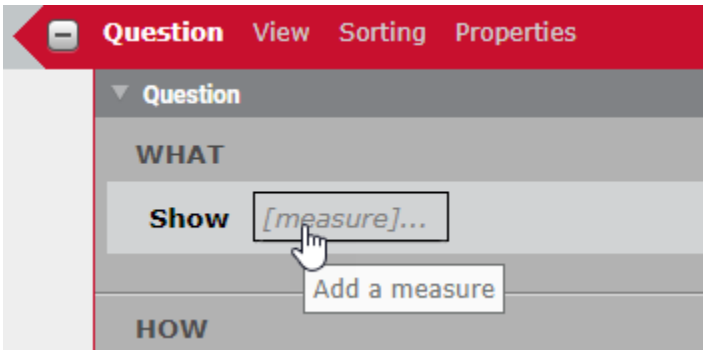
Um dies auszugleichen, haben Sie mehrere Möglichkeiten:

1. Legen Sie die Zeitzone für den Bericht auf UTC fest.
2. Legen Sie die Zeitzone für den Benutzer, der den Bericht ausführt, auf UTC fest.
3. Wenden Sie die folgende benutzerdefinierte Formel auf den Bericht an:

```
timeShiftValue([Einhaltung PCT],[Einhaltungsdatum], 'Stunde', -8)
```

Konfigurieren von Maßnahmen für einen neuen Bericht

1. Klicken Sie im **Abschnitt "Was** " des **Fragenbereichs auf "Anzeigen [Maßnahme]**. Das **Dialogfeld "Maßnahme** auswählen" wird geöffnet.



Standardmäßig **werden alle** verfügbaren Kennzahlen aufgelistet, Sie können die Liste jedoch durchsuchen, sortieren und filtern.

- Klicken Sie auf **Nach Tags** , um Kennzahlen anzuzeigen, die nur für verschiedene Datenquellen gelten, z. B. Analytics oder QM. Einige Kennzahlen haben mehrere Tags und werden daher in mehr als einer Tag-Liste angezeigt.
- Klicken Sie auf **Favoriten (oben rechts in der Liste), um nur die Kennzahlen** anzuzeigen, die Sie als Favoriten markiert haben. Um einen Favoriten zu markieren, klicken Sie in der Liste auf das Kästchen links neben dem Namen der Kennzahl, sodass ein gelber Stern angezeigt wird. Jede Maßnahme, die Sie als Favorit markieren, bleibt sitzungsübergreifend markiert.
- Klicken Sie auf **Sortieren** (oben rechts in der Liste), um die Liste der Kennzahlen in auf- und absteigender Reihenfolge zu sortieren. Standardmäßig ist die Liste aufsteigend sortiert.
- Geben Sie den Namen der Kennzahl, die Sie verwenden möchten, in das Suchfeld ein, um dieses Feld schnell zu finden.

2. Wählen Sie die Kennzahl, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten, aus der Liste der verfügbaren Kennzahlen aus.

   Sie können auch in der oberen rechten Ecke auf Benutzerdefiniert **klicken** , um eine benutzerdefinierte Kennzahl zu erstellen. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Kennzahlen finden Sie unter Erstellen einer benutzerdefinierten Kennzahl.

3. (Optional) Passen Sie an, wie die Kennzahl im Bericht angezeigt wird, indem Sie den **Bereich "Kennzahlkonfiguration** " am unteren Rand des Dialogfelds verwenden. Hier können Sie das Zahlen- oder Datumsformat der Kennzahl konfigurieren, wie sie aggregiert wird, und Inhaltsattribute darauf anwenden. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Kennzahl finden

Sie unter Konfigurieren der Darstellung einer Kennzahl.

4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Die hinzugefügte Kennzahl wird im Bereich "Frage" angezeigt, und ein weiteres Feld "Anzeigen" wird unter dem von Ihnen ausgefüllten Feld hinzugefügt. Verwenden Sie dieses Feld, um Ihrer Frage zusätzliche Maßnahmen hinzuzufügen.

   > **HINWEIS** Wenn Sie eine Kennzahl konfigurieren möchten, die Sie bereits dem **Abschnitt "Was** " hinzugefügt haben, klicken Sie auf die Kennzahl, um das **Dialogfeld "Maßnahme** auswählen" erneut zu öffnen.

5. (Optional) Kennzahlen werden standardmäßig als Spalten angezeigt. Klicken Sie auf **Als Spalten** , um sie als Zeilen anzuzeigen.

Gruppierung auswählen

Nachdem Sie das Thema Ihrer Frage mit der Maßnahme definiert haben, legen Sie fest, wie die Informationen gruppiert werden sollen. Der **Fragebegriff "Wie** " ist häufig die Organisation von Personen, Orten, Dingen und Zeitrahmen, die reale Themen oder Umstände für den Bericht bereitstellen. Ein Bericht enthält häufig mehrere How-Subjekte.

Festlegen, wie die Informationen im Bericht gruppiert werden sollen

1. Klicken Sie im **Abschnitt "Wie** " des Fragebereichs auf Gruppierung **[Gruppierung].** Das **Dialogfeld "Gruppierung** auswählen" wird geöffnet.

   Es gibt zwei Gruppierungsoptionen: **Betreff** oder **Zeit**. Standardmäßig wird die Option Betreff angezeigt. Wenn Sie nach Uhrzeit oder Datum gruppieren möchten, klicken Sie oben rechts im Dialogfeld auf **"Uhrzeit** ". Sie können auch die Zeitgruppierung nach Zeitraum weiter verfeinern.

   > **HINWEIS** Genau wie bei Kennzahlen können Sie die angezeigten Themen und Zeiten nach Tags oder Favoriten eingrenzen, sie in auf- und absteigender Reihenfolge sortieren oder nach einem bestimmten
   > Betreff oder Uhrzeit nach Namen.

2. Wählen Sie die gewünschte Gruppierung aus und klicken Sie auf Hinzufügen .

   Die Gruppierung, die Sie hinzugefügt haben, wird im Fragebereich angezeigt, und ein weiteres **[gruppieren]** Feld wird unter dem von Ihnen ausgefüllten Feld hinzugefügt. Verwenden Sie dieses Feld, um weitere Gruppen zu Ihrer Frage hinzuzufügen.

   > **HINWEIS** Wenn Sie im Abschnitt "Gruppe" des Fragebereichs die Option "mit Summen **" auswählen** und beim Erstellen einer Visualisierung die Option "Summen beibehalten" **auswählen** , zeigt das Diagramm den Gesamtwert als zusätzliche Spalte an.

Filter festlegen

Der letzte Schritt beim Definieren einer Frage ist die Auswahl eines Filters. Eine Kennzahl allein kann eine große Menge an Informationen liefern. Der Filter dient dazu, auf bestimmte Informationen abzuzielen, die Sie

in Ihren Bericht aufnehmen oder ausschließen möchten. Sie können bestimmte Werte auswählen, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen, oder Sie können Textvergleichsfilter oder einen Bereich festlegen

Vergleichsfilter, mit denen Sie ermitteln können, welche Wertebereiche im Bericht enthalten sind.

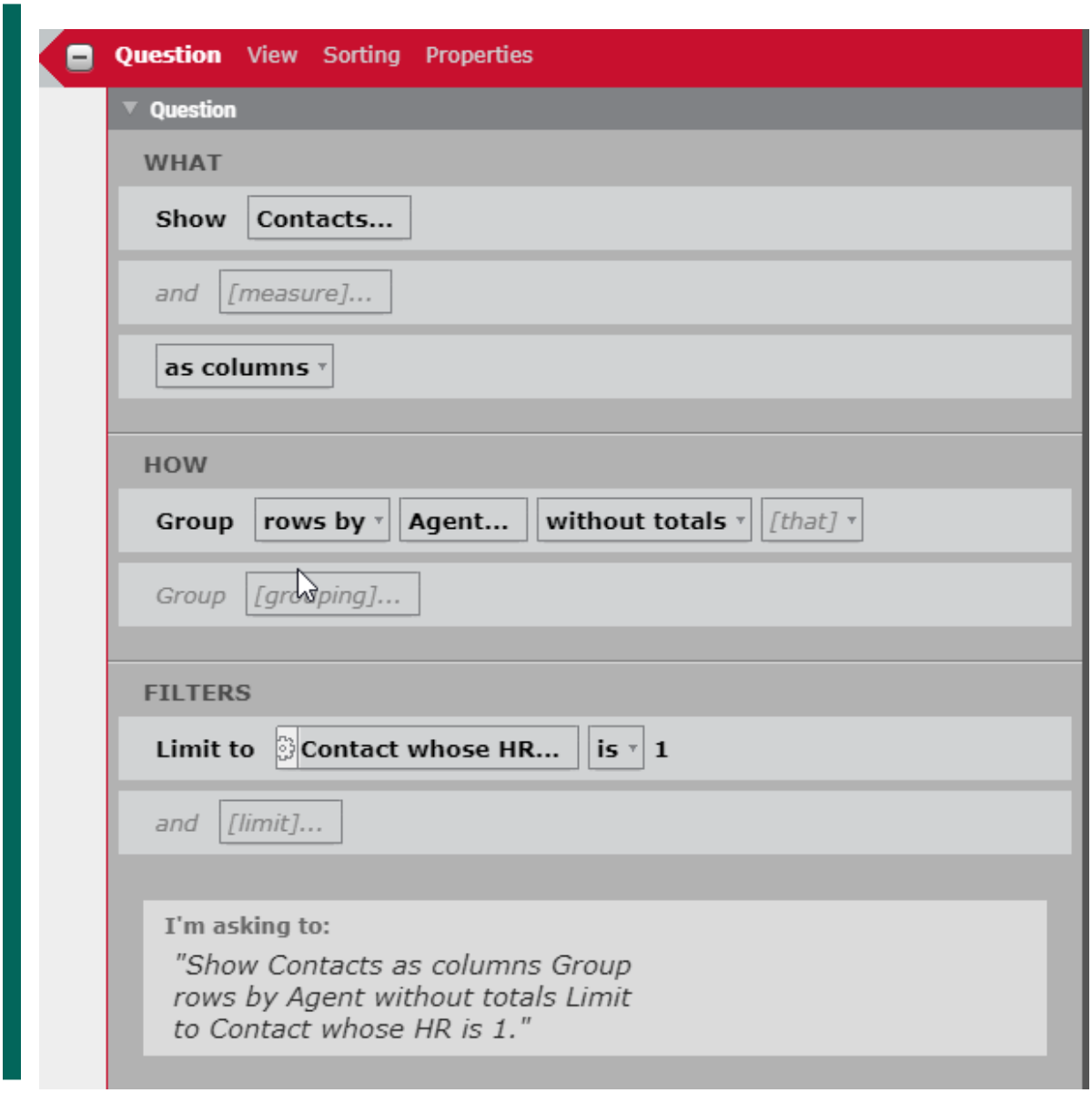
> **HINWEIS** Data Explorer erstellt Berichte über die Daten der letzten zwei Jahre. Wenn Ihr System viele Verlaufsdaten enthält, kann es nützlich sein, den Filter vor den Kennzahlen und Gruppierungen zu konfigurieren.
>
> Dies trägt dazu bei, die Anzeige der Berichtsvorschau zu beschleunigen.

Der Filterbereich wird auch verwendet, um zu konfigurieren, welche Themen in Verbindung mit Parametern auf dem Dashboard verwendet werden. Wenn Ihr Bericht z. B. alle Agenten im Contact Center auflistet, Sie aber nur die Daten für einen bestimmten Agenten anzeigen möchten, können Sie mit dem Parameter den betreffenden Agenten auswählen und nur die im Bericht angezeigten Daten anzeigen.

Nur bestimmte Werte eines Subjekts in den Bericht aufnehmen

1. Klicken Sie im **Abschnitt "Filter** " des Fragenbereichs auf "Auf [Limit] **beschränken**". Das **Dialogfeld Filter** auswählen wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Betreff und anschließend ein Feld aus, nach dem der Bericht gefiltert werden soll.
3. Deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Alle Werte** ", und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Werte, die Sie einbeziehen möchten.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen ", um den Bericht zu filtern.

> **BEISPIEL**
>
> Sie möchten nur Kontakte in Ihren Bericht aufnehmen, die für HR markiert wurden.
>
> Füllen Sie das **Dialogfeld Filter** auswählen wie folgt aus.
>
> - Wählen Sie im linken Bereich Kontakt **aus**.
> - Wählen Sie im mittleren Bereich HR **aus**.
> - Deaktivieren Sie im rechten Bereich auf der **Registerkarte Auswählen** das **Kontrollkästchen Alle Werte** , und aktivieren Sie das **Kontrollkästchen 1** (was wahr oder ja bedeutet).



Bestimmte Werte aus dem Bericht ausschließen

1. Klicken Sie im **Abschnitt "Filter** " des Fragenbereichs auf "Auf [Limit] **beschränken**". Das **Dialogfeld Filter** auswählen wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Betreff und anschließend ein Feld aus, nach dem der Bericht gefiltert werden soll.
3. Deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Alle Werte, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für mindestens einen der Werte** , die Sie ausschließen möchten.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

5. Klicken Sie im **Abschnitt "Filter** " des Fragebereichs auf die **Dropdown-Liste "Ist** ist" des Filters, den Sie erstellt haben, und wählen Sie "ist nicht **aus der Dropdown-Liste" aus** .

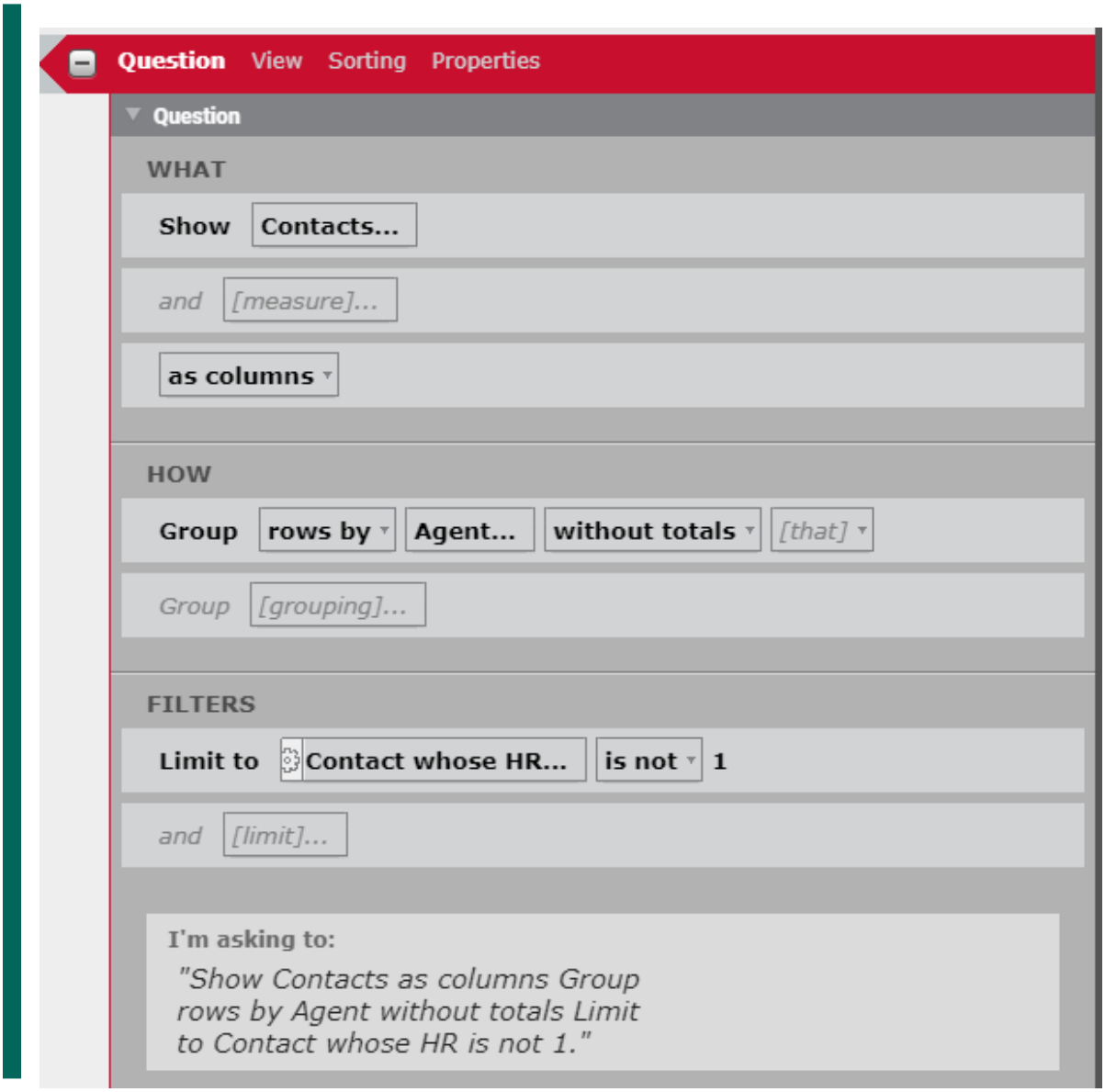
BEISPIEL

Sie möchten Kontakte, die für HR markiert wurden, aus Ihrem Bericht ausschließen. Sie füllen die **Wählen Sie das Dialogfeld "Filter** " wie folgt aus.

- Wählen Sie im linken Bereich Kontakt **aus**.
- Wählen Sie im mittleren Bereich HR **aus**.
- Deaktivieren Sie im rechten Bereich auf der **Registerkarte Auswählen** das **Kontrollkästchen Alle Werte** , und aktivieren Sie das **Kontrollkästchen 1** (was wahr oder ja bedeutet).

Im Abschnitt "Filter " des Fragebereichs neben dem Filter, den Sie gerade hinzugefügt haben, wird **die Änderung** in

ist nicht in der Dropdown-Liste enthalten.



Ein- oder Ausschließen von Werten mithilfe von Vergleichsfiltern

1. Klicken Sie im **Abschnitt "Filter** " des Fragenbereichs auf "Auf [Limit] **beschränken**". Das **Dialogfeld Filter** auswählen wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Betreff und anschließend ein Feld aus, nach dem der Bericht gefiltert werden soll.
3. Deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Alle Werte** , und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Wert, um ihn als Vergleich festzulegen.
   - Geben Sie auf der **Registerkarte Angeben** einen Wert in Anführungszeichen ein, der als Vergleich festgelegt werden soll.

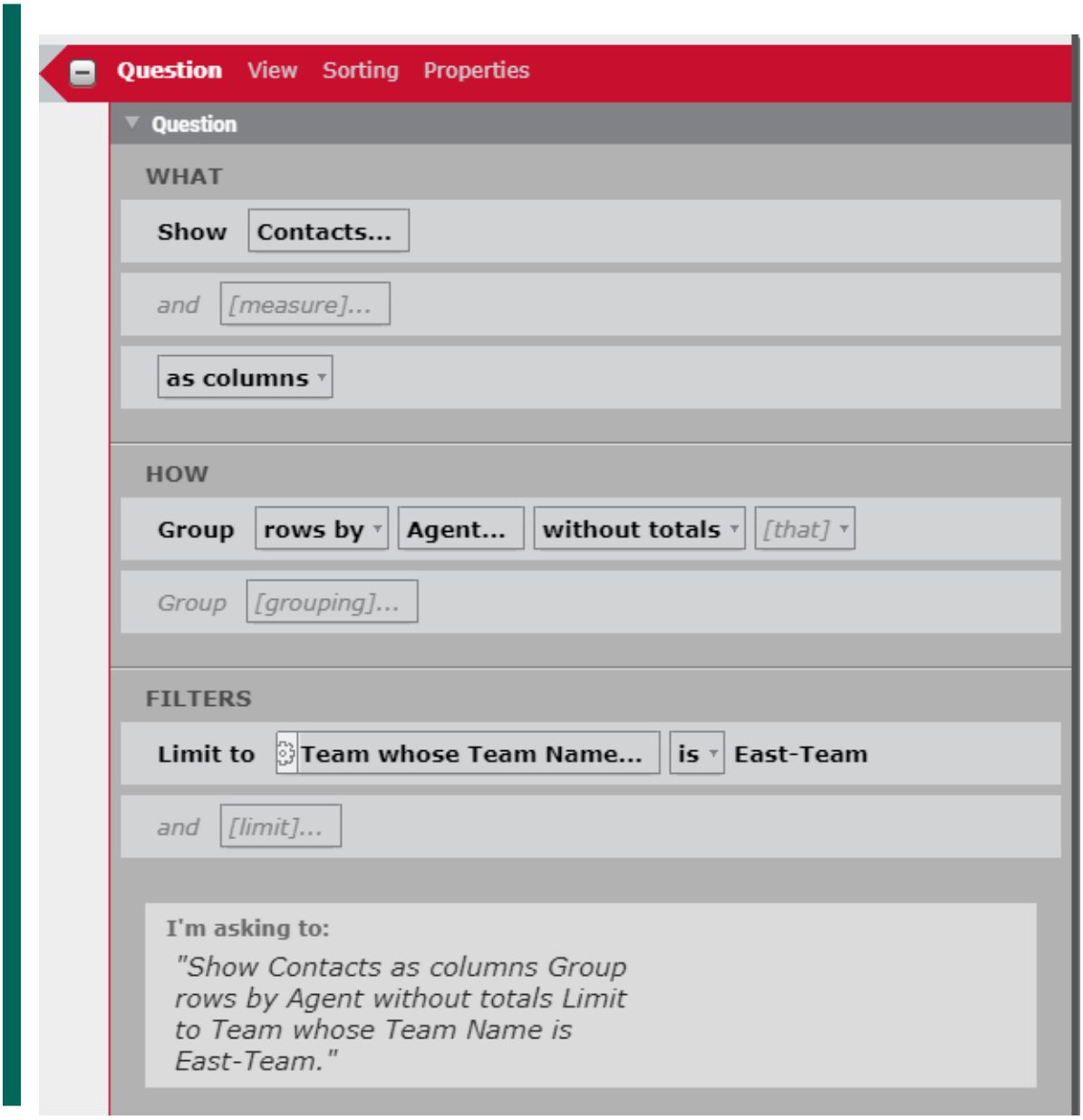
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie im Abschnitt "Filter" des Fragebereichs auf die **Dropdown-Liste "Ist** im neuen Filter" und wählen Sie den Operator aus, den Sie auf den Wert anwenden möchten.

BEISPIEL

Sie möchten nur Agenten in Ihren Bericht aufnehmen, die zum Team "Ost" gehören.

Füllen Sie das **Dialogfeld Filter** auswählen wie folgt aus.

- Wählen Sie im linken Fenster die Option Team **aus**.
- Wählen Sie im mittleren Bereich die Option Teamname **aus**.
- Deaktivieren Sie im rechten Bereich auf der **Registerkarte Auswählen** das **Kontrollkästchen Alle Werte** , und aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Team** Ost. Klicken Sie alternativ auf die **Registerkarte Spezifizieren** , und geben Sie im Bereich für Filterwerte "East-Team" **ein** .



Einen oder mehrere Berichtsparameter hinzufügen

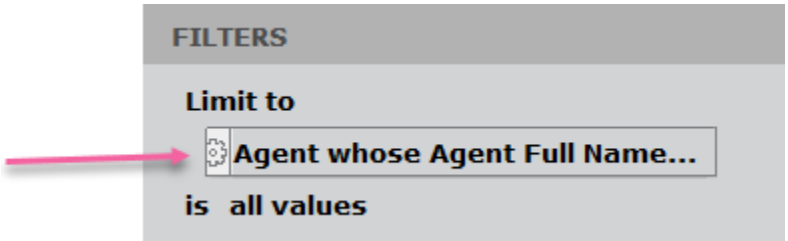
Wenn Sie beabsichtigen, die in einem Bericht angezeigten Daten mit einem Parametersteuerelement, z. B. einer Elementauswahl, zu filtern, müssen Sie dem Bericht einen oder mehrere Berichtsparameter hinzufügen. Weitere Informationen zur Verwendung von Parametern in einem Bericht finden Sie unter Hinzufügen eines Parameters.

1. Klicken Sie im **Abschnitt "Filter** " des **Fragenbereichs** auf "Auf [Limit] **beschränken**". Das **Dialogfeld Filter** auswählen wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Betreff und anschließend ein Feld aus, nach dem der Bericht gefiltert werden soll.

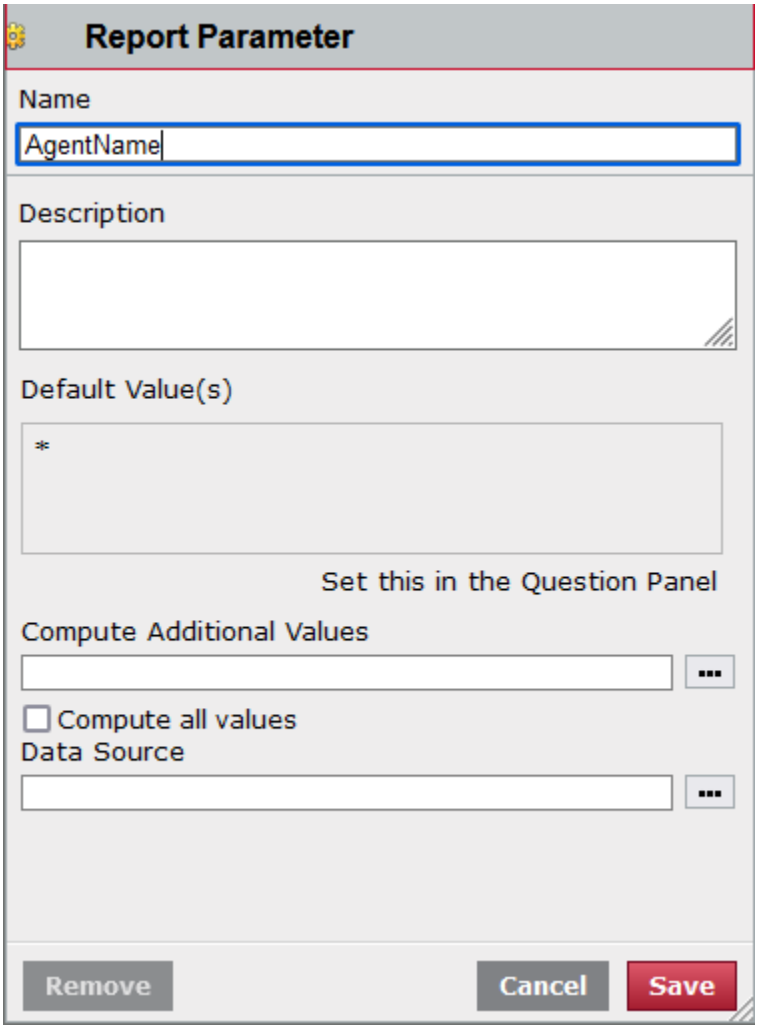
3. Aktivieren Sie auf der **Registerkarte Auswählen** das **Kontrollkästchen Alle Werte** .

4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Der Betreff wird im **Feld "Begrenzen auf** " angezeigt.

5. Klicken Sie links neben dem **Feld "Begrenzen auf** " auf das Zahnradsymbol, um das **Dialogfeld Berichtsparameter** zu öffnen.



6. Geben Sie im **Feld Name** einen Namen für den Parameter ein. Der Name darf keine Leerzeichen enthalten. Alle anderen Felder sind optional.



7. Klicken Sie auf **Speichern**. Beachten Sie, dass das Zahnradsymbol rot geworden ist, was bedeutet, dass der Parameter konfiguriert wurde.

8. Wiederholen Sie diese Vorgehensweisen für alle anderen Filter, die Sie im Bericht verwenden möchten.

Filtern gelöschter Prognose-, Einhaltungs- und Agentenzeitplandatensätze

Es liegt in der Natur der Sache, dass Datensätze zu Prognosen, Einhaltung und Agentenzeitplänen häufig geändert werden. Beispielsweise kann der Zeitplan eines Agenten mehrmals geändert werden. Jedes Mal, wenn dies geschieht, wird ein Zeitplandatensatz gelöscht und ein neuer erstellt.

In der Daten-Explorer-Datenbank werden diese Datensätze nicht physisch gelöscht. Stattdessen werden sie als gelöscht gekennzeichnet, und der Datensatz verbleibt in der Datenbank. Dies führt dazu, dass viele Datensätze nicht mehr relevant sind und zu ungenauen Berichten führen können, wenn sie aufgenommen werden. In diesem Fall sollten die Datensätze, die als gelöscht gekennzeichnet sind, aus dem Bericht herausgefiltert werden.

HINWEIS Beachten Sie, dass es vorkommen kann, dass Sie diese gekennzeichneten Datensätze in einen Bericht aufnehmen möchten. Sie müssen z. B. überprüfen, wie oft der Zeitplan eines bestimmten Agenten
geändert. In diesem Fall würden Sie die gelöschten Datensätze nicht aus Ihrem Bericht filtern, da jeder Datensatz eine Zeitplanänderung protokolliert.

Filtern von gelöschten Prognose-, Einhaltungs- und Agentenzeitplandatensätzen

1. Klicken Sie im **Abschnitt "Filter** " des **Fragenbereichs** auf "Auf [Limit] **beschränken**". Das **Dialogfeld Filter** auswählen wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Prognose-, Einhaltungs- oder Zeitplanbetreff aus, und prüfen Sie, ob die mit diesem Thema verknüpften Felder eines der folgenden Kennzeichnungsfelder enthalten:
   - Agenten-Einhaltungsbericht isDeleted
   - Zeitplanaktivität IsDeleted
   - Prognose IsDeleted
3. Wenn Sie eines dieser Felder finden, wählen Sie es aus. Deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Alle Werte** ", und wählen Sie **1** (1 = wahr oder ja).
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie im Abschnitt "Filter **" des Fragebereichs** auf die **Dropdown-Liste "Ist** ist" und wählen Sie "ist nicht **" aus**.

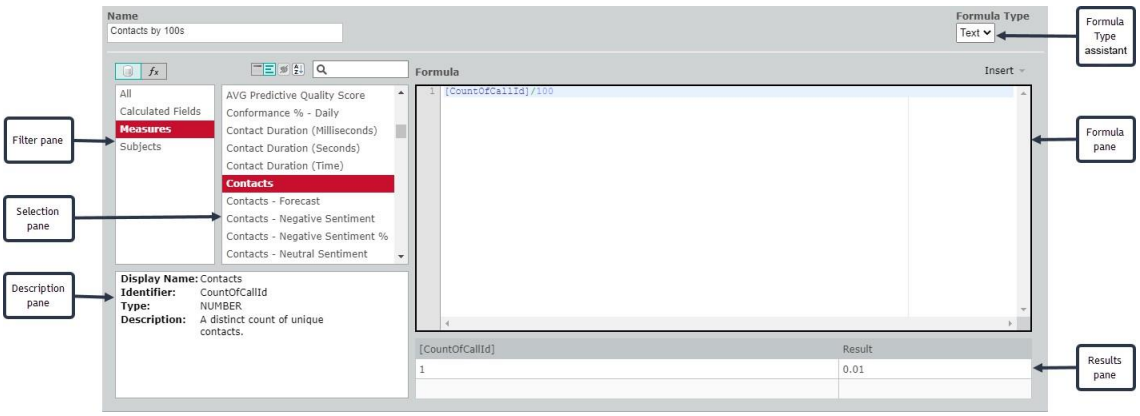
Erstellen einer benutzerdefinierten Kennzahl

Wenn Sie einem Bericht, der sich nicht in der Kennzahlenliste befindet, eine Kennzahl hinzufügen möchten, können Sie eine benutzerdefinierte Kennzahl erstellen, indem Sie in der oberen rechten Ecke des **Dialogfelds Kennzahl** auswählen auf Benutzerdefiniert **klicken** .

Benutzerdefinierte Kennzahlen verwenden Formeln, um Kennzahlen und Felder zu ändern, die bereits im Datenmodell vorhanden sind. Sie können eine Formel erstellen, indem Sie Kennzahlen und Operatoren manuell in den Formelbereich eingeben. Das Dialogfeld "Kennzahl erstellen" enthält Listen mit den verfügbaren Kennzahlen, Operatoren und Verweisen, aus denen Sie eine Formel erstellen können.

Das Dialogfeld "Kennzahl erstellen" für benutzerdefinierte Kennzahlen besteht aus zwei Abschnitten: dem Bereich "Formeleditor" oben und dem Bereich "Kennzahlkonfiguration" unten. Weitere Informationen zum Bereich "Kennzahlkonfiguration" finden Sie unter Konfigurieren des Erscheinungsbilds einer Kennzahl.

Der Formeleditor ist kontextspezifisch. Sie können damit nur die Datenelemente, Funktionen und andere Features in Ihre Formel aufnehmen, die für die ausgewählte Kennzahl geeignet sind.



- Der **Filterbereich** enthält die Optionen, mit denen Sie die Anzahl der Datenelemente oder Funktionen, die im Bereich "Auswahl" angezeigt werden. Wenn Sie z. B. im Bereich "Filter" die Option "Kennzahlen **" auswählen** , werden im Bereich "Auswahl" nur Kennzahlen aufgeführt. Verwenden Sie die Schaltflächen oberhalb des Filterfensters, um

  Wechseln Sie zwischen Datenelementen und Funktionen. Datenelemente sind die Felder in der Datenbibliothek, die für die Verwendung in der Formel verfügbar sind, und Funktionen sind definierte operative Aufgaben.

- Im **Auswahlbereich** werden die Elemente oder Funktionen angezeigt, die Sie Ihrer Formel hinzufügen können. Was angezeigt wird, hängt von Ihrer Auswahl im Filterbereich ab. Verwenden Sie die Schaltflächen oberhalb der Schaltfläche "Auswahl"

  , um zwischen den Anzeigenamen und -bezeichnern von Maß- oder Funktionsanzeigen umzuschalten. Mit der Schaltfläche Sortieren können Sie die Datenelemente oder Funktionen in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren und mit dem Suchfeld nach einem bestimmten Datenelement oder einer bestimmten Funktion suchen.

  HINWEIS: Diese Taste wird derzeit nicht verwendet.

- Im **Beschreibungsfenster** werden Informationen zu dem Datenelement oder der Funktion angezeigt, das bzw. die Sie im Auswahlbereich ausgewählt haben.

- Im **Formelfenster** wird die Formel während ihrer Erstellung angezeigt. Dieser Bereich enthält die Datenelemente und Funktionen, die Sie auswählen, sowie alle anderen Formelelemente, die Sie manuell eingeben.

- Im **Ergebnisbereich** wird versucht, die Formel während der Arbeit zu kompilieren und das Ergebnis anzuzeigen. Wenn Ihre Formel Fehler enthält, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

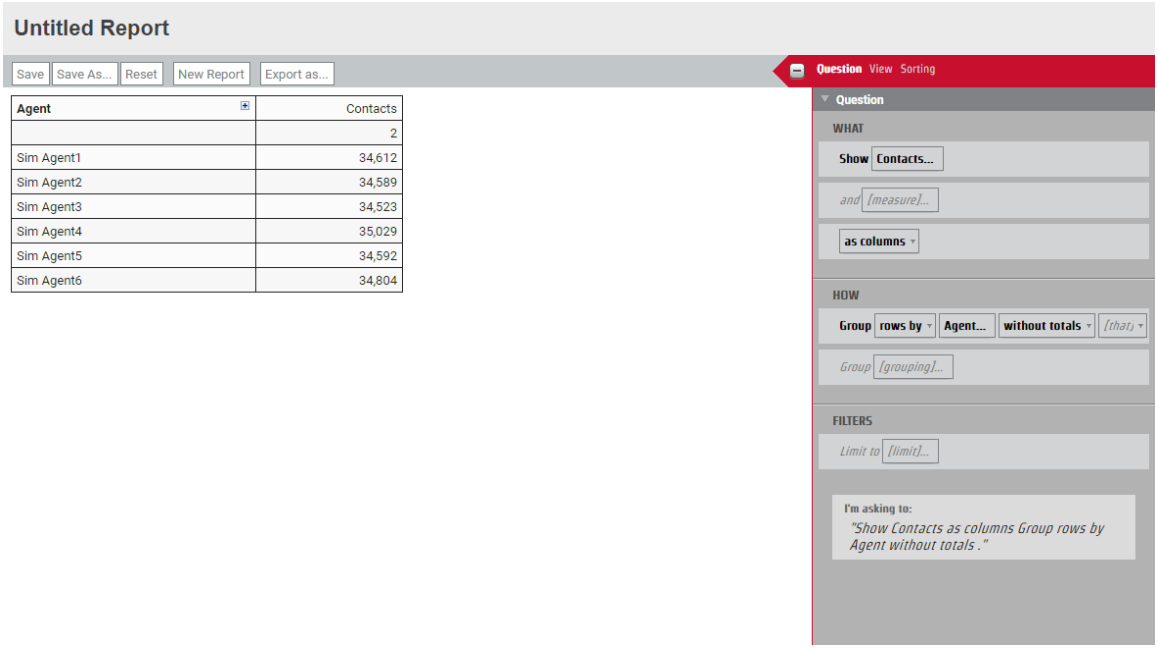
- Über die **Dropdown-Liste Formeltyp-Assistent** können Sie auf Assistenten zugreifen, mit denen Sie verschiedene Formeltypen erstellen können. Die Standardformel ist eine Textformel, aber neben Text können Sie zwischen den Formeltypen Differenz, Verhältnis, Skalierung, Teilung und

Zeitverschiebung wählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer benutzerdefinierten Kennzahl mit einem Formeltyp-Assistenten .

Beispiel für eine benutzerdefinierte Maßnahme

Die Funktion "benutzerdefinierte Kennzahl" ist ein Tool, mit dem viele verschiedene Formeltypen mit unterschiedlichen Komplexitätsgraden erstellt werden können. Es gibt verschiedene Methoden zum Erstellen einer Formel. Im folgenden Beispiel wird eine Möglichkeit zum Erstellen einer benutzerdefinierten Kennzahl erläutert.

Nehmen wir für dieses Beispiel an, dass Sie einen Bericht anzeigen möchten, der die Anzahl der Kontakte enthält, die Ihre Agenten bearbeiten. Ihr Contact Center erhält eine große Anzahl von Kontakten. Daher würde der Bericht jeden Agenten ausweisen, der Kontakte bearbeitet, die jedes Jahr in die Tausende gehen können. Sie verwenden den Bericht jedoch, um Agenten zu finden, die über oder unter dem Rest der Gruppe liegen. Wenn Sie die genaue Anzahl der Kontakte für jeden einzelnen Teilnehmer sehen, ist dies schwierig, wie in der folgenden Grafik dargestellt zu werden:



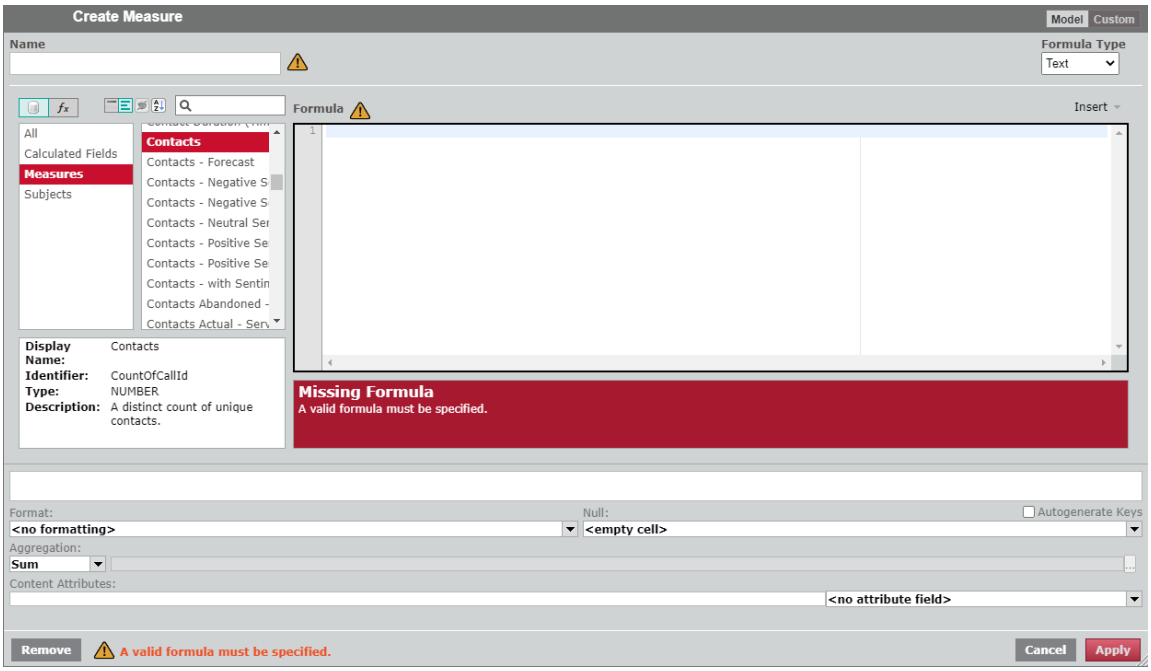
Dieses Problem lässt sich dadurch lösen, dass Sie die Anzahl der Kontakte als Faktoren von 1.000 darstellen, um die Produktivität der Agenten auf einen Blick zu sehen. In diesem Beispiel zeigen wir Ihnen, wie Sie eine benutzerdefinierte Kennzahl erstellen, die die Anzahl der Kontakte durch 1.000 teilt.

Erstellen einer benutzerdefinierten Kennzahl, um Kontakte durch 1.000 zu teilen

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Frage des Bereichs Frage auf [Maßnahme] **anzeigen**. Das **Dialogfeld "Maßnahme** auswählen" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Benutzerdefiniert**. Das Dialogfeld "Kennzahl erstellen" wird geöffnet. Die Textfelder sind leer, und im Dialogfeld werden mehrere Warnungen angezeigt.
3. Geben Sie Kontakte mit 1 KB **in das** Textfeld Name **ein** .

4. Suchen Sie die Kennzahl Kontakte **, und wählen Sie sie** aus.

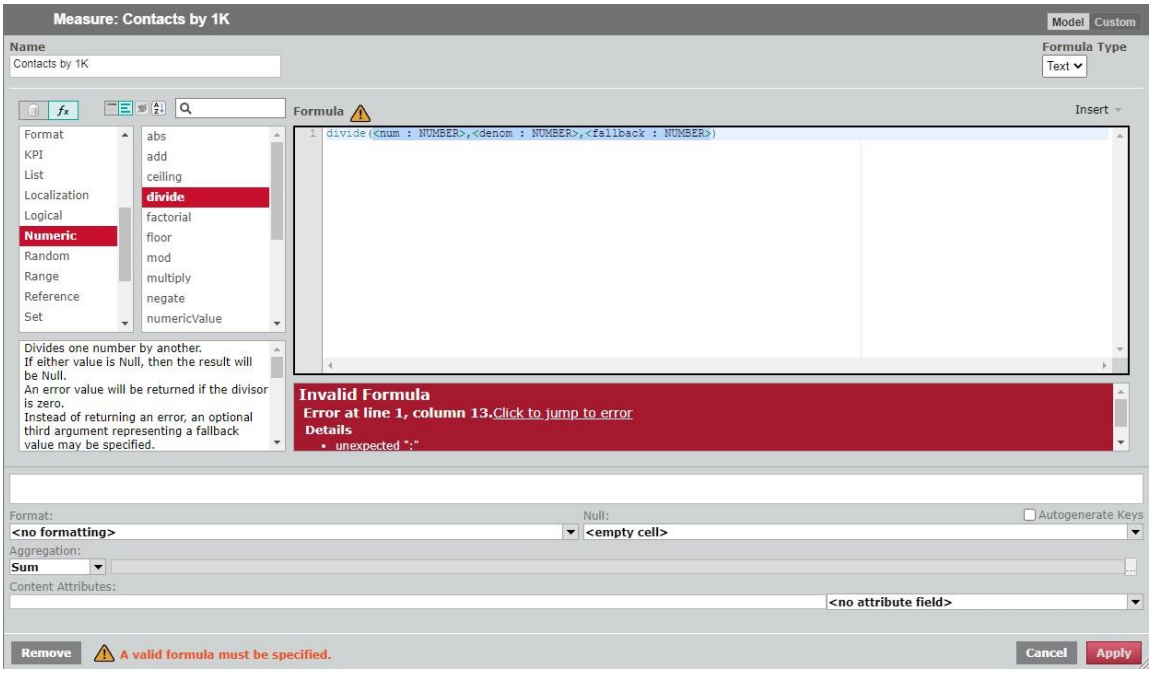
> **HINWEIS** Möglicherweise müssen Sie das Suchfeld einer vorhandenen Suchzeichenfolge löschen, damit alle Ergebnisse im Auswahlbereich angezeigt werden.



5. Um die Funktion "Teilen" zu verwenden, klicken Sie auf den **Umschalter "Datenelemente/-funktionen** ", damit die **Option "Filter** und **Auswahl"**

   In den Fenstern werden Funktionen angezeigt.

6. Klicken Sie im **Bereich "Funktionsfilter** " auf **"Numerisch",** und doppelklicken Sie dann im **Bereich "Auswahl" auf** "Divide ". Der Text der Funktion "Teilen" wird im Formelbereich angezeigt.



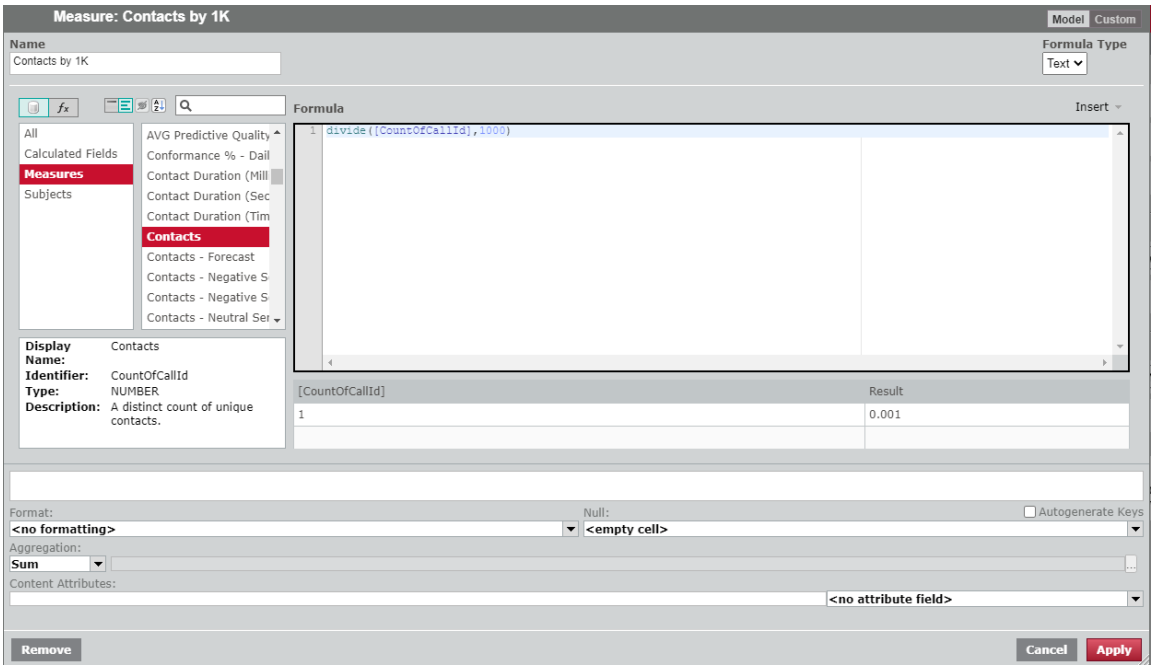
Der Text der Funktion "Teilen" ist eine Gliederung der Formel. Sie müssen den Platzhaltertext durch die Werte ersetzen, die Sie in der Reihenfolge teilen möchten, in der sie in einer mathematischen Gleichung angezeigt werden.

- <Zahl: ZAHL> ist der Zähler, die Zahl, die geteilt wird. Ersetzen Sie diese durch den Namen des Kontaktfelds.
- <denom: ZAHL> ist der Nenner, die Zahl, durch die Sie dividieren. Ersetzen Sie dies durch **1000**.
- <Fallback: ZAHL> ist ein optionaler Wert, der angezeigt wird, wenn die Formel zu einer Division durch Null führt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

7. Um die <Anzahl: ZAHL >durch die Kennzahl für die Anzahl der Kontakte zu ersetzen , markieren Sie **im Formelbereich die <Anzahl: ZAHL** >.
8. Klicken Sie auf den **Schalter Datenelemente/Funktionen** , um Listen mit Datenelementen anzuzeigen.
9. Klicken Sie im **Bereich "Datenelementfilter** " auf **"Kennzahlen** ", und doppelklicken Sie dann im **Feld "Kontakte** " auf

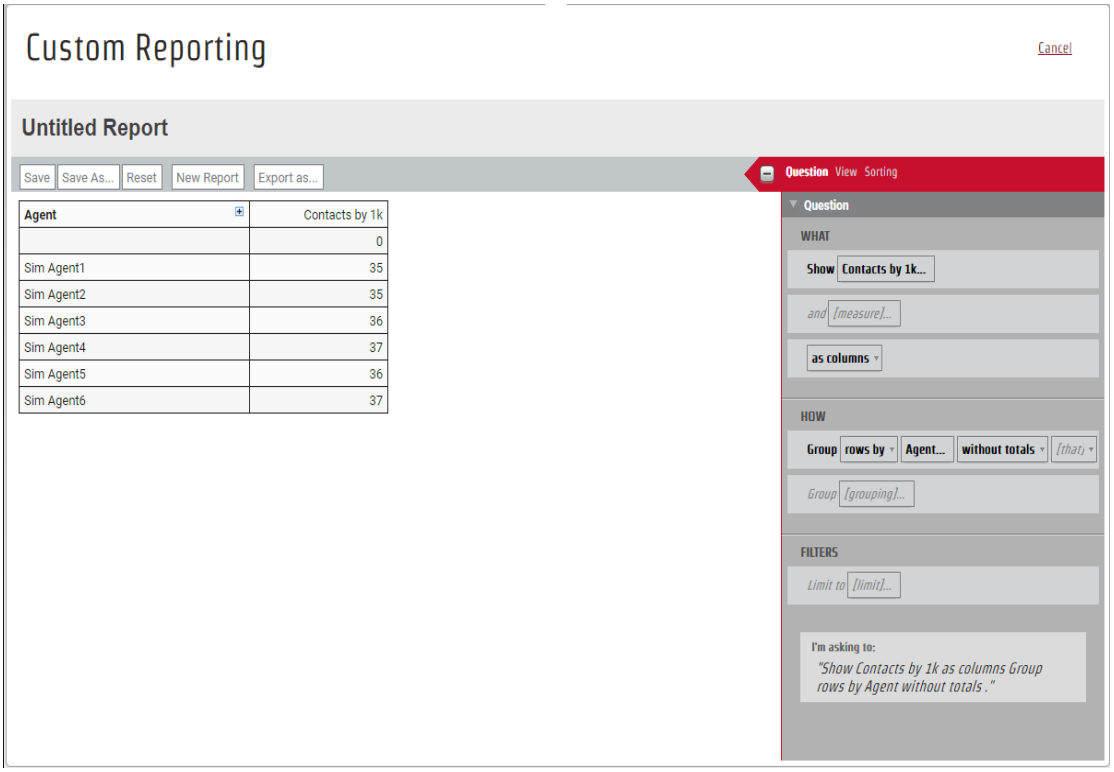
   Auswahlfenster . Der Text "Kontakte" wird im Formelbereich anstelle von **<num: NUMBER**> angezeigt.
10. Delete **<denom: NUMBER**>, und geben Sie stattdessen 1.000 **ein** . Im Bereich "Ergebnisse" wird ein Beispiel der Berechnung angezeigt.

> **HINWEIS** Wir haben auch <fallback: NUMBER **>aus der Formel gelöscht** , da wir dieses optionale Element nicht verwenden.



11. Damit die Ergebnisse als ganze Zahl angezeigt werden, wählen Sie im Abschnitt Kennzahlkonfiguration in der **Dropdown-Liste Format** ein Format aus, das keine Nachkommastellen enthält, z. B **. #,###**.

12. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Ihre neue benutzerdefinierte Kennzahl wird im Bereich "Frage" angezeigt, und in der neuen Spalte in der Tabelle wird die Anzahl der Kontakte geteilt durch 1.000 angezeigt.



HINWEIS Wie bereits erwähnt, enthält das Dialogfeld "Kennzahl erstellen" mehrere Optionen zum Erstellen von Formeln. Als Alternative zur Auswahl einer Funktion und zum Bearbeiten des Platzhaltertexts können Sie

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Kennzahl, um die Anzahl der Kontakte durch 1.000 zu teilen, indem Sie die Elemente einzeln auswählen oder die folgende Formel manuell in den Formelbereich eingeben.

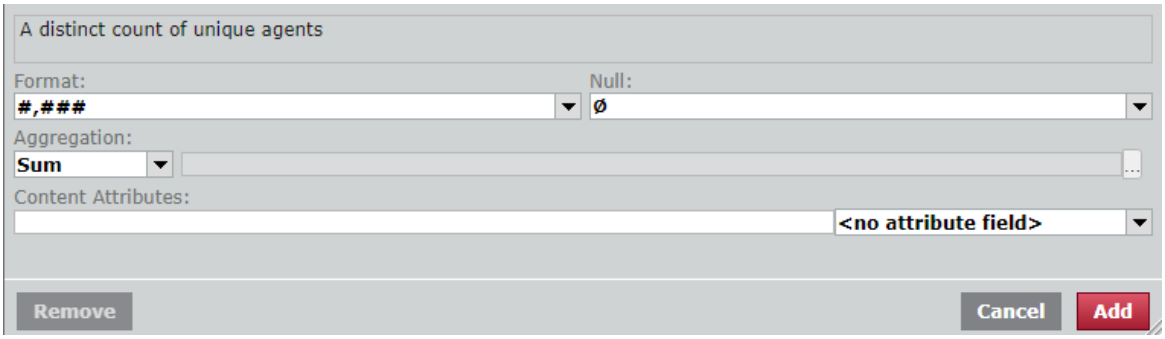
[CountOfCallId]/1000

Verwandte Themen

- Konfigurieren des Erscheinungsbilds einer Maßnahme

Konfigurieren des Erscheinungsbilds einer Maßnahme

Verwenden Sie die Felder am unteren Rand des Dialogfelds "Kennzahl", um die Darstellung einer Kennzahl in einem Bericht anzupassen. Dieser Bereich ist sowohl für Modellkennzahlen (im Daten-Explorer vordefinierte Kennzahlen) als auch für benutzerdefinierte Kennzahlen (selbst erstellte Kennzahlen) verfügbar.



Voraussetzungen

- Sie verfügen über die Berechtigung zum Erstellen von Inhalten.
- Sie haben einen Bericht erstellt, der mindestens eine Kennzahl enthält.

Position der Seite

Daten-Explorer> einen Bericht öffnen

Prozeduren

Formatieren einer Kennzahl

1. Klicken Sie im Bereich "Frage" auf die Kennzahl. Das **Dialogfeld "Messen** " wird geöffnet.
2. Konfigurieren Sie die Kennzahl nach Bedarf, indem Sie die Dropdown-Listen und Felder am unteren Rand des Dialogfelds verwenden. In der folgenden Tabelle sind die verschiedenen Felder definiert.

Formatieren von Feldern im Dialogfeld "Kennzahl"

Feld	Definition
Format	Das Format, in dem Zahlen, Datumsangaben und Uhrzeiten angezeigt werden sollen. Sie können ein Format auswählen oder die Formatsyntax eingeben.
Null	Was in einem Bericht angezeigt wird, wenn der zurückgegebene Wert null (leer) ist.

Feld	Definition
Aggregation "Durchschnitt", "Durchschnitt"	Die Konsolidierungsmethode für Werte. Zum Beispiel "Durchschnitt", Maximum oder Minimum.
Inhaltsattribute	Die Inhaltsattribute-Zeichenfolge, die die Kennzahl Aussehen. Beispiele und weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Inhaltsattributen .
Inhaltsattribute (Dropdown-Liste)	Sie können die Dropdown-Liste rechts neben dem Feld "Inhaltsattribute" verwenden, um vorkonfigurierte Inhaltsattribute auf die Kennzahl anzuwenden, ohne etwas in das Feld "Inhaltsattribute" selbst eingeben zu müssen. **BEST PRACTICE** Verwenden Sie immer nur eines der beiden Inhaltsattributfelder. Die gleichzeitige Verwendung beider Felder kann dazu führen, dass Zu unerwarteten Ergebnissen. Die Optionen variieren je nach Datenmodell und können Folgendes umfassen: ▪ <kein Attributfeld> – Der Standardwert. Es werden keine vorkonfigurierten Attribute angewendet. ▪ ATTR_CCRID_Link – Wandelt die Kennzahl "Kontaktaufzeichnungs-ID" in einen Link zur Aufzeichnung um und färbt den Text blau ein. ▪ ATTR_DURATION – Wendet das Format der Dauer an, das mit der Kennzahl verknüpft ist. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss – Wendet das Format HH:MM:SS auf die Kennzahl an. ▪ ATTR_kpiScoreColor – Verwandelt den Text in Weiß vor einem Hintergrund aus Rot (#A6192E) für KPIs von 0,7 und darunter, gelb (#FFC72C) für KPIs zwischen 0,7 und 1,0 und grün (279989) für KPIs 1,0 und höher. ▪ ATTR_NPS_ChartColors: Wendet Rot (#A6192E) auf den NPS an

Feld	Definition
	Werte von 0 bis 6, Gelb (#FFC72C) bis NPS-Werte von 7 und 8 und Grün (279989) bis NPS-Werte von 9 und 10. ▪ ATTR_NPSColours: Rot (#A6192E) auf NPS-Werte von –100 bis 0, Gelb (#FFC72C) auf NPS-Werte von 1 bis 50. Und grün (279989) zu NPS-Werten 51 bis 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors: Wendet Rot (#A6192E) auf NPS-Werte von 0 bis 6, Gelb (#FFC72C) auf NPS-Werte von 7 und 8 und Grün (279989) auf NPS-Werte von 9 und 10 an. ▪ ATTR_Quartile_Colors: Ändert Text in Weiß vor einem Hintergrund aus Blaugrün (279989) für das erste Quartil, Gelb (#FFC72C) für das zweite Quartil, Dunkelgelb (#FF9D00) für das dritte Quartil und Kastanienbraun (#A61923) für das vierte Quartil. ▪ ATTR_SentimentChartColors – Wendet Rot (#A6192E) auf negative Gefühle, Gelb (#FFC72C) auf neutrale Gefühle und Grün (279989) auf positive Gefühle an.

3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Das **Fenster "Messen** " wird geschlossen.

Ähnliche Themen

- Informationen zu Inhaltsattributen: Eine vollständige Liste aller Inhaltsattribute und der Syntax, mit der sie verwendet werden sollen.

Informationen zu Inhaltsattributen

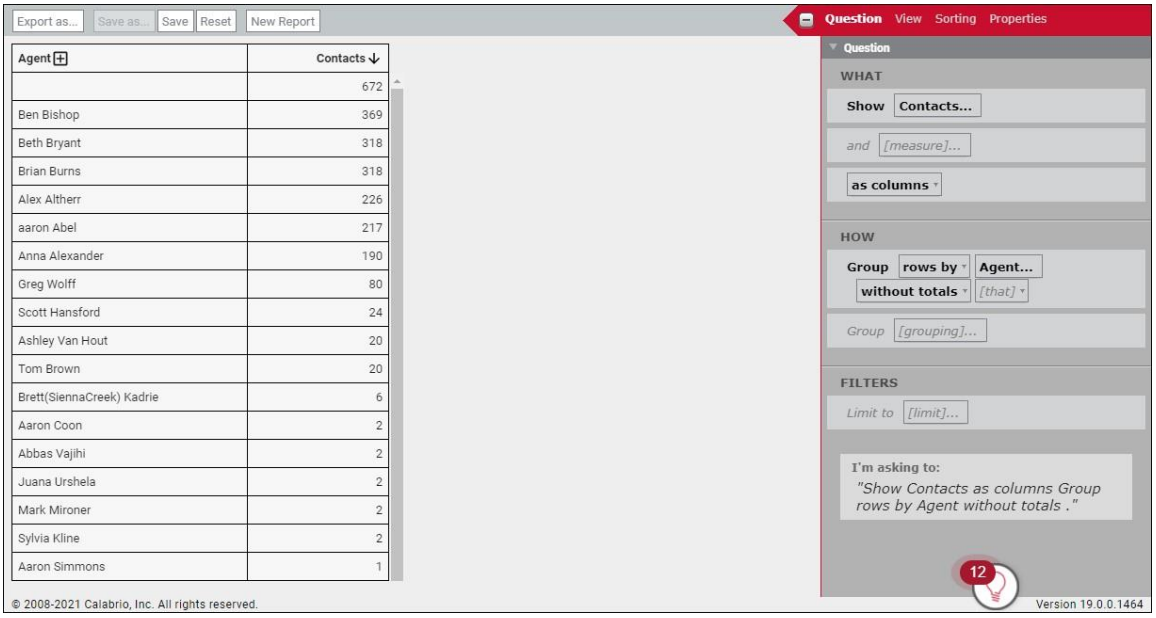
Inhaltsattribute wenden statische oder bedingte Änderungen auf bestimmte Kennzahlen in einem Bericht an.

Eine **statische Änderung** wirkt sich immer darauf aus, wie eine Kennzahl angezeigt wird. Sie können z. B. Attribute auf eine Kennzahl anwenden, sodass sie immer fett formatiert angezeigt wird.

Eine **bedingte Änderung** wird nur angewendet, wenn der Wert der Kennzahl bestimmte Kriterien erfüllt. Sie können z. B. eine Bedingung festlegen, nach der eine Kennzahl rot dargestellt wird, wenn es sich um eine negative Zahl handelt.

Beispiel 1: Zahlen von 20 bis 200 fett und blau machen

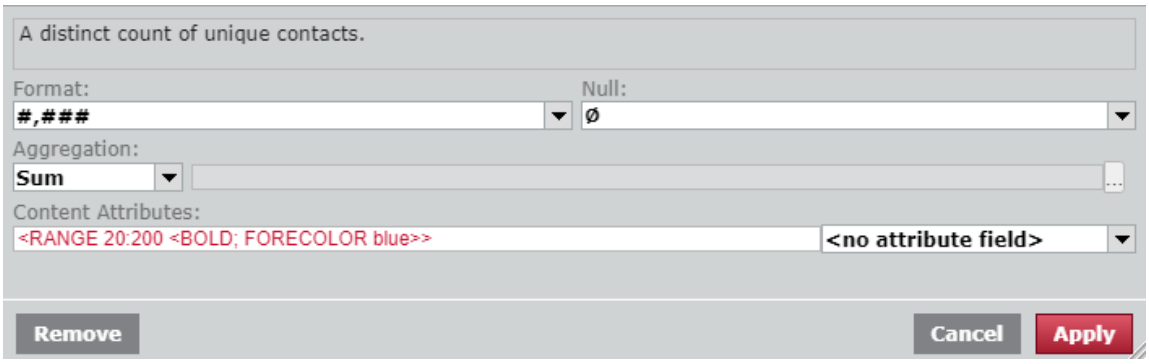
Sie erstellen einen Bericht, der anzeigt, wie viele Kontakte jeder Agent bearbeitet hat. Sie möchten die Agenten, die zwischen 20 und 200 Kontakte bearbeitet haben, leicht identifizieren. Ohne Anwendung von Inhaltsattributen sieht der Bericht wie folgt aus:



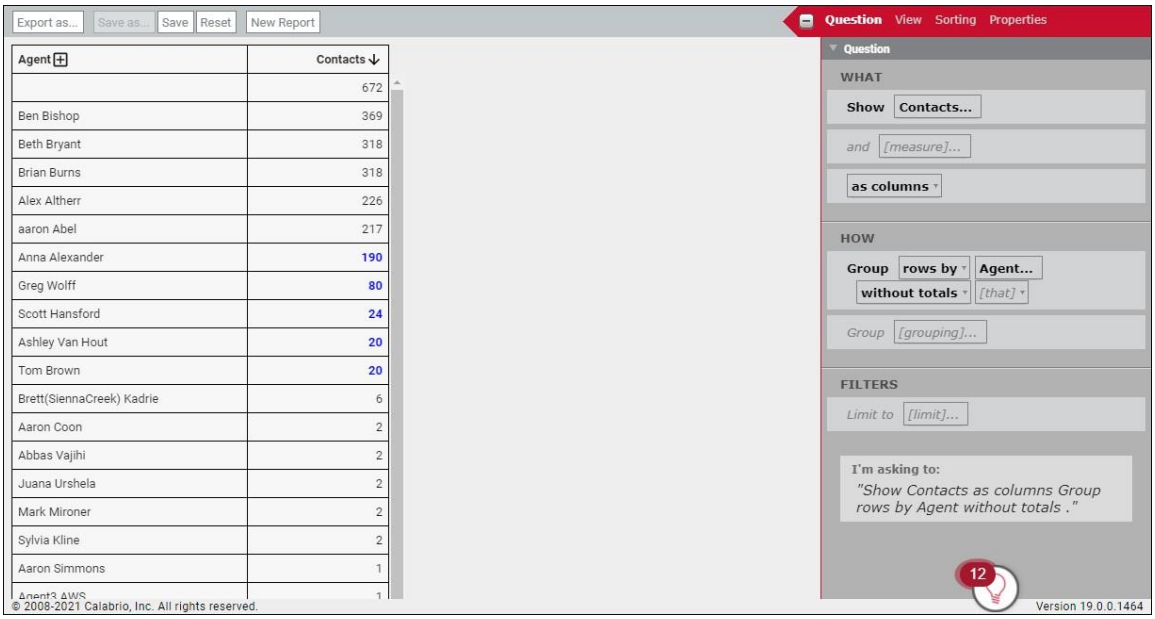
Sie möchten, dass die Gesamtzahl der Kontakte zwischen 20 und 200 blau und fett dargestellt wird. Verwenden Sie dazu das Schlüsselwort RANGE sowie die Attribute FORECOLOR und BOLD.

1. Klicken Sie im **Fragenbereich** auf **Kontakte**. Das **Dialogfeld "Maßnahme: Kontakte** " wird geöffnet.
2. Geben Sie im **Feld Inhaltsattribute** den folgenden Text ein:

   <BEREICH 20:200 <FETT; VORFARBE blau>>



3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Zahlen zwischen 20 und 200 in der Spalte "Kontakte" des Berichts werden fett blau dargestellt.



Beispiel 2: Farbcodierung von Zahlen als niedrig, mittel oder hoch

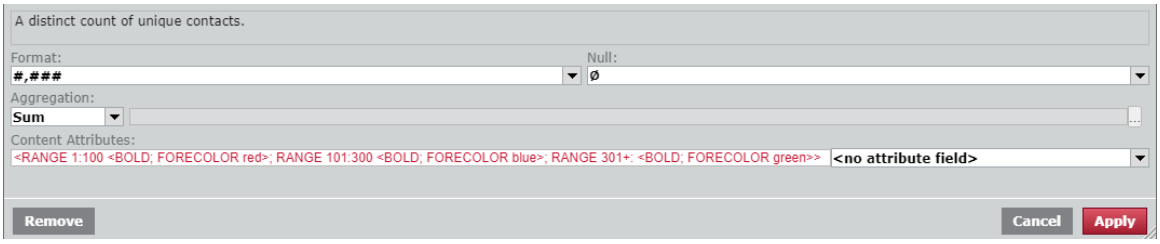
Sie überarbeiten den Bericht, den Sie in Beispiel 1 erstellt haben, und verwenden jetzt mehr Bereiche und Farben, die die Leistung der Agenten angeben. Sie möchten Agenten in drei Bereichen anzeigen:

- Schlechte Leistung (rot): Agenten, die zwischen 1 und 100 Kontakte bearbeitet haben
- Durchschnittliche Leistung (blau): Agenten, die zwischen 101 und 300 Kontakte bearbeitet haben
- Leistungsstark (grün): Agenten, die 301 Kontakte und mehr bearbeitet haben

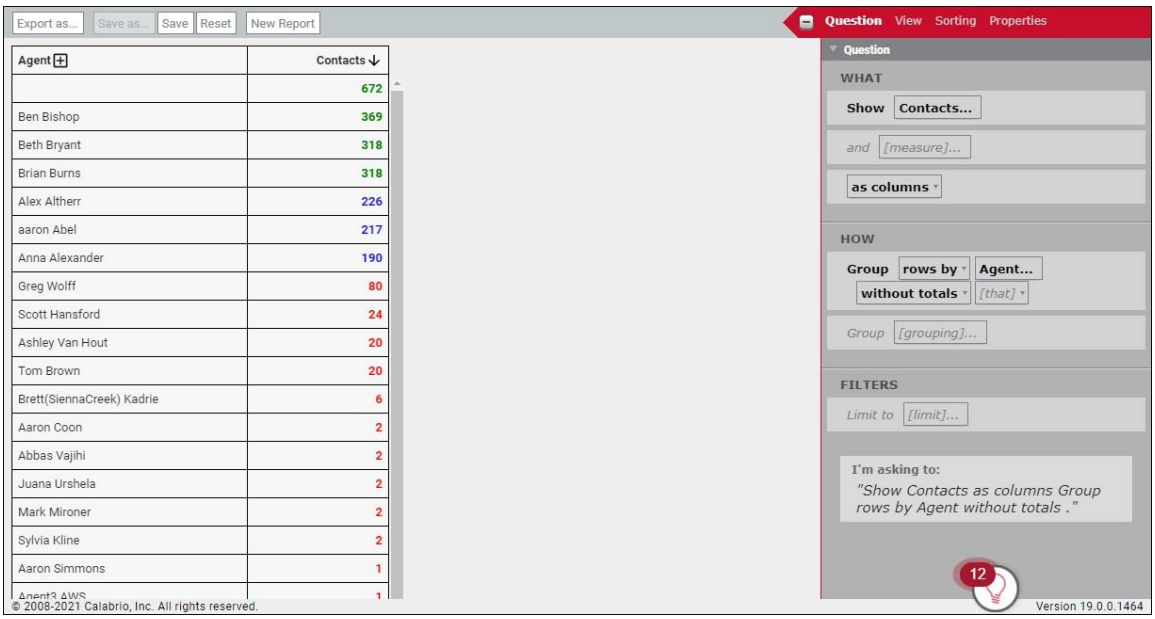
Verschachteln Sie dazu mehrere RANGE-Bedingungen. Die Farben, die Sie für die einzelnen Bereiche festlegen, werden angezeigt, wenn eine der Bedingungen erfüllt ist.

1. Klicken Sie im **Fragenbereich** auf **Kontakte**. Das **Dialogfeld "Maßnahme: Kontakte** " wird geöffnet.
2. Geben Sie im **Feld Inhaltsattribute** den folgenden Text ein:

   KÜHN; <BEREICH 1:100 <VORDERFARBE rot>; BEREICH 101:300 <VORDERFARBE blau>; SERIE 301+: <VORDERFARBE grün>>



3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Zahlen in der Spalte "Kontakte" des Berichts werden rot, blau oder grün angezeigt, je nachdem, wo sie in die drei Bereiche fallen.

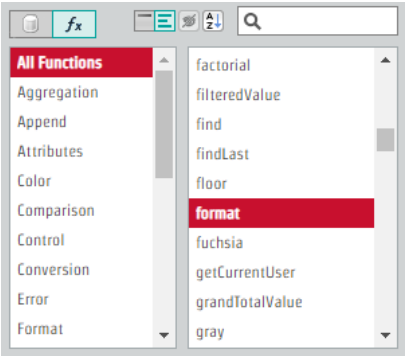


Beispiel 3: Beibehalten der Formatierung für Zeitfelder beim Exportieren eines Berichts

Sie erstellen einen Bericht, der die Dauer von Kontakten in Sekunden anzeigt, und wählen in der Dropdown-Liste "Inhaltsattribut" ATTR_DURATION_ hhmmss aus, um diese Sekunden in Stunden und Minuten zu formatieren. Wenn Sie den Bericht exportieren, werden die Dauerwerte im Export jedoch als Sekunden angezeigt. Webex WFO tut dies, damit Sie Berichte problemlos in andere Datenbanken oder Tabellenkalkulationen importieren können. Wenn Sie die Stunden beibehalten möchten-und-Minuten-Formatierung im Export erstellen, erstellen Sie eine benutzerdefinierte Kennzahl und verwenden Sie die Inhaltsattribute DURATION und PATTERN.

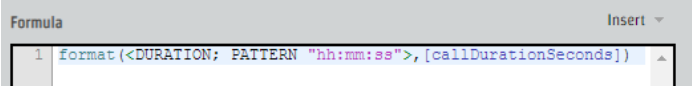
1. (Optional) Entfernen Sie die ursprüngliche Dauerkennzahl aus dem Bericht. Wenn Sie sowohl die formatierten als auch die unformatierten Daten in Ihrem Export benötigen, überspringen Sie diesen Schritt.
2. Klicken Sie im **Fragenbereich** auf ***[Maßnahme]***. Das **Dialogfeld "Maßnahme** auswählen" wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf **Benutzerdefiniert**.

4. Geben Sie im **Feld Name** einen Namen für die benutzerdefinierte Kennzahl ein.
5. Klicken Sie auf ***fx***.
6. Wählen Sie Alle Funktionen **aus**.
7. Wählen Sie das Format **aus**.



8. Geben Sie im **Feld Formel den folgenden Text** ein:

   format(<DAUER; PATTERN "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Die Anrufdauer im exportierten Bericht behält nun ihre Zeitformatierung bei.

Inhaltsattributsyntax

In diesem Abschnitt wird der Text definiert, der in das Feld "Inhaltsattribut" im Bereich "Kennzahl" eingegeben wird.

BEST PRACTICE Nicht alle Inhaltsattribute sind für alle Datentypen geeignet. Zum Beispiel das Attribut Maximum Decimal Places, das die maximale Anzahl von Dezimalstellen angibt, die In einem Wert angezeigt wird, hat dies keine Auswirkungen auf einen Bericht, der nur ganze Zahlen zurückgibt.

HINWEIS : Alle Zeitdaten, die für die Berichterstellung im Daten-Explorer verfügbar sind, liegen im UTC-Format vor. Wenn Sie ein anderes Zeitformat verwenden möchten, fügen Sie ein Zeitsubjekt als benutzerdefinierte Kennzahl hinzu, und wenden Sie das Inhaltsattribut "Zeitzone" an.

Syntax-Element	Zweck	Beispiel
Spitze Klammern	Verwenden Sie spitze Klammern, um den Attributinhalt einzuschließen.	<FETT>
Text in Großbuchstaben	Geben Sie den Namen des Attributs in Großbuchstaben an.	<ITALIC>

Syntax-	Zweck	Beispiel
Wahr/Falsch	Geben Sie für Boolesche Attribute true **an** , um sie zu aktivieren, und **false** , um sie zu deaktivieren. Ein boolesches Attribut, das nicht "true" oder "false" angibt, ist standardmäßig "true".	<FETT WAHR> ODER <FETT> <FETT FALSCH> Wendet fette Formatierungen an oder entfernt sie.
semikolons	Trennen Sie mehrere Attributdeklarationen durch ein Semikolon.	<KURSIV; FETT> Wendet kursive und fette Formatierung an.
Deklaration eines statischen Werts mit einem Leerzeichen oder einem Gleichheitszeichen	Bei Attributen, die eine Bewertung erfordern, geben Sie die statische Wertdeklaration nach dem Attribut und innerhalb der spitzen Klammern ein. Der statische Wert kann durch ein Leerzeichen oder ein Gleichheitszeichen vom Attribut getrennt werden.	<VORDERFARBE blau> <FORECOLOR=blau> Wendet die Farbe Blau auf den Text an.
Doppelte Anführungszeichen einschließen	Textwerte in double Anführungszeichen.	<FONT_FACE "Arial">> Wendet die Schriftart Arial auf den Text an.
Nein	Einem Attribut ohne Präfix wird der Wert des Attributs vorangestellt und die Verwendung des Standardwerts erzwungen. Dies kann verwendet werden, um jedes Attribut zu überschreiben.	<keine FONT_FACE> Überschreibt alle benutzerdefinierten Schriftartstile, die an anderer Stelle angegeben wurden.

Schlüsselwörter

Der Daten-Explorer verwendet die folgenden drei Schlüsselwörter, um Inhaltsattribute zu ändern.

Syntax-	Zweck	Beispiel

- **ERROR: Stellt fest,** ob ein Problem mit der Kennzahl auftritt. (Zum Beispiel, wenn eine Formel dazu führt, dass eine Zahl durch Null geteilt wird.)
- **NULL** – Kennzeichnet eine Kennzahl, die keinen Wert zurückgibt.
- **RANGE** – Kennzeichnet Messwerte zwischen zwei angegebenen Grenzen.

Verwenden Sie diese Schlüsselwörter, um Bedingungen für Inhaltsattribute festzulegen. Die folgenden Syntaxregeln gelten für die Arbeit mit Schlüsselwörtern.

Syntax-Element	Zweck	Beispiel
BEREICH n:n	Verwenden Sie die Schlüsselwortbedingung RANGE, gefolgt von der unteren und oberen Grenze des Bereichs, getrennt durch einen Doppelpunkt.	<BEREICH 0:100 <FETT>> Zeigt Werte im Bereich von 0 bis einschließlich 100 fett an.
BEREICH n: BEREICH :n	Verwenden Sie das Schlüsselwort bedingung RANGE, gefolgt von entweder nur der unteren oder nur der oberen Grenze, um anzugeben, dass die Grenze nicht inklusiv ist. Sie können dem Bereich mehrere Attribute zuweisen.	<BEREICH 0: <UNTERSTREICHEN>> Unterstreicht Werte größer als 0. <BEREICH 0: <FETT; ITALIEN>> Wendet fette und kursive Formatierung auf Werte über 0 an.
BEREICH n+:	Verwenden Sie die Schlüsselwortbedingung RANGE, gefolgt von einem unteren Grenzwert und einem Pluszeichen, um anzugeben, dass der untere Grenzwert nicht inklusiv ist.	<BEREICH 0+: <UNTERSTREICHEN>> Weist eine Unterstreichung auf Werte an, die größer als 0 sind, aber nicht einschließen.
BEREICH :n-	Verwenden Sie das Schlüsselwort condition	

NGL gefolgt von der Obergrenze und einem Minuszeichen, um	<BEREICH: 0- <FETT>> Wendet Fettdruck auf Werte an, die weniger groß sind

Syntax-	Zweck	Beispiel
	geben an, dass die Obergrenze nicht inklusiv ist.	als, aber ohne 0.
NULL- FEHLE R NULL, FEHLER	Verwenden Sie die Schlüsselwortbedingungen NULL, ERROR oder beides, um zu testen, ob ein Wert null oder ein Fehlerwert ist. Wenn Sie beide verwenden, trennen Sie die Schlüsselwörter durch ein Komma.	<NULL, FEHLER <BACKCOLOR rot>> Zeigt eine rote Hintergrundfarbe an, wenn eine Null- oder Fehlerbedingung vorliegt.
Mehrere Schlüsselwortbedingungen mit einem einzigen Attribut	Wenn Sie ein einzelnes Attribut mehreren Schlüsselwortbedingungen (RANGE, NULL, ERROR) zuweisen, trennen Sie die Bedingungen durch ein Komma.	<NULL, BEREICH 1:100<KURS>> Kursiv formatiert Nullen und Werte zwischen 1 und 100 (einschließlich).
Bedingungen mit mehreren Schlüsselwörtern und mehreren Attributen	Wenn Sie verschiedene Attribute für mehrere Schlüsselwortbedingungen (RANGE, NULL, ERROR) zuweisen, trennen Sie die Bedingungen mit einem Semikolon.	<NULL <UNTERSTREICHEN>; REICHWEITE 1:100<ITALIC>> Unterstreicht NULL-Werte und setzt Werte zwischen 1 und 100 kursiv.
Verschachtelte Bedingungen mit mehreren Schlüsselwörtern	Wenn Sie mehrere Schlüsselwortbedingungen schachteln, gelten die angegebenen Attribute, wenn eine der Bedingungen erfüllt ist.	

<NULL

<UNTERSTRE

ICHEN>;

BEREICH 0+:

<KURS>,

BEREICH 0:100

<VORFARBE rot>;

REICHWEITE 101:200

<VORFARBE

gelb>;

SORTIMENT

201+:

<FORECOLOR

grün>; BAUREIHE 201+:

<FETT>>

Syntax-Element	Zweck	Beispiel
		Zeigt alle Werte größer als Null kursiv an. Zeigt alle Werte in Rot, Gelb oder Grün an, basierend auf den definierten Bereichen. Wenn der Wert über 200 fällt, werden sowohl die Farbe Grün als auch die Fettschrift angewendet.

Weitere Überlegungen zur Syntax

- Bei den meisten Attributnamen muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden. Es empfiehlt sich, für alle Attributnamen Großbuchstaben zu verwenden.
- Die drei Schlüsselwörter RANGE, NULL und ERROR helfen beim Testen von Werten und beim Anwenden der bedingten Formatierung basierend auf den Ergebnissen.
- Bei der Verwendung von Attributwerten in einer Formel werden Literalwerte als Konstanten betrachtet.

Inhaltsattribute für alle Datentypen

Die Inhaltsattribute in dieser Tabelle können für alle Datentypen verwendet werden.

Attribut	Beschreibung	Beispiel
GEBIETSSCHEMA	Konfiguriert den Namen eines Gebietsschemas gemäß der Definition in ISO-639-Sprachcodes und ISO-3166-Ländercodes. Die Standardformateinstellungen werden vom Gebietsschema abgeleitet.	<LOCALE "de"> <GEBIETSSCHEMA "fr_CA">
NULL_TEXT	Gibt den Text an, der für NULL-Werte.	<NULL_TEXT "Keine Daten verfügbar." >
PRÄFIX	Stellt den angegebenen Text einem Wert voran. Der Präfixtext wird hinzugefügt, nachdem andere Formatierungen angewendet wurden. Ein Präfix kann formatierten Werten	eines beliebigen Typs hinzugefügt werden. Präfixe werden nicht hinzugefügt

Attribut	Beschreibu	Beispiel
	NULL- oder Fehlerwerte oder auf Werte, die mit dem Befehl REPLACE-Attribut.	
ERSETZEN Symbol	Ersetzt den Wert durch das Angegebenen Text, auch wenn der Wert null oder error ist. Keine anderen Textformatierungsattribute, einschließlich PREFIX und SUFFIX, werden angewendet, wenn ein REPLACE-Wert angegeben wird.	<ERSETZEN "VERTRAULICHE INFORMATIONEN">
NACHSILBE	Fügt den angegebenen Text an einen Wert an. Der Suffixtext wird hinzugefügt, nachdem andere Formatierungen angewendet wurden. Ein Suffix kann formatierten Werten eines beliebigen Typs hinzugefügt werden. Suffixe werden NULL- oder Fehlerwerten oder Werten, die mit dem REPLACE-Attribut zugewiesen wurden, nicht hinzugefügt.	

Inhaltsattribute für Textdatentypen

Die Inhaltsattribute in dieser Tabelle können für Textdatentypen verwendet werden.

Attribut	Beschreibung	Beispiel
RÜCKENFARBE	Verwendet die angegebene Farbe, um den Hintergrund auszufüllen.	<BACKCOLOR "weiß">

KÜHN	Zeigt den angegebenen Text fett an.	<FETT>
DISPLAY_NAME	Verwendet den angegebenen Text, um den Namen der Maßnahme für Überschriften zu ersetzen. Dies ähnelt dem HEADING-Attribut. DISPLAY_NAME können jedoch Filtertext und andere variable Inhalte enthalten. Dieses Attribut	<DISPLAY_NAME "maximaler Verkaufswert">

Attribut	Beschreibu	Beispiel

Attribut	Beschreibu	Beispiel
	Kann nicht für benutzerdefinierte Maßnahmen verwendet werden.	
DROP_HEADING_ PRÄFIX	Schneidet die Anzeige der angegebenen Zeichen von der linken Seite des Werts ab. Dieses Attribut kann als Wert oder als Steuerzeichen wie das Minuszeichen (–) angegeben werden. Dies gibt an, dass alles, was links neben dem Minuszeichen steht, für die Anzeige entfernt werden soll. Dieses Attribut ist nützlich, um die Anzeige von Präfixen zu verhindern, die möglicherweise hinzugefügt wurden, um die Sortierreihenfolge für Textwerte in Kohorten zu steuern.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE verwendet wird.	Steuert die Schriftart, die für Text Der Daten-Explorer unterstützt gängige Schriftarten unter Verwendung gängiger websicherer CSS-Schriftartenstapel. Wenn eine unbekannte Schriftart angegeben wird, wird der Inhalt gemäß den CSS-Regeln für den Schriftstapel angezeigt, häufig unter Verwendung einer einfachen Serifenschrift.	<FONT_FACE "Arial">
VORDERFARBE Text anzuzeigen.	Verwendet die angegebene Farbe, um Der Daten-Explorer unterstützt die folgenden allgemeinen Farbwerte: Aqua, Schwarz, Blau, Farbe, Fuchsia, Grau, Grün, Limette, Kastanienbraun, Marine, Oliv, Orange, Lila, Rot, Silber, Petrol, Weiß und Gelb. **HINWEIS** Sie können auch einen beliebigen RGBa-Wert angeben, indem Sie die Option COLOR ( ) in einer Formel.	<VORDERFARBE blaugrün>

Attribut	Beschreibu	Beispiel
ÜBERSCHRIFT	Verwendet den angegebenen Text, um den Namen der Maßnahme für Überschriften zu ersetzen. Dies entspricht dem Attribut DISPLAY_NAME. HEADING kann jedoch keinen Filtertext und andere Variableninhalte enthalten. Dieses Attribut kann für alle Kennzahlen verwendet werden, einschließlich benutzerdefinierter Maßnahmen.	<ÜBERSCHRIFT "maximaler Verkaufswert">
KURSIV	Zeigt den angegebenen Text kursiv an.	<ITALIC>
VERBINDEN Hyperlink hinzu.	Fügt der angegebenen URL einen **HINWEIS** Wenn dieses Attribut für eine Kennzahl angegeben wird, wird ein Mit der Kennzahlenüberschrift verknüpfen.	<LINK "https://www.calabrio.com">
ANMERKUNG	Fügt eine Notiz mit dem angegebenen Text an den aktuellen Takt an. Der Hinweis wird in der QuickInfo angezeigt, die angezeigt wird, wenn Sie den Mauszeiger über die Kennzahlüberschrift oder einen beliebigen Wert für diese Kennzahl bewegen.	<HINWEIS "fragen Sie die Kreditorenbuchhaltung nach weiteren Details." >
DURCHGESTRICHEN einem	Zeigt den angegebenen Text mit Durchgestrichen.	<DURCHGESTRICHEN>
UNTERSTREICHEN	Zeigt den angegebenen Text unterstrichen an.	<UNTERSTREICHEN>

Inhaltsattribute für numerische Datentypen

Die Inhaltsattribute in dieser Tabelle können für numerische Datentypen verwendet werden.

Attribut	Beschreibung	Beispiel
BYTE_SCALE	Gibt an, wie die gewünschte Byteausgabe skaliert wird	<BYTE_SCALE "kB">

Attribut	Beschreibu	Beispiel
	sollte in Schritten von 1024 verwendet werden. Der Bereich reicht von Byte (B) bis Yottabytes (YB). Verfügt auch über eine automatische Option, um automatisch die beste Skala auszuwählen.	▪ Wenn der Wert "3287040" formatiert werden soll, wird "3.210 kB" angezeigt, da 287040 ÷ 1024 = 3210 ist <BYTE_SCALE "auto">▪ Wenn der Wert "9876543210" mit <BYTE_ SCALE "auto">> formatiert ist, wird "9.198 GB" wird angezeigt, da es nicht weiter verkleinert werden kann.
CURRENCY_ -CODE	Gibt den Währungscode gemäß ISO-4217 an. Wenn auch ein CURRENCY_SYMBOL angegeben ist, hat dieses Attribut Vorrang.	<CURRENCY_CODE "EUR">>
CURRENCY_ -SYMBOL	Gibt das Symbol an, das bei der Formatierung verwendet werden soll. **HINWEIS** Damit das Symbol angezeigt wird, müssen Sie außerdem <keine Formatierung> im Feld Formatauswahlliste des Dialogfelds Kennzahl auswählen.	<CURRENCY_SYMBOL "$">>
DAUER	Gibt an, dass der Wert als Zeitdauer. Dieses Attribut verwendet standardmäßig das mm:ss-Muster. Sie kann mit dem PATTERN-Attribut kombiniert werden, um alternative Formate anzugeben.	<DAUER> <DAUER; MUSTER "h:mm:ss">> <DAUER; MUSTER "mm.##">>▪ Zeigt eine Anzahl von Minuten mit bis zu zwei Dezimalstellen für den Bruchteil einer Minute an. <DAUER; MUSTER

Attribut	Beschreibu	Beispiel
		"mm:ss.00"> ▪ Zeigt Minuten, Sekunden und genau zwei Dezimalstellen für den Bruchteil einer Sekunde an.
FEST	Gibt die Anzahl der Dezimalstellen an, die für einen Wert angezeigt werden sollen. Falls erforderlich, wird der Wert auf die angegebene Anzahl von Nachkommastellen gerundet.	<BEHOBEN 4>
INPUT_BYTE_ SKALIERUNG	Gibt an, welche Byteskalierung die Eingabenummer ist. Wenn nicht angegeben, wird davon ausgegangen, dass der Eingabewert in Bytes angegeben ist.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Wenn der Wert "2" mit <BYTE_ SCALE "MB"> formatiert werden soll, wird "2,048 kB" wird angezeigt, weil 1024 kB in 1 MB vorhanden sind.
INPUT_ METRIC_ MASSST AB	Gibt an, um welche Metrikskala es sich bei der eingegebenen Zahl handelt.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Wenn der Wert "123456.789" mit <METRIC_SCALE "M"> und <METRIC_UNIT "J"> formatiert werden soll, wird "123.457 MJ" angezeigt, da in 1 MJ 1000 kJ vorhanden sind.
GANZE ZAHL	Formatiert den Wert als ganze Zahl und rundet ihn auf die nächste ganze Zahl.	<GANZE ZAHL>
MAX_DP	Gibt die maximale Anzahl von Dezimalzahlen an	<MAX_DP 2>

Attribut	Beschreibu	Beispiel
	Orte, die in den Bruchteil einer formatierten Zahl aufgenommen werden sollen. Wenn die angegebene Anzahl von Ziffern die Anzahl der Ziffern im Bruchwert überschreitet, werden alle verfügbaren Ziffern angezeigt. **HINWEIS** Dieser Wert wird ignoriert, wenn das Attribut FIXED angegeben ist.	▪ Wenn der Wert "1,23" mit <MAX_DP 1> formatiert ist, wird "1,2" angezeigt. ▪ Wenn der Wert "1,23" mit <MAX_DP 2> formatiert ist, wird "1,23" angezeigt. ▪ Wenn der Wert "1,23" mit <MAX_DP 3> formatiert ist, wird "1,23" angezeigt.
METRIC_ MASSST AB	Gibt an, welche Skalierung für die Ausgabe der gewünschten Metrik verwendet werden soll. Verwendet Werte von 1000. Der Bereich reicht von Pico (p) bis Yotta (Y). Verfügt auch über eine automatische Option, um automatisch die beste Skala auszuwählen. METRIC_SCALE sollten immer von METRIC_UNIT begleitet werden. Verfügbare Skalen: ▪ p—pico ▪ N – Nano ▪ U – Mikro ▪ M – Milli ▪ K – Kilo ▪ M – mega ▪ G – Giga ▪ T – tera ▪ P—peta ▪ E – exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Wenn der Wert "123456789" mit einem <METRIC_UNIT "J"> ist Formatiert werden soll, ist "123,456.789 kJ" ausgestellt. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Wenn der Wert "0,0008" mit einem <METRIC_UNIT "W"> ist Zu formatieren, wird "800 uW" angezeigt.

Attribut	Beschreibu	Beispiel
	▪ Z – Zetta ▪ Y – yotta ▪ Automatisch: Wählt automatisch den besten Maßstab aus. ▪ ' ' – leere Anführungszeichen für die metrische Basiseinheit. Zum Beispiel Meter statt Kilometer. **HINWEIS** Anstatt den Präfixbuchstaben anzugeben, können Sie auch den ausgeschriebenen Maßstab.	
METRIC_UNIT	Gibt an, welche Einheit im Ausgabe. METRIC_UNIT sollte immer von METRIC_SCALE begleitet werden.	Sehen Sie sich die Beispiele für METRIC_SCALE an.
MIN_DP Dezimalzahlen an	Gibt die minimale Anzahl von Orte, die in den Bruchteil einer formatierten Zahl aufgenommen werden sollen. Wenn die Anzahl der angegebenen Ziffern die Anzahl der Ziffern im Bruchwert überschreitet, werden alle verfügbaren Ziffern gefolgt von Nullen angezeigt, um die angegebene Anzahl von Ziffern zu erreichen. **HINWEIS** Dieser Wert wird ignoriert, wenn das Attribut FIXED angegeben ist.	<MIN_DP 3> ▪ Wenn der Wert "1.2" mit <MIN_DP 1> formatiert ist, wird "1.2" angezeigt. ▪ Wenn der Wert "1,2" mit <MIN_DP 2> formatiert ist, wird "1,20" angezeigt. ▪ Wenn der Wert "1.2" mit <MIN_DP 3> formatiert ist, wird "1.200" angezeigt.
MIN_INT_ ZIFFERN	Gibt die Mindestanzahl von ganzzahligen Ziffern an, die im ganzen Zahlenteil einer formatierten Zahl enthalten sein sollen. Wenn die angegebene Anzahl der Ziffern	mehr als

<MIN_INT_DIGITS 3>

- Wenn der Wert ".123" mit <MIN_INT_DIGITS 0> formatiert ist, ist ".123"

Attribut	Beschreibu	Beispiel

Attribut	Beschreibu	Beispiel
	Die Anzahl der Ziffern im ganzzahligen Wert. Allen verfügbaren Ziffern werden Nullen vorangestellt, um die angegebene Anzahl von Ziffern zu erreichen.	ausgestellt. ▪ Wenn der Wert ".123" mit <MIN_ INT_DIGITS 1> formatiert ist, wird "0.123" Wird angezeigt. ▪ Wenn der Wert ".123" mit <MIN_ INT_DIGITS 3> formatiert ist, Es wird "000.123" angezeigt.
MUSTER	Gibt das zu verwendende Formatierungsmuster an. **HINWEIS** Damit das Attribut korrekt angezeigt wird, müssen Sie außerdem die Option <keine Formatierung> **aus der Dropdownliste** Format **auswählen** . im **Dialogfeld "Maßnahme** auswählen".	<MUSTER "#,###.00">
PROZENT	Formatiert den Wert als Prozentsatz, Zeigt ein %-Symbol an und skaliert es um 100. Dieses Attribut eignet sich besonders für die Anzeige von Bruchwerten.	<PROZENT>
RADIX_CHAR	Gibt das Zeichen an, das für die Dezimaltrennzeichen in Zahlen. Dabei muss es sich um einen aus einem Zeichen bestehenden Zeichenfolgenwert handeln.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Gibt das Zeichen an, das für die Gruppierungstrennzeichen (in der Regel Tausender) in Zahlen. Dabei muss es sich um einen aus einem Zeichen bestehenden	Zeichenfolgen wert handeln.

<TRIPLE_CHAR "." >

Attribut	Beschreibu	Beispiel

Attribut	Beschreibung	Beispiel
	HINWEIS Um zu verhindern, dass ein Zeichen angezeigt wird, geben Sie eine leere Zeichenfolge an, um Unterdrücken Sie es.	

Inhaltsattribute für Datums-/Uhrzeitdatentypen

Die Inhaltsattribute in dieser Tabelle können für Datums-/Uhrzeitdatentypen verwendet werden.

Attribut	Beschreibung	Beispiel
DATE_STYLE	Gibt den anzuwendenden Datumsformatierungsstil an. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: kurz, mittel, lang, voll, Standard und keine.	<DATE_STYLE "voll">
MUSTER	Gibt das zu verwendende Formatierungsmuster an. Das -Attribut kann mit anderen Attributen kombiniert werden, z. B. DURATION, um die Anzeige numerisch gespeicherter Zeitdauern zu steuern. **HINWEIS** Damit das Attribut korrekt angezeigt wird, müssen Sie außerdem <no Formatierung> in der Auswahlliste Format des Dialogfelds Maßnahme auswählen.	<MUSTER "#,###.00">
TIME_STYLE	Gibt den Formatierungsstil an, der auf die time-Teil eines Datums-/Uhrzeitwerts. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: kurz, mittel, lang, voll, Standard und keine.	<TIME_STYLE "kurz">
TIME_ZONE	Gibt die Zeitzone an, die für die Interpretation verwendet werden soll Datums- und Uhrzeitwerte.	<TIME_ZONE "Amerika/Vancouver">

Inhaltsattribute für Boole'sche Datentypen

Der Daten-Explorer verwendet nicht den Datentyp "Boolesch". Es unterstützt jedoch die Verarbeitung der numerischen Datenwerte 0 und 1 als false/no- und true/yes-Werte. Die Inhaltsattribute in dieser Tabelle können für numerische Datentypen verwendet werden, die die Werte 0 oder 1 enthalten.

Attribut	Beschreibu	Beispiel
FALSE_TEXT	Gibt die Zeichenfolge an, die für Falsch-Werte angezeigt werden soll.	<FALSE_TEXT "Ausverkauft". >
TRUE_TEXT	Gibt die Zeichenfolge an, die für true-Werte angezeigt werden soll.	TRUE_TEXT "Auf Lager". >

Erstellen einer Ansicht

Nachdem Sie die Frage für Ihren Bericht erstellt haben, können Sie die Visualisierung der Daten anpassen. Dies geschieht auf der **Registerkarte "Ansicht** " im Fragenbereich.

Standardmäßig wird der Bericht als Tabelle mit den von Ihnen gewählten Kennzahlen als Spalten und den Daten als Zeilen dargestellt. Dies wird angezeigt, wenn Sie Ihre Frage entwickeln. Auf der Registerkarte Ansicht können Sie Ihre Tabelle anpassen oder einen anderen Ansichtstyp auswählen.

Wenn Sie einen Ansichtstyp auswählen, können Sie aus einer Reihe von Ansichtsoptionen und Stiloptionen auswählen. Die Optionen hängen vom ausgewählten Ansichtstyp ab. Während Sie Optionen auswählen und Ihre Ansicht anpassen, wird Ihre Auswahl im Berichtsbereich in der Vorschau angezeigt.

Nicht alle Ansichtstypen sind für Ihren Bericht geeignet. Sie müssen überlegen, welche Art von Diagramm am besten für Ihre Daten geeignet ist. Einige Diagramme eignen sich am besten, um die Beziehung zwischen mehreren Informationen darzustellen, während andere Trends im Zeitverlauf besser darstellen können. Einige Ansichtstypen können mehrere Kennzahlen verarbeiten, während andere nur eine einzelne Kennzahlen anzeigen können.

Verfügbare Ansichtstypen

Im Folgenden sind die derzeit verfügbaren Ansichtstypen aufgeführt: Jeder Ansichtstyp verfügt über Stiloptionen zur Steuerung von Beschriftungen, Text, Farben usw.

- Flächendiagramm
- Balkendiagramm
- Säulendiagramm
- Zusammengesetztes Diagramm
- Tachometer-Diagramm
- Headline-Diagramm
- KPI-Überschrift – Diagramm
- KPI-Rangdiagramm
- Liniendiagramm

- Kreisdiagramm
- Punktdiagramm
- Tabellenansicht
- Ansicht der Wortwolke

Flächendiagramm

In Flächendiagrammen werden Daten ähnlich wie in einem Liniendiagramm angezeigt, wobei die Fläche unterhalb der Linie jedoch ausgefüllt ist. Flächendiagramme werden häufig zur Anzeige folgender Quellen verwendet:

- Die Zusammensetzung einer Summe und welche Teile sich zum Ganzen addieren
- Das Ausmaß des Wandels
- Der Unterschied zwischen zwei oder mehr

Trends Flächendiagramme können mehrere

Kennzahlen verarbeiten.

Sie können eine der folgenden Diagrammoptionen für Ihre Visualisierung auswählen.

Option	Beschreibung
Überlagerung	(Standard) Zeigt den Bereich unter mehreren Linien an, um die Beziehung zwischen Kategorien anzuzeigen.
Überlagerung mit Markierungen	Überlagert das Diagramm mit Punkten, die einzelne Datenpunkte auf die Linien.
Gestapelt	Zeigt den Bereich unter mehreren Zeilen übereinander an, um einen Vergleich zwischen den Kategorien anzuzeigen.
Gestapelt mit Markern	Überlagert das Diagramm mit Punkten, die einzelne Datenpunkte auf die gestapelten Linien.

Nachdem Sie die gewünschte Diagrammoption ausgewählt haben, können Sie das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen weiter anpassen:

- Legende
- Styling
- Titel

- Rasteroptionen
- Achsenanzeige
- Datenreihenformat
- Ausnahmeanzeige

Balkendiagramm

In Balkendiagrammen werden Informationen als horizontale Balken entlang der Y-Achse, einzeln oder gestapelt, angezeigt. Diese Art der Visualisierung kann verwendet werden, um effektiv Folgendes anzuzeigen:

- Die Verteilung von Daten wie Trends und Spannen
- Wertesätze im Vergleich
- Ein Trend, der sich im Laufe der

Zeit entwickelt Balkendiagramme

können mehrere Kennzahlen verarbeiten.

Sie können eine der folgenden Diagrammoptionen für Ihre Visualisierung auswählen.

Option	Beschreibung
2D	(Standard) Die Balken werden in zwei Dimensionen dargestellt, ein Balken pro Takt.
2D-Gestapelt	Die Balken werden in zwei Dimensionen mit mehreren Takten dargestellt gestapelt, um die Beziehung einzelner Elemente zum Ganzen anzuzeigen.
Umschalter "Summen beibehalten"	Zeigt den Gesamtwert im Diagramm als zusätzlichen Balken mit der Bezeichnung "Insgesamt".

HINWEIS Um den Gesamtwert als zusätzliche Spalte anzuzeigen, müssen Sie zunächst im Abschnitt Gruppe der Frage die Option mit Summen **auswählen** Gremium.

Nachdem Sie die gewünschte Diagrammoption ausgewählt haben, können Sie das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen weiter anpassen:

- Legende
- Styling

- Titel
- Rasteroptionen
- Achsenanzeige
- Datenreihenformat
- Ausnahmeanzeige

Säulendiagramm

In Säulendiagrammen werden Informationen als vertikale Balken entlang der horizontalen X-Achse einzeln oder gestapelt dargestellt. Diese Art der Visualisierung kann verwendet werden, um effektiv Folgendes anzuzeigen:

- Die Verteilung von Daten wie Trends und Spannen
- Wertesätze im Vergleich
- Ein Trend, der sich im Laufe der Zeit

entwickelt Säulendiagramme können mit

mehreren Kennzahlen umgehen.

Sie können eine der folgenden Diagrammoptionen für Ihre Visualisierung auswählen.

Option	Beschreibung
2D	(Standard) Die Spalten werden in zwei Dimensionen dargestellt, eine Spalte pro Kennzahl.
2D-Gestapelt	Die Spalten werden in zwei Dimensionen dargestellt, wobei mehrere Kennzahlen gestapelt sind, um die Beziehung einzelner Elemente zum Ganzen darzustellen.
Umschalter "Summen beibehalten"	Zeigt den Gesamtwert im Diagramm als zusätzliche Spalte an mit der Bezeichnung "Total". **HINWEIS** Um den Gesamtwert als zusätzliche Spalte anzuzeigen, müssen Sie zunächst im Abschnitt Gruppe der Frage die Option mit Summen **auswählen** Gremium.

Nachdem Sie die gewünschte Diagrammoption ausgewählt haben, können Sie das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen weiter anpassen:

- Legende
- Styling
- Titel
- Rasteroptionen
- Achsenanzeige
- Datenreihenformat
- Ausnahmeanzeige

Zusammengesetztes Diagramm

Zusammengesetzte Diagramme enthalten sowohl Säulen als auch Linien. Sie sind hilfreich, wenn Sie zwei Wertegruppen vergleichen, z. B. Vorhersagen und tatsächliche Werte. Sie können mehrere Maßnahmen verarbeiten.

Sie können das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen anpassen:

- Legende
- Styling
- Titel
- Rasteroptionen
- Achsenanzeige
- Datenreihenformat
- Ausnahmeanzeige

Tachometer-Diagramm

Messgerätdiagramme zeigen den Wert einer einzelnen Kennzahl als Nadel auf einer Skala an, z. B. bei einem Tachometer. Sie werden häufig verwendet, um eine einzelne wichtige Kennzahl oder einen Trend anzuzeigen, der sich im Laufe der Zeit entwickelt.

Sie können das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen anpassen:

- Styling
- Titel
- Optionen für Messgeräte
- Schussbereiche

Headline-Diagramm

Überschriftendiagramme können verwendet werden, um eine wichtige Kennzahl als einzelne Zahl anzuzeigen, ohne Details oder andere Ablenkungen. Sie werden häufig mit anderen derartigen Berichten in einem Dashboard gruppiert, um einen sofortigen Überblick über den aktuellen Status Ihrer Organisation zu erhalten.

Sie können das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen anpassen:

- Styling
- Titel
- Optionen für Überschriften
- Schussbereiche

KPI-Überschrift – Diagramm

KPI-Überschriftendiagramme zeigen einen einzelnen Wert an, der einen Key Performance Indicator (KPI) darstellt, dessen Kenntnis für Benutzer nützlich ist. Eine KPI-Kopfzeile verwendet die KPIs, die auf der Seite "KPI-Konfiguration" (Anwendungsverwaltung > -verwaltung > Key Performance Indicators (KPIs)) konfiguriert wurden.

Dieses Diagramm ermöglicht es Ihnen, Erkenntnisse aus Folgendem zu gewinnen:

- Eine Metrik wie die durchschnittliche Bearbeitungszeit, die erste Anruflösung usw.
- Ein KPI, bei dem es sich um einen aggregierten Satz von Werten handelt, der aus einer benutzerdefinierten Formel erstellt wurde
- Vorgeschlagene Schwellenwerte, die

eine Aktion auslösen Sie können das Diagramm

wie folgt anpassen:

- Styling
- Titel
- Optionen für KPI-Überschriften

KPI-Rangdiagramm

KPI-Rangdiagramme visualisieren Daten mit mehreren Untergruppen, z. B. Mitglieder in einem Team oder Teams in einer Abteilung. Dieses Diagramm kann beispielsweise veranschaulichen, wie gut Agenten ihre Ziele erreichen. Dabei werden Änderungen mit Farben und Pfeilen angezeigt.

Dieses Diagramm ermöglicht es Ihnen, Erkenntnisse aus Folgendem zu gewinnen:

- Eine Metrik wie die durchschnittliche Bearbeitungszeit, die Auflösung des ersten Anrufs usw.

- Ein KPI, bei dem es sich um einen aggregierten Satz von Werten handelt, der aus einer benutzerdefinierten Formel erstellt wurde

- Mehrere Variablen in einer Gruppe
- Vorgeschlagene Schwellenwerte, die

eine Aktion auslösen Sie können dieses

Diagramm anpassen mit:

- Styling
- Titel
- KPI-Rangoptionen

Liniendiagramm

In Liniendiagrammen werden Daten in einer Reihe dargestellt. Dies ist der einzige Diagrammtyp, der eine Trendlinie enthalten kann. Liniendiagramme werden häufig verwendet, um die folgenden Informationen anzuzeigen:

- Die Verteilung von Daten wie Trends, Bereichen, Ausreißern und Tendenzen
- Wertesätze im Vergleich
- Ein zeitlicher Trend bei Verwendung mehrerer Achsen
- Die Beziehung zwischen einer Kennzahl und einer anderen

Sie können eine der folgenden Diagrammoptionen für Ihre Visualisierung auswählen.

Option	Beschreibung
Gerade	(Standard) Gerade Linie von einem Datenpunkt zum nächsten.
Gerade mit Markierungen	Gerade Linie von einem Datenpunkt zum nächsten mit Punkten, die einzelnen Datenpunkten.
Markierungen	An jedem Datenpunkt werden Punkte ohne eine Linie angezeigt, die sie verbindet.
Gekrümmt	Eine glatt geschwungene Linie verbindet jeden Datenpunkt mit dem nächsten.
Gebogen mit Markierungen	Glatt geschwungene Linie verbindet jeden Datenpunkt mit Punkten mit dem nächsten die die Datenpunkte darstellen.

Nachdem Sie die gewünschte Diagrammoption ausgewählt haben, können Sie das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen weiter anpassen:

- Legende
- Styling
- Titel
- Rasteroptionen
- Achsenanzeige
- Datenreihenformat
- Ausnahmeanzeige

Kreisdiagramm

Kreisdiagramme zeigen die Summe einer einzelnen Kennzahl als vollständigen Kreis und die Größe der Komponenten an, aus denen dieser Kreis besteht. Kreisdiagramme sind am effektivsten, wenn Sie über eine begrenzte Anzahl von Datenkategorien verfügen, die Teil einer einzelnen Gruppe sind.

Sie können das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen anpassen:

- Legende
- Styling
- Titel
- Optionen für Kreisdiagramme
- Ausnahmeanzeige

Punktdiagramm

Punktdiagramme zeigen die Korrelationen zwischen Wertegruppen an, die nicht in einer Reihe oder einem Intervall dargestellt werden können. Sie sind nützlich für die Darstellung:

- Wertesätze im Vergleich
- Die Verteilung von Trends, Tendenzen, Informationsbereichen und Ausreißern
- Die Beziehung zwischen zwei Kennzahlen

Punktdiagramme können mehrere Kennzahlen verarbeiten. Wenn Sie drei Kennzahlen haben, wird das Punktdiagramm zu einem Blasendiagramm. Ein Blasendiagramm ist eine Erweiterung eines Punktdiagramms, mit dem Beziehungen zwischen drei Kennzahlen betrachtet werden. Jeder Punkt in einem Blasendiagramm entspricht einem einzelnen Datenpunkt, und die Werte der Kennzahlen für jeden Punkt werden durch horizontale Position, vertikale Position und Punktgröße angegeben.

Sie können das Diagramm mit den folgenden Steuerelementen anpassen:

- Styling
- Titel
- Rasteroptionen
- Achsenanzeige
- Datenreihenformat

Tabellenansicht

Die Tabellenansicht ist der Standardansichtstyp und die grundlegendste Visualisierung. Tabellen zeigen numerische Informationen an und können mit mehreren Kennzahlen verwendet werden. Sie können in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge nach einer beliebigen Spalte sortiert werden, indem Sie auf die Überschrift dieser Spalte klicken.

Sie können eine der folgenden Tabellenoptionen für Ihre Tabellenvisualisierung auswählen.

Option	Beschreibung
Voll	(Standard) Zeigt die Tabelle mit Spalten- und Zeilenüberschriften an.
Nur Spaltenüberschrift	Zeigt die Tabelle nur mit Spaltenüberschriften an.
Nur Zeilenkopf	Zeigt die Tabelle nur mit Zeilenüberschriften an.
Kompakt	Zeigt die Tabelle mit Spalten- und Zeilenüberschriften auf kleinstem Raum an.
Kompakt (nur Spaltenüberschrift)	Zeigt die Tabelle nur mit Spaltenüberschriften auf kleinstmöglichem Bereich an.
Nur Zellen	Zeigt Ihre Berichtsdaten ohne Spalten- oder Zeilenüberschriften an.

Nachdem Sie die gewünschte Tabellenoption ausgewählt haben, können Sie Ihre Tabelle mit den folgenden Steuerelementen weiter anpassen:

- Styling
- Titel
- Tabellenstil
- Ausnahmeanzeige

Ansicht der Wortwolke

Wortwolkenansichten zeigen die Häufigkeit bestimmter Wörter an, indem die Größe des Wortes proportional zu seiner Verwendungshäufigkeit gemacht wird. Diese Art der Visualisierung ist einfach und leicht verständlich und liefert spezifische Informationen auf einen Blick. Wortwolken sollten jedoch nicht für Analysen verwendet werden, die Präzision und Genauigkeit erfordern. Oft können die Form der Buchstaben im Wort (wenn sie Ober- oder Unterlängen haben) und die Länge des Wortes dazu führen, dass einige Wörter mehr Aufmerksamkeit erregen als andere.

HINWEIS Die Länge von Wörtern und Phrasen, die in der Wortwolken-Visualisierung angezeigt werden, kann basierend auf Ihren Anforderungen und geschäftlichen Anwendungsfällen konfiguriert werden. Wenden Sie sich hierzu an das Support-Team von Cisco.

Sie können Ihre Wortwolke mit den folgenden Steuerelementen anpassen:

- Styling
- Titel
- Ausnahmeanzeige

Styling-Optionen

Nachdem Sie den Ansichtstyp und die Ansichtsoption ausgewählt haben, können Sie das Diagramm mit Stiloptionen weiter anpassen. In diesem Abschnitt werden die verfügbaren Formatierungsoptionen beschrieben.

HINWEIS: Nicht alle Stiloptionen sind für jeden Diagrammtyp verfügbar.

- Achsenanzeige
- Datenreihenformat
- Ausnahmeanzeige
- Optionen für Messgeräte
- Rasteroptionen
- Optionen für Überschriften
- Optionen für KPI-Überschriften
- KPI-Rangoptionen
- Legende
- Optionen für Kreisdiagramme
- Schussbereiche

- Styling
- Tabellenstil
- Titel

Achsenanzeige

Das Steuerelement "Achsenanzeige" enthält Werkzeuge zum Konfigurieren der X- und Y-Achse. Sie können mehrere Achsen konfigurieren.

X-Achse

Feld	Beschreibung
X-Achse	Blendet die X-Achse im Diagramm ein oder aus. Die Steuerelemente werden nur angezeigt, wenn Sie die Achse anzeigen möchten. **Farbe**: Wählen Sie die Farbe aus, in der die X-Achse und ihre Beschriftungen angezeigt werden. **Teilstriche** – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Teilstriche neben den Achsenbeschriftungen anzuzeigen. **Rasterlinien – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um vertikale X-Achsen-Rasterlinien** im Diagramm anzuzeigen.
Titel	Blendet einen Titel für die Daten der X-Achse ein oder aus. Die Steuerelemente werden nur angezeigt, wenn Sie auswählen, dass der Titel angezeigt werden soll. **Textfeld**: Geben Sie den Titel der X-Achse ein. **Schriftart**: Wählen Sie die Schriftart und den Schriftgrad für den Titel der X-Achse aus. Wenn Sie "Geerbt **" auswählen**, wird die Schriftart verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben. **Ausrichtung: Wählen Sie den Winkel** aus, in dem der Titel der X-Achse ausgerichtet wird. Die Standardeinstellung ist **0** (kein Winkel).
Bezeichnungen	**Beschriftungen: Legen Sie fest, ob und wie Beschriftungen der** X-Achsen angezeigt werden. Die Standardeinstellung " **Auto**" legt

die Beschriftungen vertikal fest. Wenn Sie Ein **wählen**, werden die Beschriftungen

Feld	Beschreibung
	sind horizontal angeordnet. Wenn Sie Aus **wählen**, werden keine Beschriftungen angezeigt. **Schriftart**: Wählen Sie die Schriftart und den Schriftgrad für die Beschriftungen der X-Achsen aus. Wenn Sie "Geerbt " **auswählen**, wird die Schriftart verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben.

Y-Achse (Primär, Sekundär, 3 und 4)

Einige Diagramme können mehrere Y-Achsen aufweisen. In diesem Fall gibt es mehrere Schalter zum Ein-/Ausblenden der Y-Achse. Die Felder zum Konfigurieren dieser Achsen sind für alle gleich.

Feld	Beschreibung
Y-Achse (Primär, Sekundär, 3 und 4)	Blendet die Y-Achse im Diagramm ein oder aus. Die Steuerelemente werden nur angezeigt, wenn Sie die Achse anzeigen möchten. **Farbe**: Wählen Sie die Farbe aus, in der die Y-Achse und ihre Beschriftungen angezeigt werden. **Reihenfarbe**: Wählen Sie die Farbe aus, in der die Y-Achsen-Datenreihe angezeigt wird. **Teilstriche** – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Teilstriche neben den Achsenbeschriftungen anzuzeigen. **Rasterlinien – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen**, um die horizontalen Rasterlinien der Y-Achse im Diagramm anzuzeigen. **Min**: Legt den Mindestwert für die Achse fest. **Max**: Legt den Höchstwert für die Achse fest. **Tick-Intervall** – Legt den Wert für die auf der Achse zu verwendenden Inkremente fest. **Hilfsteilstriche**: Bestimmt, wie viele Teilstriche zwischen den einzelnen nummerierten Teilstrichen auf der Achse angezeigt werden.
Titel	Blendet einen Titel für die Daten der Y-Achse ein oder aus. Die Steuerelemente werden nur angezeigt, wenn Sie

auswählen, dass der Filter angezeigt werden soll.

Feld	Beschreibung
	Textfeld: Geben Sie den Titel der Y-Achse ein. **Schriftart**: Wählen Sie die Schriftart und den Schriftgrad für den Titel der X-Achse aus. Wenn Sie "Geerbt **" auswählen**, wird die Schriftart verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben. **Ausrichtung: Wählen Sie den Winkel** aus, in dem der Titel der Y-Achse ausgerichtet wird. Die Standardeinstellung ist **270** (seitwärts).
Bezeichnungen	**Beschriftungen: Legen Sie fest, ob und wie Beschriftungen** der Y-Achse angezeigt werden. Die Standardeinstellung " **Auto**" legt die Beschriftungen horizontal fest. Wenn Sie Ein **wählen**, werden die Beschriftungen horizontal festgelegt. Wenn Sie Aus **wählen**, werden keine Beschriftungen angezeigt. **Schriftart**: Wählen Sie die Schriftart und den Schriftgrad für die Beschriftungen der Y-Achse aus. Wenn Sie "Geerbt **" auswählen**, wird die Schriftart verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben. **Format**: Wählen Sie das Format für die Beschriftungen der Y-Achse. Diese Einstellung ist standardmäßig auf **Automatisch** eingestellt, wobei das Format des Beschriftungstextes automatisch erkannt wird. Wählen Sie andernfalls ein Währungssymbol oder einen Prozentsatz.

Datenreihenformat

Mit dem Steuerelement Datenreihenformat können Sie die Farbe und den Abstand von Kategorien und Reihen anpassen.

HINWEIS Nicht jedes Steuerelement ist für jede Diagrammoption verfügbar.

Feld	Beschreibung
Alle Serien	**Balkenabstand:** Legt den Abstand zwischen Kategorien und Reihen im Diagramm fest.

<Festgelegte Maßnahme>	**Achse: Wählen Sie die zu formatierende** Achse aus. **Farbe** – Wählen Sie die Farbe für die Balken-/Säulen-/Linien-/Punktdiagrammmarkierungen auf der angegebenen Achse. Bei Flächendiagrammen bestimmt dies auch

Feld	Beschreibung
	Die Farbe des Bereichs unter der Linie. **Linienbreite**: Wählen Sie die Breite der im Diagramm angezeigten Linie. **Marker** – Wählen Sie den Markertyp aus, der die einzelnen Datenpunkte darstellt. **Markergröße**: Wählen Sie die Größe des ausgewählten Markers. **Typ**: Wählen Sie aus, wie die Daten als Stütze, Linie oder gekrümmte Linie angezeigt werden sollen.
Datenbeschriftungen angezeigt	Blendet Datenbeschriftungen im Diagramm ein oder aus. Diese Beschriftungen werden am Ende von Balken oder Säulen oder neben Datenmarkierungen. Die Steuerelemente werden nur angezeigt, wenn Sie diese Option zur Anzeige der Beschriftungen auswählen. **Beschriftungen: Wählen Sie diese Option aus, um Datenbeschriftungen** zu aktivieren oder zu deaktivieren. **Schriftart**: Wählen Sie die Schriftart, den Schriftgrad und die Schriftfarbe aus, in der der Beschriftungstext angezeigt werden soll. Wenn Sie "Geerbt " **auswählen**, wird die Schriftart verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben. **Format** – Wählen Sie das Format der Beschriftungen. Wenn Sie Auto **auswählen**, wird das Format durch den Takt bestimmt. **Layout: Wählen** Sie, wie Beschriftungen angezeigt werden sollen: gerade, umgebrochen, abgeschnitten oder abgewinkelt.

Ausnahmeanzeige

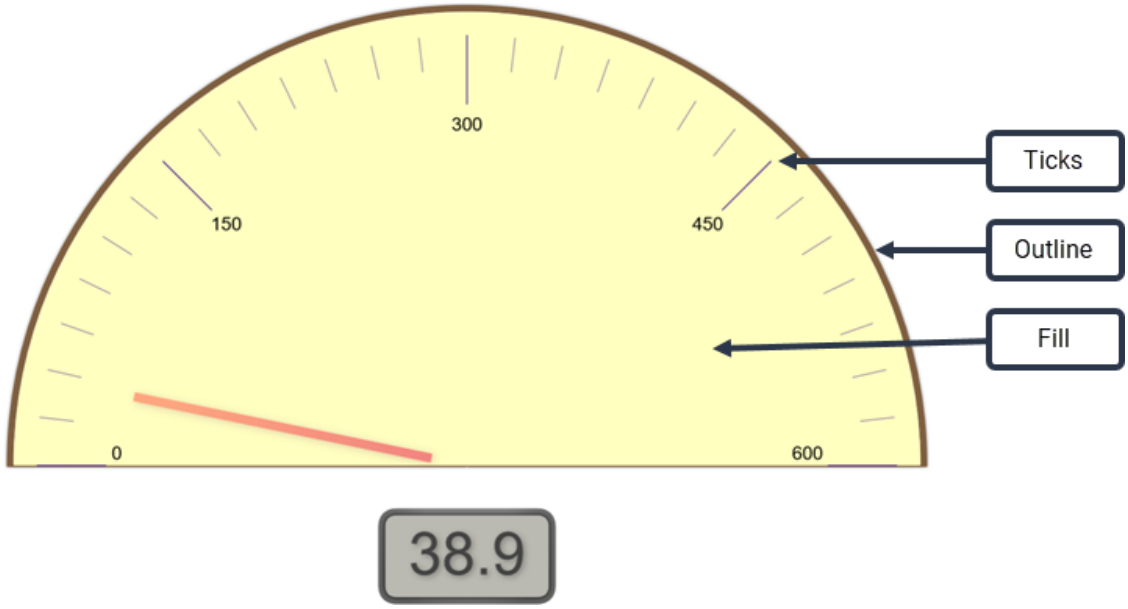
Das Steuerelement "Anzeige von Ausnahmen" konfiguriert, wie ein Ergebnis ohne Daten im Bericht angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
Anzeige	Wählen Sie entweder **Symbol &; Text** (Standardeinstellung) oder **Text** aus der Dropdown-Liste aus. ~~Wenn Sie Symbol und Text auswählen, wird ein blaues Balkendiagramm mit Ihrem~~

Feld	Beschreibu
	Gewünschte Textnachricht, wie folgt: Wenn Sie Text auswählen, wird nur die von Ihnen konfigurierte Textnachricht angezeigt.
Text	Geben Sie den Text ein, der angezeigt werden soll, wenn keine Daten vorhanden sind.
Schrift	Wählen Sie die Schriftart, den Schriftstil, den Schriftgrad und die Schriftfarbe aus, in der der Text angezeigt werden soll. Wenn Sie "Geerbt " **auswählen**, wird die Schriftart verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben.

Optionen für Messgeräte

Im Abschnitt "Messgerätoptionen" können Sie das Messgerätediagramm anpassen.



HINWEIS Ein Messgerät kann auch Bereichsanzeigen enthalten. Dies wird mit dem Ranges-Steuerelement konfiguriert.

Feld	Beschreibung
Farben	Klicken Sie auf das Feld, um die Farbpalette zu öffnen. **Umriss** – Wählen Sie die Farbe für den Umriss des Messgeräts. **Füllung – Wählen Sie die Farbe für die Fläche des Messgeräts**. **Teilstriche** – Wählen Sie die Farbe für die Teilstriche des Messgeräts.
Größen	**Umriss:** Konfigurieren Sie die Breite des Bogens, der das Messgerät umreißt. **Nadel**: Konfigurieren Sie die Breite der Nadel.

Rasteroptionen

Mit dem Steuerelement "Rasteroptionen" können Sie die Farbe anpassen, die auf den Hintergrund des Rasters und die Linien des Rasters angewendet wird.

Feld	Beschreibung
Hintergrundfarbe	Klicken Sie auf das Feld, um eine Farbe für den Hintergrund des Rasters auszuwählen Farbpalette.
Linienfarbe	Klicken Sie auf das Feld, um eine Farbe für die Rasterlinien aus der Farbpalette auszuwählen.

Optionen für Überschriften

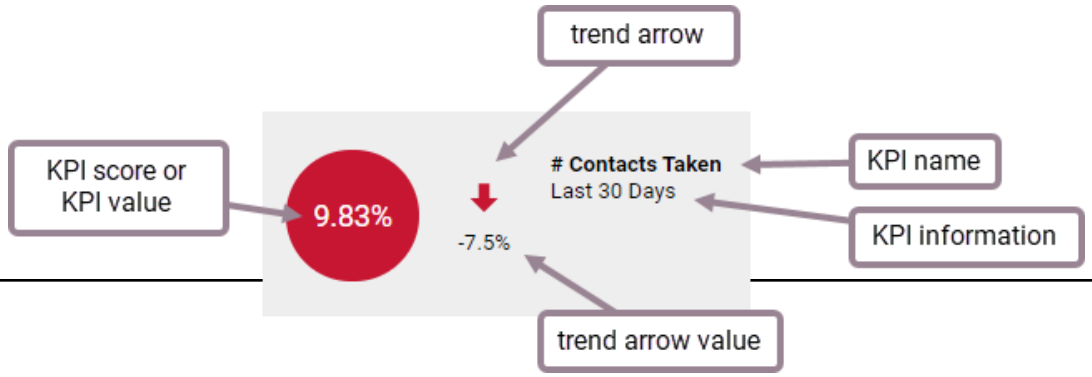
Mit dem Steuerelement "Überschriftenoptionen" können Sie das Aussehen der Überschrift anpassen und bei Bedarf die Ober- und Untergrenze des Werts einschließen.

Feld	Beschreibung
Schriftart Überschrift Anzeige erfolgen soll	Wählen Sie die Schriftart, den Schriftstil, den Schriftgrad und die Farbe aus, in der die die Überschrift. Wenn Sie "Geerbt " **auswählen**, werden die Schriftart und der Schriftstil verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben. Wenn Sie als Schriftgröße "Auto " **auswählen** , wird die Schriftart an den verfügbaren Platz angepasst.

Feld	Beschreibu
	Klicken Sie auf das Farbfeld, um eine Farbe für den Überschriftentext auszuwählen. Standardmäßig ist "Geerbte Farbe **verwenden"** ausgewählt. Sie müssen dieses Kontrollkästchen deaktivieren, um eine benutzerdefinierte Farbe auszuwählen.
Maximale Größe Sie	Hier können Sie eine maximale Größe für die Schriftart der Kopfzeile festlegen. Wenn Wählen Sie eine bestimmte Schriftgröße für die Überschrift aus. Dieses Feld ist standardmäßig auf **"Keine**" eingestellt. Wenn Sie Auto **für die Schriftgröße der Überschrift auswählen** , können Sie eine maximale Größe angeben.
Grenzwerte anzeigen	Blendet die minimalen und maximalen Bereichsgrenzen für die Überschriftenwert. Diese Werte werden im Ranges-Steuerelement festgelegt. Wenn Sie sich dafür entscheiden, die Grenzwerte anzuzeigen, können Sie die Schriftart, den Schriftstil, die Schriftgröße und die Schriftfarbe für den Grenzwerttext angeben. Standardmäßig werden die Schriftart und der Schriftstil verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben. Wenn Sie als Schriftgröße "Auto **" auswählen** , wird die Schriftart an den verfügbaren Platz angepasst. Klicken Sie auf das Farbfeld, um eine Farbe für den Grenzwerttext auszuwählen. Standardmäßig ist "Geerbte Farbe **verwenden"** ausgewählt. Sie müssen dieses Kontrollkästchen deaktivieren, um eine benutzerdefinierte Farbe auszuwählen .

Optionen für KPI-Überschriften

Mit dem Steuerelement KPI-Überschriftenoptionen können Sie Informationen zu einem KPI ein- oder ausblenden.



Feld	Beschreibu
Anzeige der Kopfzeile werden soll.	Wählen Sie aus, ob das KPI-Ergebnis oder der KPI-Wert im farbigen Kreis angezeigt Weitere Details zum KPI-Ergebnis oder -Wert können angezeigt werden, indem Sie den Mauszeiger über die Zahl bewegen. Die Farbe des Kreises wird im Datenmodell konfiguriert und kann nicht für eigene Berichte angepasst werden. Der Kreis kann je nach KPI-Wert rot, gelb oder grün sein.
KPI-Name anzeigen	Blenden Sie den KPI-Namen ein oder aus.
KPI-Informationen anzeigen	Informationen zum KPI ein- oder ausblenden
Trendpfeil anzeigen	Blenden Sie einen Pfeil für den KPI-Trend ein
oder aus. Trendpfeilwert anzeigen	Blenden Sie den KPI-Trendwert ein oder
aus.	

KPI-Rangoptionen

Mit dem Steuerelement KPI-Rangoptionen können Sie Informationen zu mehreren KPIs anzeigen oder ausblenden.

Feld	Beschreibung
Anzeige der Kopfzeile werden soll.	Wählen Sie aus, ob das KPI-Ergebnis oder der KPI-Wert im farbigen Kreis angezeigt Weitere Details zum KPI-Ergebnis oder -Wert erhalten Sie unter

Feld	Beschreibung
	, indem Sie mit der Maus auf die Zahl zeigen. Die Farbe des Kreises wird im Datenmodell konfiguriert und kann nicht für eigene Berichte angepasst werden. Der Kreis kann je nach KPI-Wert rot, gelb oder grün sein.
KPI-Name anzeigen	Blenden Sie den KPI-Namen ein oder aus.
KPI-Informationen anzeigen	Informationen zum KPI ein- oder ausblenden
Trendpfeil anzeigen	Blenden Sie einen Pfeil für den KPI-Trend ein
oder aus. Trendpfeilwert anzeigen	Blenden Sie den KPI-Trendwert ein oder aus.

Legende

Mit dem Steuerelement Legende können Sie konfigurieren, wo sich die Legende des Diagramms befindet (die Erklärung, welche Metrik eine Farbe darstellt) und die Größe der Legendenschriftart.

Feld	Beschreibung
Standort	Wählen Sie aus, wo die Legende angezeigt werden soll, oben, unten oder rechts im Diagramm. Wenn Sie die Legende oben oder unten im Diagramm anordnen, wird sie horizontal angeordnet. Wenn Sie es auf der rechten Seite platzieren, wird es vertikal angeordnet. Sie können auch "Keine **" auswählen** , damit keine Legende angezeigt wird.
Größe	Wählen Sie die Punktgröße für die Legendenschriftart aus.

Optionen für Kreisdiagramme

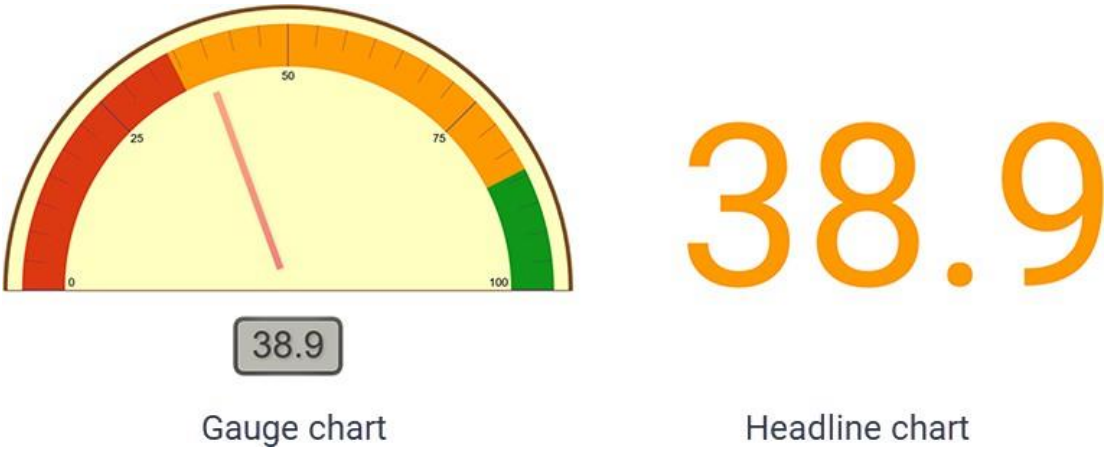
Mit dem Steuerelement "Kreisdiagrammoptionen" können Sie die Beschriftungen konfigurieren, die auf das Kreisdiagramm angewendet werden.

Feld	Beschreibung
Beschriftungen anzeigen	Legen Sie fest, ob Sie Beschriftungen ein- oder ausblenden möchten. Wenn Sie "Automatisch **" auswählen**, wird die Bezeichnung Position kann nicht geändert werden. Wenn Sie Ein **wählen**, können alle Optionen

Feld	Beschreibu
	konfiguriert werden.
Inhalt	Wählen Sie aus, welche Informationen auf dem Etikett angezeigt werden sollen.
Farbe	Wählen Sie die Farbe für den Beschriftungstext aus.
Größe	Konfigurieren Sie die Punktgröße des Beschriftungstexts.
Position	Wählen Sie die Position des Beschriftungstexts relativ zum Rand des Kreisdiagramms aus. ▪ Wenn die ausgewählte Position 1,1 oder höher ist, wird die Beschriftung außerhalb des Randes des Kreisdiagramms angezeigt. ▪ Wenn die von Ihnen ausgewählte Position 1 ist, wird die Beschriftung außerhalb des Kreisdiagramms angezeigt, berührt jedoch fast den Rand des Kreisdiagramms. ▪ Wenn die ausgewählte Position kleiner als 1 ist, wird die Beschriftung innerhalb des Randes des Kreisdiagramms angezeigt.

Schussbereiche

Mit dem Bereichssteuerelement können Sie die Werte und Farben anpassen, die zum Angeben von Bereichen verwendet werden. Dieses Steuerelement gilt für Messgerät- und Kopfzeilendiagramme, wie in der folgenden Grafik dargestellt:



In Messgerätdiagrammen wird der Bereich auf dem Messgerät als farbiges Band angezeigt. In Überschriftendiagrammen wird der Bereich durch die Farbe angegeben, die auf die Kopfzeile angewendet wird.

Feld	Beschreibung
Minimum	Legen Sie den niedrigsten Wert fest, der in das Diagramm aufgenommen werden soll. Dieser Wert wird in den Überschriftenoptionen angezeigt, wenn die Option "Limits anzeigen" dieses Steuerelements aktiviert ist.
Niedrig	Legen Sie den Wert fest, der den unteren Bereich vom mittleren Bereich trennt.
Hoch	Legen Sie den Wert fest, der den mittleren Bereich vom hohen Bereich trennt.
Maximal	Legen Sie den höchsten Wert fest, der in das Diagramm aufgenommen werden soll. Dieser Wert wird in den Überschriftenoptionen angezeigt, wenn die Option "Limits anzeigen" dieses Steuerelements aktiviert ist.
Kontrollkästchen "Farben" Wenn Sie	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Bereiche für Ihr Diagramm zu aktivieren. Bereichswerte und dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden die Bereiche im Diagramm nicht wirksam.
Farbauswahlfelder Verfügung haben	Wählen Sie die Farben aus, in denen die Bereiche dargestellt werden sollen, die Sie zur konfiguriert. Beachten Sie die Position der Farbfelder. Sie befinden sich zwischen den beiden Werten, die als unterer und oberer Bereichswert fungieren, den die Farbe darstellen soll. Standardmäßig sind die Farben Rot für niedrige Werte, Gelb für Mittel und Grün für hohe Werte. Sie können die Farben nach Ihren Wünschen anpassen.

Styling

Mit dem Steuerelement "Formatierung" können Sie die Standardschriftart und -hintergrundfarbe konfigurieren, die im Diagramm verwendet werden.

Feld	Beschreibung
Text	Wählen Sie die Schriftart, den Schriftstil und die Farbe aus, in der der Text im Diagramm angezeigt werden soll. Klicken Sie auf das Farbfeld, um eine Farbe für den Text auszuwählen.
Hintergrundfarbe	Klicken Sie auf das Farbfeld, um die Hintergrundfarbe auszuwählen, die in

das Diagramm wieder.

Feld	Beschreibu

Tabellenstil

Mit dem Steuerelement "Tabellenstil" können Sie Tabellenüberschriften und Zeilen anpassen.

Schriftarten Tabelle.	**Schriftgröße** für Tabelle: Wählen Sie die Punktgröße für den gesamten Text in der **Zeilenüberschriften**: Wählen Sie einen Schriftstil und eine Schriftfarbe für die Zeilenüberschriften. Wenn Sie "Geerbt " **auswählen**, wird der Stil verwendet, den Sie im Abschnitt "Styling" ausgewählt haben. **Spaltenüberschriften**: Wählen Sie einen Schriftstil und eine Schriftfarbe für die Spaltenüberschriften. Wenn Sie "Geerbt " **auswählen**, wird der Stil verwendet, den Sie im Abschnitt "Styling" ausgewählt haben. **Zellen – Wählen Sie einen Schriftstil und eine Schriftfarbe für die einzelnen Tabellenzellen**. Wenn Sie "Geerbt " **auswählen**, wird der Stil verwendet, den Sie im Abschnitt "Styling" ausgewählt haben. **Gruppierungen**: Wählen Sie einen Schriftstil und eine Schriftfarbe für Gruppierungen. Wenn Sie "Geerbt " **auswählen**, wird der Stil verwendet, den Sie im Abschnitt "Styling" ausgewählt haben.
Farben	**Zeilenüberschriften**: Ändern Sie die Hintergrundfarbe für Zeilenüberschriften. **Spaltenüberschriften**: Ändern Sie die Hintergrundfarbe für Spaltenüberschriften. **Zellen** – Ändern Sie die Hintergrundfarbe für Tabellenzellen.
Spaltenbreiten	**Zeilenüberschriften**: Legen Sie die Breite von Zeilenüberschriften in Pixel fest. **Spaltenüberschriften**: Legen Sie die Breite von Spaltenüberschriften in Pixel fest. **HINWEIS** Es ist nicht möglich, einzelne Zeilen- oder Spaltenüberschriften auf eine bestimmte Breite festzulegen. Alle Zeilen- und Spaltenüberschriften sind identisch Width mit diesem Steuerelement.
Höhe der Spaltenüberschrift	**Anzahl der Zeilen** – Legt die Höhe der Spaltenüberschriftzeile in in Bezug auf die Zeilenhöhe. Wenn Sie diesen Wert z. B. auf 2

Feld	Beschreibu
	festlegen, ist die Spaltenüberschriftenzeile zwei Zeilen hoch.

Feld	Beschreibung
Position	**Horizontal – Legt die horizontale Position der Tabelle im Fenster "Berichtanzeige**" fest. **Vertikal**: Legt die vertikale Position der Tabelle im Fenster "Berichtsanzeige " fest.

Titel

Mit dem Steuerelement "Titel" können Sie den Berichtstitel, den Berichtsuntertitel und den Gesamttext anpassen.

Feld	Beschreibung
Titel anzeigen	Aktiviert oder deaktiviert den Diagrammtitel. Der Titel wird über dem Diagramm angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die folgenden Konfigurationsoptionen angezeigt: **Titelschriftart** – Wählen Sie die Schriftart, den Schriftstil, den Schriftgrad und die Farbe aus, in der der Diagrammtitel angezeigt werden soll. Wenn Sie "Geerbt **" auswählen**, werden die Schriftart und der Schriftstil verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben. **Ausrichtung: Wählen Sie eine Achse für den Diagrammtitel** aus. **Als Zoom-/Bearbeitungs-Hyperlink in Dashboards fungieren** – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Diagrammtitel in einen Hyperlink zu verwandeln, mit dem das Diagramm zur Detailansicht geöffnet wird.
Untertitel anzeigen	Schaltet den Diagrammuntertitel ein und aus. Der Untertitel wird positioniert unterhalb des Diagramms. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die folgenden Konfigurationsoptionen angezeigt: **Untertitelschriftart** – Wählen Sie die Schriftart, den Schriftstil, den Schriftgrad und die Farbe aus, in der der Untertitel des Diagramms angezeigt werden soll. Wenn Sie "Geerbt **" auswählen**, werden die Schriftart und der Schriftstil verwendet, die Sie im Abschnitt "Formatierung" ausgewählt haben. **Ausrichtung**: Wählen Sie eine Achse für den Diagrammuntertitel.

Feld	Beschreibu
Standardtext überschreiben	Ermöglicht Ihnen, den standardmäßigen Summentext mit einer benutzerdefinierten Textzeichenfolge zu überschreiben. Geben Sie Ihren benutzerdefinierten Text in das Textfeld ein.

Standardsortierung des Berichts konfigurieren

Sie können die Sortierung der Informationen in Ihrem Bericht standardmäßig auf der **Registerkarte "Sortierung** " im Fragenbereich konfigurieren. Sie können nach Daten oder nach Kategorien sortieren, aber nicht nach beiden.

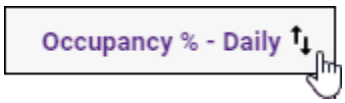
Daten sortieren

Mit dem Steuerelement "Datensortierung" können Sie die Art und Weise konfigurieren, in der eine Spalte in der Tabelle standardmäßig sortiert wird. Sie können nur eine Spalte konfigurieren.

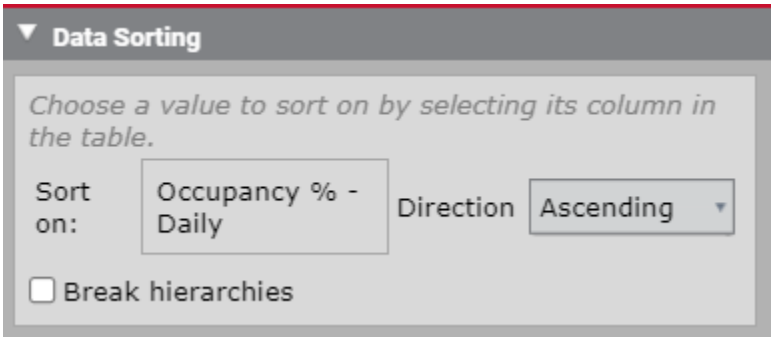
Auch wenn Sie eine Standardsortierrichtung festlegen, kann jeder, der die Tabelle anzeigt, die Sortierung umkehren, indem er auf den Sortierpfeil in der Spaltenüberschrift klickt. Dieses Steuerelement legt nur die Standardsortierrichtung fest.

Standardsortierrichtung einer Spalte konfigurieren

1. Wählen Sie in einem Bericht mit Tabellenansicht im Fragenbereich die Registerkarte Sortierung aus.
2. Bewegen Sie im Berichtsvorschaufenster den Mauszeiger über die Überschrift der Spalte, nach der Sie die Tabelle sortieren möchten, bis die Sortierpfeile angezeigt werden.



3. Klicken Sie auf die Sortierpfeile. Der erste Klick führt zu einer aufsteigenden Sortierung (Aufwärtspfeil). Klicken Sie erneut, um die Sortierung in absteigend zu ändern (ein Abwärtspfeil). Ihre Auswahl der Sortierung wird in den Steuerfeldern für die Datensortierung wiedergegeben.



4. Sie können die Richtung der Sortierung ändern, indem Sie entweder das **Dropdown-Feld "Richtung** " verwenden oder erneut auf den Sortierpfeil in der Spaltenüberschrift klicken.

5. (Optional) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Hierarchien aufheben", um diese Sortierreihenfolge auf die gesamte Tabelle ohne Berücksichtigung anderer Gruppierungen anzuwenden.

Standardsortierrichtung einer Spalte löschen

- Wählen Sie im **Steuerelement Datensortierung** im **Feld Richtung** die Option Keine **aus** , um eine Standardsortierrichtung aus einer Spalte zu entfernen.

Bestellen einer Kategorie

Mit dem Steuerelement "Kategoriereihenfolge" können Sie die Mitglieder in einer Gruppe sortieren und bestimmte Elemente als Ausnahmen von der Sortierreihenfolge festlegen, sodass sie ganz oben in der Liste angezeigt werden.

> **HINWEIS** Das Steuerelement "Datensortierung" muss auf "Keine " festgelegt werden, um im Steuerelement "Kategoriesortierung" etwas zu konfigurieren.

Standardsortierreihenfolge einer Kategorie konfigurieren

1. Wählen Sie in einem Bericht mit Tabellenansicht im Fragenbereich die Registerkarte Sortierung aus.
2. Im Steuerelement Kategoriereihenfolge werden alle verfügbaren Kategorien (Gruppierungen) aufgelistet. Suchen Sie die Kategorie, deren Sortierrichtung Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Sortierrichtung aus der **Dropdown-Liste Sortierfeld** aus.

Festlegen einer Ausnahme

Mit der **Schaltfläche "Ausnahmen** " können Sie ein oder mehrere Elemente einer Kategorie aus der aufsteigenden oder absteigenden Sortierreihenfolge entfernen, die Sie im Feld "Sortieren" konfigurieren. Alle Mitglieder, die als Ausnahme gekennzeichnet sind, stehen weiterhin an der Spitze der Liste.

Festlegen von Ausnahmen für die Sortierreihenfolge der Kategorie

1. Klicken Sie auf **"Ausnahmen** auswählen". Das **Dialogfeld "Sortierausnahmen** wählen" wird geöffnet.
2. Deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Alle Werte** , und wählen Sie dann mindestens ein Mitglied der Kategorie aus, für das Sie Ausnahmen machen möchten.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Erstellen eines Dashboards

Ein Dashboard ist eine Sammlung von Panels (Berichte, Listen, Bilder, Widgets und Webseiten) mit einem gemeinsamen Thema oder Schwerpunkt und können ein allgemeines Bild der Geschäftssituation vermitteln. Dashboards werden in der Regel erstellt, um geschäftliche Veränderungen zu verfolgen, auf Warnsignale zu achten oder den Fortschritt zu überwachen.

BEST PRACTICE Bevor Sie ein Dashboard erstellen, sollten Sie wissen, welche Inhalte Sie darauf platzieren möchten und wie diese Inhalte angeordnet werden. Die Berichte, die Sie einschließen möchten, sollten bereits über
Erstellt wurde. Vielleicht möchten Sie Ihr Dashboard-Design skizzieren, bevor Sie beginnen, damit Sie einen Plan haben, dem Sie folgen können.

Neues Dashboard erstellen

1. Klicken Sie auf der Seite des Daten-Explorer-Objekt-Browsers auf die **Schaltfläche Neues Dashboard** . Der Dashboard-Designer wird mit dem sichtbaren Dashboard-Steuerelement geöffnet. Im Dashboard-Designer fügen Sie alle Elemente hinzu, aus denen sich Ihr neues Dashboard zusammensetzt. Es verfügt über ein Raster, mit dem Sie Bedienfelder ausrichten und anordnen können.
2. Klicken Sie im **Dashboard-Steuerelement** auf **Seiteneinstellungen**. Geben Sie einen Namen für das neue Dashboard in das **Feld Titel**

   Und klicken Sie auf Speichern .

   Die Ansicht "Dashboard-Designer" wird geschlossen, und das neue Dashboard wird mit dem Titel in der oberen linken Ecke angezeigt. Es ist jetzt auch in der Liste der Dashboards des Asset-Browsers aufgeführt.

Neues Dashboard bearbeiten

1. Wenn Sie gerade Ihr neues Dashboard mit einem Namen gespeichert haben, wird es bereits auf Ihrem Bildschirm angezeigt. Wenn Sie in letzter Zeit nicht daran gearbeitet haben, suchen Sie es in der Liste der Berichte auf der Seite des Asset-Browsers.
2. Klicken Sie auf **"Dashboard bearbeiten" in der oberen rechten Ecke des Dashboards** , um den Dashboard-Designer zu öffnen.

   Sie können dem Dashboard jetzt mit dem Dashboard-Steuerelement Inhalt hinzufügen.

Info zum Dashboard-Steuerelement

Mit dem Dashboard-Steuerelement können Sie einem Dashboard verschiedene Arten von Inhalt hinzufügen und das Aussehen des Dashboards konfigurieren. Es enthält 4 Bedienelemente.

Panel-Steuerelement hinzufügen

Das Steuerelement "Panel hinzufügen" ist die primäre Möglichkeit, Ihrem Dashboard Inhalt hinzuzufügen. Ein Panel ist ein Container für bestimmte Arten von Inhalten:

- Inhaltsfenster – Listen, Berichte und Webseiten
- Styling-Bedienfelder – Bilder und Text
- Parametersteuerelemente: Kompakte Elementauswahl, Elementauswahl, Nummerneingabe, Texteingabe und Zeitbereichsauswahl

- WFM- und QM-Widgets

Parametersteuerung

Das Parameter-Steuerelement verknüpft ("bindet") ein Parameter-Bedienfeld mit dem Bericht, auf den sich die Parametersteuerung auswirkt. Beispiel: Wenn Sie über einen Bericht verfügen, der Daten für mehrere Agenten enthält, kann ein Parametersteuerelement für die Mitgliederauswahl mit diesem Bericht verknüpft werden, sodass Sie auswählen können, welche Agentendaten Sie auf dem Dashboard anzeigen.

Steuerung der Rastereinstellungen

Mit dem Steuerelement "Rastereinstellungen" können Sie das Raster im Dashboard-Designer ändern. Sie können Zeilen und Spalten hinzufügen oder entfernen sowie den Abstand zwischen Rasterlinien ändern.

Steuerelement für Seiteneinstellungen

Mit dem Steuerelement "Seiteneinstellungen" können Sie das Aussehen Ihres Dashboards konfigurieren. Sie können die Kopfzeile, die Fußzeile, die Rahmen, den Hintergrund und eine Navigationsleiste für den oberen Rand Ihres Dashboards konfigurieren.

Hinzufügen eines Bedienfelds

Panels sind Container, die im Raster eines Dashboards platziert werden. Es gibt verschiedene Arten von Panels. In den Fenstern "Webseite", "Liste", "Text" und "Bild" werden Informationen von außerhalb der Daten-Explorer-Funktion angezeigt, während in den Bereichen "Bericht", "Parameter" und "Widget" die vom Daten-Explorer generierten Informationen konfiguriert und angezeigt werden.

In einem Berichtsfenster wird das Diagramm oder die Tabelle angezeigt, das bzw. die im Berichts-Designer konfiguriert wurde. In einem Parameterbereich werden spezifische Filter für Berichte angezeigt. Sie können einen Parameterbereich mit einem Berichtsbereich verknüpfen und den Parameterbereich zum Filtern der im Berichtsfenster angezeigten Informationen verwenden. Beispielsweise könnte ein Bericht, der Informationen für eine Gruppe anzeigt, mit einem Parameterbereich für die Mitgliederauswahl verknüpft werden. Im Bereich "Mitgliederauswahl" können Sie die Informationen im Diagramm filtern, um die Informationen für jedes Teammitglied anzuzeigen.

BEST PRACTICE Um einen Parameter für ein Berichtsfenster zu erstellen, erstellen Sie vor dem Festlegen des Parameters sowohl das Berichtsfenster als auch das Parameterfenster.

Hinzufügen eines Berichtsfensters zum Dashboard

1. Klicken Sie im Dialogfeld "Dashboard-Steuerung" auf **"Bedienfelder** hinzufügen".
2. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Bericht** hinzufügen", klicken Sie dann in das Raster und ziehen Sie, um einen Rahmen zu zeichnen und die Position und Größe des Panels festzulegen.
3. Klicken Sie auf **"Bearbeiten**" und wählen Sie dann "Eigenschaften **" aus der Dropdown-Liste im Bedienfeld aus** , um die Bedienfeldeigenschaften zu konfigurieren. Das Dialogfeld Berichtseigenschaften wird geöffnet.
4. Wählen Sie auf der **Registerkarte "Auswahl" einen Bericht** aus, der im Fenster angezeigt werden soll.

Hinzufügen eines Parameterbereichs zum Dashboard

1. Klicken Sie im Dialogfeld "Dashboard-Steuerung" auf **"Bedienfelder** hinzufügen".

2. Wählen Sie den Parametertyp im Abschnitt "Parametersteuerelemente" aus.

3. Klicken Sie in das Raster und ziehen Sie, um die Umrisse des Parameterfensters zu zeichnen.

Hinzufügen eines Widget-Panels

Widget-Panels bieten eine Zusammenfassung und Detailanzeige der Leistungsstatistiken des Contact Center der letzten zwölf Monate nach Agent, Team und Gruppe. Zusammenfassungen werden in Form von Balkendiagrammen und Diagrammen angezeigt.

Anpassen eines Daten-Explorer-Widgets

Wenn Sie den Mauszeiger über eine Widget-Symbolleiste bewegen, wird die Schaltfläche "Widget-Konfiguration" verfügbar. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird ein Panel mit konfigurierbaren Widget-Einstellungen geöffnet. Sobald Sie Änderungen auf die Einstellungen angewendet haben, bleiben die Änderungen sitzungsübergreifend erhalten. Um die Widget-Einstellungen auszublenden, klicken Sie erneut auf das Symbol.

Voraussetzungen

Sie benötigen die entsprechenden Berechtigungen, um Widgets anzuzeigen und zu bearbeiten. Die erforderlichen Berechtigungen variieren je nach Widget. Siehe

Verwalten Sie Rollen und Berechtigungen .

Position der Seite

Startseite > Dashboard bearbeiten > Panels > WFM Widgets oder QM Widgets hinzufügen

> **HINWEIS:** Sie benötigen die Berechtigung "Daten-Explorer", um auf die Registerkarte "Daten-Explorer" zuzugreifen. Mit dieser Berechtigung steht Ihnen der folgende alternative Pfad zur Verfügung:
>
> Daten-Explorer > neues Dashboard oder Dashboard (in der Dashboard-Liste) > Panels hinzufügen > WFM Widgets oder QM Widgets

Prozeduren

Hinzufügen eines Widgets zu Ihrem Dashboard

1. Navigieren Sie zu Ihrem Dashboard.
2. Klicken Sie auf **"Panels** hinzufügen".
3. Wählen Sie das gewünschte Widget aus.
4. Klicken Sie in das Raster und ziehen Sie, um die Umrisse des Parameterfensters zu zeichnen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Die **Seite "Vorschau des Dashboards** " wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf das **Symbol "Einstellungen"** (das Zahnrad in der oberen rechten Ecke des Widgets).
7. Konfigurieren Sie die verfügbaren Felder wie gewünscht.

> **HINWEIS** Die Felder variieren je nach Widget. In den Feldbeschreibungen unten finden Sie weitere Informationen zu allen möglichen Feldern.

8. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Widget bearbeiten

1. Klicken Sie auf der Seite "Vorschau des Dashboards" auf das Symbol "Einstellungen **" (das Zahnrad in der oberen rechten Ecke des Widgets**).
2. Bearbeiten Sie die verfügbaren Felder wie gewünscht.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Feldbeschreibungen

Nachfolgend sind die Felder, die in dem Panel angezeigt werden können, aufgeführt. Es werden nur die Felder im Bedienfeld dieses Widgets angezeigt, die für das jeweilige Widget gelten.

Feld	Beschreibung
Agent	Der Name des Agenten. Die Standardeinstellung dieses Feldes richtet sich nach Ihrer Rolle: ▪ Wenn Sie ein Agent sind und Ihr Bereich auf Ihre Rolle beschränkt ist, wird Ihr Name in diesem Feld angezeigt, und das Feld ist deaktiviert ▪ Wenn Ihre Rolle einen größeren Bereich hat, ist dieses Feld aktiviert, und Sie können einen Agenten in der Dropdown-Liste auswählen. ▪ Wenn Sie ein Agent sind und Ihre Rolle einen größeren Geltungsbereich hat, wird Ihr Name in diesem Feld angezeigt, und Sie können einen Agenten in der Dropdown-Liste auswählen
Bereich	Der Datumsbereich für die Verlaufsinformationen. Der Standardbereich lautet wie folgt: ▪ Acht Tage für Leistung der Servicewarteschlange ▪ Ein Monat für Agentenprozentsätze, durchschnittliche Zeit pro Anruf, Agentenanrufe pro Stunde, Anrufvolumen, Agentenzeit, Verteilungen Agentenzeit, Summen Agentenzeit und Sprechstatistik ▪ Die letzten sechs Monate für Gesamtzahl Kontakte, Durchschnittswerte der Bewertungen und Bewertungsbereiche

Feld	Beschreibung
Diagramm	Der Diagrammtyp, der in diesem Widget angezeigt werden soll.
Bewertungsform.	Der Typ des Evaluierungsformulars oder der Name eines bestimmten Evaluierungsformulars.
Gruppe	Der Name der Gruppe. Der Standardwert hängt von Ihrer Rolle ab.
Team	Der Name des Teams. Der Standardwert hängt von Ihrer Rolle ab.
Gruppieren nach	Bestimmt, wie Daten gruppiert werden. Standardeinstellung: "Tag".
Serie 1–8	Die Datenelemente, die in diesem Widget angezeigt werden sollen. Jedes Widget enthält einen einmaligen Satz an Datenelementen. Die Anzahl der Datenelemente variiert je nach Widget.
Servicewarteschlange	Der Name der Servicewarteschlange. Dieses Feld wird nur für Aufseher.
Ziel	Das Ziel für die ausgewählte Servicewarteschlange. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Ziel anzuzeigen.
Bänder 1–4	Die Bänder legen die Anzahl der Sterne fest, die im Feld "Ergebnis" angezeigt werden. Bei der prozentsatzbasierten Bewertung verwenden die Bänder ganze Zahlen von 0–100. Für die einzelnen Bänder werden folgende Standardwerte verwendet: ▪ Band 1 = 20 ▪ Band 2 = 40 ▪ Band 3 = 60 ▪ Band 4 = 80 **BEISPIEL** Wenn der Agent 61 oder mehr Punkte erzielt, werden im Feld "Ergebnis" vier Sterne angezeigt. Wenn der Agent zwischen 41 und 60 Punkte erzielt, drei Sterne Werden im Feld "Ergebnis" angezeigt. Bei Bewertungen auf Punktebasis verwenden die Bänder ganze Zahlen. Die minimale

Feld	Beschreibung
	Der Wert für diesen Bereich wird durch die Summe aller Mindestwerte festgelegt, die Fragen zugewiesen wurden. Der Höchstwert für diesen Bereich wird durch die Summe aller Höchstwerte festgelegt, die Fragen zugewiesen wurden.
Metadatenschlüssel	Die Metadaten, die dem Ergebnis zugewiesen sind. Die Dropdown-Liste Zeigt alle definierten Metadatenschlüssel an. Die in dieser Dropdown-Liste angezeigten Metadaten werden vom Administrator definiert. Der Standardwert ist Alle. Wählen Sie einen Metadatenschlüssel und einen Wert aus, um die Ergebnisse basierend auf bestimmten Metadatenwerten zu filtern.
Metadatenwert	Der Wert, der dem Metadatenschlüssel zugewiesen ist. Platzhalter sind abgestützt. Das Sternchen-Platzhalterzeichen (*) steht für eine beliebige Anzahl von Zeichen und das Fragezeichen (?) steht für ein Zeichen.

Ähnliche Themen

- Verwalten von Rollen und Berechtigungen
- Erstellen eines Dashboards
- Hinzufügen eines Bedienfelds

Verfügbar QM Widgets

Die folgenden Widgets enthalten Statistiken für QM.

- Widget "Kontaktziel – Fortschritt"
- Widget "Gesamtzahl Kontakte"
- Widget "aktuelle Bestleister"
- Widget "Mittelwerte Eval."
- Widget "Evaluierungsbereiche"

- Gamifizierungsergebnis-Widget
- Widget "Zuletzt durchgeführte Eval."
- Widget "Letzte Eval."
- Widget "Umfragen werden aufgezeichnet"

Voraussetzungen

- Sie benötigen die Berechtigung QM Dashboard anzeigen, um Ihre eigenen Daten anzuzeigen.
- Zum Bearbeiten von Dashboards benötigen Sie die Berechtigung "Dashboards verwalten". Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen .

Position der Seite

Daten-Explorer > neues Dashboard oder Dashboard (in der Dashboard-Liste) > Panels hinzufügen >

QM Widgets Startseite > Dashboard bearbeiten > Panels > QM Widgets hinzufügen

Widget "Kontaktziel – Fortschritt"

Das Widget "Fortschritt Kontaktziel" zeigt den aktuellen Abschlussstatus von Evaluierungen, Kalibrierungen und Überprüfungen von Kontaktzielen an. Sie können wählen, ob Daten für alle aktiven Ziele für einen einzelnen Prüfer oder Daten für alle Prüfer für ein einzelnes Ziel angezeigt werden sollen.

Datenelement	Beschreibung
Name	Der Name des Prüfers für das aktuelle Ziel.
Fortschritt	Zeigt den Fortschritt als eine der folgenden Kennzahlen an: ▪ Abgeschlossen: Die Anzahl der Kontaktziel-Tasks, die der Prüfer aus der Gesamtzahl der erforderlichen Aufgaben erledigt hat. ▪ Verbleibend: Die Anzahl der Kontaktziel-Tasks, die der Prüfer noch bearbeiten muss.

Widget "Gesamtzahl Kontakte"

Das Widget "Gesamtzahl Kontakte" zeigt die Gesamtzahl der Kontakte für die ausgewählten Gruppen, Teams oder Agenten an. Die angezeigten Daten basieren auf den Ergebnissen eines bestimmten Evaluierungsformulars oder eines bestimmten Typs eines Evaluierungsformulars. Weitere Informationen zu diesem Bericht finden Sie unter Diagramm für Gesamtzahl Kontakte.

Widget "aktuelle Bestleister"

Das Widget "aktuelle Bestleister" zeigt die aktuelle Liste der besten Agenten an.

Datenelement	Beschreibung
Agent	Der Vor- und Nachname des Agenten.
Punktzahl	Das Ergebnis basierend auf ausgewerteten Anrufen, die den angegebenen Metadatenwert für den angegebenen Datumsbereich enthalten. Für jedes Bewertungsband wird ein Stern angezeigt. **BEISPIEL** Bei Bewertungen auf Prozentbasis werden im Feld "Ergebnis" vier Sterne angezeigt, wenn das Ergebnis des Agenten zwischen 61 und 80 liegt.
ACD-Status	Der Status von ACD Agenten. Dies ist der aktuelle ACD Status in Workforce Management. **HINWEIS** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn sowohl QM als auch WFM vorhanden sind.

Widget "Mittelwerte Eval."

Das Widget "Mittelwerte Eval." zeigt die Evaluierungsdurchschnittswerte für die ausgewählten Gruppen, Teams oder Agenten an.

Widget "Evaluierungsbereiche"

Das Widget "Evaluierungsbereiche" zeigt die aktuellen Evaluierungsergebnisse für die ausgewählten Gruppen, Teams oder Agenten an. Es zeigt die folgenden Datenelemente an.

Datenelement	Beschreibung
Unter	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die unter den Erwartungen lagen.
Trifft	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die den Erwartungen entsprechen.
Überschreitet	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die über den Erwartungen lagen.

Gamifizierungsergebnis-Widget

Das Gamifizierungsergebnis-Widget zeigt Kennzahlen an, die auf den folgenden Leistungskategorien basieren:

- QM Qualitätsfaktor
- WFM Einhaltungsergebnis

HINWEIS Der WFM Einhaltungswert ist nur verfügbar, wenn WFM aktiviert ist.

Im Gamifizierungsergebnis-Widget können Agenten ihre aktuelle Ebene und ihren Fortschritt in Bezug auf die nächste Ebene anzeigen. Sie können auswählen, welche Leistungskategorie angezeigt wird: QM Qualitätsfaktor oder WFM Einhaltungsergebnis.

Wenn Agenten das Gamifizierungsergebnis-Widget konfigurieren, wird ein Badge oder ein Verlaufsbalken angezeigt. Neben dem Badge befindet sich eine Zahl: Das Badge symbolisiert die Ebene, die die Agenten erreicht haben, und die Zahl daneben gibt die Ebene an, die sie in der von ihnen ausgewählten Leistungskategorie erreicht haben. Der Verlaufsbalken gibt an, wie weit Agenten von der nächsten Ebene entfernt sind.

Supervisoren und Administratoren können das Gamifizierungsergebnis-Widget so konfigurieren, dass ein einzelner Agent (der dann mit dem Gamifizierungsergebnis-Widget des Agenten identisch aussieht) oder alle Agenten für eine bestimmte Leistungskategorie angezeigt wird.

Das Gamifizierungsergebnis-Widget zeigt folgende Datenelemente an.

Datenelement	Beschreibung
Gruppe	Der Name der Gruppe.
Team	Der Name des Teams.
Agent	Der Vor- und Nachname des Agenten.
Abzeichen	Das Badge, das der Agent verdient hat. Das Ergebnis, das auf der Anzahl der derzeit gesammelten Punkte basiert.

Widget "Zuletzt durchgeführte Eval."

Das Widget "Zuletzt durchgeführte Eval." zeigt die Ergebnisse der letzten Evaluierungen an, die Sie für die ausgewählten Gruppen, Teams oder Agenten durchgeführt haben. Sie können in der Dropdownliste "Eval.-Formular" ein Evaluierungsformular auf Punkte- oder Prozentbasis auswählen.

Datenelement	Beschreibung
Letzte	Das Ergebnis in Punkten oder in Prozent für die letzte von Ihnen durchgeführte Evaluierung. Das Widget ermittelt die letzte Evaluierung anhand des Datums und der Uhrzeit der Evaluierung.
Letzte 5	Das durchschnittliche Ergebnis in Punkten oder in Prozent für die letzten fünf von Ihnen durchgeführten Evaluierungen. Das Widget ermittelt die letzten fünf Evaluierungen nach Datum und Uhrzeit der Evaluierungen.

Widget "Letzte Eval."

Das Recent Evaluations-Widget zeigt die Ergebnisse der letzten Evaluierungen an, die alle Prüfer für die gewählten Gruppen, Teams oder Agenten durchgeführt haben. Sie können in der Dropdownliste "Eval.-Formular" ein Evaluierungsformular auf Punkte- oder Prozentbasis auswählen.

HINWEIS Wenn ein Agent von einem Team in ein anderes wechselt, verbleiben die Kontakte des Agenten aus dem ursprünglichen Team und die mit diesen Kontakten verknüpften Bewertungen beim ursprünglichen Team. Kontakte und ihre

Die Bewertungen des zweiten Teams des Agenten verbleiben beim zweiten Team.

Datenelement	Beschreibung
Letzte	Das Ergebnis in Punkten oder Prozentsätzen für die letzte Evaluierung. Das Widget ermittelt die letzte Evaluierung anhand des Datums und der Uhrzeit der Evaluierung.
Letzte 5	Das durchschnittliche oder prozentuale Ergebnis für die letzten fünf Evaluierungen. Das Widget ermittelt die letzten fünf Evaluierungen nach Datum und Uhrzeit der Evaluierungen.

Widget "Umfragen werden aufgezeichnet"

Das Widget "Umfragen werden aufgezeichnet" zeigt die Ergebnisse der letzten Umfragen nach Anruf an, die Kunden für die ausgewählten Gruppen, Teams oder Agenten eingereicht haben. Sie können eines oder alle Umfrageformulare aus der Dropdown-Liste "Umfrageformular" auswählen.

Datenelement	Beschreibung
Letzte	Das Ergebnis für die letzte gesendete Umfrage. Das Widget ermittelt die letzte Umfrage anhand des Datums und der Uhrzeit der Umfragebeantwortung.
Letzte 5	Das durchschnittliche Umfrageergebnis für die letzten fünf eingereichten Umfragen. Das Widget ermittelt die letzten fünf Umfragen nach Datum und Uhrzeit der Umfrageantworten.

Verfügbar WFM Widgets

Die folgenden Widgets enthalten Statistiken für WFM.

- Widget "Agenten-Anrufvolumen"
- Widget "Agentenanrufe pro Stunde"

- Widget "Agentenprozentsätze"
- Widget "Verteilungen Agentenzeit"
- Widget "Summen Agentenzeit"
- Widget "Mein Zeitplan"
- Das Widget "Echtzeit-Einhaltung"
- Widget "Leistung Servicewarteschlange"

Voraussetzungen

- Sie benötigen die Berechtigung WFM Dashboard anzeigen, um Ihre eigenen Daten anzuzeigen.
- Sie benötigen die Berechtigungen "WFM Dashboard anzeigen", "Zeitpläne bearbeiten" und "Zeitpläne anzeigen", um die Daten der Agenten in Ihrem Bereich anzuzeigen.
- Zum Bearbeiten von Dashboards benötigen Sie die Berechtigung "Dashboards verwalten". Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen.

Seitenspeicherort

Daten-Explorer > neues Dashboard oder Dashboard (in der Dashboard-Liste) > Panels > WFM Widget-

Startseite hinzufügen > Dashboard bearbeiten > Panels > WFM Widgets hinzufügen

Widget "Agenten-Anrufvolumen"

Das Widget "Agenten-Anrufvolumen" zeigt das Anrufvolumen eines Agenten im ausgewählten Datumsbereich an. Daten können nach Tag oder nach Monat gruppiert werden. Wenn Sie Daten nach Tag gruppieren, beträgt der Bereich einen Monat. Wenn Sie Daten nach Monat gruppieren, können Sie einen Bereich von zwei, drei, sechs oder zwölf Monaten auswählen. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Datenpunkt im Diagramm, um eine QuickInfo mit dem genauen Wert für den Datenpunkt anzuzeigen. Agenten können ihre eigenen bearbeiteten und weitergeleiteten Anrufe anzeigen. Supervisoren, Planer oder Administratoren können bearbeitete und weitergeleitete Anrufe für Agenten in ihrem Bereich anzeigen. Weitere Informationen zu den Feldern für dieses Widget finden Sie unter Anpassen eines Daten-Explorer-Widgets .

Sie können die folgenden Datenelemente aus der Dropdown-Liste "Datenreihe" anzeigen:

Bearbeitete Anrufe – Die Anzahl der Kontakte, die die Servicewarteschlange oder der Agent während des Intervalls bearbeitet hat.

Weitergeleitete Anrufe – Die Anzahl der ACD Anrufe, die der Agent während des Intervalls weitergeleitet hat.

HINWEIS: Eine Null im Diagramm zeigt an, dass der Agent zwar während des Tags angemeldet war, aber keine Anrufe bearbeitet hat. Keine Daten im Diagramm bedeuten, dass der Agent an diesem Tag nicht angemeldet war.

Widget "Agentenanrufe pro Stunde"

Das Widget "Agentenanrufe pro Stunde" zeigt die durchschnittliche Anzahl an ACD Anrufen pro Stunde an, die ein Agent innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs bearbeitet. Daten können nach Tag oder nach Monat gruppiert werden. Wenn Sie Daten nach Tag gruppieren, beträgt der Bereich einen Monat. Wenn Sie Daten nach Monat gruppieren, können Sie einen Bereich von zwei, drei, sechs oder zwölf Monaten auswählen. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Datenpunkt im Diagramm, um eine QuickInfo mit dem genauen Wert für den Datenpunkt anzuzeigen.

Ein Anruf wird in dem Zeitplanintervall gezählt, in dem der Agent ihn entgegennimmt. Sie können das **Datenelement Anrufe pro Stunde** aus der **Dropdown-Liste "Datenreihe** " anzeigen. **Dies** ist die durchschnittliche Anzahl an ACD Anrufen pro Stunde, die ein Agent bearbeitet. Weitere Informationen zu den Feldern für dieses Widget finden Sie unter Anpassen eines Daten-Explorer-Widgets .

BEISPIEL Wenn ein Agent einen Anruf um 10:58 Uhr entgegennimmt und den Anruf um 11:03 Uhr beendet, wird dieser Anruf im Zeitplanintervall 10:00-10:59 und nicht im Zeitplanintervall 11:00-11:59 gezählt.

Widget "Agentenprozentsätze"

Das Widget "Agentenprozentsätze" zeigt das Auslastungsverhältnis, den Prozentsatz der entgegengenommenen Anrufe oder beides für den ausgewählten Datumsbereich an. Daten können nach Tag oder nach Monat gruppiert werden. Wenn Sie Daten nach Tag gruppieren, beträgt der Bereich einen Monat. Wenn Sie Daten nach Monat gruppieren, können Sie einen Bereich von zwei, drei, sechs oder zwölf Monaten auswählen. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Datenpunkt im Diagramm, um eine QuickInfo mit dem genauen Wert für den Datenpunkt anzuzeigen.

Im Bereich "Widget-Konfiguration" können Sie festlegen, ob eines oder beide Datenelemente "Auslastung %" und "Auslastung %" in beliebiger Reihenfolge angezeigt werden. **Auslastung %** ist der Prozentsatz der Zeit, den ein Agent in der Sitzung aktiv mit der Bearbeitung von Kontakten ausgelastet ist (z. B. für eingehende Anrufe, Nachbearbeitungsaktivitäten oder ausgehende Anrufe). **"Nutzung %** " ist der Prozentsatz der angebotenen Anrufe, die der Agent entgegengenommen hat. Weitere Informationen zu den Feldern für dieses Widget finden Sie unter Anpassen eines Daten-Explorer-Widgets .

Widget "Verteilungen Agentenzeit"

Das Widget "Verteilungen Agentenzeit" zeigt die durchschnittliche Zeit an, die Sie in einem bestimmten ACD Status während des ausgewählten Datumsbereichs verbracht haben. Daten können nach Tag oder nach Monat gruppiert werden und werden in Sekunden dargestellt. Wenn Sie Daten nach Monat gruppieren, können Sie einen Bereich von einem, zwei, drei, sechs oder zwölf Monaten auswählen. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Datenpunkt im Diagramm, um eine QuickInfo mit dem genauen Wert für den Datenpunkt anzuzeigen.

Sie können bis zu drei der folgenden Datenelemente zur Anzeige in beliebiger Reihenfolge wählen.

Datenelement	Beschreibung
Durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent in ACD Status verbracht hat

Datenelement	Beschreibung
	Anruf wird verarbeitet. Die in diesem Durchschnittswert ACD Statusangaben hängen davon ab, welche der folgenden ACDs Ihr System verwendet: ▪ Unified CCE oder Unified CCX: Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent im Status "Im Gespräch", "Gehalten", "Arbeit bereit" und "Arbeit nicht bereit" verbracht hat. ▪ Avaya AACC: Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent im Status "Im Gespräch", "Gehalten" und "Pause" (Arbeit) verbracht hat. ▪ Avaya CMS: Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent im Status "Im Gespräch", "Gehalten" und "Anrufnachbearbeitung" verbracht hat.
Durchschn. Sprechzeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent mit eingehenden ACD Anrufen verbracht hat, Beginnend, wenn der Anruf beantwortet wird, und endend, wenn der Anruf getrennt wird, einschließlich der Haltezeit.
Durchschn. Halten-Zeit	Die Gesamtzeit, die ein Agent Anrufe auf "Gehalten" gesetzt hat, einschließlich "Halten" Zeit für Transfers und Konferenzen.
Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent sofort im Status "Arbeit" verbracht hat Nach einem ACD Anruf.
Durchschn. Bereit-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent angemeldet und verfügbar war für Nehmen Sie ACD Anrufe an.
Durchschn. "Nicht bereit"-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent angemeldet aber nicht verfügbar war Nehmen Sie ACD Anrufe entgegen.

Widget "Summen Agentenzeit"

Das Widget "Summen Agentenzeit" zeigt die durchschnittliche Zeit an, die ein Agent während des ausgewählten Datumsbereichs in bestimmten ACD Status verbracht hat. Daten können nach Tag oder nach Monat für Bereiche zwischen 1 und 12 Monaten gruppiert werden und werden im Format HH:MM:SS dargestellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Datenpunkt im Diagramm, um eine QuickInfo mit dem genauen Wert für den Datenpunkt anzuzeigen.

Sie können bis zu acht der folgenden Datenelemente zur Anzeige in beliebiger Reihenfolge wählen.

Datenelement	Beschreibung
Bearbeitungszeit insgesamt	Die Gesamtzeit, die ein Agent in ACD Status im Zusammenhang mit der Verarbeitung verbracht hat

Datenelement	Beschreibung
	Einen Anruf. Die in diesem Durchschnittswert ACD Statusangaben hängen davon ab, welche der folgenden ACDs Ihr System verwendet: ▪ Unified CCE oder Unified CCX – Die Gesamtzeit, die ein Agent in den Status "Im Gespräch", "Gehalten", "Arbeit bereit" und "Arbeit nicht bereit" verbracht hat. ▪ Avaya AACC: Die Gesamtzeit, die ein Agent im Status "Im Gespräch", "Gehalten" und "Pause" (Arbeit) verbracht hat. ▪ Avaya CMS: Die Gesamtzeit, die ein Agent im Status "Im Gespräch", "Gehalten" und "Anrufnachbearbeitung" verbracht hat.
Gesprächsdauer gesamt	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit eingehenden ACD Anrufen verbracht hat, beginnend wenn der Anruf beantwortet wird und endet, wenn die Verbindung unterbrochen wird, einschließlich der Haltezeit.
Gesamt-Haltezeit	Die Gesamtzeit, die ein Agent Anrufe auf "Gehalten" gesetzt hat, einschließlich Halten Zeit für Transfers und Konferenzen.
Arbeitszeit gesamt	Die Gesamtzeit, die ein Agent sofort im Status "Arbeit" verbracht hat Nach einem ACD Anruf.
Gesamte Bereit-Zeit	Die Gesamtzeit, die ein Agent angemeldet und bereit zum Annehmen war ACD Anrufe.
Nicht Bereit-Zeit gesamt	Die Gesamtzeit, die ein Agent angemeldet aber nicht verfügbar war ACD Anrufe.
Gesamtzeit im Einsatz	Die Gesamtzeit, die ein Agent in den Status "Bereit", "Sprechen", "Halten" und Status "Arbeit". Dies ist die Standardoption für Serie 1 im Bereich "Widget-Konfiguration".
Anmeldezeit gesamt	Die Gesamtzeit, die der Agent bei der ACD angemeldet war. Dies ist die Standardoption für Serie 2 im Bereich "Widget-Konfiguration".

Widget "Mein Zeitplan"

Im Widget "Mein Zeitplan" wird eine Zusammenfassung des Zeitplans eines Agenten für einen Tag (standardmäßig der aktuelle Tag) angezeigt.

HINWEIS Wenn mit einem Projekt oder einer Ausnahmeaktivität eine Notiz verknüpft ist, wird in der oberen rechten Ecke ein schattiertes Dreieck angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Aktivität, um die Notiz anzuzeigen.

Das Widget zeigt auch die aktuellen Einhaltungs- und Compliance-Prozentsätze für den Tag an. Informationen zur Berechnung der Einhaltungs- und Compliance-Prozentsätze finden Sie unter Widget "Echtzeit-Einhaltung".

Wenn der Agent für keine Aktivitäten eingeplant ist, zeigt die Anwendung "Mein Zeitplan" die Meldung "An diesem Tag ist nichts geplant" an.

Sie können vergangene und zukünftige Zeitpläne für jeweils einen Tag anzeigen, indem Sie auf den Kalenderseiten rückwärts und vorwärts gehen.

Die Start- und Endzeit der Aktivität werden basierend auf der Zeitzone angezeigt, die der Administrator für den Agenten konfiguriert hat, und das Datum basiert auf der Zeitzone des WFM Servers. Sollte der Zeitplan über Mitternacht hinausgehen, werden die Startzeiten für Aktivitäten vor Mitternacht gekennzeichnet. Weitere Informationen zu Zeitzonen finden Sie unter Informationen zu Zeitzonen.

Agenten können das Widget "Mein Zeitplan" nicht ändern. Supervisoren können Änderungen am Widget vornehmen, indem sie den Agenten auswählen, dessen Zeitplan im Widget angezeigt wird, und das Widget nach Belieben umbenennen.

Das Widget "Echtzeit-Einhaltung"

Das Widget "Echtzeit-Einhaltung" zeigt Echtzeit-Einhaltungsdaten für ausgewählte Agenten an. Das Widget aktualisiert die Daten alle 30 Sekunden. Klicken Sie auf das **Kontrollkästchen Zusammenfassung** anzeigen, um eine Zusammenfassung der Ergebnisse am Anfang der Tabelle anzuzeigen. Klicken Sie auf den Rechtspfeil in der oberen rechten Ecke des Widgets, um zur Seite "Agentenzeitpläne" zu wechseln. Weitere Informationen zu den Feldern für dieses Widget finden Sie unter Anpassen eines Daten-Explorer-Widgets .

Sie können die ausgewählten Agenten und Serien in beliebiger Reihenfolge anzeigen. Klicken Sie auf einzelne Agenten oder Serien, ziehen Sie sie an die gewünschte Stelle in der Liste, und legen Sie sie dort ab.

Sortieren Sie die Tabellenzeilen in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken.

> **HINWEIS:** Das Widget "Echtzeit-Einhaltung" wird nicht gleichzeitig mit der Mappe "WFM-Einhaltung" auf der Seite "Agent-Explorer" aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen der Einhaltung und Konformität von Agenten.

Widget "Leistung Servicewarteschlange"

Nur Supervisoren, Planer und Administratoren können auf das Widget "Leistung Servicewarteschlange" zugreifen. Es zeigt die Servicelevelleistung (Servicelevel %) in Echtzeit für die ausgewählte Servicewarteschlange und optional auch das (prognostizierte) Servicelevelleistungsziel an. Das Widget aktualisiert die Daten zweimal stündlich: zur vollen Stunde und 30 Minuten nach jeder vollen Stunde. Sie können Daten nach Tag oder nach Intervall für Bereiche zwischen 8 und 180 Tagen gruppieren.

Der Servicelevelprozentsatz ist der Prozentsatz der tatsächlichen beantworteten Anrufe für jedes Intervall innerhalb der Serviceschwellenwertzeit.

Um die tatsächliche Servicelevelleistung (SVL %) mit der angezielten (prognostizierten) Servicelevelleistung (SVL-Ziel %) zu vergleichen, wählen Sie die Option "Intervall" in der Dropdown-Liste "Gruppieren nach", und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen "Ziel" im Bereich "Widget-Konfiguration".

Hinzufügen eines Parameters

Ein Parameter verknüpft (bindet) Werte zwischen einem Parameter- und einem Berichtsbereich in einem Dashboard. Wenn diese beiden Elemente verknüpft sind, können Sie Werte auswählen oder eingeben, mit denen die im Berichtsfenster angezeigten Informationen dynamisch gefiltert werden. Mit einem Parameter können Sie einen oder mehrere Berichte steuern.

Binden eines Parameterpanels an ein Berichtspanel

1. Klicken Sie im Dialogfeld "Dashboard-Steuerung" auf **"Parameter** ". Das Dialogfeld "Parameterbindungen" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Neuen Parameter** hinzufügen in der unteren linken Ecke des Dialogfelds "Parameterbindungen". Der Liste wird ein neuer Parameter hinzugefügt.
3. Klicken Sie auf das **Feld "Bindungen** ", und wählen Sie die Datenkategorie aus, die das Berichtsfenster an den Parameter binden soll.
4. Klicken Sie auf " **Hinzufügen** ", um ein Bindungsfeld hinzuzufügen.
5. Wählen Sie im neuen Feld "Bindung" den Parameterbereich aus, nach dem der Bericht gefiltert werden soll.
6. Klicken Sie auf Übernehmen , um die Parameterbindung zu erstellen.

Wenn das Parameterfenster an das Berichtsfenster gebunden ist, können Sie steuern, welche Informationen im Berichtsfenster angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise Informationen für ein einzelnes Mitglied der Gruppe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Alle Werte" in der Parametergruppe, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für das gewünschte Element.

Gelöschte Datensätze filtern

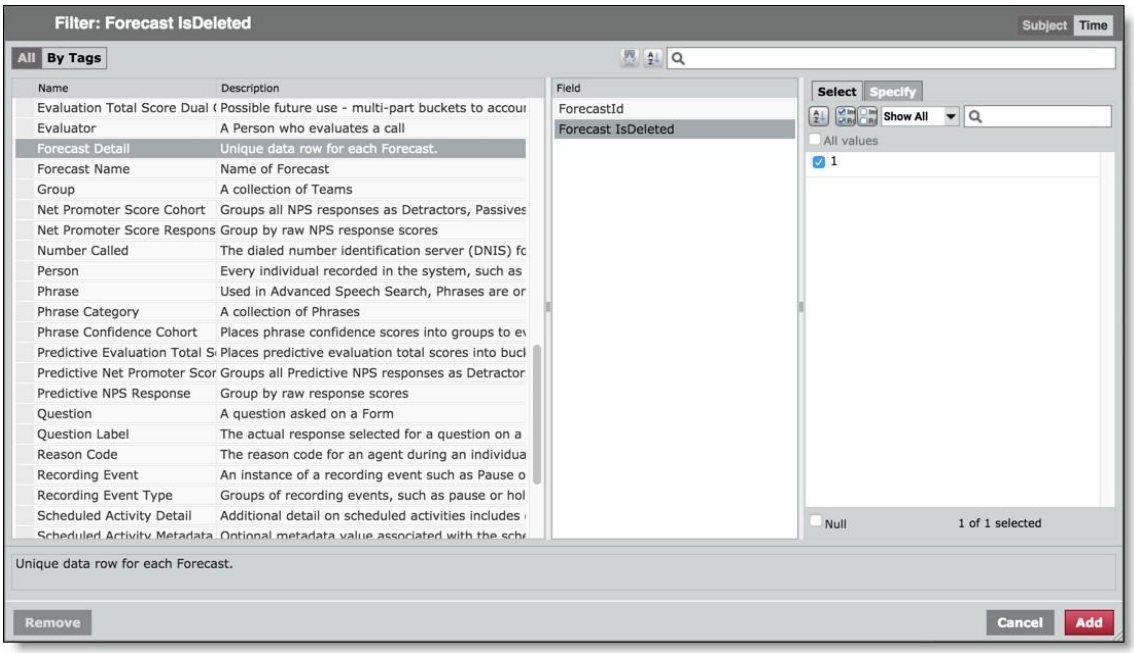
Die Berichtsdatenbank für Data Explorer sammelt Daten im Laufe der Zeit, um eine Verlaufsanalyse dieser Daten zu ermöglichen. Datensätze, die normalerweise aus einer Datenbank gelöscht würden, werden nicht wirklich aus dem Daten-Explorer entfernt.
Stattdessen werden diese Dateien gekennzeichnet, um ihren Löschstatus anzuzeigen. Um genaue Ergebnisse in Berichten zu gewährleisten, müssen Sie einen Filter anwenden, um die gelöschten Datensätze aus Ihren Fragen zu entfernen. In der folgenden Tabelle werden drei Datentypen angezeigt, für die diese Filter erforderlich sind, sowie die entsprechenden Betreffe und Felder, die Sie zum Herausfiltern der gelöschten Datensätze verwenden müssen:

Name des Subjekts	Feld
Bericht "Agenteneinhaltung"	Der Einhaltungsbericht für

Agenten wurde gelöscht Agentenzeitplan IsDeleted	Zeitplanaktivität
Prognose	Prognose IsDeleted

Gelöschte Datensätze filtern

1. Klicken Sie im Abschnitt "Filter" auf der Registerkarte "Frage" auf **[limit]**. Das Dialogfeld Filter auswählen wird geöffnet.



2. Wählen Sie den entsprechenden Subjektnamen gemäß der vorherigen Tabelle aus.
3. Wählen Sie das entsprechende Feld für den Antragstellernamen gemäß der vorherigen Tabelle aus.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Werte** .
5. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen 1** . In diesem Filter bedeutet 1 "wahr".
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Dadurch wird zunächst festgelegt, dass der Bericht nur gelöschte Werte enthält.
7. Klicken Sie auf der Registerkarte "Frage" im Abschnitt "Filter" auf das **Dropdown-Menü "Ist** ist" des Filters und wählen Sie "ist nicht **" aus**. Die gelöschten Datensätze werden aus dem Bericht entfernt.

Konfigurieren von Unternehmens-KPIs

Ein Unternehmenskennzahl ist mehr als nur eine einzelne Kennzahl oder Kennzahl, wie z. B. durchschnittliche Bearbeitungszeit, Einhaltung oder angenommene Anrufe. Um ein KPI zu sein, müssen diese Zahlen genauer definiert werden, um ihre Geschichte zu erzählen und einen Einfluss auf das Leistungsmanagement des Unternehmens zu haben. KPIs erfordern Folgendes, um aussagekräftig zu sein:

- Ein **Ziel**, damit Sie verstehen, was die Organisation zu erreichen versucht.
- Eine **Punktzahl**, damit Sie verstehen, ob das Ziel erreicht wurde. Sehr oft werden die Ergebnisse abgeleitet, indem ein einfaches Verhältnis der Metrik geteilt durch das Ziel verwendet wird, aber in anderen Fällen ist eine komplexere Formel erforderlich, um die Leistung zu bewerten. Zum Beispiel passt manchmal eine gekrümmte statt einer linearen Skala besser zur Realität der Leistung und zu dem, was als "gut" oder "schlecht" angesehen wird.
- Ein **vorhergehender Zeitraum**, anhand dessen die Leistung im Zeitverlauf bewertet werden kann. Geht es uns besser oder schlechter als im letzten Monat?
- Ein **dimensionaler Kontext, der bewertet werden soll**. Ist das für eine Gruppe? Ein Team? Eine Servicewarteschlange? Ein Agent?

Jedes dieser Dinge kann, wenn es richtig konfiguriert ist, schnell Fragen beantworten wie: "Hat das Eastern Team die Einhaltungsziele des Unternehmens für den letzten Monat erreicht? Haben sie sich gegenüber dem Vormonat verbessert?" oder "Der letzte Monat war aufgrund von Stürmen im Nordosten schwierig in Bezug auf die Qualität der Datenbankservicewarteschlange. Jetzt, wo sich das Wetter beruhigt hat, wie haben sie sich verbessert?"

KPI-Eigenschaften

Es sind neun Eigenschaften konfiguriert, die zu einem Unternehmens-KPI beitragen.

Eigentum	Beschreibung
KPI – Ist-Wert	Der tatsächliche Messwert. Dies ist derselbe Wert, der zurückgegeben wird, wenn Die Kennzahl wird ohne die KPI-Visualisierungen verwendet.
KPI-Ziel	Das Ziel für den KPI, wie auf der Seite "Key Performance Indicators (KPIs)" definiert (siehe Konfigurieren von KPIs).
KPI-Bewertung	Das Ergebnis für den KPI, basierend auf den Ist- und Zielwerten. Die spezifische Formel, die dies regelt, ist direkt in das Datenmodell integriert und kann nicht geändert werden.
KPI Ist-Wert Delta %	Der Prozentsatz der Änderung zwischen dem tatsächlichen Wert der Kennzahl und den tatsächlichen Wert der Maßnahme aus der Vorperiode.
KPI Ist-Wert Delta	Die Wertdifferenz zwischen dem tatsächlichen Wert der Kennzahl und den tatsächlichen Wert der Maßnahme aus der

Eigentum	Beschreibung
	Vorperiode.
KPI Vorheriger Ist-Wert	Der vorherige Wert der Kennzahl oder Metrik zu dem durch die Eigenschaft KPI-Zeitzeitraumanzeige.
KPI Vorheriges Ergebnis	Die erzielte Punktzahl durch den vorherigen Ist-Wert im Vergleich zum Ziel.
KPI-Score-Delta	Die tatsächliche Abweichung zwischen dem vorherigen und dem aktuellen Ergebnis.
Anzeige des KPI-Zeitraums	Der auf der Seite Key Performance Indicators (KPIs) konfigurierte Zeitraum (siehe Konfigurieren von KPIs).

Konfigurieren der Einstellungen

KPIs werden auf Unternehmensebene auf der Seite Key Performance Indicators (KPIs) in der **Anwendungsverwaltung von einem Administrator konfiguriert (siehe** Konfigurieren von KPIs). Dies geschieht, damit alle KPIs auf einer gleichmäßigen Skala verglichen werden können – diejenigen, die vom Unternehmen für Ziele, Dimensionen und Zeit definiert wurden. Auf diese Weise können alle Ergebnisse mit einiger Sicherheit miteinander verglichen werden.

Die Seite "Key Performance Indicators" ist mit der Data Explorer-Datenbibliothek verbunden, aus der die Liste der verfügbaren KPIs, ihre Standardwerte sowie die ihnen zugeordneten Gruppen, Teams und Servicewarteschlangen abgerufen werden. Nach der Konfiguration werden diese Einstellungen von jedem Data Explorer-Bericht gelesen, der KPIs verwendet. Wenn die KPI-Einstellungen geändert werden, werden alle KPI-Berichte und Dashboards automatisch aktualisiert, um diese Änderungen widerzuspiegeln.

Ein KPI ist von Natur aus hierarchisch. Das heißt, wenn Sie ein Ziel festlegen und keine Gruppe, kein Team oder keine Servicewarteschlange angeben, gilt das Ziel für alle Gruppen, Teams und Servicewarteschlangen in Ihrem gesamten Contact Center. Wenn Sie eine Gruppe festlegen, gilt das Ziel nur für diese Gruppe und die Teams, die dieser Gruppe angehören. Wenn Sie eine Gruppe, ein Team und eine Servicewarteschlange angeben, gilt das Ziel sowohl für das Team der Gruppe als auch für die Servicewarteschlange, da sie keine direkte Beziehung haben. Ein spezifischeres Ziel hat Vorrang vor einem weniger spezifischen Ziel.

HINWEIS Nicht alle KPIs können für alle drei verfügbaren Dimensionen konfiguriert werden.

KPIs werden alle mit Standardzielen und Zeiträumen geliefert, damit sie fehlerfrei funktionieren. Diese Ziele sollten an die individuellen Anforderungen und Geschäftsziele Ihres Unternehmens angepasst werden.

Implementieren der Berichte

Jeder Bericht kann ein KPI-Bericht sein, solange er eine oder mehrere Kennzahlen verwendet, die als KPIs konfiguriert wurden. Beim Konfigurieren des Berichts können Sie nach KPI-Werten gruppieren (in der Betreffansicht verfügbar), um alle konfigurierten Eigenschaften für jeden KPI anzuzeigen. Die Eigenschaften können gefiltert werden, sodass nur ausgewählte Eigenschaften im Bericht angezeigt werden.

KPI-Berichte können wie jeder andere Bericht gefiltert und nach allen Dimensionen gruppiert werden, die auf der Seite "Key Performance Indicators" konfiguriert wurden.

Verfügbare KPI-Kennzahlen

Die folgenden KPI-Kennzahlen können in Daten-Explorer-Berichten verwendet werden. Sie können die Liste der Kennzahlen nach dem KPI-Tag filtern, um sie beim Hinzufügen eines neuen Berichts im Daten-Explorer leicht zu finden.

KPI	Beschreibung
# Angenommene Kontakte	Die Anzahl der Kontakte, die beantwortet wurden.
Einhaltung % – Täglich	Prozentanteil der Zeit, in der Agenten ihre geplante Arbeit einhalten Sendepläne.
Durchschnittliche Kontaktzeit	Die Summe der Kontaktsekunden geteilt durch die Anzahl der Kontakte.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Agent nach Intervall und Servicewarteschlange	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit (Kontakt, Halten und Arbeit) für Kontakte, die in diesem Intervall für den Agenten/die Warteschlange erledigt wurden.
Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit – Servicewarteschlange nach Intervall	Die durchschnittliche Geschwindigkeit der beantworteten Anrufe in Sekunden, nach Servicewarteschlange nach Intervall.
Konformität % – Täglich	Der Konformitätsprozentsatz, der angibt, wie nah der Agent Entspricht der geplanten Zeit für den Tag.
Kontakte – Negative Stimmung %	Prozentanteil der Kontakt-IDs mit einer negativen Stimmungsbewertung unter den Kontakten mit einer Stimmungsbewertung.
Kontakte – Positive Stimmung %	

Prozentantteil der Kontakt-IDs	mit einem positiven Stimmungswert unter den Kontakten mit einem Stimmungswert.

KPI	Beschreibung
Aufgegebene Kontakte – Servicewarteschlange nach Intervall	Die Gesamtanzahl der für die Servicewarteschlange aufgegebenen Kontakte.
Evaluierungsergebnis – Durchschnitt	Der Durchschnitt des Ergebnisses pro Evaluierung als Schlüsselleistung Indikator.
NPS	Der berechnete Net Promoter Score, bei dem die Ergebnisse zwischen – 100 und 100 liegen können. Die Punktzahl ergibt sich aus der NPS-Frage: "Auf einer Skala von 1 bis 10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen empfehlen würden?" 0–6 Bereich = Kritiker 7–8 Bereich = passive 9–10 Bereich = Promotoren NPS = (Anzahl der Promotoren – Anzahl der Detraktoren) ÷ (Anzahl der Befragten) × 100
Nutzung % – Täglich	Der durchschnittliche Prozentsatz der Bearbeitungszeit pro Tag für den Agenten.

Standardberichte

Webex WFO wird mit einer Reihe von Standardberichten geliefert.

- QM Standardberichte stellen Evaluierungs-, Umfrage- und Systeminformationen bereit.
- WFM Standardberichte stellen Daten zu Zeitplänen, Agentenleistung und Planung bereit.

Ausführen eines Standardberichts QM oder WFM

Mit der Berichterstellung können Sie Informationsberichte zu Webex WFO-Daten ausführen, anzeigen und exportieren. Der Administrator legt fest, welche Berichte für Sie nach Produkt, Berichtstyp und Rolle verfügbar sind. Über die Symbolleiste "Berichterstellung" haben Sie Zugriff auf Standardberichte QM, Berichte WFM Berichte und Berichte, die Sie zur Wiederverwendung gespeichert haben.

BEST PRACTICE Bevor Sie einen Standardbericht ausführen, sollten Sie genau wissen, welche Daten Sie benötigen und wie Sie sie am besten filtern. Verwenden Sie den kleinstmöglichen Bereich und verwenden Sie viele zielgerichtete Suchen anstelle eines

Einzelne große Suche. Sie können auch Gruppen-, Team- und Agentenfilter verwenden, um bestimmte Daten abzurufen, ohne einen Bericht für alle Gruppen oder Teams in Ihrem System ausführen zu müssen. Warten Sie, bis der Bericht abgeschlossen ist, bevor Sie einen neuen anfordern.

Voraussetzungen

Die richtigen Berechtigungen für den Bericht, den Sie ausführen möchten. Die erforderlichen Berechtigungen können je nach Bericht variieren. Eine vollständige Liste der Berechtigungen für die Berichterstattung finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen .

Position der Seite

Bericht wird erstellt

Prozeduren

Ausführen eines Berichts

1. Klicken Sie in der Symbolleiste "Berichte" auf **QM**, **WFM** oder **auf "Gespeichert** ".
2. Klicken Sie auf den Berichtsnamen, um die Einrichtungsseite des Berichts anzuzeigen.
3. Geben Sie die Einrichtungsinformationen für den Bericht an. Wählen Sie das Datum, die Kriterien, das Format und die Felder, die im Bericht enthalten sein sollen.

   HINWEIS Bei allen standardmäßigen QM-Berichten sucht der Datumsfilter nach dem Datum, an dem der Kontakt aufgezeichnet wurde, und nicht nach dem Datum, an dem der Kontakt bewertet wurde.

   HINWEIS Wenn der Bericht es Ihnen erlaubt, die im Bericht angezeigten Felder und ihre Reihenfolge auszuwählen, werden die ausgewählten Felder zu den Standardfeldern für die Berichten Sie für Sie. Anderen Benutzern werden Ihre Auswahlmöglichkeiten nicht angezeigt, wenn sie den Bericht ausführen.

4. (Optional) Wählen Sie aus, ob die Wiederholung für den Bericht aktiviert werden soll.

   (Optional) Wählen Sie aus, ob regelmäßig ausgeführte Berichte per E-Mail an die E-Mail-Adressen gesendet werden sollen, die Sie im **Bereich "Ziel"** eingegeben haben. Es ist mindestens eine E-Mail-Adresse erforderlich. E-Mail-Adressen werden durch ein Semikolon voneinander getrennt. Wenn Webex WFO für den E-Mail-Versand von Berichten konfiguriert ist, können Sie einen Bericht so konfigurieren, dass er für eine bestimmte Zeit oder unendlich automatisch in den angegebenen Intervallen ausgeführt wird.

   BEISPIEL# john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **HINWEIS** : Es gibt eine Größenbeschränkung von 10 MB für Anhänge, die per E-Mail gesendet werden. Die Größe des generierten Berichts hängt von der Menge der enthaltenen Daten ab (Anzahl der Agenten oder Service
> Warteschlangen, zum Beispiel). Um die Größe des Berichts zu überprüfen, generieren Sie ihn zunächst manuell als PDF oder CSV. Wenn der Bericht zu groß ist, teilen Sie ihn in kleinere Berichte auf, um sicherzustellen, dass er die Größenbeschränkung einhält.

Die E-Mail enthält im Feld "Von" Ihre E-Mail-Adresse (als der Benutzer, der den Bericht geplant hat). Wenn Ihre E-Mail-Adresse nicht verfügbar ist, lautet die E-Mail-Adresse <Ihr Vorname>.<Ihr Nachname>@automated.Report.

> **HINWEIS** Um die Wiederholung verwenden zu können, müssen Sie den Bericht für die künftige Verwendung speichern.

5. Klicken Sie auf " **Bericht** ausführen", um den Bericht sofort auszuführen.

Speichern eines Berichts

1. Klicken Sie auf **QM** oder **WFM** in der Symbolleiste "Berichterstellung".
2. Klicken Sie auf den Berichtsnamen, um die Einrichtungsseite des Berichts anzuzeigen.
3. Geben Sie die Einrichtungsinformationen für den Bericht an. Wählen Sie das Datum, die Kriterien und das Format aus, und konfigurieren Sie die Felder, die im Bericht enthalten sein sollen.
4. (Optional) Wählen Sie aus, ob die Wiederholung für den Bericht aktiviert werden soll.
5. Klicken Sie auf " **Speichern unter",** um den Bericht zur späteren Verwendung zu speichern.
6. Geben Sie im Textfeld "Speichern unter" einen Namen für den Bericht ein und klicken Sie auf " **Speichern**".
7. Wenn Sie die Konfiguration eines Berichts speichern, können Sie darauf zugreifen, indem Sie in der Symbolleiste "Bericht" auf **"Gespeichert** " und anschließend auf den Berichtsnamen klicken.

Ähnliche Themen

- Verwalten von Rollen und Berechtigungen : Hier erfahren Sie mehr über die Berechtigungen, die zum Ausführen und Zugreifen auf Berichte erforderlich sind.

QM Standardberichten

Quality Management stellt Evaluierungs-, System- und Umfrageberichte bereit.

> **HINWEIS:** Die Ergebnisse werden für einzelne Abschnitte in Evaluierungs- und Umfrageformularen aufgerundet. In Berichten, die die Abschnittsdurchschnittswerte für Agenten, Teams und Gruppen anzeigen, werden die Abschnittsergebnisse jedoch zuerst hinzugefügt
> Und gemittelt, bevor sie aufgerundet werden. Die Folge davon ist, dass der in Berichten angezeigte Durchschnittswert leicht von dem Wert abweicht, der durch die Addition von in Evaluierungs- oder Umfrageformularen angezeigten Abschnittsergebnissen und die anschließende Berechnung des

Durchschnitts erzielt wird.

Quality Management zeigt die Zeit auf zwei verschiedene Arten an, je nachdem, wo sie angezeigt wird. In allen Quality Management-Berichten entspricht, mit Ausnahme des Systemstatus und des Benutzeraufzeichnungsstatus, die mit einem Kontakt verknüpfte Zeit der Zeit, zu der der Kontakt am Standort des Agenten stattfand. Die Zeit wird in einem Format entsprechend dem Gebietsschema mit einer Abkürzung für die lokale Zeitzone angezeigt. . Beispiel: Wenn der Agent sich in Chicago (USA) befindet, ist die Zeit, die allen von diesem Agenten angelegten Kontakten zugewiesen wird, die Ortszeit von Chicago (Central Standard Time, CST). Wenn Webex WFO die mit dem Kontakt verknüpfte Zeitzone nicht kennt, wird die Zeit als Greenwich Mean Time (GMT) dargestellt.

In den Berichten zum Systemstatus und Benutzeraufzeichnungsstatus ist die zu einem Kontakt gehörende Zeit in einem für den Standort geeignetem Format plus der Zeitverschiebung zu GMT. Beispiel: Die Zeit für einen von einem Agenten in Chicago um 15:42 Ortszeit angelegten Kontakt wird als "9:42 PM GMT −06:00" angezeigt.

BEST PRACTICE Bevor Sie einen Standardbericht ausführen, sollten Sie genau wissen, welche Daten Sie benötigen und wie Sie sie am besten filtern. Verwenden Sie den kleinstmöglichen Bereich und verwenden Sie viele zielgerichtete Suchen anstelle eines
Einzelne große Suche. Sie können auch Gruppen-, Team- und Agentenfilter verwenden, um bestimmte Daten abzurufen, ohne einen Bericht für alle Gruppen oder Teams in Ihrem System ausführen zu müssen. Warten Sie, bis der Bericht abgeschlossen ist, bevor Sie einen neuen anfordern.

Voraussetzungen

Die richtigen Berechtigungen für den Bericht, den Sie ausführen möchten. Die erforderlichen Berechtigungen können je nach Bericht variieren. Eine vollständige Liste der Berechtigungen für die Berichterstattung finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen .

Position der Seite

Bericht wird erstellt

Prozeduren

Ausführen eines Berichts

1. Klicken Sie in der Symbolleiste "Berichte" auf **QM** oder **auf "Speichern** ".
2. Klicken Sie auf den Berichtsnamen, um die Einrichtungsseite des Berichts anzuzeigen.
3. Geben Sie die Einrichtungsinformationen für den Bericht an. Wählen Sie das Datum, die Kriterien, das Format und die Felder, die im Bericht enthalten sein sollen.

HINWEIS Bei allen standardmäßigen QM-Berichten sucht der Datumsfilter nach dem Datum, an dem der Kontakt aufgezeichnet wurde, und nicht nach dem Datum, an dem der Kontakt

bewertet wurde.

HINWEIS Wenn der Bericht es Ihnen erlaubt, die im Bericht angezeigten Felder und ihre Reihenfolge auszuwählen, werden die ausgewählten Felder zu den Standardfeldern für die Berichten Sie für Sie. Anderen Benutzern werden Ihre Auswahlmöglichkeiten nicht angezeigt, wenn sie den Bericht ausführen.

4. (Optional) Wählen Sie aus, ob die Wiederholung für den Bericht aktiviert werden soll.

   (Optional) Wählen Sie aus, ob regelmäßig ausgeführte Berichte per E-Mail an die E-Mail-Adressen gesendet werden sollen, die Sie im **Bereich "Ziel"** eingegeben haben. Es ist mindestens eine E-Mail-Adresse erforderlich. E-Mail-Adressen werden durch ein Semikolon voneinander getrennt. Wenn Webex WFO für den E-Mail-Versand von Berichten konfiguriert ist, können Sie einen Bericht so konfigurieren, dass er für eine bestimmte Zeit oder unendlich automatisch in den angegebenen Intervallen ausgeführt wird.

   BEISPIEL# john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   HINWEIS : Es gibt eine Größenbeschränkung von 10 MB für Anhänge, die per E-Mail gesendet werden. Die Größe des generierten Berichts hängt von der Menge der enthaltenen Daten ab (Anzahl der Agenten oder Service Warteschlangen, zum Beispiel). Um die Größe des Berichts zu überprüfen, generieren Sie ihn zunächst manuell als PDF oder CSV. Wenn der Bericht zu groß ist, teilen Sie ihn in kleinere Berichte auf, um sicherzustellen, dass er die Größenbeschränkung einhält.

   Die E-Mail enthält im Feld "Von" Ihre E-Mail-Adresse (als der Benutzer, der den Bericht geplant hat). Wenn Ihre E-Mail-Adresse nicht verfügbar ist, lautet die E-Mail-Adresse <Ihr Vorname>.<Ihr Nachname>@automated.Report.

   HINWEIS Um die Wiederholung verwenden zu können, müssen Sie den Bericht für die künftige Verwendung speichern.

5. Klicken Sie auf " **Bericht** ausführen", um den Bericht sofort auszuführen.

Speichern eines Berichts

1. Richten Sie den Bericht wie gewünscht ein (siehe Vorgehensweise "Ausführen eines Berichts").
2. Klicken Sie auf " **Speichern unter",** um den Bericht zur späteren Verwendung zu speichern.
3. Geben Sie im Textfeld "Speichern unter" einen Namen für den Bericht ein und klicken Sie auf " **Speichern**".
4. Wenn Sie die Konfiguration eines Berichts speichern, können Sie darauf zugreifen, indem Sie in der Symbolleiste "Bericht" auf **"Gespeichert** " und anschließend auf den Berichtsnamen klicken.

Verfügbare Berichte

Evaluierungsberichte

Alle Daten werden bewertet Zeigt die durchschnittlichen Evaluierungsergebnisse nach Gruppe, Team oder Agent pro

Evaluierungsberichte	
	Form. Dabei kann es sich um ein Evaluierungsformular oder alle formulare auf Punkte- oder Prozentbasis handeln.
Evaluierungsergebnisse und/oder	Zeigt die durchschnittlichen detaillierten Evaluierungsergebnisse pro Agent, Team -Gruppe, basierend auf dem Formular.
Abschnittsergebnisse an	Zeigt das durchschnittliche Ergebnis für jeden Abschnitt eines Evaluierungsformulars über einen bestimmten Zeitraum. Dieser kann nach Agent, Team und/oder Gruppe ausgeführt werden.
Ergebnisse Frage	Zeigt die Ergebnisse für jede Frage in einem Evaluierungsformular an. Das kann ein Evaluierungsformular oder alle formulare auf Punkte- oder Prozentbasis für einen einzelnen Agenten, eine Gruppe oder ein Team enthalten.
Leistung des Prüfers	Enthält eine Zusammenfassung der Anzahl der Evaluierungen, die ein Prüfer hat abgeschlossen und das durchschnittliche Evaluierungsergebnis basierend auf einem Zeitraum. Dabei kann es sich um ein Evaluierungsformular oder alle formulare auf Punkte- oder Prozentbasis handeln.
Diagramm zu den Durchschnittswerten Qualität	Zeigt die Qualitätsdurchschnitte im Zeitverlauf für einen Agenten, ein Team und/oder Gruppe. Dabei kann es sich um ein Evaluierungsformular oder alle formulare auf Punkte- oder Prozentbasis handeln.
Diagramm mit Summen der Evaluierungen	Zeigt die monatlichen Evaluierungssummen für einen einzelnen Agenten an. Gruppe oder Team.
Diagramm für Gesamtzahl Kontakte	Zeigt die Gesamtzahl der Aufzeichnungen und Evaluierungen pro Monat an für eine bestimmte Gruppe.
Diagramm zum Agententrend	Zeigt das durchschnittliche Ergebnis eines bestimmten Benutzers für jede vorgenommene Bewertung an über einen bestimmten Zeitraum, zusammen mit der Trendlinie und den detaillierten Informationen unten, aus denen sich das Diagramm

zusammensetzt.

Ergebnis der Agentenbewertung	Zeigt die Details aller Evaluierungen an, die für einen bestimmten Benutzer bewertet wurden.

Evaluierungsberichte	
	während eines definierten Zeitraums, einschließlich der Ergebnisse für jede Evaluierungsfrage, des Ergebnisses für jeden Abschnitt, des Gesamtergebnisses und aller hinzugefügter Anmerkungen. Der Bericht kann für ein Formular oder für alle Formulare auf Prozent- oder Punktbasis ausgeführt werden.
Kontaktdetails	Zeigt durchschnittliche Evaluierungsergebnisse, Bereiche und Kontaktgesamtdaten an für einen bestimmten Agenten und ob das Ergebnis die Erwartungen überstiegen, erfüllte oder unterschritt, basierend auf den Angaben im Formular. Für Details auf Agentenebene sehen Sie eine Zeile pro Formular. Auf Team- und Gruppenebene werden einige zusätzliche Informationen zur Gesamtzahl der Evaluierungen sowie zu Team- und Agentendurchschnitten angezeigt.
Evaluierungskalibrierung	Zeigt die Ergebnisse einer Kalibrierungssitzung basierend auf der Kontakt-ID an.
Kontakt-Zielfortschritt	Wenn Sie die Funktion "Kontaktziel" verwenden, zeigt dieser Bericht die Fortschritt der abgeschlossenen Evaluierungen im Vergleich zu ihren Zielen. Die Ziele werden vom Bewerter festgelegt.
Systemberichte	
Interaktionszugriff nach Benutzer	Zeigt die Benutzer an, die über einen bestimmten Zeitraum auf die Aufzeichnungen zugegriffen haben.
Interaktionszugriff nach Kontakt	Zeigt eine Liste archivierter Aufzeichnungen für einen bestimmten Agenten an, auf die über einen bestimmten Zeitraum zugegriffen wurde. Mithilfe dieses Berichts können Sie feststellen, ob eine bestimmte Anzahl von Aufzeichnungen für einen bestimmten Kontakt, eine angerufene Nummer oder eine anrufende Nummer angezeigt wurden.
Benutzeraufzeichnungsstatus	Zeigt mit den Agenten verknüpfte Benutzer- und Aufzeichnungsereignisse an für die Aufzeichnung konfiguriert. Sie können die von dem Dienst generierten Meldungen auf INFO-, WARNUNGS- oder FEHLER-Ebene (oder auf allen Ebenen) anzeigen. Es stehen Informationen für die vorigen sieben Tage, einschließlich des aktuellen Datums,

zur Verfügung.

Systemberichte	
Systemstatus	Zeigt System- und Verwaltungsereignisse an, die mit Agenten in Verbindung stehen. für die Aufzeichnung konfiguriert. Sie können die von dem Dienst generierten Meldungen auf INFO-, WARNUNGS- oder FEHLER-Ebene (oder auf allen Ebenen) anzeigen. Es stehen Informationen für die vorigen sieben Tage, einschließlich des aktuellen Datums, zur Verfügung.

Umfrageberichte	
Alle Daten werden bewertet	Zeigt die kollektiven Umfrageergebnisse nach
dem Anruf an. Umfrageformularergebnisse	Zeigt die durchschnittlichen
Ergebnisse für Umfragen nach Anrufen an.	

Ergebnis der Agentenbewertung

In dem Bericht "Bewertete Agenten-Evaluierung" werden die Details aller Evaluierungen angezeigt, die für einen bestimmten Benutzer während eines definierten Zeitraums bewertet wurden, einschließlich der Ergebnisse jeder einzelnen Überprüfungsfrage, des Ergebnisses für jeden Abschnitt, des Gesamtergebnisses und aller hinzugefügter Anmerkungen. Der Bericht kann für ein Formular oder für alle Formulare auf Prozent- oder Punktbasis ausgeführt werden.

Mit diesem Bericht können Sie ein einzelnes Evaluierungsergebnis in Papierform ausdrucken.

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

ANMERKUNG

Wenn ein Evaluierungsergebnis eine sich wiederholende Dezimalstelle enthält, rundet Webex WFO den Wert auf die Anzahl signifikanter Stellen, die Sie für Berichte angegeben haben. Bei 14 Nachkommastellen und darunter wird die letzte Dezimalstelle gerundet. Bei 15 Dezimalstellen werden die letzten beiden Dezimalstellen gerundet.

Bei 14 Dezimalstellen wird ein sich wiederholender Wert z. B. als 66.66666666666667 angezeigt. Bei 15 Dezimalstellen wird ein sich wiederholender Wert als 66.666666666666671 angezeigt.

Voraussetzung

- Sie verfügen über die Berechtigung "Evaluierungsdetails anzeigen". Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Anrufdauer	Die Gesprächszeit des Kontakts (die Zeitspanne zwischen der Annahme und dem Anruf Fallen gelassen).
Angerufene Nummer	Die DID (Direct Inward Dialing) oder DNIS (Dialed Number Identification) Service) Nummer des Telefons, das den Anruf erhielt. Wenn die angerufene Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt.
Rufnummer	Die Anrufer-ID oder ANI (Automatic Number Identification) des Anrufers Partei. Wenn die anrufende Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt.
Kommentar	Der Kommentar zu einem Formular oder Abschnitt. Jeder, der die Evaluierung ansehen kann, kann einen Kommentar hinzufügen.
Datum Kommentar	Das Datum, an dem der Kommentar zur Evaluierung eingegeben wurde.
Uhrzeit Kommentar	Die Uhrzeit, zu der der Kommentar zur Evaluierung eingegeben wurde.
Zeitzone Kommentar	Die Zeitzone, in der ein Kommentar eingegeben wurde.
Kontakt-ID	Die eindeutige ID der Konversation.
Uhrzeit Kontakt	Die Uhrzeit, zu der ein Kontakt stattgefunden hat.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Eval.-Datum	Das Datum der Bewertung des Kontakts. Dieser Wert wird in angeforderten Berichten angezeigt, wenn die Berechtigung "Prüferdetails anzeigen" ausgewählt ist. Wenn es nicht ausgewählt ist, wird der Wert 12/31/2999 angezeigt. In geplanten Berichten wird dieser Wert immer angezeigt.
Bewertungsform.	Das für die Bewertung des Kontakts verwendete Formular.
Eval.-Zeit	Die Uhrzeit der Evaluierung des Kontakts. Verfügbar für angeforderte Berichte, wenn die Berechtigung "Prüferdetail anzeigen" ausgewählt ist. Wenn die Berechtigung "Bewerterdetails anzeigen" nicht ausgewählt ist, wird der Wert AM 12:00 angezeigt. Dieser Wert ist in geplanten Berichten immer verfügbar.

Feld	Definition
Eval.-Zeitzone	Die Zeitzone, in der der Kontakt evaluiert wurde. Nur verfügbar auf angeforderte Berichte, wenn die Berechtigung "Details des Prüfers anzeigen" aktiviert ist. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, wird der Wert ##### angezeigt. Dieser Wert wird immer in geplanten Berichten angezeigt.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Kommentare zu Formular	Die Kommentare zu einem Formular. Jeder, der die Evaluierung ansehen kann, kann eine Kommentar.
KPI	Leistungskennzahl.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Möglich	Das mögliche Gesamtergebnis.
Mögl. Ergebnis	Die Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Frage	Der Text der Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Punktzahl	Das dem Kontakt zugewiesene Evaluierungsergebnis.
Abschnitt	Der Name des Abschnitts im Evaluierungsformular.
Abschnitt gesamt	Die Gesamtbewertung des Abschnitts.
Summe Eval.	Die Summe der Bewertungen, die mit dem angegebenen Bewertungsformular während des angegebenen Zeitraums durchgeführt wurden.
Gewicht (%)	Ein Prozentsatz, der auf einen Abschnitt oder eine Frage in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Das Die Summe der Fragengewichtungen in einem Abschnitt des Evaluierungsformulars beträgt 100 Prozent.

Diagramm zum Agententrend

Der Bericht "Diagramm zu Agententrend" zeigt das durchschnittliche Ergebnis eines bestimmten Benutzers für jede Bewertung an, die während eines bestimmten Zeitraums vorgenommen wurde, zusammen mit der Trendlinie und den detaillierten Informationen unten, aus denen sich das Diagramm zusammensetzt.

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

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Anrufdauer	Die Gesprächsdauer des Kontakts (die Zeitspanne zwischen der Annahme und der Beendigung des Anrufs).
Kontaktdatum	Das Datum, an dem der Kontakt stattgefunden hat.
Kontakt-ID	Die eindeutige ID der Konversation.
Uhrzeit Kontakt	Die Uhrzeit, zu der ein Kontakt stattgefunden hat.

Feld	Beschreibung
Zeitzone Kontakt	Die Zeitzone, in der der Kontakt stattgefunden hat.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende Der Zeitraum, auf den sich der Bericht bezieht.
Form	Der Name des Evaluierungsformulars.
ID	Die ID des Kontakts.
Punktzahl	Das dem Kontakt zugewiesene Evaluierungsergebnis.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Startzeit Des Zeitraums, auf den sich der Bericht bezieht.
Trend	Die durchschnittliche Evaluierungsbewertung im Laufe der Zeit.

Kontaktdetails

In diesem Bericht werden die durchschnittlichen Evaluierungsergebnisse, die Bereiche und die Gesamtzahl der Kontakte für einen bestimmten Agenten angezeigt und ob die Bewertung die Erwartungen auf der Grundlage der Angaben im Formular überstiegen, erfüllte oder unterschritt. Für Details auf Agentenebene sehen Sie eine Zeile pro Formular. Auf Team- und Gruppenebene werden einige zusätzliche Informationen zur Gesamtzahl der Bewertungen sowie zu Team- und Agentendurchschnitten angezeigt.

> **HINWEIS:** Statistiken zu bewerteten Kontakten enthalten keine Evaluierungen, die noch in Bearbeitung sind, oder Evaluierungen, deren Genehmigung noch aussteht.

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

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Unter	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die unter den Erwartungen lagen.
Datum	Das Datum der Berichtsinformationen.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Überschreitet	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die über den Erwartungen lagen.
Trifft	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die den Erwartungen entsprechen.
Punktzahl	Das dem Kontakt zugewiesene Evaluierungsergebnis.

Feld	Definition
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.

Kontakt-Zielfortschritt

Wenn Sie die Funktion "Kontaktziel" verwenden, zeigt dieser Bericht den Fortschritt abgeschlossener Evaluierungen im Vergleich zu ihren Zielen. Die Ziele werden vom Bewerter festgelegt.

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

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Kontaktziel	Die Beschreibung des Kontaktziels, wie auf der Registerkarte Kontaktziel konfiguriert. Administrationsseite.
Beendet	Die Anzahl der Kontaktziele, die der Prüfer abgeschlossen hat.
Gesamt abzuschließen	Die Gesamtzahl der Kontaktziele, die der Prüfer erreichen muss. **HINWEIS** Wenn ein Agent deaktiviert wird, bevor ein Ziel aktiv ist (oder, bei wiederkehrenden Zielen, bevor Webex WFO die nächste Wiederholung zuweist), Webex WFO schließt die Kontakte dieses Agenten nicht in die Gesamtanzahl der Kontakte ein, die der Prüfer bearbeiten muss, um dieses Ziel zu erreichen. Wenn ein Agent deaktiviert wird, nachdem ein Ziel aktiv ist, werden die Kontakte dieses Agenten in das Ziel und in die Kennzahlen dafür einbezogen

Feld	Definition
	Bericht. **BEISPIEL** Prüfer haben sich jede Woche das Ziel gesetzt, zehn Anrufe auszuwerten. Die Woche dauert von Montag bis Freitag. Ein Agent verlässt das Contact Center an einem Mittwoch. Ihre Kontakte sind in den Ziel- und Berichtskennzahlen für diese Woche enthalten, jedoch nicht in den Ziel- und Berichtskennzahlen für die Woche danach.
Prozent abgeschlossen	Der Prozentsatz an Kontaktzielen, die der Prüfer abgeschlossen hat.

Diagramm für Gesamtzahl Kontakte

In dem Bericht "Diagramm für Gesamtzahl Kontakte" wird die Gesamtzahl der Aufzeichnungen und Evaluierungen einer bestimmten Gruppe pro Monat angezeigt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Summe Eval.	Die Summe der Bewertungen, die mit dem angegebenen Bewertungsformular während des angegebenen Zeitraums durchgeführt wurden.
Gesamtzahl QM Aufnahmen	Die Gesamtzahl der Quality Management-Aufzeichnungen.

Evaluierungskalibrierung

In diesem Bericht werden die Ergebnisse einer Kalibrierungssitzung basierend auf der Kontakt-ID angezeigt. Er zeigt keine Standardevaluierungsergebnisse an

Voraussetzung

- Sie verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen.

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

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Anrufdauer	Die Gesprächszeit des Kontakts (die Zeitspanne zwischen der Annahme und dem Anruf Fallen gelassen).
Angerufene Nummer	Die DID (Direct Inward Dialing) oder DNIS (Dialed Number Identification) Service) Nummer des Telefons, das den Anruf erhielt. Wenn die angerufene Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt.
Rufnummer	Die Anrufer-ID oder ANI (Automatic Number Identification) des Anrufers Partei. Wenn die anrufende Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt.
Kontaktdatum	Das Datum, an dem der Kontakt stattgefunden hat.
Kontakt-ID	Die eindeutige ID der Konversation.
Uhrzeit Kontakt	Die Uhrzeit, zu der ein Kontakt stattgefunden hat.
Bewertungsform.	Das für die Bewertung des Kontakts verwendete Formular.
Name des Prüfers	Der Vor- und Nachname der Person, die die Kontakt. Nur für angeforderte Berichte verfügbar, wenn die Berechtigung "Prüferdetails anzeigen" aktiviert ist. Dieser Wert wird immer in geplanten Berichten angezeigt.

Feld	Definition
Kommentare zu Formular	Die Kommentare zu einem Formular. Jeder, der die Evaluierung ansehen kann, kann eine Kommentar.
KPI	Leistungskennzahl.
Mögl. Ergebnis	Die Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Frage	Der Text der Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Art der Frage	Die Art der Frage basierend auf der möglichen Antwort: Ja/Nein
oder 0 – 5. Punktzahl	Das dem Kontakt zugewiesene Evaluierungsergebnis.
Abschnitt	Der Name des Abschnitts im Evaluierungsformular.
Abschnittsergebnisse (%)	Das dem Kontakt zugewiesene Abschnittsergebnis.
Gewicht (%) angewendet wird. Das	Ein Prozentsatz, der auf einen Abschnitt oder eine Frage in einem Evaluierungsformular Die Summe der Fragengewichtungen in einem Abschnitt des Evaluierungsformulars beträgt 100 Prozent.

Evaluierungsergebnisse

In diesem Bericht werden die durchschnittlichen detaillierten Evaluierungsergebnisse pro Agent, Team und/oder Gruppe auf Basis des Formulars angezeigt.

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	

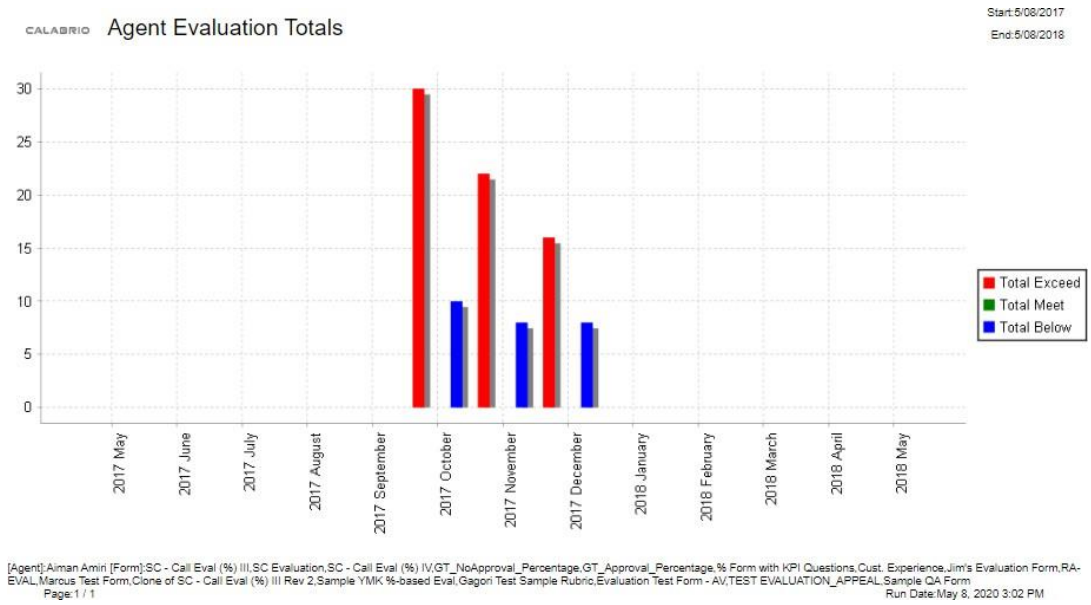
Felder in diesem Bericht

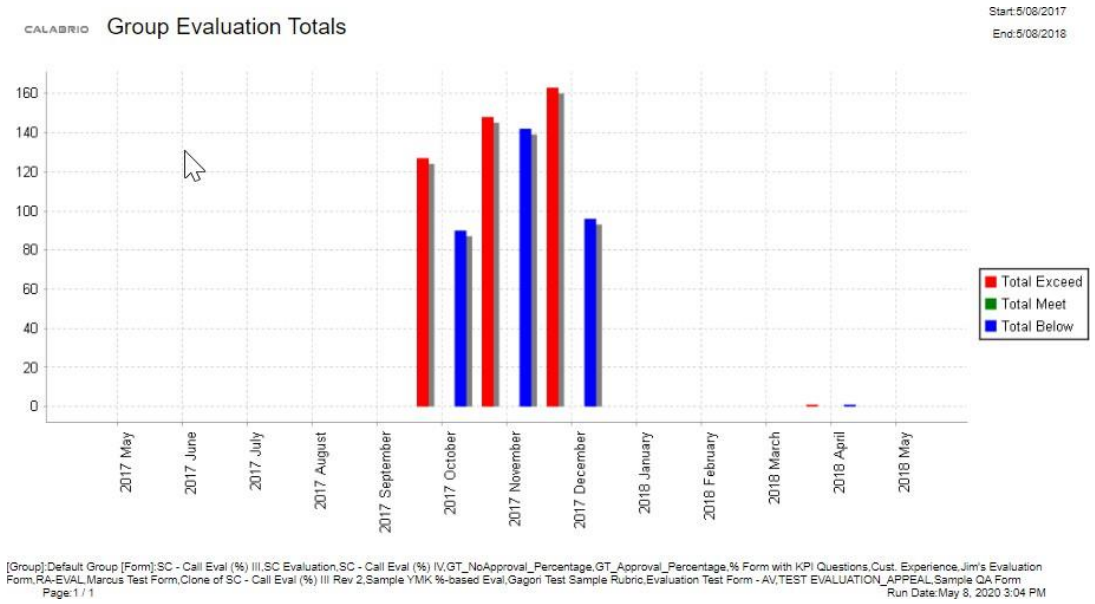
Feld	Beschreibung
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Unter	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die unter den Erwartungen lagen.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Bewertungen	Die Gesamtzahl der Evaluierungen.
Überschreitet	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die über den Erwartungen lagen.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Form	Der Name des Evaluierungsformulars.
Gruppe	Der Name der Gruppe.

Feld	Beschreibung
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Trifft	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die den Erwartungen entsprechen.
Frage	Der Text der Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Gewichtung Frage Summe der	Ein Prozentsatz, der auf eine Frage in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Gewichtung der Fragen in jedem Abschnitt des Formulars beträgt 100 Prozent.
Aufnahmen	Die Anzahl der Aufzeichnungen.
Abschnitt	Der Name des Abschnitts im Evaluierungsformular.
Gewicht des Abschnitts Summe der	Ein Prozentsatz, der auf einen Abschnitt in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Abschnittsgewichtung im Formular beträgt 100 Prozent.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Team	Der Name des Teams. Bei einer Verknüpfung mit einem Agenten ist das Team das aktuelle Team des Agenten.

Diagramm mit Summen der Evaluierungen

Im Bericht "Diagramm mit Summen der Evaluierungen" werden die monatlichen Evaluierungssummen für einen einzelnen Agenten, eine Gruppe oder ein Team angezeigt.


CALABRIO
Agent Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
30
25
20
15
10
5
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM


CALABRIO
Group Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Summe unter	Die Summe der bewerteten Kontakte, deren Ergebnisse darunter liegen Erwartungshaltung. Der Standardbewertungsbereich liegt bei 0 bis 74 Prozent. Der Bereich kann vom Administrator geändert werden.
Summe über	Die Summe der evaluierten Kontakte, deren Ergebnisse die Erwartungen übertrafen. Der Standardbewertungsbereich liegt bei 90–100 Prozent. Dieser Bereich kann vom Administrator geändert werden.

Leistung des Prüfers

Dieser Bericht enthält eine Zusammenfassung der Anzahl der Bewertungen, die ein Prüfer abgeschlossen hat, sowie das durchschnittliche Bewertungsergebnis auf der Grundlage eines bestimmten Zeitraums. Dabei kann es sich um ein Evaluierungsformular oder alle formulare auf Punkte- oder Prozentbasis handeln.

Voraussetzung

- Sie verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen und Berechtigungen.

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

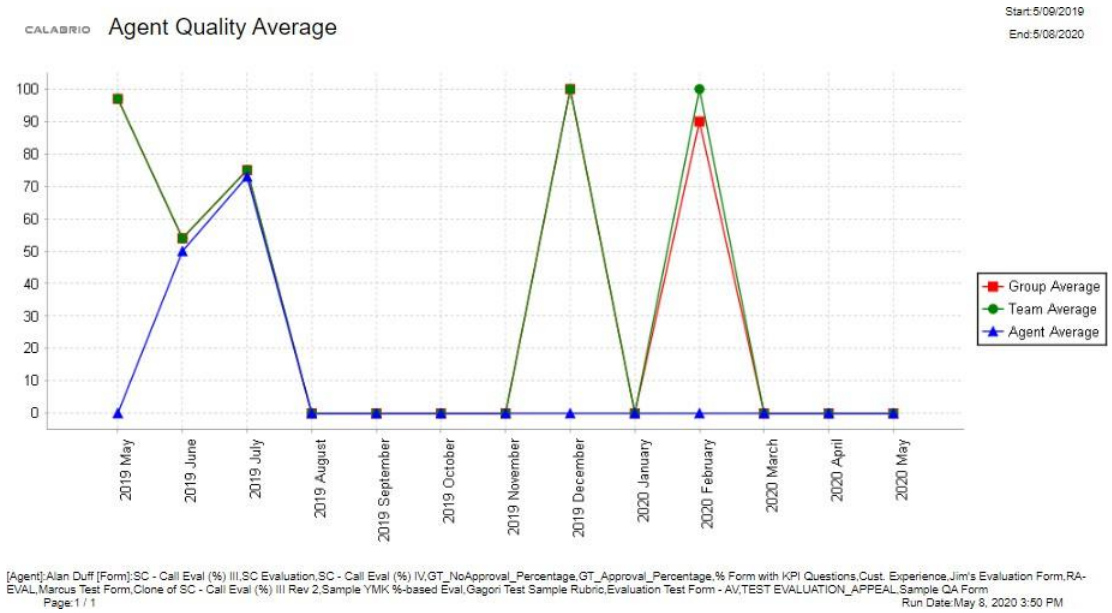
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Durchschn. Ergebnis (%)	Das durchschnittliche Ergebnis für das Formular, den Abschnitt oder die Frage.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Bewertungsform.	Das für die Bewertung des Kontakts verwendete Formular.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Summe Eval.	Die Summe der Bewertungen, die mit dem angegebenen Bewertungsformular während des angegebenen Zeitraums durchgeführt wurden.
User ID (Benutzer-ID)	Die Windows-Anmeldedaten der Person, die auf die Archive zugegriffen hat.

Diagramm zu den Durchschnittswerten Qualität

Dieses Diagramm zeigt die durchschnittlichen Qualitätswerte für einen Agenten, ein Team und/oder eine Gruppe im Zeitverlauf an. Dabei kann es sich um ein Evaluierungsformular oder alle formulare auf Punkte- oder Prozentbasis handeln.



Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Gruppe – Durchschn.	Das durchschnittliche Ergebnis aller für die Agenten der Gruppe bewerteten Kontakte.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Team – Durchschn.	Das durchschnittliche Ergebnis der Bewertungen für alle Überprüfungen des Teams.

Ergebnisse Frage

Im Bericht "Ergebnisse Frage" werden die Ergebnisse für jede Frage in einem Evaluierungsformular angezeigt. Dies kann ein Evaluierungsformular oder alle formulare auf Punkte- oder Prozentbasis für einen einzelnen Agenten, eine Gruppe oder ein Team umfassen.

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

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Durchschn. Ergebnis (%)	Das durchschnittliche Ergebnis für das Formular, den Abschnitt oder die Frage.
Unter	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die unter den Erwartungen lagen.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.

Feld	Beschreibung
Bewertungen	Die Gesamtzahl der Evaluierungen.
Überschreitet	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die über den Erwartungen lagen.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Form	Der Name des Evaluierungsformulars.
Gruppe	Der Name der Gruppe.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Trifft	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die den Erwartungen entsprechen.
Frage	Der Text der Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Gewichtung Frage Summe der	Ein Prozentsatz, der auf eine Frage in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Gewichtung der Fragen in jedem Abschnitt des Formulars beträgt 100 Prozent.
Aufnahmen	Die Anzahl der Aufzeichnungen.
Abschnitt	Der Name des Abschnitts im Evaluierungsformular.
Gewicht des Abschnitts Summe der	Ein Prozentsatz, der auf einen Abschnitt in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Abschnittsgewichtung im Formular beträgt 100 Prozent.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Team	Der Name des Teams. Bei einer Verknüpfung mit einem Agenten ist das Team das aktuelle Team des Agenten.

Interaktionszugriff nach Kontakt

In dem Bericht "Interaktionszugriff nach Kontakt" wird eine Liste archivierter Aufzeichnungen für einen bestimmten Agenten angezeigt, auf die über einen bestimmten Zeitraum zugegriffen wurde. Mithilfe dieses Berichts können Sie feststellen, ob eine bestimmte Anzahl von Aufzeichnungen für einen bestimmten Kontakt, eine angerufene Nummer oder eine anrufende Nummer angezeigt wurden.

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Zugriffsdatum	Das Datum des Zugriffs auf den Kontakt.
Zugriffszeit	Die Uhrzeit des Zugriffs auf den Kontakt.
Zeitzone der Zugriffszeit	Die Zeitzone, in der der Zugriff auf den
Kontakt erfolgt ist. Vorname Agent	Der Vorname des Agenten.
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Nachname Agent	Der Nachname des Agenten.
Angerufene Nummer	Die DID (Direct Inward Dialing) oder DNIS (Dialed Number Identification) Service) Nummer des Telefons, das den Anruf erhielt. Wenn die angerufene Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt.
Rufnummer	Die Anrufer-ID oder ANI (Automatic Number Identification) des Anrufers Partei. Wenn die anrufende Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt.
Kontaktdatum	Das Datum, an dem der Kontakt stattgefunden hat.
Kontakt-ID	Die eindeutige ID der Konversation.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Vorname Benutzer	Der Vorname des Benutzers.
User ID (Benutzer-ID)	Die Windows-Anmeldedaten der Person, die auf die Archive zugegriffen hat.
Nachname Benutzer	Der Nachname des Benutzers.

Interaktionszugriff nach Benutzer

In dem Bericht "Interaktionszugriff nach Benutzer" wird angezeigt, welche Benutzer über einen bestimmten Zeitraum auf die Aufzeichnungen zugegriffen haben.

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Zugriffsdatum	Das Datum des Zugriffs auf den Kontakt.
Zugriffszeit	Die Uhrzeit des Zugriffs auf den Kontakt.
Zeitzone der Zugriffszeit	Die Zeitzone, in der der Zugriff auf den Kontakt erfolgt ist.
Vorname Agent	Der Vorname des Agenten.
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Nachname Agent	Der Nachname des Agenten.
Angerufene Nummer	Die DID (Direct Inward Dialing) oder DNIS (Dialed Number Identification) Service) Nummer des Telefons, das den Anruf erhielt. Wenn die angerufene Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt.
Rufnummer	Die Anrufer-ID oder ANI (Automatic Number Identification) des Anrufers Partei. Wenn die anrufende Nummer nicht aufgelistet oder blockiert ist, wird "unbekannt" angezeigt.
Kontaktdatum	Das Datum, an dem der Kontakt stattgefunden hat.
Kontakt-ID	Die eindeutige ID der Konversation.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Vorname Benutzer	Der Vorname des Benutzers.
User ID (Benutzer-ID)	Die Windows-Anmeldedaten der Person, die auf die Archive zugegriffen hat.
Nachname Benutzer	Der Nachname des Benutzers.

Alle Daten werden bewertet

In dem Bericht "Alle Daten werden bewertet" werden die durchschnittlichen Evaluierungsergebnisse nach Gruppe, Team oder Agent pro Formular angezeigt. Dabei kann es sich um ein Evaluierungsformular oder alle formulare auf Punkte- oder Prozentbasis handeln.

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

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Durchschn. Ergebnis (%)	Das durchschnittliche Ergebnis für das Formular, den Abschnitt oder die Frage.

Feld	Beschreibung
Unter	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die unter den Erwartungen lagen.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Bewertungen	Die Gesamtzahl der Evaluierungen.
Überschreitet	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die über den Erwartungen lagen.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Form	Der Name des Evaluierungsformulars.
Gruppe	Der Name der Gruppe.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Trifft	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die den Erwartungen entsprechen.
Frage	Der Text der Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Gewichtung Frage Summe der	Ein Prozentsatz, der auf eine Frage in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Gewichtung der Fragen in jedem Abschnitt des Formulars beträgt 100 Prozent.
Aufnahmen	Die Anzahl der Aufzeichnungen.
Abschnitt	Der Name des Abschnitts im Evaluierungsformular.
Gewicht des Abschnitts Summe der	Ein Prozentsatz, der auf einen Abschnitt in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Abschnittsgewichtung im Formular beträgt 100 Prozent.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Team	Der Name des Teams. Bei einer Verknüpfung mit einem Agenten ist das Team das aktuelle Team des Agenten.

Abschnittsergebnisse

In dem Bericht "Abschnittsergebnisse" wird das durchschnittliche Ergebnis für jeden Abschnitt eines Evaluierungsformulars über einen bestimmten Zeitraum angezeigt. Dieser kann nach Agent, Team und/oder Gruppe ausgeführt werden.

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

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Durchschn. Ergebnis (%)	Das durchschnittliche Ergebnis für das Formular, den Abschnitt oder die Frage.
Unter	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die unter den Erwartungen lagen.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.

Feld	Beschreibung
Evaluierung	Die Gesamtzahl der Evaluierungen.
Überschreitet	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die über den Erwartungen lagen.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Form	Der Name des Evaluierungsformulars.
Gruppe	Der Name der Gruppe.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Trifft	Die Anzahl der bewerteten Kontakte, die den Erwartungen entsprechen.
Frage	Der Text der Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Gewichtung Frage Summe der	Ein Prozentsatz, der auf eine Frage in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Gewichtung der Fragen in jedem Abschnitt des Formulars beträgt 100 Prozent.
Aufnahmen	Die Anzahl der Aufzeichnungen.
Abschnitt	Der Name des Abschnitts im Evaluierungsformular.
Gewicht des Abschnitts Summe der	Ein Prozentsatz, der auf einen Abschnitt in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Abschnittsgewichtung im Formular beträgt 100 Prozent.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Team	Der Name des Teams. Bei einer Verknüpfung mit einem Agenten ist das Team das aktuelle Team des Agenten.

Alle Daten werden bewertet

In dem Bericht "Alle Daten werden bewertet" werden die kollektiven Umfrageergebnisse nach Anrufen angezeigt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Durchschn. Ergebnis (%)	Das durchschnittliche Ergebnis für das Formular, den Abschnitt oder die Frage.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Form	Der Name des Evaluierungsformulars.
Gruppe	Der Name der Gruppe.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Frage	Der Text der Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Gewichtung Frage Summe der	Ein Prozentsatz, der auf eine Frage in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Gewichtung der Fragen in jedem Abschnitt des Formulars beträgt 100 Prozent.
Befragungen	Die Anzahl der Umfragen.
Team	Der Name des Teams. Bei einer Verknüpfung mit einem Agenten ist das Team das aktuelle Team des Agenten.

Umfrageformularergebnisse

Im Bericht "Umfrageformularergebnisse" werden die durchschnittlichen Ergebnisse für Umfragen nach Anrufen angezeigt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Durchschn. Ergebnis (%)	Das durchschnittliche Ergebnis für das Formular, den Abschnitt oder die Frage.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie

Feld	Beschreibung
	Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
Form	Der Name des Evaluierungsformulars.
Gruppe	Der Name der Gruppe.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Frage	Der Text der Frage, die im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Gewichtung Frage Summe der	Ein Prozentsatz, der auf eine Frage in einem Evaluierungsformular angewendet wird. Die Die Gewichtung der Fragen in jedem Abschnitt des Formulars beträgt 100 Prozent.
Aufnahmen	Die Anzahl der Aufzeichnungen.
Befragungen	Die Anzahl der Umfragen.
Team	Der Name des Teams. Bei einer Verknüpfung mit einem Agenten ist das Team das aktuelle Team des Agenten.

Systemstatus

Im Bericht "Systemstatus" werden System- und Verwaltungsereignisse für Agenten angezeigt, die für eine Aufzeichnung konfiguriert sind. Sie können die von dem Dienst generierten Meldungen auf INFO-, WARNUNGS- oder FEHLER-Ebene (oder auf allen Ebenen) anzeigen. Es stehen Informationen für die vorigen sieben Tage, einschließlich des aktuellen Datums, zur Verfügung.

Die Medien-Web-App gibt Ereignisse aus, die warnen, wenn der Speicherplatz auf dem Upload-Server der Seite zur Neige geht oder wenn aus diesem Grund Uploads gestoppt wurden.

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Kategorie	Die Anwendung, die mit dem Ereignis verbunden ist.
Datum	Das Datum der Berichtsinformationen.
Beenden	Das Ende des Tages oder des Intervalls oder das Ende des Zeitraums, auf den sich die

Feld	Beschreibung
	Bericht.
IP-Adresse	Die IP Adresse des Computers, auf dem das Ereignis auftrat.
Wasserwaage	Die Ebene der angezeigten Ereignismeldungen: ▪ ALLE – Alle Ereignisebenenmeldungen ▪ INFO – Informationsmeldungen zu Ereignissen, bei denen es sich nicht um Fehler handelt, die aber für die Fehlerbehebung hilfreich sein können ▪ WARNUNG – Warnmeldungen für Ereignisse, die Fehlfunktionen darstellen, aber die Ausführung des Programms nicht beeinträchtigen ▪ ERROR – Fehlermeldungen für Ereignisse, die verhindern, dass das Programm weiter funktioniert
Gerät	Die UUID (Universally Unique Identifier) des Computers, auf dem das Ereignis auftrat.
Nachricht	Die Nachricht zu dem Ereignis.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Zeit	Die Uhrzeit des Kontakts oder Ereignisses.

Benutzeraufzeichnungsstatus

In dem Bericht "Benutzeraufzeichnungsstatus" werden Benutzer- und Aufzeichnungsereignisse, die mit den zur Aufzeichnung konfigurierten Agenten in Beziehung stehen. Sie können die von dem Dienst generierten Meldungen auf INFO-, WARNUNGS- oder FEHLER-Ebene (oder auf allen Ebenen) anzeigen. Es stehen Informationen für die vorigen sieben Tage, einschließlich des aktuellen Datums, zur Verfügung.

Felder in diesem Bericht

Feld	Beschreibung
Kategorie	Die Anwendung, die mit dem Ereignis verbunden ist.
Datum	Das Datum der Berichtsinformationen.

Feld	Beschreibung
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Vorname	Der Vorname des Prüfers. Der Vorname des Prüfers wird angezeigt, wenn Sie Verfügen über die Berechtigung Details des Prüfers anzeigen.
IP-Adresse	Die IP Adresse des Computers, auf dem das Ereignis auftrat.
Nachname	Der Nachname des Prüfers. Sie können den Nachnamen des Prüfers anzeigen, wenn Sie über die Berechtigung Details zum Prüfer anzeigen verfügen.
Wasserwaage	Die Ebene der angezeigten Ereignismeldungen: ▪ ALLE – Alle Ereignisebenenmeldungen ▪ INFO – Informationsmeldungen zu Ereignissen, bei denen es sich nicht um Fehler handelt, die aber für die Fehlerbehebung hilfreich sein können ▪ WARNUNG – Warnmeldungen für Ereignisse, die Fehlfunktionen darstellen, aber die Ausführung des Programms nicht beeinträchtigen ▪ ERROR – Fehlermeldungen für Ereignisse, die verhindern, dass das Programm weiter funktioniert
Gerät	Die UUID (Universally Unique Identifier) des Computers, auf dem das Ereignis auftrat.
Nachricht	Die Nachricht zu dem Ereignis.
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Team	Der Name des Teams. Bei einer Verknüpfung mit einem Agenten ist das Team das aktuelle Team des Agenten.
Zeit	Die Uhrzeit des Kontakts oder Ereignisses.
User ID (Benutzer-ID)	Die Windows-Anmeldedaten der Person, die auf die Archive zugegriffen hat.

WFM Standardberichten

Die in WFM verfügbaren Standardberichte sind im Folgenden aufgeführt.

HINWEIS WFM In Standardberichten werden die Daten so wiedergegeben, wie sie in der Zeitzone des Besitzers angezeigt werden, die vom Systemverwalter konfiguriert wurde. Wenn Sie einen WFM Bericht anfordern und Ihre angezeigte Zeitzone vor der des Besitzers liegt
Zeitzone enthält der Bericht möglicherweise keine Daten.

HINWEIS Bei einigen Werten in Berichten handelt es sich um berechnete Werte, die auf- oder abgerundet werden können. Aufgrund dieser Rundung können sie geringfügig von den Werten der Verlaufsdaten abweichen.

Berichte zur Agenten- und Teamleistung

- Agenten- und Teamproduktivität

Berichte zur Leistung von Servicewarteschlangen

- Agent – Intervall
- Agent – Servicewarteschlangenintervall
- Intervall Servicewarteschlange
- Servicewarteschlange – Agentenintervall
- Team – Agentenintervall
- Team – Intervall

Zeitplanansichtberichte

- Zugewiesene Ausnahme
- Agent – Überstunden
- Täglicher Agentenzeitplan
- Wöchentlicher Agentenzeitplan
- Agentenaufgabe – Prozentsätze
- Servicewarteschlangenzeitplan nach Agent
- Servicewarteschlangenzeitplan nach Intervall
- Teamzeitplan – Aufgabenstunden

Leistungsanalyseberichte

- Agentenbeurteilung
- Tägliche Leistung
- Leistungsintervall

Planungsberichte

- Urlaubsstatus
- Schichtbudgetanalyse

Berichte zur strategischen Planung

- Anlagenplanung (Geräte)
- Personalplanung
- Einstellungsplan
- Budgetplanung

Agent – Intervall

Im Bericht "Agent – Intervall" wird die Aktivität der ausgewählten Agenten in 30-Minuten-Intervallen an einem ausgewählten Datum angezeigt. Sie können wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Agenten- und Intervallfelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Die durchschnittliche ACD Kontaktbearbeitungszeit (intervallübergreifend) für den Agenten Für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn die bearbeiteten Anrufe für das Intervall Null sind. Durchschnittliche Bearbeitungszeit = (A + B + C) ÷ D Dabei gilt:

Feld	Definition
	A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamte Arbeitszeit nach Kontakt für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden D = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Sprechzeit für die bearbeiteten ACD	Die durchschnittliche Gesprächszeit während eines Kontakts (über mehrere Intervalle hinweg) Kontakte für den Agenten für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Sprechzeit = (A + B) ÷ C Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt (intervallübergreifend) in Sekunden für die ACD bearbeiteten Kontakte für den Agenten während des Intervalls. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschn. Arbeitszeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Arbeitszeit nach Kontakt für Kontakte, die während des Intervalls abgeschlossen wurden B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden

Feld	Definition
Zeit – Status "Beschäftigt" – Sonstige	Die Zeit, während der der Agent zwar angemeldet, aber nicht im Einsatz ist Intervall.
Bearbeitete Anrufe	Die Anzahl ACD Kontakte, die die Servicewarteschlange oder der Agent abgeschlossen hat während des Intervalls. Wenn sich ein Kontakt über mehrere Intervalle erstreckt, wird er nur in dem Intervall gezählt, in dem die Nacharbeiten für den Kontakt abgeschlossen sind.
Datum	Das Datum der Berichtsinformationen.
Zeit – In-Service	Die Zeitspanne, die sich der Agent in einem Status befand, in dem er bereit war, eine ACD zu nehmen Kontakt oder hat während des Intervalls einen ACD Kontakt bearbeitet. Dazu zählen "Bereit", "Sprechen", "Halten" und "Arbeitszeit".
Auslastung %	Der Prozentsatz der Zeit im Intervall, den der Agent mit der Bearbeitung von ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet und bereit ist, Kontakte zu bearbeiten. Auslastung % = A ÷ B Dabei gilt: A = Gesamte Bearbeitungszeit für bearbeitete Kontakte B = Gesamte "In Service"-Zeit
Zeit – Status "Bereit"	Die Zeit, die der Agent angemeldet ist und darauf wartet, eine ACD Anruf während des Intervalls.
Nutzung %	Dies ist der Prozentsatz der Zeit, den der Agent mit der Bearbeitung verbringt ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet ist. Nutzung % = A ÷ B Dabei gilt: A = Gesamte Erledigungszeit für bearbeitete Kontakte (Gesamtwert der ACD) B = In Sitzung – Gesamtzeit (Anmeldezeit) (Gesamtzeit vom ACD gemeldet)

Agent – Überstunden

In dem Bericht "Agent – Überstunden" wird die Anzahl an Überstunden angezeigt, die ausgewählte Agenten in ausgewählten Teams oder Servicewarteschlangen in einem ausgewählten Datumsbereich geleistet haben.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Agentenname- und Datumsfelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Dauer	Die Dauer einer Aktivität.
Endzeit	Die Endzeit des Tages
Startzeit	Die Startzeit der Arbeitsschicht.
Benutzername	Der Benutzername des Agenten.

Agentenbeurteilung

Im Bericht "Agentenbeurteilung" werden Leistungsinformationen angezeigt.

Wenn QM installiert und WFM für den Import von Evaluierungsformularinformationen konfiguriert ist, zeigt die Dropdown-Liste "Evaluierungsformular" die Evaluierungsformulare an, die in QM zur Evaluierung der Agentenleistung verwendet werden. Wenn ein Evaluierungsformular ausgewählt wird, spiegeln die Daten in der Agentenbeurteilung nur Daten aus Agentenevaluierungen wider, die das ausgewählte Evaluierungsformular verwenden und alle anderen Berichtsauswahlkriterien erfüllen.

In dem Bereich "Zielkennzahlen" werden die standardmäßigen Feldwerte angezeigt, die für die folgenden Statistiken festgelegt sind:

Statistik	Standardwert
Durchschn. Qualitätsfaktor	75
Durchschn. Anrufe pro Stunde	10
Einhaltung %	75
Konformität %	0
Auslastung %	0

Statistik	Standardwert
Nutzung %	0
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	0
Durchschn. Sprechzeit	0
Durchschn. Arbeitszeit	0
Durchschn. Halten-Zeit	0
Durchschn. Bereit-Zeit	0

Sie können diese Zielkennzahlen bei Bedarf ändern. Bei der Generierung des Berichts "Agentenbeurteilung" wird die Leistung des Agenten oder Teams im Vergleich zu diesen Zielkennzahlen angezeigt. Die angezeigten Werte stellen jeweils den gewichteten Durchschnitt dar.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Einhaltung %	Der Prozentsatz, der beschreibt, wie gut Agenten ihre geplante Arbeit einhalten. Innerhalb des Intervalls planen. Diese Informationen sind für Agenten verfügbar, die über Produktivitätsdaten verfügen. Einhaltung % = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Einhaltung in Minuten gesamt B = Nicht eingehaltene Minuten insgesamt C = Konfigurierte Zeitplaneinhaltungsminuten insgesamt
Durchschn. Anrufe pro Stunde	Die Berechnung der durchschnittlichen Anzahl an Anrufen pro Stunde. Durchschn. Anrufe pro Stunde = 3600 ÷ (A + B) Dabei gilt: A = Sprechzeit in Sekunden für ACD Anrufe, die während des Intervalls abgeschlossen wurden B = Anrufnachbearbeitungszeit in Sekunden für ACD Anrufe

Feld	Definition
	Während des Intervalls abgeschlossen
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Die durchschnittliche ACD Kontaktbearbeitungszeit (intervallübergreifend) für den Agenten Für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn die bearbeiteten Anrufe für das Intervall Null sind. Durchschnittliche Bearbeitungszeit = (A + B + C) ÷ D Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamte Arbeitszeit nach Kontakt für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden D = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Halten-Zeit	Ist-Wert – durchschnittliche Halten-Zeit (intervallübergreifend) des Agenten für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden. Dies schließt die Haltezeit für Weiterleitungen und Konferenzen ein. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Haltezeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Zeit, die Agenten Kontakte während des Intervalls auf "Gehalten" gesetzt haben, einschließlich der Halten-Zeit für Weiterleitungen und Konferenzbesprechungen B = Anzahl der Kontakte, die während des Zeitraums gehalten wurden Ein Anruf kann auch mehrmals auf
	"Gehalten" gesetzt worden sein.
Durchschn. Qualitätsfaktor	Der durchschnittliche Qualitätsfaktor der Anrufe, die der Agent während des Intervalls abgeschlossen hat. Der Qualitätsfaktor stammt aus Anrufen, die mithilfe der Aufzeichnungsfunktion evaluiert werden

Feld	Definition
	Und Qualitätsmanagement. Durchschn. Qualitätsfaktor = A ÷ B Dabei gilt: A = Summe der gesamten Qualitätsfaktoren für evaluierte Anrufe, die der Agent während des Intervalls abgeschlossen hat B = Insgesamt evaluierte Anrufe, die der Agent während des Intervalls abgeschlossen hat
Durchschn. Bereit-Zeit	Die tatsächliche durchschnittliche Zeit in Sekunden, die der Agent im Status "Bereit" verbringt Agentenstatus. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. In der Berechnung werden sowohl intervallübergreifende als auch Intervalldaten verwendet. Durchschnittliche Bereit-Zeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Die Zeit, die der Agent während des Intervalls im Status "Bereit" verbringt B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Durchschn. Sprechzeit für die bearbeiteten ACD	Die durchschnittliche Gesprächszeit während eines Kontakts (über mehrere Intervalle hinweg) Kontakte für den Agenten für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Sprechzeit = (A + B) ÷ C Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden

Feld	Definition
Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt (intervallübergreifend) in Sekunden für die ACD bearbeiteten Kontakte für den Agenten während des Intervalls. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschn. Arbeitszeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Arbeitszeit nach Kontakt für Kontakte, die während des Intervalls abgeschlossen wurden B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Konformität % am	Bei der Konformität handelt es sich um den Prozentsatz der Zeit im Intervall, in der ein Agent Richtiges Zeitkontingent, unabhängig von der Tageszeit, zu der der Agent arbeitet. Bei der Plankonformität werden die Anfangs- und Endzeiten nicht berücksichtigt. Wenn ein Agent z. B. für eine Schicht von 20:00 AM bis 16:00 Uhr eingeplant ist, aber stattdessen von 22:00 AM bis 18:00 Uhr arbeitet, dann wäre er mit dem Zeitplan konform, würde ihn aber nicht einhalten. Diese Informationen sind für Agenten verfügbar, die über Produktivitätsdaten verfügen. Die Konformität wird entsprechend der folgenden Formel berechnet: Konformität % = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Gesamtzeit während des Intervalls, in der sich der Agent im Einsatz befindet; dabei ist es unerheblich, ob der Agent zum Einsatz eingeplant ist oder nicht B = Gesamtzeit während des Intervalls, in der der Agent zum Einsatz eingeplant ist; dabei ist es unerheblich, ob er auch tatsächlich im Einsatz ist oder nicht
Auslastung %	Der Prozentsatz der Zeit im Intervall, den der Agent mit der Bearbeitung von ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet und bereit ist, Kontakte zu bearbeiten. Auslastung % = A ÷ B Dabei gilt:

Feld	Definition
	A = Gesamte Bearbeitungszeit für bearbeitete Kontakte B = Gesamte "In Service"-Zeit
Nutzung %	Dies ist der Prozentsatz der Zeit, den der Agent mit der Bearbeitung verbringt ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet ist. Nutzung % = A ÷ B Dabei gilt: A = Gesamte Erledigungszeit für bearbeitete Kontakte (Gesamtwert der ACD) B = In Sitzung – Gesamtzeit (Anmeldezeit) (Gesamtzeit vom ACD gemeldet)

Täglicher Agentenzeitplan

In dem Bericht "Täglicher Agentenzeitplan" werden die geplanten Aktivitäten der ausgewählten Agenten nach Tagen für einen ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Dauer der Aktivität	Die Dauer der geplanten Aktivität in Minuten.
Aktivität – Endzeit	Die geplante Endzeit einer Aktivität.
Aktivität – Startzeit	Die geplante Startzeit einer Aktivität.
Aktivitätstyp	Der Typ der Aktivität: Zuweisung, Pause, geschlossener Service, Ausnahme, Mittagspause, Oder Projekt.
Servicewarteschlange	Der Name der Servicewarteschlange, die der Agent unterstützt

Wöchentlicher Agentenzeitplan

In dem Bericht "Wöchentlicher Agentenzeitplan" werden die geplanten Aktivitäten der ausgewählten Agenten wochenweise für einen ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Felder "Name Agent", "Agentennummer", "Ank" (Ankunftszeit) und "Dienstschluss" sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
In-Service-Stunden	Die Anzahl der Stunden, die der Agent zum Einsatz eingeplant ist
Bezahlte Stunden – Zuweisung	Die bezahlte Zuweisungszeit, die für den Agenten für das Intervall.
Bezahlte Stunden – Pause	Die bezahlte Pausenzeit, die für den Agenten für das Intervall geplant ist
Bezahlte Stunden – Geschlossener Service	Die bezahlte Warteschlangenzeit für geschlossenen Service, die für den Agenten geplant ist für Das Intervall.
Bezahlte Stunden – Ausnahme	Die bezahlte Ausnahmezeit, die für den Agenten für das Intervall.
Bezahlte Stunden – Mittagspause	Die Zeit der bezahlten Mittagspause, die für den Agenten für das
Intervall geplant ist Bezahlte Stunden – Projekt	Die bezahlte Projektzeit, die für den Agenten
für das Intervall geplant ist Bezahlte Stunden – Gesamt	Die gesamten bezahlten Stunden für das Intervall. Bezahlte Stunden – Gesamt = In-Service-Stunden + Bezahlte Stunden – Pause + Bezahlte Stunden – Mittagspause + Bezahlte Stunden – Ausnahme + Bezahlte Stunden – Projekt + Bezahlte Stunden – Zuweisung + Bezahlte Stunden – Geschlossener Service

Agent – Servicewarteschlangenintervall

In dem Bericht "Agent – Servicewarteschlangenintervall" werden Agentenaktivitäten für ausgewählte Agenten ausgewählter Servicewarteschlangen in 30-Minuten-Intervallen an einem gewünschten Datum angezeigt.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Agenten-, Intervall- und Servicewarteschlangenfelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Durchschnittliche Bearbeitungszeit Agenten	Die durchschnittliche ACD Kontaktbearbeitungszeit (intervallübergreifend) für den Agenten Für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn die bearbeiteten Anrufe für das Intervall Null sind. Durchschnittliche Bearbeitungszeit = (A + B + C) ÷ D Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamte Arbeitszeit nach Kontakt für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden D = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Sprechzeit für die bearbeiteten ACD	Die durchschnittliche Gesprächszeit während eines Kontakts (über mehrere Intervalle hinweg) Kontakte für den Agenten für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Sprechzeit = (A + B) ÷ C Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt (intervallübergreifend) in Sekunden für die ACD bearbeiteten Kontakte für den Agenten während des Intervalls. Der Durchschnitt liegt bei

Feld	Definition
	Null, wenn "Bearbeitete Anrufe" für das Intervall Null ist. Durchschn. Arbeitszeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Arbeitszeit nach Kontakt für Kontakte, die während des Intervalls abgeschlossen wurden B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Bearbeitete Anrufe	Die Anzahl ACD Kontakte, die die Servicewarteschlange oder der Agent abgeschlossen hat während des Intervalls. Wenn sich ein Kontakt über mehrere Intervalle erstreckt, wird er nur in dem Intervall gezählt, in dem die Nacharbeiten für den Kontakt abgeschlossen sind.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.

Agentenaufgabe – Prozentsätze

In dem Bericht "Agentenaufgabe – Prozentsätze" werden die Aktivitäten der ausgewählten Agenten in Prozent der gesamten Arbeitszeit für ausgewählte Agenten in einem gewählten Datumsbereich nach Tag, Woche oder Monat angezeigt.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Agentenname- und Datumsfelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Prozent – Zuweisung	Der Prozentsatz der geplanten Zuweisungszeit für das Intervall. Prozent Zuweisung = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Geplante Zuweisungsarbeitszeit für das Intervall B = Gesamte geplante Zeit für das Intervall
Prozent – Pause	Der Prozentsatz der geplanten Pausenzeit für das Intervall.

Feld	Definition
	Prozent Pause = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Geplante Pausenzeit für das Intervall B = Gesamte geplante Zeit für das Intervall
Prozent – Geschlossen	Der Prozentsatz der geschlossenen Zeit für das Intervall. Prozent geschlossen = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Geplante geschlossene Zeit für das Intervall B = Gesamte geplante Zeit für das Intervall
Prozent – Ausnahme	Der Prozentsatz der Ausnahmezeit für das Intervall. Prozent – Ausnahme = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Geplante Ausnahmezeit für das Intervall B = Gesamte geplante Zeit für das Intervall
Prozent – In Service	Der Prozentsatz der In-Service-Zeit für das Intervall. Prozent – In Service = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Geplante In-Service-Zeit für das Intervall B = Gesamte geplante Zeit für das Intervall
Prozent – Mittagspause	Der Prozentsatz der Mittagspausenzeit für das Intervall. Prozent – Mittagspause = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Geplante Mittagspausenzeit für das Intervall B = Gesamte geplante Zeit für das Intervall

Feld	Definition
Prozent – Überstunden	Der Prozentsatz der Überstundenzeit für das Intervall. Prozent – Überstunden = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Geplante Überstundenzeit für das Intervall B = Gesamte geplante Zeit für das Intervall
Prozent – Projekt	Der Prozentsatz der Projektzeit für das Intervall. Prozent – Projekt = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Geplante Projektzeit für das Intervall B = Gesamte geplante Zeit für das Intervall
Benutzername	Der Benutzername des Agenten.

Agenten- und Teamproduktivität

In dem Bericht "Agenten- und Teamproduktivität" werden Produktivitätsstatistiken des Agenten in einem gewählten Datumsbereich nach Tag, Woche oder Monat angezeigt. Statistikberichte werden nur für Zeiträume erstellt, in denen der Agent angemeldet ist, oder für Zeiträume, in denen Ihr ACD Daten meldet.

HINWEIS Wenn Sie nur ein oder mehrere Teams auswählen, wird ein Teamproduktivitätsbericht erstellt. Wenn Sie ein oder mehrere Teams und einen oder mehrere Agenten auswählen, wird ein Agentenproduktivitätsbericht erstellt.

HINWEIS Die Werte für "Einhaltung %" und "Konformität %" in diesem Bericht basieren auf Daten, die berechnet wurden, bevor Optimierungen an der Einhaltungs- oder Konformitätsberechnung durchgeführt wurden. Als Ergebnis sind die Werte
Einfache Durchschnittswerte und keine gewichteten Durchschnittswerte.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
ACD-ID	Die Kennung des Agenten in der ACD.
Einhaltung %	Der Prozentsatz, der beschreibt, wie gut Agenten ihre geplante Arbeit einhalten.

Feld	Definition
	Innerhalb des Intervalls planen. Diese Informationen sind für Agenten verfügbar, die über Produktivitätsdaten verfügen. Einhaltung % = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Einhaltung in Minuten gesamt B = Nicht eingehaltene Minuten insgesamt C = Konfigurierte Zeitplaneinhaltungsminuten insgesamt
Name des Agenten	Der vollständige Name des Agenten.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit Agenten	Die durchschnittliche ACD Kontaktbearbeitungszeit (intervallübergreifend) für den Für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn die bearbeiteten Anrufe für das Intervall Null sind. Durchschnittliche Bearbeitungszeit = (A + B + C) ÷ D Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamte Arbeitszeit nach Kontakt für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden D = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Halten-Zeit	Ist-Wert – durchschnittliche Halten-Zeit (intervallübergreifend) des Agenten für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden. Dies schließt die Haltezeit für Weiterleitungen und Konferenzen ein. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Haltezeit = A ÷ B

Feld	Definition
	Dabei gilt: A = Zeit, die Agenten Kontakte während des Intervalls auf "Gehalten" gesetzt haben, einschließlich der Halten-Zeit für Weiterleitungen und Konferenzbesprechungen B = Anzahl der Kontakte, die während des Zeitraums gehalten wurden Ein Anruf kann auch mehrmals auf "Gehalten" gesetzt worden sein.
Durchschn. "Nicht bereit"-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent im Status "Nicht bereit" verbringt. Die Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für die bearbeiteten Anrufe während des Intervalls gleich Null ist. In der Berechnung werden sowohl intervallübergreifende als auch Intervalldaten verwendet. Durchschn. "Nicht bereit"-Zeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Die Zeit, die der Agent während des Intervalls im Status "Nicht bereit" verbringt B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Durchschn. Bereit-Zeit	Die tatsächliche durchschnittliche Zeit in Sekunden, die der Agent im Status "Bereit" verbringt Agentenstatus. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. In der Berechnung werden sowohl intervallübergreifende als auch Intervalldaten verwendet. Durchschnittliche Bereit-Zeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Die Zeit, die der Agent während des Intervalls im Status "Bereit" verbringt B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Durchschn. Sprechzeit für die bearbeiteten ACD	Die durchschnittliche Gesprächszeit während eines Kontakts (über mehrere Intervalle hinweg) Kontakte für den Agenten für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Sprechzeit = (A + B) ÷ C

Feld	Definition
	Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt (intervallübergreifend) in Sekunden für die ACD bearbeiteten Kontakte für den Agenten während des Intervalls. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschn. Arbeitszeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Arbeitszeit nach Kontakt für Kontakte, die während des Intervalls abgeschlossen wurden B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Bearbeitete Anrufe	Die Anzahl ACD Kontakte, die die Servicewarteschlange oder der Agent abgeschlossen hat während des Intervalls. Wenn sich ein Kontakt über mehrere Intervalle erstreckt, wird er nur in dem Intervall gezählt, in dem die Nacharbeiten für den Kontakt abgeschlossen sind.
Ausgehende Anrufe	**Ausgehende Anrufe** Die Anzahl der externen ausgehenden ACD-Anrufe, die der Agent während des Intervalls abgeschlossen hat.
Anrufe pro Stunde als auch	Die Anzahl an ACD Anrufen, die pro Stunde bearbeitet wurden. Sowohl intervallübergreifend Daten innerhalb des Intervalls werden in der Berechnung verwendet. Anrufe pro Stunde = (A × 3600) ÷ B Dabei gilt: A = Anzahl der Anrufe, die in der Stunde bearbeitet werden

Feld	Definition
	B = Gesamte "In Service"-Zeit während der Stunde in Sekunden
Weitergeleitete Anrufe	Die Anzahl der ACD Anrufe, die vom Agent während des Intervalls.
Konformität % am	Bei der Konformität handelt es sich um den Prozentsatz der Zeit im Intervall, in der ein Agent Richtiges Zeitkontingent, unabhängig von der Tageszeit, zu der der Agent arbeitet. Bei der Plankonformität werden die Anfangs- und Endzeiten nicht berücksichtigt. Wenn ein Agent z. B. für eine Schicht von 20:00 AM bis 16:00 Uhr eingeplant ist, aber stattdessen von 22:00 AM bis 18:00 Uhr arbeitet, dann wäre er mit dem Zeitplan konform, würde ihn aber nicht einhalten. Diese Informationen sind für Agenten verfügbar, die über Produktivitätsdaten verfügen. Die Konformität wird entsprechend der folgenden Formel berechnet: Konformität % = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Gesamtzeit während des Intervalls, in der sich der Agent im Einsatz befindet; dabei ist es unerheblich, ob der Agent zum Einsatz eingeplant ist oder nicht B = Gesamtzeit während des Intervalls, in der der Agent zum Einsatz eingeplant ist; dabei ist es unerheblich, ob er auch tatsächlich im Einsatz ist oder nicht
Datum	Das Datum der Berichtsinformationen.
Mitarbeiter-ID	Die Mitarbeiter-ID des Agenten.
Auslastung %	Der Prozentsatz der Zeit im Intervall, den der Agent mit der Bearbeitung von ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet und bereit ist, Kontakte zu bearbeiten. Auslastung % = A ÷ B Dabei gilt: A = Gesamte Bearbeitungszeit für bearbeitete Kontakte B = Gesamte "In Service"-Zeit

Feld	Definition
Gesamte Bearbeitungszeit	Die tatsächliche Gesamtbearbeitungszeit ACD Kontakten (intervallübergreifend) in Sekunden Für den Agenten oder die Servicewarteschlange im Intervall. Dazu zählen die Gesprächs-, Warteschleifen- und Arbeitszeit. Gesamte Bearbeitungszeit = Sprechzeit + Haltezeit + Arbeitszeit
Gesamt-Haltezeit	Tatsächliche gesamte Haltezeit (über Intervalle hinweg) in Sekunden für den Agenten, Einschließlich der Haltezeit für Weiterleitungen und Konferenzen während des Intervalls.
In-Service-Zeit gesamt	Die gesamte In-Service-Zeit (innerhalb des Intervalls) ist die Gesamtzeit in Sekunden, die Der Agent befand sich in einem Status, in dem er bereit war, einen ACD Kontakt anzunehmen, oder bearbeitete während des Intervalls einen ACD Kontakt. In Service-Zeit = Sprechzeit + Haltezeit + Arbeitszeit + Reservierte Zeit + Bereit-Zeit
Anmeldezeit gesamt	Die Gesamtanmeldezeit (innerhalb des Intervalls) für den Agenten während Das Intervall. Zeit in Sitzung = Sprechzeit + Haltezeit + Arbeitszeit + Reservierte Zeit + Bereit-Zeit + Nicht-Bereit-Zeit + Sonstige Zeit
Nicht Bereit-Zeit gesamt die	Die Gesamtzeit in "Nicht bereit" (innerhalb des Intervalls) ist die Gesamtzeit in Sekunden, die Der Agent befand sich während des Intervalls im Status "Nicht bereit".
Gesamte Bereit-Zeit	Die gesamte Bereit-Zeit (innerhalb des Intervalls) ist die Gesamtzeit in Sekunden, die der Agent Befand sich während des Intervalls im Status "Agent bereit".
Gesprächsdauer gesamt verbracht hat.	Tatsächliche Gesamtgesprächszeit (über Intervalle hinweg), die der Agent mit ACD Kontakten Die Zeit umfasst den Zeitraum von der Beantwortung eines ACD Kontakts durch den Agenten bis zur Beendigung des Kontakts und umfasst nicht die Haltezeit.
Arbeitszeit gesamt	Die tatsächliche Gesamtarbeitszeit (intervallübergreifend) des Agenten in Sekunden.
Nutzung %	Dies ist der Prozentsatz der Zeit, den der Agent mit der Bearbeitung verbringt ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet ist. Nutzung % = A ÷ B

Feld	Definition
	Dabei gilt: A = Gesamte Erledigungszeit für bearbeitete Kontakte (Gesamtwert der ACD) B = In Sitzung – Gesamtzeit (Anmeldezeit) (Gesamtzeit vom ACD gemeldet)

Zugewiesene Ausnahme

In dem Bericht "Zugewiesene Ausnahme" werden alle Vorkommen eines ausgewählten Ausnahmetyps angezeigt, die ausgewählten Agenten in einem gewählten Datumsbereich zugewiesen sind. Ausnahmetypen werden auf der Seite "Ausnahmetypen verwalten" (Anwendungsverwaltung > Aktivitäten > Ausnahmetypen) erstellt und verwaltet.

HINWEIS: Es sind ganztägige Ausnahmen für Daten möglich, für die noch keine Zeitpläne ausgeführt wurden. In diesem Fall sind die Felder "Start", "Ende" und "Dauer" für diese Ausnahmen leer. Einmal pro Tag
Zeitplan für diese Daten ausgeführt wurde, zeigt der Bericht in diesen Feldern Werte an.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Agenten-ID	Die System-ID des Agenten.
Datum	Das Datum der Berichtsinformationen.
Dauer	Die Dauer einer Aktivität.
Beenden	Das Ende des Tages oder Intervalls oder das Ende des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.
Ganztägig	Eine Ausnahme, die die gesamte Arbeitsschicht hinweg andauert
Ausnahme	Der Name der Ausnahme
Starten	Die Startzeit des Tages oder Intervalls oder der Beginn des vom Bericht abgedeckten Zeitraums.

Budgetplanung

In dem Bericht "Budgetplanung" werden die geschätzten Lohnkosten pro Rolle für den ermittelten Zeitrahmen angezeigt. Zur Ausführung dieses Berichts müssen Sie vorab eine strategische Prognose für die Servicewarteschlange generieren.

Das in diesem Bericht angezeigte Personal wird auf der Seite "Strategische Ressourcen verwalten" konfiguriert. Unabhängig von der Konfiguration der Ressourcenkosten (monatlich, jährlich oder als einmalige Aufwendung) auf der Seite "Strategische Ressourcen" wird der Wert in monatliche Kosten umgewandelt. Dieser Wert wird bei der Berechnung dieses Berichts verwendet.

Berechnung des Berichts

Die Anzahl jedes Personaltyps, der für einen Monat eingeplant werden soll = (prognostizierte Agentenanzahl für den Monat), × (Ressourcenverhältnis der Basisressource zur Agentenressource) × (Ressourcenverhältnis für diese Ressource) × (Ressourcenkosten).

BEISPIEL

Wenn ein Supervisor für jeweils 10 Agenten und ein Manager für jeweils zwei Supervisoren zuständig ist und die Kosten pro Manager $5,000 betragen, dann lautet die Formel zur Berechnung der in einem Monat benötigten Managerkosten bei einer prognostizierten Agentenanzahl von 100:

Kosten der Manager pro Monat = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 für 5 Manager

Die in dem Bericht angezeigten Felder hängen vom Personal ab, das auf der Seite "Strategische Ressourcen" konfiguriert wird. Sie können die Anzeigereihenfolge der Felder nicht ändern.

Anlagenplanung (Geräte)

In dem Bericht "Anlagenplanung (Geräte)" werden Kapitalpositionen (Betriebs- und Geschäftsausstattung) angezeigt, die von der ausgewählten Servicewarteschlange während des ausgewählten Zeitraums voraussichtlich verwendet werden.

Die in diesem Bericht angezeigten Kapitalpositionen wird auf der Seite "Strategische Ressourcen verwalten" konfiguriert. Zur Ausführung dieses Berichts müssen Sie vorab eine strategische Prognose für die Servicewarteschlange generieren.

Berechnung des Berichts

Die Anzahl eines Kapitalelements, das für einen Monat eingeplant werden soll = (prognostizierte Agentenanzahl für den Monat) × (Ressourcenverhältnis der Basisressource zur Agentenressource) × (Ressourcenverhältnis für diese Ressource).

BEISPIEL

Wenn ein Supervisor für jeweils 10 Agenten und ein Telefon für jeweils zwei Supervisoren zur

Verfügung steht, lautet die Formel zur Berechnung der in einem Monat benötigten Telefone bei einer prognostizierten Agentenanzahl von 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 Telefone

Die in dem Bericht angezeigten Felder hängen von den Kapitalpositionen ab, die auf der Seite "Strategische Ressourcen" konfiguriert werden. Das Monatsfeld ist ein Pflichtfeld. Sie können die Anzeigereihenfolge der Felder nicht ändern.

Einstellungsplan

In dem Bericht "Einstellungsplan" wird die prognostizierte Anzahl an Mitarbeitern angezeigt, die in jeder Einstellungsstufe erforderlich sind, damit der erforderliche Personalbedarf während des ermittelten Zeitrahmens gedeckt ist.

- Das in diesem Bericht angezeigte Personal wird auf der Registerkarte Strategische Ressourcen verwalten Seite.
- Zur Ausführung dieses Berichts müssen Sie vorab eine strategische Prognose für die Servicewarteschlange generieren.
- Die aktuelle Ressourcenanzahl der Seite "Strategische Ressourcen" wird im Bericht als Ausgangspunkt verwendet.
- Der Ausscheidungswert, den Sie als Teil der Berichtsanforderung eingeben, wird auf die aktuelle Ressourcenanzahl angewendet. Der Unterschied zwischen diesem berechneten Wert und dem prognostizierten Ressourcenbedarf für den Monat im Einstellungsplan ist die Ressourcenlücke, die durch den Einstellungsplan gefüllt werden muss.
- Die Ausscheidungsrate für jeden Einstellungsschritt wird angewendet. Ausgehend von dieser Zahl wird die erforderliche Ressourcenanzahl zu Beginn jedes Schritts berechnet.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Ausscheidungsrate	Die Rate des Verlusts von Mitarbeitern aufgrund von Beförderung, Versetzung oder Kündigung
Dauer	Die Dauer einer Aktivität.
Enddatum	Das Enddatum der Berichtsinformationen.
FTE	Die Anzahl der Vollzeitäquivalent-Mitarbeiter (FTE)
Startdatum	Das Startdatum der Berichtsinformationen.

Der Bericht enthält außerdem die folgenden zusammenfassenden Informationen in der Kopfzeile:

- Ziel FTE: Die FTE für den ausgewählten Zeitraum gemäß Ihrem strategischen Plan berechnet.
- Verfügbar FTE —Die verfügbare FTE (nach Schwund basierend auf der aktuellen Anzahl), die für den ausgewählten Zeitraum gemäß Ihrem strategischen Plan berechnet wurde.
- FTE Differenz: Die Differenz zwischen dem Ziel FTE und dem verfügbaren FTE.

Intervall Servicewarteschlange

In dem Bericht "Intervall Servicewarteschlange" werden umfangreiche Statistiken für die ausgewählten Servicewarteschlangen in 30-Minuten-Intervallen an einem ausgewählten Datum angezeigt.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Agenten – Ist-Wert	Die Anzahl der Vollzeitäquivalent-Agenten (FTE), die den Service unterstützen Während des Intervalls in die Warteschlange stellen. Die Agentenzeit wird nur einbezogen, wenn sich der Agent im Einsatz befindet. Agenten – Ist-Wert = A ÷ 1800 Dabei gilt: A = Zeit im Einsatz (in Sekunden) für Agenten, die zur Unterstützung der Servicewarteschlange während des Intervalls eingeplant sind
Agenten – Prognose	Die Anzahl der prognostizierten Agenten, die für die Servicewarteschlange während der Intervall. Prognostizierte Agenten = Summe der prognostizierten Agenten ÷ Anzahl an Intervallen mit mindestens einem prognostizierten Agenten
Agenten – Projiziert	Die Anzahl der für die Servicewarteschlange erforderlichen projizierten Agenten während der Intervall. Hierbei handelt es sich um eine Trendberechnung ausgehend vom aktuellen Trend für vorhandene und prognostizierte Agenten. Projizierte Agenten = Summe der projizierten Agenten ÷ Anzahl von Intervallen mit mindestens einem projizierten Agenten

Feld	Definition
Agentenzeitplan	Die Anzahl der geplanten Agenten für die Servicewarteschlange während des Intervalls.
Schrumpfung Agenten	Die Anzahl der Agenten, die nach Anwendung der Schrumpfung erwartet wird. Schrumpfung Agenten = Geplante Agenten – (Geplante Agenten × Schrumpfungsprozentsatz) ÷ 100
Durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt – Ist-Wert	Die tatsächliche Arbeitszeit nach Kontakt während des Intervalls
Durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt – Prognose	Die prognostizierte durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt während des Intervalls
Durchschn. Sprechzeit – Ist-Wert	Die tatsächliche durchschnittliche Sprechzeit während des Intervalls
Durchschn. Sprechzeit – Prognose	**Durchschn. Sprechzeit – Prognose** Die prognostizierte durchschnittliche Sprechzeit für das Intervall
Verworfene Anrufe	**Verworfene Anrufe** Die Anzahl der ACD Anrufe, die während des Intervalls an die Servicewarteschlange weitergeleitet und dort vom Anrufer abgebrochen wurden (der Anrufer legte auf, als er sich in der Warteschlange befand oder beim Agenten anrief). Die Anrufe werden für das Intervall gezählt, in dem der Anrufer aufgelegt hat.
Bearbeitete Anrufe	Die Anzahl ACD Kontakte, die die Servicewarteschlange oder der Agent abgeschlossen hat während des Intervalls. Wenn sich ein Kontakt über mehrere Intervalle erstreckt, wird er nur in dem Intervall gezählt, in dem die Nacharbeiten für den Kontakt abgeschlossen sind.
Neue Anrufprognose	Die neu prognostizierte Anzahl von Anrufen, die während der Intervall.
Angebotene Anrufe – Ist-Wert	Die tatsächliche Anzahl von Anrufen, die während des Intervalls in die Servicewarteschlange gestellt wurden die beantwortet werden oder in der Servicewarteschlange enden. In den meisten Fällen wird der Anruf in dem Intervall gezählt, in dem er in die Servicewarteschlange weitergeleitet wird.

Angebotene Anrufe – Prognose	Die prognostizierte Anzahl von Anrufen, die während der Intervall.

Feld	Definition
Bearbeitet %	Der Prozentsatz der bearbeiteten Anrufe des Agenten aus der Gesamtzahl der Dem Agenten angebotene Anrufe. Bearbeitet % = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Anzahl der ACD Anrufe, die der Agent während seiner Anmeldung im Intervall bearbeitet hat B = Gesamtanzahl der ACD Anrufe, die dem Agenten während seiner Anmeldung im Intervall angeboten wurden
Intervall	Die Startzeit des halbstündigen Zeitplanintervalls
Auslastung % – Ist-Wert	Der Prozentsatz der Zeit, den der Agent mit der Bearbeitung von ACD Kontakten in Bezogen auf die Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet und bereit ist, Kontakte zu bearbeiten. Auslastung % = A ÷ B Dabei gilt: A = Gesamte Bearbeitungszeit für bearbeitete Kontakte B = Gesamte "In Service"-Zeit
Auslastung % – Prognose	Der prognostizierte Prozentsatz der Zeit, die der Agent mit der Bearbeitung von ACD verbringt Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet und bereit ist, Kontakte zu bearbeiten. Auslastung % – Prognose = Summe (Auslastung – Prognose) ÷ Summe (Prognose für angebotene Kontakte)
Präzision % Anrufen, ausgedrückt als	Die Differenz zwischen den prognostizierten Anrufen und den tatsächlichen angebotenen Prozentsatz. Genauigkeit % = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt:

Feld	Definition
	A = Prognostizierte Anrufe B = Tatsächliche angebotene Anrufe
Schrumpfung %	Wert wird nicht unterstützt. Gibt null/leer zurück.

Diese Felder werden nur in interaktiven Servicewarteschlangen angezeigt

Feld	Definition
Durchschn. Antwortzeit – Ist-Wert	Die tatsächliche durchschnittliche Zeit, die Anrufer in der Warteschlange verbringen, bis ihr Anruf beantwortet wird
Durchschn. Antwortzeit – Prognose	Die prognostizierte durchschnittliche Zeit, die Anrufer in der Warteschlange verbringen, bis ihr Anruf beantwortet wird
Sekunden – Servicelevel geplant	Die geplanten Sekunden, innerhalb derer ein Anruf beantwortet werden muss, damit das Servicelevelziel erfüllt wird
Servicelevel % – Ist-Wert	Der tatsächliche Servicelevel-Prozentsatz, ein Ziel für die Antwortgeschwindigkeit, das häufig Ausgedrückt als Prozentsatz für die Beantwortung von Anrufen innerhalb einer bestimmten Anzahl an Sekunden. Rollups dieses Werts (z. B. der Wert, der in der Mappe "Abdeckung", in der Übersichtszeile der Seite "Prognose" und in Berichten angezeigt wird) basieren auf einer gewichteten Berechnung anhand der Intervalle "Servicelevel %" und der angebotenen Kontakte.
Servicelevel % – Prognose	Der prognostizierte Prozentsatz beantworteter Anrufe innerhalb des Service-Level-Schwellenwertzeit pro Intervall.
Servicelevel % – Ziel	Der Zielprozentsatz zu beantwortender Anrufe innerhalb des Servicelevels Schwellenwertzeit pro Intervall.
Servicelevel % geplant	Der voraussichtliche Prozentsatz beantworteter Anrufe innerhalb des Servicelevels Schwellenwertzeit pro Intervall. Dies ist eine Echtzeitberechnung bei der Generierung des Berichts.

Feld	Definition
Schrumpfung Servicelevel %	Der voraussichtliche Servicelevel-Prozentsatz, der auf den voraussichtlichen Agenten basiert Nach dem Schrumpfen. Beispiel: Wenn der Wert für "% Servicelevel geplant" 80 Prozent beträgt und 10 Agenten mit dem Wert 10 Prozent für "Schrumpfung %" geplant sind, dann liegt die Schrumpfung der Agenten näher bei neun Agenten und der Wert für "Schrumpfung Servicelevel %" beträgt weniger als 80 %.

Dieses Feld wird nur in nicht interaktiven Servicewarteschlangen angezeigt

Feld	Definition
Maximale Kontakte in Warteschlange	Die Höchstzahl von nicht interaktiven Kontakten in der Warteschleife für das Intervall. Bei interaktiven Servicewarteschlangen wird in Berichten für dieses Feld ein Bindestrich angezeigt.

Tägliche Leistung

In dem Bericht "Tägliche Leistung" werden Statistiken für die ausgewählten Servicewarteschlangen über einen ausgewählten Datumsbereich hinweg angezeigt, die die tatsächliche im Vergleich zur prognostizierten Leistung der Servicewarteschlangen sowie die Prognosegenauigkeit beschreiben.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Service- und Datumsfelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Abbruch %	Der Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe während des Intervalls. Abgebrochen % = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Anzahl der abgebrochenen Anrufe, während sich der Anruf im Intervall in der Warteschlange befand oder am Telefon des Agenten für die Servicewarteschlange angerufen wurde; dabei ist es unerheblich, ob der Anruf kürzer als die Servicelevelsekunden dauerte oder nicht

Feld	Definition
	B = Anzahl der angebotenen Anrufe für die Servicewarteschlange während des Intervalls
Durchschn. Bearbeitungszeit – Ist-Wert	Die tatsächliche durchschnittliche Bearbeitungszeit während des Intervalls. Durchschn. Bearbeitungszeit – Ist-Wert = Tatsächliche gesamte Bearbeitungszeit ÷ bearbeiteten Anrufe
Durchschn. Bearbeitungszeit – Prognose	Die prognostizierte durchschnittliche Bearbeitungszeit während des Intervalls. Durchschn. Bearbeitungszeit – Prognose = Prognostizierte gesamte Bearbeitungszeit ÷ prognostizierte angebotene Anrufe
Durchschnittliche Antwortzeit	Die durchschnittliche Zeit, die Anrufer in der Warteschlange verbringen, bis sie auf ihre Anrufe, die beantwortet werden müssen. Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Zeit, die angenommene Anrufe während des Intervalls in der Warteschlange verbringen. Die Warteschlangenzeit umfasst den Zeitpunkt, ab dem der ACD den Anruf in die Servicewarteschlange stellt, bis zum Zeitpunkt, zu dem der Agent den Anruf beantwortet. B = Anzahl der Anrufe für die Servicewarteschlange, die während des Intervalls beantwortet wurden
Angebotene Anrufe – Ist-Wert	Die tatsächliche Anzahl von Anrufen, die während des Intervalls in die Servicewarteschlange gestellt wurden die beantwortet werden oder in der Servicewarteschlange enden. In den meisten Fällen wird der Anruf in dem Intervall gezählt, in dem er in die Servicewarteschlange weitergeleitet wird.
Angebotene Anrufe – Prognose	Die prognostizierte Anzahl von Anrufen, die während der Intervall.
Prognosengenauigkeit	Der Prozentsatz der prognostizierten Anrufe zu den tatsächlichen angebotenen Anrufen für den Service. Während des Intervalls in die Warteschlange stellen. Prognosegenauigkeit = (A ÷ B) × 100

Feld	Definition
	Dabei gilt: A = Prognostizierte Anrufe für die Servicewarteschlange während des Intervalls B = Tatsächliche angebotene Anrufe für die Servicewarteschlange während des Intervalls
Bearbeitungszeit – Genauigkeit	Eine Messgröße für die Genauigkeit der prognostizierten Bearbeitungszeit. Bearbeitungszeit – Genauigkeit = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Prognose – Durchschn. Bearbeitungszeit B = Ist-Wert – Durchschn. Bearbeitungszeit

Dieses Feld wird nur in nicht interaktiven Servicewarteschlangen angezeigt

Feld	Definition
Maximale Kontakte in Warteschlange	Die Höchstzahl von nicht interaktiven Kontakten in der Warteschleife für das Intervall. Bei interaktiven Servicewarteschlangen wird in Berichten für dieses Feld ein Bindestrich angezeigt.

Dieses Feld wird nur in interaktiven Servicewarteschlangen angezeigt

Feld	Definition
Servicelevel % – Ist-Wert	Der tatsächliche Servicelevel-Prozentsatz, ein Ziel für die Antwortgeschwindigkeit, das häufig Ausgedrückt als Prozentsatz für die Beantwortung von Anrufen innerhalb einer bestimmten Anzahl an Sekunden. Rollups dieses Werts (z. B. der Wert, der in der Mappe "Abdeckung", in der Übersichtszeile der Seite "Prognose" und in Berichten angezeigt wird) basieren auf einer gewichteten Berechnung anhand der Intervalle "Servicelevel %" und der angebotenen Kontakte.

Leistungsintervall

In dem Bericht "Leistungsintervall" werden Statistiken für die ausgewählten Servicewarteschlangen für ein bestimmtes Datum angezeigt, die die tatsächliche im Vergleich zur prognostizierten Leistung der Servicewarteschlangen sowie die Prognosegenauigkeit für jedes 30-Minuten-Intervall beschreiben.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Service-, Datum- und Intervallfelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Abbruch %	Der Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe während des Intervalls. Abgebrochen % = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Anzahl der abgebrochenen Anrufe, während sich der Anruf im Intervall in der Warteschlange befand oder am Telefon des Agenten für die Servicewarteschlange angerufen wurde; dabei ist es unerheblich, ob der Anruf kürzer als die Servicelevelsekunden dauerte oder nicht B = Anzahl der angebotenen Anrufe für die Servicewarteschlange während des Intervalls
Agenten – Ist-Wert	Die Anzahl der Vollzeitäquivalent-Agenten (FTE), die den Service unterstützen Während des Intervalls in die Warteschlange stellen. Die Agentenzeit wird nur einbezogen, wenn sich der Agent im Einsatz befindet. Agenten – Ist-Wert = A ÷ 1800 Dabei gilt: A = Zeit im Einsatz (in Sekunden) für Agenten, die zur Unterstützung der Servicewarteschlange während des Intervalls eingeplant sind
Agenten Ist-Wert – Agenten Prognose	Der Wert des Agenten Ist-Werts abzüglich der Agentenprognose.
Agenten Ist-Wert – Agenten	Der Wert des Agenten Ist-Werts abzüglich der geplanten Agenten.

Feld	Definition
Geplant	
Agenten – Prognose	Die Anzahl der prognostizierten Agenten, die für die Servicewarteschlange während der Intervall. Prognostizierte Agenten = Summe der prognostizierten Agenten ÷ Anzahl an Intervallen mit mindestens einem prognostizierten Agenten
Agentenzeitplan	Die Anzahl der geplanten Agenten für die Servicewarteschlange während des Intervalls.
Geplante Agenten – Prognostizierte Agenten	Die Anzahl der geplanten Agenten abzüglich der prognostizierten Agenten.
Durchschn. Bearbeitungszeit – Ist-Wert	Die tatsächliche durchschnittliche Bearbeitungszeit während des Intervalls. Durchschn. Bearbeitungszeit – Ist-Wert = Tatsächliche gesamte Bearbeitungszeit ÷ bearbeiteten Anrufe
Durchschn. Bearbeitungszeit – Prognose	Die prognostizierte durchschnittliche Bearbeitungszeit während des Intervalls. Durchschn. Bearbeitungszeit – Prognose = Prognostizierte gesamte Bearbeitungszeit ÷ prognostizierte angebotene Anrufe
Durchschnittliche Antwortzeit	Die durchschnittliche Zeit, die Anrufer in der Warteschlange verbringen, bis sie auf ihre Anrufe, die beantwortet werden müssen. Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Zeit, die angenommene Anrufe während des Intervalls in der Warteschlange verbringen. Die Warteschlangenzeit umfasst den Zeitpunkt, ab dem der ACD den Anruf in die Servicewarteschlange stellt, bis zum Zeitpunkt, zu dem der Agent den Anruf beantwortet. B = Anzahl der Anrufe für die Servicewarteschlange, die während des Intervalls beantwortet wurden
Angebotene Anrufe – Ist-Wert	Die tatsächliche Anzahl von Anrufen, die während des Intervalls in die Servicewarteschlange gestellt wurden Die beantwortet werden oder in der Servicewarteschlange enden. In den meisten Fällen wird der Anruf

Feld	Definition
	In dem Intervall gezählt, in dem es in die Servicewarteschlange weitergeleitet wird.
Angebotene Anrufe – Prognose	Die prognostizierte Anzahl von Anrufen, die während der Intervall.
Prognosengenauigkeit Service.	Der Prozentsatz der prognostizierten Anrufe zu den tatsächlichen angebotenen Anrufen für den Während des Intervalls in die Warteschlange stellen. Prognosegenauigkeit = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Prognostizierte Anrufe für die Servicewarteschlange während des Intervalls B = Tatsächliche angebotene Anrufe für die Servicewarteschlange während des Intervalls
Bearbeitungszeit – Genauigkeit	Eine Messgröße für die Genauigkeit der prognostizierten Bearbeitungszeit. Bearbeitungszeit – Genauigkeit = (A ÷ B) × 100 Dabei gilt: A = Prognose – Durchschn. Bearbeitungszeit B = Ist-Wert – Durchschn. Bearbeitungszeit

Dieses Feld wird nur in nicht interaktiven Servicewarteschlangen angezeigt

Feld	Definition
Maximale Kontakte in Warteschlange	Die Höchstzahl von nicht interaktiven Kontakten in der Warteschleife für das Intervall. Bei interaktiven Servicewarteschlangen wird in Berichten für dieses Feld ein Bindestrich angezeigt.

Dieses Feld wird nur in interaktiven Servicewarteschlangen angezeigt

Feld	Definition
Servicelevel % – Ist-Wert	Der tatsächliche Servicelevel-Prozentsatz, ein Ziel für die Antwortgeschwindigkeit, das häufig

Feld	Definition
	Ausgedrückt als Prozentsatz für die Beantwortung von Anrufen innerhalb einer bestimmten Anzahl an Sekunden. Rollups dieses Werts (z. B. der Wert, der in der Mappe "Abdeckung", in der Übersichtszeile der Seite "Prognose" und in Berichten angezeigt wird) basieren auf einer gewichteten Berechnung anhand der Intervalle "Servicelevel %" und der angebotenen Kontakte.

Servicewarteschlange – Agentenintervall

In dem Bericht "Servicewarteschlange – Agentenintervall" werden Agentenstatistiken für ausgewählte Agenten ausgewählter Servicewarteschlangen in 30-Minuten-Intervallen an einem gewünschten Datum angezeigt.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Agenten-, Intervall- und Servicefelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Durchschnittliche Bearbeitungszeit Agenten	Die durchschnittliche ACD Kontaktbearbeitungszeit (intervallübergreifend) für den Für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn die bearbeiteten Anrufe für das Intervall Null sind. Durchschnittliche Bearbeitungszeit = (A + B + C) ÷ D Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamte Arbeitszeit nach Kontakt für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden D = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden

Feld	Definition
Durchschn. Sprechzeit für die bearbeiteten ACD	Die durchschnittliche Gesprächszeit während eines Kontakts (über mehrere Intervalle hinweg) Kontakte für den Agenten für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Sprechzeit = (A + B) ÷ C Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt (intervallübergreifend) in Sekunden für die ACD bearbeiteten Kontakte für den Agenten während des Intervalls. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschn. Arbeitszeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Arbeitszeit nach Kontakt für Kontakte, die während des Intervalls abgeschlossen wurden B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Bearbeitete Anrufe	Die Anzahl ACD Kontakte, die die Servicewarteschlange oder der Agent abgeschlossen hat Während des Intervalls. Wenn sich ein Kontakt über mehrere Intervalle erstreckt, wird er nur in dem Intervall gezählt, in dem die Nacharbeiten für den Kontakt abgeschlossen sind.

Servicewarteschlangenzeitplan nach Agent

In dem Bericht "Servicewarteschlangenzeitplan nach Agent" werden Agentenzeitpläne für ausgewählte Zeiträume, Agentenkategorie und Servicewarteschlangen angezeigt.

In diesem Bericht wird der stündliche Zeitplan für den ausgewählten Tag angezeigt. Der Zeitplan jedes Agenten ist so codiert, dass die Aktivität für jede Stunde angezeigt wird. Außerdem wird die Abdeckung für jede Servicewarteschlange dargestellt.

Die Aktivitätscodes für Agenten lauten wie folgt.

Code	Beschreibung
X	In Service
B	Brechen
L	Mittagessen
A	Zuweisung
C	Service geschlossen
P	Projekt
E	Ausnahme
–	Nicht verfügbar
<leer>	Verfügbar, aber nicht geplant

Die Abdeckungscodes der Servicewarteschlange lauten wie folgt.

Code	Beschreibung
–	Weniger Agenten für Service geplant als für die Prognose benötigt
*	Für Service eingeplante Agenten stimmen mit den Anforderungen überein
+	Es sind mehr Agenten für Service geplant, als für die Prognose benötigt werden.

Servicewarteschlangenzeitplan nach Intervall

In dem Bericht "Servicewarteschlangenzeitplan nach Intervall" wird der Zeitplan für ausgewählte Servicewarteschlangen für ein ausgewähltes Datum in 30-Minuten-Intervallen angezeigt.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Service- und Datumsfelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Agenten – Prognose	Die Anzahl der prognostizierten Agenten, die für die Servicewarteschlange während der Intervall. Prognostizierte Agenten = Summe der prognostizierten Agenten ÷ Anzahl an Intervallen mit mindestens einem prognostizierten Agenten
Agentenzeitplan	Die Anzahl der geplanten Agenten für die Servicewarteschlange während des Intervalls.
Geplante Agenten – Prognostizierte Agenten	Die Anzahl der geplanten Agenten abzüglich der prognostizierten Agenten.
Zuweisung	Die geplante Zeit für den Agenten, die als Zuweisungstyparbeit klassifiziert ist.
Brechen	Die Pausenzeit, die für den Agenten während des Intervalls geplant ist
Geschlossen	Die Geschlossen-Zeit, die für den Agenten während des Intervalls geplant ist. Dies ist die Zeit, die für den Agent außerhalb der Öffnungszeiten des Contact Center geplant ist, wenn das Contact Center keine Anrufe für die Servicewarteschlange annimmt.
Ausnahme	Der Name der Ausnahme
Während des Einsatzes	Die "In-Service"-Zeit des Agenten, die während des Intervalls für die Servicewarteschlange geplant ist
Intervall	Die Startzeit des halbstündigen Zeitplanintervalls
Mittagessen	Die Mittagspausenzeit, die für den Agenten für das Intervall geplant ist
Projekt	Die Projektzeit, die für den Agenten für das Intervall geplant ist
Gesamt	Die Gesamtzeit, die für die Agenten geplant ist, die die Servicewarteschlange für das Intervall unterstützen. Gesamt = In Service + Pause + Mittagspause + Ausnahme + Projekt + Zuweisung + Geschlossen

Schichtbudgetanalyse

In dem Bericht "Schichtbudget-Analyse" werden die Kosten pro Schicht für eine Servicewarteschlange angezeigt. Sie können diesen Bericht nur für Servicewarteschlangen anzeigen, für die Sie vorab eine Schichtbudget-Analyseanforderung eingereicht haben (siehe *Systemadministratorhandbuch*).

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Anrufe pro Stunde als auch	Die Anzahl an ACD Anrufen, die pro Stunde bearbeitet wurden. Sowohl intervallübergreifend Daten innerhalb des Intervalls werden in der Berechnung verwendet. Anrufe pro Stunde = (A × 3600) ÷ B Dabei gilt: A = Anzahl der Anrufe, die in der Stunde bearbeitet werden B = Gesamte "In Service"-Zeit während der Stunde in Sekunden
Anrufe pro bezahlte Stunde	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Anrufe geteilt durch die Anzahl bezahlter Stunden.
Kosten pro Anruf	Die durchschnittlichen Kosten pro Anruf für den Tag.
Tagesbudget	Die berechneten Gesamtkosten für den Tag.
Stundensatz	Der Lohnsatz, der in den Berechnungen des Berichts verwendet wird
Stunden "In Service"	Die Gesamtanzahl der "In Service"-Stunden für den Tag
Bezahlte Stunden	Die Gesamtzahl der bezahlten Stunden pro Tag.
Anzahl an Tagen	Die Gesamtzahl der Wochentage, die im Bericht berücksichtigt sind. Beispiel: Wenn der Bericht nach Wochentagen untergliedert ist und drei Wochen abdeckt, dann enthält er drei Montage, drei Dienstage usw. Die Anzahl der Tage für Montag beträgt daher drei.
Servicewarteschlange	Der Name der Servicewarteschlange, die der Agent unterstützt
Schichtlänge	Die Länge einer Arbeitsschicht für eine Servicewarteschlange.

Feld	Definition
Gesamtzahl Anrufe	Die Gesamtanzahl der Anrufe für den Tag.
Nutzung %	Dies ist der Prozentsatz der Zeit, den der Agent mit der Bearbeitung verbringt ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet ist. Nutzung % = A ÷ B Dabei gilt: A = Gesamte Erledigungszeit für bearbeitete Kontakte (Gesamtwert der ACD) B = In Sitzung – Gesamtzeit (Anmeldezeit) (Gesamtzeit vom ACD gemeldet)

Personalplanung

In dem Bericht "Personalplanung" wird die projizierte Anzahl an Mitarbeitern angezeigt, die zur Erfüllung des erforderlichen Personalbedarfs für den ermittelten Zeitrahmen erforderlich ist.

Das in diesem Bericht angezeigte Personal wird auf der Seite "Strategische Ressourcen verwalten" konfiguriert. Zur Ausführung dieses Berichts müssen Sie vorab eine strategische Prognose für die Servicewarteschlange generieren.

Berechnung des Berichts

Die Anzahl jedes Personaltyps, der für einen Monat eingeplant werden soll = (prognostizierte Agentenanzahl für den Monat) × (Ressourcenverhältnis der Basisressource zur Agentenressource) × (Ressourcenverhältnis für diese Ressource).

BEISPIEL

Wenn ein Supervisor für jeweils 10 Agenten und ein Manager für jeweils zwei Supervisoren zur Verfügung steht, dann lautet die Formel zur Berechnung der in einem Monat benötigten Manager bei einer prognostizierten Agentenanzahl von 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 Manager

Die in dem Bericht angezeigten Felder hängen vom Personal ab, das auf der Seite "Strategische Ressourcen" konfiguriert wird. Sie können die Anzeigereihenfolge der Felder nicht ändern.

Team – Agentenintervall

In dem Bericht "Team – Agentenintervall" werden Statistiken für jeden Agenten eines ausgewählten Teams an einem ausgewählten Datum angezeigt, der während jedes 30-Minuten-Intervalls Aktivität aufweist.

Sie können auch wählen, welche Felder angezeigt werden sollen. Die Agenten- und Intervallfelder sind allerdings Pflichtfelder. Standardmäßig sind alle Felder ausgewählt.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Durchschnittliche Bearbeitungszeit Agenten	Die durchschnittliche ACD Kontaktbearbeitungszeit (intervallübergreifend) für den Agenten Für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn die bearbeiteten Anrufe für das Intervall Null sind. Durchschnittliche Bearbeitungszeit = (A + B + C) ÷ D Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamte Arbeitszeit nach Kontakt für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden D = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Sprechzeit für die bearbeiteten ACD	Die durchschnittliche Gesprächszeit während eines Kontakts (über mehrere Intervalle hinweg) Kontakte für den Agenten für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Sprechzeit = (A + B) ÷ C Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden

Feld	Definition
	B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt (intervallübergreifend) in Sekunden für die ACD bearbeiteten Kontakte für den Agenten während des Intervalls. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschn. Arbeitszeit = A ÷ B Dabei gilt: A = Arbeitszeit nach Kontakt für Kontakte, die während des Intervalls abgeschlossen wurden B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Zeit – Status "Beschäftigt" – Sonstige	Die Zeit, während der der Agent zwar angemeldet, aber nicht im Einsatz ist Intervall.
Bearbeitete Anrufe	Die Anzahl ACD Kontakte, die die Servicewarteschlange oder der Agent abgeschlossen hat während des Intervalls. Wenn sich ein Kontakt über mehrere Intervalle erstreckt, wird er nur in dem Intervall gezählt, in dem die Nacharbeiten für den Kontakt abgeschlossen sind.
Datum	Das Datum der Berichtsinformationen.
Zeit – In-Service	Die Zeitspanne, die sich der Agent in einem Status befand, in dem er bereit war, eine ACD zu nehmen Kontakt oder hat während des Intervalls einen ACD Kontakt bearbeitet. Dazu zählen "Bereit", "Sprechen", "Halten" und "Arbeitszeit".
Auslastung %	Der Prozentsatz der Zeit im Intervall, den der Agent mit der Bearbeitung von ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet und bereit ist, Kontakte zu bearbeiten. Auslastung % = A ÷ B Dabei gilt:

Feld	Definition
	A = Gesamte Bearbeitungszeit für bearbeitete Kontakte B = Gesamte "In Service"-Zeit
Zeit – Status "Bereit"	Die Zeit, die der Agent angemeldet ist und darauf wartet, eine ACD Anruf während des Intervalls.
Team	Der Name des Teams. Bei einer Verknüpfung mit einem Agenten ist das Team das aktuelle Team des Agenten.
Nutzung %	Dies ist der Prozentsatz der Zeit, den der Agent mit der Bearbeitung verbringt ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet ist. Nutzung % = A ÷ B Dabei gilt: A = Gesamte Erledigungszeit für bearbeitete Kontakte (Gesamtwert der ACD) B = In Sitzung – Gesamtzeit (Anmeldezeit) (Gesamtzeit vom ACD gemeldet)

Team – Intervall

In dem Bericht "Team – Intervall" werden Statistiken zur Aktivität der ausgewählten Teams an einem gewünschten Datum während jedes Intervalls angezeigt, in der es Aktivität für dieses Team gab.

HINWEIS Die Summe für die Spalten "Durchschn. Sprechzeit", "Durchschn. Arbeitszeit" und "Durchschn. Bearbeitungszeit" wird wie folgt berechnet:
Die Summe der durchschnittlichen <Gespräch-, Arbeits- oder Erledigungszeit> für jedes Intervall des Tages wird durch die Gesamtzahl der bearbeiteten Anrufe während des Tages dividiert, gerundet auf die nächste Sekunde.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Die durchschnittliche ACD Kontaktbearbeitungszeit (intervallübergreifend) für den Agenten

Feld	Definition
	Für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn die bearbeiteten Anrufe für das Intervall Null sind. Durchschnittliche Bearbeitungszeit = (A + B + C) ÷ D Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamte Arbeitszeit nach Kontakt für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden D = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Sprechzeit für die bearbeiteten ACD	Die durchschnittliche Gesprächszeit während eines Kontakts (über mehrere Intervalle hinweg) Kontakte für den Agenten für das Intervall. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschnittliche Sprechzeit = (A + B) ÷ C Dabei gilt: A = Gesamte Sprechzeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden B = Gesamte Haltezeit für ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden C = Gesamtanzahl der ACD Kontakte, die während des Intervalls bearbeitet wurden
Durchschn. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Arbeitszeit nach Kontakt (intervallübergreifend) in Sekunden für die ACD bearbeiteten Kontakte für den Agenten während des Intervalls. Der Durchschnittswert ist Null, wenn der Wert für "Bearbeitete Anrufe" während des Intervalls Null ist. Durchschn. Arbeitszeit = A ÷ B

Feld	Definition
	Dabei gilt: A = Arbeitszeit nach Kontakt für Kontakte, die während des Intervalls abgeschlossen wurden B = Anzahl an Kontakten, die während des Intervalls abgeschlossen wurden
Zeit – Status "Beschäftigt" – Sonstige	Die Zeit, während der der Agent zwar angemeldet, aber nicht im Einsatz ist Intervall.
Bearbeitete Anrufe	Die Anzahl ACD Kontakte, die die Servicewarteschlange oder der Agent abgeschlossen hat während des Intervalls. Wenn sich ein Kontakt über mehrere Intervalle erstreckt, wird er nur in dem Intervall gezählt, in dem die Nacharbeiten für den Kontakt abgeschlossen sind.
Datum	Das Datum der Berichtsinformationen.
Zeit – In-Service nehmen	Die Zeitspanne, die sich der Agent in einem Status befand, in dem er bereit war, eine ACD zu Kontakt oder hat während des Intervalls einen ACD Kontakt bearbeitet. Dazu zählen "Bereit", "Sprechen", "Halten" und "Arbeitszeit".
Auslastung %	Der Prozentsatz der Zeit im Intervall, den der Agent mit der Bearbeitung von ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet und bereit ist, Kontakte zu bearbeiten. Auslastung % = A ÷ B Dabei gilt: A = Gesamte Bearbeitungszeit für bearbeitete Kontakte B = Gesamte "In Service"-Zeit
Zeit – Status "Bereit"	Die Zeit, die der Agent angemeldet ist und darauf wartet, eine ACD Anruf während des Intervalls.
Nutzung %	Dies ist der Prozentsatz der Zeit, den der Agent mit der Bearbeitung verbringt ACD Kontakte im Verhältnis zur Gesamtzeit, die der Agent während des Intervalls angemeldet ist. Nutzung % = A ÷ B

Feld	Definition
	Dabei gilt: A = Gesamte Erledigungszeit für bearbeitete Kontakte (Gesamtwert der ACD) B = In Sitzung – Gesamtzeit (Anmeldezeit) (Gesamtzeit vom ACD gemeldet)

Teamzeitplan – Aufgabenstunden

In dem Bericht "Teamzeitplan – Aufgabenstunden" wird die Zeit aufgegliedert, die verschiedenen Aktivitäten für das ausgewählte Team über einen ausgewählten Datumsbereich zugewiesen ist.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Bezahlte Zuweisung	Die bezahlte Zeit, die als Zuweisungstyparbeit klassifiziert ist.
Unbezahlte Zuweisung	Die unbezahlte Zeit, die als Zuweisungstyparbeit klassifiziert ist.
Bezahlte Pause	Die bezahlte Pausenzeit, die für den Agenten während des Intervalls geplant ist
Unbezahlte Pause	Die unbezahlte Pausenzeit, die für den Agenten während der Intervall.
Geschlossen – Bezahlt	Die bezahlte geschlossene Zeit, die für den Agenten während der Intervall.
Geschlossen – Unbezahlt	Die unbezahlte geschlossene Zeit, die für den Agenten während der Intervall.
Bezahlte Ausnahme	Die bezahlte Ausnahmezeit, die für den Agenten während der Intervall.
Unbezahlte Ausnahme	Die unbezahlte Ausnahmezeit, die für den Agenten während der Intervall.

Feld	Definition
Während des Einsatzes	Die "In-Service"-Zeit des Agenten, die während des Intervalls für die Servicewarteschlange geplant ist
Bezahlte Mittagspause	Die Zeit der bezahlten Mittagspause, die für den Agenten für das Intervall geplant ist
Unbezahlte Mittagspause	Die Zeit der unbezahlten Mittagspause, die für den Agenten für das Intervall geplant ist
Bezahltes Projekt	Die bezahlte Projektzeit, die für den Agenten für das Intervall geplant ist
Unbezahltes Projekt	Die unbezahlte Projektzeit, die für den Agenten für das Intervall.
Gesamt bezahlt	Die Gesamtstunden bezahlter Zeit, die für das Intervall geplant sind. Gesamt bezahlt + bezahlte Pause + bezahltes Mittagessen + bezahlte Ausnahme + bezahltes Projekt + bezahlte Aufgabe + geschlossene bezahlte Aufgabe
Gesamt unbezahlt	Die gesamte unbezahlte Zeit, die für das Intervall geplant ist.

Urlaubsstatus

In dem Bericht "Urlaubsstatus" wird eine Zusammenfassung des Urlaubsstatus ausgewählter Agenten für das gewählte Datum angezeigt.

Sie können auswählen, welche Urlaubstypen angezeigt werden sollen. Wenn Sie einen Urlaubstyp für den Bericht auswählen, werden die Gesamtstunden, die verwendeten Stunden, die genehmigten Stunden und die verbleibenden Stunden für diese Art der freien Tage eingeblendet.

Felder in diesem Bericht

Feld	Definition
Name des Agenten	Der vollständige Name des Agenten.
Genehmigte Stunden	Die Anzahl an Urlaubsstunden, die angefordert und genehmigt wurden.
Enddatum	Das Enddatum der Berichtsinformationen.
Verbleibende Std.	Die Anzahl an Urlaubsstunden, die dem Agenten für den Urlaub verbleiben Art.

Feld	Definition
Startdatum	Das Startdatum der Berichtsinformationen.
Gesamte Stunden	Die Gesamtzahl der freien Stunden für den Urlaubstyp.
Verwendete Stunden	Die Anzahl an freien Stunden, die für den Urlaubstyp verwendet wurden.
Name des Urlaubsplans	Der Name des Urlaubsplans, der dem Agenten zugewiesen ist.
Urlaubstyp	Der Typ der freien Stunden im Urlaubsplan.