Minä olen
SIIKA

Webex WFO -käyttöopas

Classic-WFM

Julkaistu ensimmäisen kerran: 10.7.2020
Viimeksi päivitetty: 28.2.2025

Americas- jakopäät.
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 Yhdysvallat
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faksi: 408 527-0882

TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT TUOTTEITA KOSKEVAT TEKNISET TIEDOT JA MUUT TIEDOT VOIVAT MUUTTUA ILMAN ENNAKKOILMOITUSTA. KAIKKI TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT ILMOITUKSET, TIEDOT JA SUOSITUKSET OVAT TIETOJEMME MUKAAN OIKEAT, MUTTA NE ESITETÄÄN ILMAN MINKÄÄNLAISTA TAKUUTA. KÄYTTÄJÄT OVAT TÄYSIN VASTUUSSA TUOTTEIDEN KÄYTTÄMISESTÄ. MUKANA TOIMITETUN TUOTTEEN OHJELMISTOKÄYTTÖOIKEUS JA RAJOITETTU TAKUU ON MÄÄRITETTY TIETOPAKETISSA, JOKA ON TOIMITETTU TUOTTEEN MUKANA JA JOKA ON TÄSSÄ VIITETIETONA. JOS ET LÖYDÄ OHJELMISTON KÄYTTÖOIKEUTTA TAI RAJOITETTUA TAKUUTA, PYYDÄ KOPIO CISCON EDUSTAJALTA.

Ciscon käyttämässä TCP-otsikon pakkaamistavassa sovellettavan ohjelman on kehittänyt University of California, Berkeley (UCB) osana UCB:n yleisomistuksessa olevaa UNIX-käyttöjärjestelmän versiota. Kaikki oikeudet pidätetään. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

MUISTA TÄSSÄ JULKAISUSSA MAINITUISTA TAKUISTA HUOLIMATTA KAIKKI NÄIDEN TOIMITTAJIEN ASIAKIRJATIEDOSTOT JA OHJELMISTOT TOIMITETAAN "SELLAISENAAN" MAHDOLLISINE VIKOINEEN. CISCO JA EDELLÄ MAINITUT TOIMITTAJAT EIVÄT MYÖNNÄ MUUTA TAKUUTA, KUTEN TAKUUTA SOPIVUUDESTA KAUPANKÄYNTIIN TAI TIETTYYN TARKOITUKSEEN, SEKÄ VASTUUVAPAUTUSTA KAUPANKÄYNNISTÄ, KÄYTÖSTÄ TAI MYYNTIMENETTELYSTÄ.

CISCO TAI SEN TOIMITTAJAT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA EPÄSUORISTA, ERIKOISISTA, SEURAAMUKSELLISISTA TAI TAHATTOMISTA VAHINGOISTA, KUTEN RAJOITUKSETTA MENETETYISTÄ VOITOISTA TAI TIETOJEN MENETYKSESTÄ TAI VAHINGOITTAMISESTA, JOKA AIHEUTUU TÄMÄN KÄYTTÖOPPAAN KÄYTÖSTÄ TAI SEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDESTÄ, VAIKKA CISCOA TAI SEN TOIMITTAJIA OLISI VAROITETTU MOISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA.

Mitkään tässä julkaisussa mainitut IP (Internet Protocol) -osoitteet tai puhelinnumerot eivät ole todellisia IP-osoitteita tai puhelinnumeroita. Tässä julkaisussa olevat esimerkit, komentorivinäytöt, verkon topologiakaaviot ja muut kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisisällössä oleva mahdollinen oikea IP-osoite tai puhelinnumero on tahaton.

Kaikki tämän asiakirjan painetut kopiot ja näyttökuvat katsotaan valvomattomiksi. Verkossa oleva versio on aina uusin saatavilla oleva versio.

Ciscolla on yli 200 toimistoa eri puolilla maailmaa. Osoitteet ja puhelinnumerot on lueteltu Ciscon Web-sivustossa osoitteessa www.cisco.com/go/offices.

Cisco ja Cisco-logo ovat Ciscon ja/tai sen osakkuusyhtiöiden tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Luettelo Ciscon tavaramerkeistä on tässä URL-osoitteessa www.cisco.com/go/trademarks. Mainitut kolmansien osapuolien tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscon ja minkään muun yrityksen välillä. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Sisällys

Sisällys 3

Määritä Webex WFO 33

Kirjaudu WFO Webex 33

Salasanan vaihtaminen 34

Uloskirjautuminen 36

Määritä vuokralainen 36

ACD määrittäminen 37

Cisco Unified Contact Center Enterprise yhteysasetukset 38

Cisco Unified Contact Center Express yhteysasetukset 42

Cisco Webex Contact Center yhteysasetukset 47

Integroidaan ydinmääritystietoja 49

Cisco Webex Contact Center 2.0:n yhteysasetukset 51

yhteyskeskus Elite -Avaya CM yhteysasetukset 55

AVAYA IP Office ja ACCS -yhteysasetukset 59

Five9:n yhteysasetukset 60

Genesys Cloudin yhteysasetukset 65

Ei yhteyttä -yhteysasetukset 67

Yleisen ACD:n yhteysasetukset 67

Amazon Connectin yhteysasetukset 68

Serenovan yhteysasetukset 70

Serenova Tenants -taulu 71

Synkronoidaan ydinmääritystietoja 73

Eventide NexLog -yhteysasetukset 77

Siirrymme syidennykseen 79
TwilioTelija-yhteysasetukset 80
UJET-yhteysasetukset 86
Määritä yleiset asetukset 87
Lataa Smart Desktopin ja Webex WFO-tietopalvelimen asentajat 92
Puhelinten yhdistäminen edustajien, nauhoitusryhmien ja nauhoitustyyppien kanssa 93
Määritä Extension Mobility Cisco-verkon nauhoitusta varten 96
Vakio-Extension Mobility 96
Laitekytkennän määritykset 96
Miten se toimii 97
Extension Mobility klusterien välinen 97
Laitekytkennän määritykset 97
Miten se toimii 98
Lisätietoja WEBEX WFO:sta JA TIP-toiminnosta 99
Miten tiedot synkronoidaan ACD ja Webex WFO:n välillä 100
Miten edustajan tiedot synkronoidaan ACD ja Webex WFO:n välillä 101
Miten ryhmän tiedot synkronoidaan ACD ja Webex WFO:n välillä 101
Synkronoi palvelun jonon tiedot 102
Todennusmenetelmän määritys 103
Ota oletustodennus käyttöön 107
määritä SAML todennus 108
Identiteetin määritysten määritys 108
Webex WFO:n palveluntarjoajan varmenneiden hallinta 117
ACD-tunnus uudelleen 118

Määritä salasanakäytäntö 119
Rajoita tiettyjen IP osoitteiden käyttö 121
IP Osoitealueet-taulukko 122
On-Premises-käyttöönotot 123
Määritä datapalvelin 123
Tietopalvelimen määritykset usean vuokraajan ympäristöissä 123
Kentän kuvaukset 124
Cisco IP Phone-palvelujen hallintalaitteiden määrittäminen 127
Serenova-ACD datapalvelinasetukset 129
Yhteys Active Directory -palvelimeen 129
Tietoja Active Directory -määrityksistä 132
Todennus 132
Synkronointi 132
Vastaavat käyttäjät 133
Synkronoidut käyttäjät 136
Synkronoidut käyttäjät, jotka eivät ole synkronoituja 136
Katselmoinnin Active Directoryn synkronointitulokset 140
Määritä tallennustila 141
Määritä tallennusprofiilit 142
Yleiskatsaus tallennustilaan 142
Tietoja tallennusprofiileista 142
Tietoja tallennuskäytännöistä 142
Lisää ulkoisia tallennussijainteja 146
QM arkistoasetusten määrittäminen 151

Määritä laatuhallinta ____ 153
Määritä QM yleiset asetukset ____ 153
Tietoja näytön nauhoitusprioriteetista ____ 154
Määritä QM nauhoitusta varten ____ 155
Puhelinpalvelinten hallinta ____ 155
Mukautettujen, mukauttamisen tietokenttien hallinta ____ 157
Cisco-tietokentät, jotka ovat ____ 160
Miten pääpuhelut ja yhteensovittelu toimivat ____ 163
Puhelinryhmien määrittäminen ____ 164
määritä Avaya Communication Manager ____ 170
Avaya DMCC -laitteen salasanan määrittäminen ____ 170
Määritä Avaya SBCE SIPREC-nauhoitusta varten ____ 172
Cisco Unified Communication Managerin määritys ____ 177
Määritä geenit ____ 180
Lisää yhteydenottoihin puhelunjälkeisiä kyselyjä ____ 181
Verkkokyselyn määrittely ____ 181
Yhteydenottojen merkitseminen verkkokyselyn jakeluun ____ 185
Määritä työvoiman hallinta ____ 185
Määritä palvelujonot ____ 186
Luettelonumeroiden hallinta ____ 186
Luettelonumeroiden hallinta ____ 187
Palvelujonotyyppien hallinta ____ 188
Palvelujonotyyppien luominen, muokkaaminen ja poistaminen ____ 188
Palvelujonojen hallinta ____ 189

Synkronoidut/synkronoimattomat ympäristöt 189
Virtuaalipalvelujonot 189
Täsmäjonot 190
Palvelujonoryhmien hallinta 198
Osaamisalueiden määritysten hallinta 198
Monitaidottomien ryhmien hallinta 199
Palvelujonon sulkemispäivämäärän hallinta 201
Suljettujen päivämääräen kopiointi 201
Määritä psykiatris. 203
Pienennysluokkien hallinta 204
Hallinta psykiatris-viikot 204
Pienennysskenaarioiden hallinta 206
Asiakaspalvelijan aikataulujen hallinta 207
Integroituminen henkilöstöhallinnon järjestelmään 207
Tuo tiedostotiedot 208
Vie tiedostotiedot 210
Mukauta, kun aikataulut vapautetaan 212
Rajoittaa valvojan mahdollisuuksia muokata aikatauluja 214
Työnkulun luominen 215
Aikataulun muokkaussääntöjen hallinta 216
Historiallisten tietojen käsitteleminen 216
Historiallisten tietojen näyttäminen ja muokkaaminen 217
Historiatietotaulukon kentät 219
Yhdistä historialliset tiedot 220

Laske aiempien ennusteiden oikeellisuus ____ 221
Tallenna historialliset tiedot ____ 222
Tuo historialliset tiedot ____ 223
Syykoodien kuvausten luominen ____ 225
Mukauta liittymistilamäärityksiä ____ 227
ACD tunnukset ja syykoodit ____ 229
Ei-vuorovaikutteisten palvelujonojen liittymistilamäärityksiä ____ 229
Määritä järjestelmänlaajuiset WFM-asetukset ____ 230
Määritä WFM säilytysaika ____ 233
Aktiviteetin metaf. arvojen hallinta ____ 234
Tietoja aktiviteetin seurannasta ja seurannasta ____ 237
Oletusarvojen toimintojen jako-arvojen määrittäminen ____ 237
Ohitetut oletusarvot, oletusarvot, joita on tehty, ____ 237
Määritä Teleopti ____ 238
Analytiikan määritys ____ 239
Webex WFO:n hallinta ja ylläpito ____ 240
Seurantatietopalvelimen tila ____ 241
Lataa datapalvelinlokit ____ 242
Määritä peliytys ____ 243
Kerätä suorituskykytiedot peliytystä varten ____ 243
Määritä peliytystasot ____ 245
Kentän kuvaukset ____ 245
Hallitse pelillistymisen suorituskykykategorioita ____ 246
Kentän kuvaukset ____ 247

Peliytyspisteiden määrittäminen 247
Kentän kuvaukset 249
MÄÄRITÄ -- 250
Audit-käyttäjän ja järjestelmän muutokset 252
Seurataan Webex WFO-palvelimen yhteyttä 256
Seurata ajoitettu yleinen yhteydenottojen vienti 258
Ilmoitusten määritys 261
Ilmoitustyypit 263
Vuokraajan järjestelmänvalvoja ja käyttäjäilmoitukset 263
Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla 277
Käyttäjien hallinta 281
Miten käyttöoikeudet toimivat 281
Käyttöoikeusmalli 281
Lisensointi, roolit ja oikeudet 281
Datakäyttöoikeudet 282
Webex WFO-käyttökäyttöoikeudet 283
Bot Analytics -lisenssi 283
Aset. aset. käyttöoikeuksia 283
Usean roolin käyttäjäesimerkit 283
Esimerkki 1: QM edustaja, joka on myös arvioija 284
Esimerkki 2: QM edustaja, jolle on ajoitettu myös WFM 284
Toiminnot saatavilla QM- ja Analytics-lisenssien kanssa 284
Käyttäjien luominen ja muokkaaminen 287
API-käyttäjän luominen 297

Käyttäjien tuonti ja vienti 298
Aikavyöhykenimien nimet 302
Useiden käyttäjien hallinta 311
Käyttäjäprofiilien hallinta 311
ACD käyttäjäprofiilit 312
Käyttäjäprofiilien nauhoittaminen 313
Ohita käyttäjäprofiilit 313
Esimerkki käyttäjäprofiileista 314
Yhd. käyttäjät 317
Miten yhdistämisen käyttäjät toimivat 319
Käyttäjätiedot 319
Käyttäjätiedot 320
Ohita käyttäjäprofiilit 321
Emiointia käyttävien hallinta 322
Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta 322
Webex WFO-lisensointi 323
Oikeudet 325
Määritä aloitussivut käyttäjille 395
Anna käyttäjille pääsy resurssienhallintaan 397
Poista resurssienhallinta käytöstä 399
Ryhmien hallinta 400
Ryhmien tuonti ja vienti 403
Ryhmien hallinta 404
Ryhmien tuonti ja vienti 405

Näkymien hallinta 406

Yhteyshenkilöiden nauhoittaminen ja arvioiminen 411

Nauhoita yhteyshenkilöitä 411

Automaattista QM työnkulkua 412

Sääntöjen määrittäminen 417

Määritetään ehtoja 417

Toimintojen määrittäminen 419

Miten työnkulun hallinta toimii 420

Tapahtumatyypit 420

Päivittäiset tapahtumat 420

Vuorovaikutuksen loppumistapahtumat 420

QM työnkulun ristiriidat 421

Lausumat, joissa on saamista, 421

QM- ja analytiikkatietojen säilytyskäytäntöjen hallinta 422

Määritä vaihellinen lataus 424

Määritä vaiheitettu lataustietopalvelin 426

Luo vaihellinen lataustallennussijainti 426

Ota vaiheinen latausosa käyttöön 426

Käytä IP osoitteita, jos haluat liittää edustajia vaiheitettuun lataustietopalvelimeen 427

Ryhmien avulla voit liittää edustajia vaiheitettuun lataustietopalvelimeen. 428

Käytä sekä IP osoitteita että ryhmiä yhdistämään edustajia Vaihellinen lataus -

tietopalvelimeen 428 Luo sääntö vaiheista latausta varten 429

Nauhoitet. hallinta 431

Vie yhteyshenkilön sykäys 433

Nauhoita pyydettäessä 434
Miten nauhoituksen hallinta toimii 437
Nauhoitusten suojausominaisuudet 439
Nauhoitusraporttien näyttäminen 440
Etsi yhteyshenkilöitä 440
Suodattimen kuvaukset 443
Tekstihaun syntaksin toiminta 452
Mukauta Vuorovaikutukset-sivun sarakkeita 458
Sarakkeen kuvaukset 459
Yhteystiedon poistaminen tai palauttaminen 468
Toista yhteyshenkilöt 470
Ääniyhteystiedon kuunteleminen 473
Tietoja hiljaisuudesta ja tapahtumista keskustelemisesta 476
Yhteystiedon näytön kaappaamisen katseleminen 478
Yhteystietoskenaarioiden esimerkkejä 479
Sulkeissa ja sulkeissa olevat puhelutallenteet 479
Valvomaton siirto 479
Neuvottelupuhelut 480
Valvottu neuvottelu 480
Pito, kun puhelu on toisella linjalla 480
Siirtyminen eteen- ja taaksepäin nauhoituksessa 480
Näytä yhteystiedon edustajan toiminnot 481
Näytä yhteystietoon liittyvät tiedot 484
Muokkaa yhteyshenkilöön liittyvää mukautettua ait. ait. 494

Sähköpostiyhteystiedon lukeminen 494
Tekstiyhteystiedon lukeminen 495
Keskusteluyhteystiedon lukeminen 495
Keskusteluyhteystiedon yleiskatsaus 497
Yhteystiedon yhteenvedon lukeminen 498
Lue äänitallenteen transkriptio 499
Näytä yhteystiedon lausekeanalytiikka 500
Näytä yhteystiedon tunne 503
Tunteet puheluille 503
Sähköpostien ja tekstiyhteystietojen tunne 505
Lataa yhteystiedot tarvittaessa 505
Yhteystietojen määrittäminen ja jakaminen 506
Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen 506
Merkitse yhteyshenkilöt koulutukseen tai henkilöstöosastolle 508
Yhteyshenkilön merkitseminen 510
Hyperlinkkien luominen nauhoituksia varten 511
Yhteystiedon vienti 512
Yhteystietojen vienti yleinen 513
Yleinen yhteydenottoviennin lisensointivaatimukset 516
Joukkoyhteystietojen vientitiedoston tiedot CSV 516
Arvioi yhteydenotot 524
Arviointilomakkeiden hallinta 524
Arviointilomakkeita koskevat neuvot 533
Tehokasta arviointia koskevat ohjeet 533

Arviointilomakekysymysten ohjeet 533
Keskeiset suorituskykyilmaisimen (KPI) kysymykset 535
Miten KPI-kysymykset pisteytetty 536
Prosenttiosuuksien perusteella tehty pisteytys 536
Tietoja prosenttiosuuksista 536
Tietoja prosenttipohjaisista kysymyksistä 537
Miten prosenttiosuudet pohjautuvien arviointien pisteytys 539
Mahdolliset pisteet 539
Pisteiden 539
Prosenttiosuudet 540
Pistepohjaiset pisteytys 540
Määritä katselmointi, arviot ja värit automaattisesti 542
Määritä katselmointi, arviot ja värit manuaalisesti 546
Merkitse yhteystiedon kalifointia varten 547
548
Arvioi yhteyshenkilö 548
Kaliiperiset arvioijat 553
Arviointikoivustusraportti 554
Analysoi arviointitiedot 554
Näytä arviointiraportit 554
Määrityskondenssit. määrit 555
Ennakoivat verkon promoottorin pisteet 555
Ennakoivat arviointitulokset 556
Parhaat käytännöt 557

Yleistä 557
Ennakoivat verkon promoottorin pisteet 558
Ennakoivat arviot 558
Ennustavien ja manuaalisten pisteiden väliset erot 559
Ih.arvioijien väliset erot 559
Eroja arvost. puheluissa 559
Edustajien seuranta reaaliaikaisesti 560
Yhteystiedon luominen 564
Ajoita ihmiset 566
Luo aikataulut 566
Suljetut päivämäärät ja kiinteät työvuorot 567
Ajoitusjärjestys 567
Palvelujonon prioriteetti 567
Tietoja ajoitusprosessista 568
Tietoja Suunnittelu-sivusta 568
Panel Manager 570
Tietoja aikataulutyypeistä 571
Määritä dynaaminen ajoitus 572
Hallitse dynaamisen ajoitustyön sääntöjä 573
Hallitse dynaamiset ajoitusliitot 575
Hallitse dynaamiset ajoitustapahtumat 576
Uuden tapahtuman luominen 576
Tapahtuman tilan tarkasteleminen 579
Ajoitus kannustinraportin luominen 579

Muokkaa edustajan dynaaminen ajoitussivu ____ 580
Määritä dynaaminen tavoitettavuus ____ 580
Dynaamiset tavoitettavuussääntöjen hallinta ____ 580
Sääntöjen määrittäminen edustajille ____ 581
Määritettyjen sääntöjen hallinta ____ 582
Tietoja käytettävyydestä ____ 583
Edustajien käytettävyys ____ 583
Järjestelmänvalvojat, aikataulut ja valvojat käytettävissä ____ 586
Luo työsiirtymät ____ 588
Työsiirtymät ja aikavyöhykkeet ____ 588
Työsiirtymät ja dynaaminen ajoitus ____ 589
Kiinteät työsiirtymät ____ 589
Määritystyön vuorot ____ 590
Muuttuvat työsiirtymät ____ 590
Työsiirtymäparametrin kaavion tunteminen ____ 590
Määritettyjen työsiirtymien tarkasteleminen ____ 592
Työnsiirtymän kääntöesimerkki ____ 595
Työolojen hallinta ____ 596
Esimerkki 1: Työehto ilman paritonta toimintaa ____ 599
Esimerkki 2: Työehto, jossa on pariton toiminta ____ 600
Ajoitus ja parimattomat aktiviteetit ____ 600
Työn ehtoprofiilien hallinta ____ 605
Ajoitus työehtoprofiileilla ____ 605
Hallitse minimi-/pisin tunti -ehtoja ____ 606

Työsiirtymät ja aikataulut 606
Kellonajan määritelmät 607
Ajoita määritysnäkökohdat 607
Poikkeuksia 608
Päällekkäiset työsiirtymät 608
Määritä edustajille vähintään/enintään tunnin ehdot 610
Rajoita edustajien määrä aikatauluun 611
Jakelun luominen 613
Jakelun luomisen ohjeet 614
Jakelun hallinta 615
Tuotantojakelun luominen 615
Nimettyjen jakelujen luominen 616
Jakelun tarkasteleminen 616
Jakelujen käsitteleminen 617
Luo ennuste 618
Tietoja ennusteprosessista 618
Jakelun luominen 618
Muokkaa jakelua 618
Valitse ennustemenetelmä 619
Valitse viitteen uudelleenriitaus 619
Luo ennuste 619
Katselmoinnin ennuste 620
Luo ennuste 620
Ennusteen tarkasteleminen 624

Ennusteiden käsitteleminen 624
Ennusteen tuonti 625
Tuodaan ennustetta, kun tiedät jo ennustettujen edustajien määrän 627
Tuodaan ennustetta, kun haluat laskea ennustettujen edustajien määrän 627
Käytä ennusteen suuntauksia 629
Historialliset suuntaukset 629
Vakioennustemenetelmä 629
Ennustemenetelmän lisäasetukset 629
Odotetut trendit 630
Vakioennustemenetelmä 630
Ennustemenetelmän lisäasetukset 630
Viikonpäivän vaikutus 630
Esimerkkejä: Vuoden ennuste standardin ennustamismenetelmällä 631
Esimerkki 1: Positiivinen kasvuvauhti 631
Esimerkki 2: Nollakasvuvauhti 632
Esimerkki 3: Negatiivinen kasvuvauhti 632
Esimerkkejä: Vuoden ennuste edistyneellä ennustemenetelmällä 633
Esimerkki 1: Positiivinen kasvuvauhti 633
Esimerkki 2: Negatiivinen kasvuvauhti 634
Strategiset ennusteet 635
Esimerkkejä strategisesta ennusteesta 635
Yrityksen päivämääräliittymien hallinta 635
Kopioidaan yrityksen päivämääräyhdistyksiä 635
Tili päivät, jolloin yhteydenoton määrä on ollut poikkeava 636

Vaikutus jakelupyyntöihin 637
Vaikutus ennustepyyntöihin 637
Erikoistapahtumien rajoitukset 638
Ennusteyhteenvedon tiedot 639
Muokkaa jakeluja ja ennusteita 641
Kaavion arvopisteiden vetäminen 642
Taulukon tietojen muokkaaminen 642
Tyhjän taulukon täyttäminen 642
Jakelusivun kokonaissummien muokkaaminen 642
Kokonaissummien muokkaaminen ennustesivulla 643
Strategisen ennusteen kokonaissummien muokkaaminen 644
Tietojen kopiointi ja liiottaminen taulukkoon 644
Mukautuskertoimen käyttäminen sarakkeessa 645
Aikataulutoimintojen hallinta 646
Poikkeusten hallinta 646
Määritetyt poikkeukset ajast. 646
Hyväksytyn poikkeuksen, todentamispyynnön ja aikakatkaisupyynnön osalta 647
Poikkeusten luominen, muokkaaminen ja poistaminen 648
Poikkeuksen määrittäminen 648
Esimerkkejä taajuuden ja esiintymän määrittämisestä 650
Vain kerran 650
Kerran viikossa 650
Kerran kuussa 651
Kerran vuodessa 651

Poikkeustyyppien hallinta ____ 651
Hallitse projekteja ____ 652
Aikataulun luominen ____ 655
Edustajan lisääminen olemassa olevaan aikatauluun ____ 657
Mainos-aikataulun luominen ____ 658
tarkastella WFM käyttäjien palvelinpyyntöjä ____ 659
Hallitse poissa-aikaa ____ 660
Viestiminen edustajille ____ 660
Hakupyynnöt ____ 661
Päivämääräkenttien suodattaminen ____ 661
Hakuehto ____ 662
Lähtevät-kansio ____ 662
Outboxin käsitteleminen ____ 664
Saapuneet-kansio ____ 664
Saapuneet-kansion käsitteleminen ____ 666
Julkinen ruutu ____ 666
Julkisen ruudun käsitteleminen ____ 668
Pyyntöjä ____ 668
Pyynnön muokkaaminen tai poistaminen ____ 668
Pyydä poikkeus ____ 669
Pyydä aikataulukauppaa ____ 671
Pyynnön aikakatkaisu ____ 674
Vapaa-ajan tarkasteleminen jaetut palstat ____ 679
Pyydä aikataulutarjous ____ 679

Pyydä ohjaamista 682
Tietoja: automaattiset muutokset pyyntöihin 684
Tapaus 1: Edustaja toimittaa maksullisen pyynnön, joka on päällekkäinen maksamattoman toiminnan kanssa 684
Tapaus 2: Edustajan on määrä työskennellä pyydetynä aikana 684
Tapaus 3: Edustajan on määrä työskennellä vain osan pyynnöstä 685
Pyynnön hyväksyjien sanomat 685
Hakupyynnöt 686
Päivämääräkenttien määritys 687
Hakuehto 687
Pyyntöjen hyväksyminen tai hylkääminen 688
Poikkeuspyynnöt 688
Aikakatkaisupyynnöt 689
Hyväksy kauppa- tai tarjouspyyntö 691
Hyväksy säilytyspyyntö 693
Edustajan pyyntöjen automaattinen käsittely 694
Työnkulun esimerkki 695
Hyväksy sääntö 695
Hylkää sääntö 696
Oletussääntö 696
Automaattinen hylkäys ja manuaalinen käsittely 696
Automaattinen hylkäys 696
Automaattinen manuaalinen käsittely 698
Rakennussääntöehdot 700
Muuttujat 702

Aikataulujen näyttäminen ja muokkaaminen 710
Näytä aikataulu 710
Aikataulunäkymän mukauttaminen 711
Tulosta aikataulu 713
Tietoja aikavyöhykkeistä 713
Näytä aikataulu toisessa kalenterisovelluksessa 714
ICal-nauhoituksen tilaaminen 715
Edustajien dynaaminen ajoitus 716
Henkilöstökuvakkeet 718
Oman aikataulun luominen 719
Edustajien päivänsisäinen dynaaminen ajoitus 720
Asiakaspalvelijan aikataulujen hallinta 723
Edustajan aikataulujen mukauttaminen -sivu 732
Mukautettu valinta 733
Tietoja aikavyöhykkeistä 735
Oletusaikavyöhyke 735
Näytön aikavyöhyke 735
Ajoitusaikavyöhyke 735
Palvelun jonon aikavyöhyke 735
Aikavyöhykkeet ja edustajan aikataulut 736
Tietoja aktiviteetin huomautusten toiminnoista 736
Lajittele edustajien luettelo 737
Muokkaa aikatauluja 738
Muokkaukset ja Määritettyjen poikkeusten luettelo 740

Aktiviteetin lisääminen 740
Edustajan aikataulun ristiriitavaroitukset 743
Aikakatkaisut ja lomasuunnitelman näkökohdat 745
Aktiviteetin poistaminen 746
Muokkaa aikatauluja vetämällä ja pudottamalla 746
Toimintojen huomautusten lisääminen ja muokkaaminen 747
Vaihda kahden edustajan aikataulut 747
Kopioi aikataulutoiminnot 750
Etsi aktiviteetille paras aika 752
Kumoa aikataulun muutos 756
Etsitään aikatauluhistoriaa 757
Tulokset-taulukko 758
Aikataulun palauttaminen 758
Esimerkki: Aikataulun palauttaminen 758
Esimerkki: Toiminta, kun aiemmin luotua aikataulua palautetaan 759
Tietoja aikatauluhistoriasta ja palauttamisesta 759
Valvojan tekemien aikataulumuutosten hyväksyminen tai hylkääminen 761
Hallitse tämän päivän aikataulua 762
Tarjoa vapaaehtoista vapaaehtoistyötä tai vapaa-aikaa 762
Selaaminen 763
Nykyisten tapahtumien tarkasteleminen 763
Uuden päivänsisäisen dynaamisen ajoitustapahtuman luominen 764
Aikataulun muutosten muuttaminen 767
Tietoja laatikoista 769

Tarkista henkilöstön peitto 770
Peitto: Ajastettu näkymä 772
Kaavion tulkitseminen 773
Peitto: Pienennysnäkymä 774
Peitto: Reforecast-näkymä 776
Päivänsisäinen: tietonäkymä 777
Monitaidon peittokartta 778
Edustajan vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden tarkasteleminen 780
Näytä edustajan tarkka noudattaminen 783
Optimoi tauot ja illat 785
Optimoinnin rajoitukset 787
Esimerkkejä optimoinnista 788
Näytä ajoitusraportit 789
Tee pitkän aikavälin suunnitelmia 789
Arvioi tulevat vaatimukset 790
Hallitse strategiset resurssit 790
Suunnittelusuunnitelmien hallinta 791
Vaiheittainen syiden hallinta 791
Palvelujonon vuorokustannusten analysoiminen 792
Edustajan vapaa-ajan hallinta 793
Kokoaikavastaavien profiilien hallinta 793
Hallitse lomatyyppejä 794
Hallitse lomasuunnitelmia 796
Esimerkkejä lomasuunnitelmasta 797

Esimerkki 1: Päällekkäiset lomasuunnitelmat ilman yleisiä edustajia 798
Esimerkki 2: Edustajien siirtäminen lomasuunnitelmien välillä 799
Hallinta, off-palst. 800
Aikakatkaisupyyntöjen käyttäminen 800
Lasketaan aikakatkaisuja ja aikakatkaisupyyntöjä 801
Aikakatkaisupyynnöt, joissa on FT:t tai tunnit 801
Koko päivän off-pyynnöt 802
Kopiointiaika, ei palstoja 803
Esimerkki 1: Molemmat palvelujonot ovat olleet poissa palstalta kokonaisen vuoden 803
Esimerkki 2: Palvelujonoilla on eri kuukausien ajan vapaat palstat 803
Aikakatkaisu- ja aikavyöhykkeet 804
Asiakaspalvelijan vapaa-aikaraportit 805
Yhteystietojen, henkilöiden ja prosessien analysoiminen 806
Analytiikkatehtävien luominen 806
Tietoja Analytics-tehtävistä 815
Järjestä tiedot 817
Lauseiden ja lausekeluokkien luominen ja hallinta 817
Tunnista Analyticsin seuraamat sivustot ja sovellukset 824
Työpöydän kohteiden luominen ja hallinta 825
Määritä työpöytäkohteiden tapahtumat 828
Päällekkäiset tapahtumat 836
Käytä sovelluskentän merkkityökalua 837
Tunnista Analyticsin seuraamat Web-kentät 838
Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi 841

Analytiikan koontinäytöt, yleiskatsaus 842
Tietojoukon luominen ja hallinta 843
Tietolähteet 845
Tietosuodattimet 848
Analytics-koontinäytön luominen ja hallinta 852
Analytics-widgetin luominen ja hallinta 854
Widgettitietojen näyttäminen 860
Ei-hyväksytystä sovelluksen käytöstä ilmoittaminen käyttäjille 860
Analytiikan koontinäytön suodatintiedot 861
Analytics-koontinäytön mukauttaminen 862
Analytiikka-työkalurivi 862
Widget-työkalurivi 864
Seurata edustajien kohdistusta ja toimintaa 866
Yleiskatsaus Asiakaspalvelijan hallintaan 869
Analysoi yritystietojen tiedot 872
Kotisivun kojelauta 872
Omien raporttien luominen resurssienhallinnan avulla 873
Koontinäyttöjen ja raporttien luettelon hallinta 874
Tietoja DX-työkalurivistä 874
Näytä resurssienhallinnan vakiokojelautat 875
Saatavilla olevat valmiiksi rakennetut kojelautat 876
QM kojelautaa 876
WFM koontinäytöt 877
Sviitinlaajuiset kojelautat 878

Analytiikan kojelautat 879
CXI - Yhteyskeskuksen kojelauta 880
Määritä kotisivu 882
Raportin tai koontinäytön kopioiminen 883
Jaa raportit ja kojelauta 883
Määritä raportin sähköpostin lähetys 885
Raportin sähköpostin toimituksen hallinta 887
Raporttien ja koontinäyttöjen merkitseminen rooleilla 889
Hae asset-selaimesta tunnisteen avulla 890
Raportin vienti 891
Raportin luominen 891
Kysymyksen luominen 892
Luo uusi raportti 893
Valitse mitta 893
Valitse ryhmittely 895
Suodattimen asettaminen 895
Poistettujen ennusteiden, noudattamistietojen ja edustajan aikataulutietueiden suodattaminen 903
Mukautetun mittauksen luominen 904
Mukautetun mittauksen esimerkki 906
Mittauksen ulkoasun määrittäminen 910
Tietoja sisältömääritteistä 913
Esimerkki 1: Tee numeroista 20–200 lihavoituja ja sinisiä 914
Esimerkki 2: Värikoodinumerot matalina, keskikokoisena tai korkeina 915
Esimerkki 3: Säilytä aikakenttien muotoilu raportin viemisen yhteydessä 916

Sisältömääritteen syntaksi 917
Avainsanat 918
Muut syntaksiin liittyvät näkökohdat 921
Kaikkien tietotyyppien sisältömääritteet 921
Tekstitietotyyppien sisältömääritteet 922
Numeeristen tietotyyppien sisältömääritteet 924
Päivämäärä-/kellonaikatietotyyppien sisältömääritteet 930
Totuusarvoisten tietotyyppien sisältömääritteet 930
Näkymän luominen 931
Saatavilla olevat näyttötyypit 931
Muotoilun asetukset 940
X-akseli 941
Y-akseli (ensisijainen, toissijainen, 3 ja 4) 942
Määritä raportin oletuslajittelu 954
Lajittelutiedot 954
Luokan tilaaminen 955
Poikkeuksen määrittäminen 955
Koontinäytön luominen 955
Tietoja koontinäytön hallinnasta 956
Lisää paneeli 957
Widgettipaneelin lisääminen 958
Tietojenhallinnan widgetin mukauttaminen 958
Käytettävissä QM widgettiä 961
Yhteystiedon tavoitteen edistymisen widgetti 962

Yhteyshenkilön widgetti yhteensä 962
Nykyisten parhaiten suoriutuvien widgetti 963
Arviointikeskiarvojen widgetti 963
Arviointialueen widgetti 963
Peliytystuloksen widgetti 963
Viimeksi tehtyjen evals-widgettien paketit 964
Viimeisimpien arviointien widgetti 965
Nauhoitustutkimusten widgetti 965
Käytettävissä WFM widgettiä 965
Edustajan puheluiden äänenvoimakkuuden widgetti 966
Asiakaspalvelijan puhelut tunnissa -widgetti 967
Asiakaspalvelijan prosenttiosuuksien widgetti 967
Asiakaspalvelijan aikajakelun widgetti 967
Asiakaspalvelijan aika, widgetti yhteensä 968
Aikataulun widgetti 969
Reaaliaikaisen liittymisen widgetti 970
Palvelujonon suoritus widgetti 970
Parametrin lisääminen 971
Suodata poistetut tietueet 971
Määritä yrityksenRAJAPI-määritykset 972
KPI-ominaisuudet 973
Asetusten määrittäminen 974
Raporttien täytäntöönpano 975
Käytettävissä olevat KPI-toimenpiteet 975

Vakioraportit 976
Suorita vakio-QM- tai WFM-raportti 976
QM vakioraportit 978
Asiakaspalvelijan pisteytetty arviointi 983
Edustajan trendikaavio 986
Yhteystiedot 988
Yhteyshenkilötavoitteen eteneminen 990
Kaavio: Yhteyshenkilöiden yhteissumma 991
Arviointi, kalsinointi 991
Arviointitulokset 993
Kaavio: Arviointien yhteissumma 995
Arvioijan suorituskyky 997
Kaavio: Laatukeskiarvot 999
Kysymystulokset 999
Yhteydenoton käyttö yhteyshenkilön mukaan 1001
Käyttäjän mukaan 1002
tekee kaikki tiedot 1004
osan tulokset 1006
Kyselyt kaikki tiedot 1007-
kyselylomakkeen tulokset 1008-
järjestelmän tila 1009-
käyttäjän nauhoitustila 1010
WFM vakioraportit 1011

Asiakaspalvelijan väli 1013
Asiakaspalvelijan ylistys
Edustajan raporttikortti 1016
Vuoden 1016 edustajan aikataulu päivittäin
Vuoden 1021 edustajan aikataulu viikoittain
Edustajan palvelujonon väli 1022
Edustajan tehtäväprosentit 1022 1024
Edustajan ja ryhmän tuottavuus 1026
Määritetty poikkeus
Vuoden 1032 talousarvion suunnittelu 1033
-tilojen suunnittelu (laitteisto) 1033
-suunnittelu 1034
-ajanjakson palvelujono 1035
Suorituskyky päivittäin
Suorituskykyväli 1039
Palvelujonon edustajaväli 1042
Edus

tajan mukaan 1045-palvelujonon aikataulu ..... Palv
elujonon aikataulu ajanjakson mukaan 1046 ..... Vuo
den 1047 vuorojen budjettianalyysi 1049
Henkilöstön suunnittelu 1050
-ryhmän edustajan väli ..... Vuo
den 1051 työryhmän väli 1053
-ryhmän aikataulun tehtävätunnit 1056
Loma-tila 1057

Määritä Webex WFO

Webex WFO:n näissä osioissa voit määrittää, miten Webex WFO muodostaa yhteyden ACD ja tallennustilaan sekä miten Webex WFO-sovellukset ovat vuorovaikutuksessa työvoimasi kanssa.

Kirjaudu WFO Webex

Kirjautumissivun avulla voit kirjautua sisään Webex WFO-tunnistetiedoilla. Voidaan käyttää kolmenlaisia tunnistetietoja sen mukaan, miten todennus on määritetty järjestelmään:

- Webex WFO-oletustunnistetiedot
- Windowsin Active Directory -tunnistetiedot
- Kertakirjautumisen (Suojausväitteen merkintäkieli tai SAML) tunnistetiedot

HUOMAUTUS Järjestelmänvalvojat voivat kirjautua sisään Webex WFO-tunnistetiedoillaan, vaikka Webex WFO-todennus olisi poistettu käytöstä ja vain SAML todennus on sallittu. Tällöin he voivat Määrittää SAML todennuksen tarvittaessa.

Seuraavassa taulukossa kuvataan kirjautumissivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Kieli	Valitse Webex WFO-käyttöliittymässä käytettävä kieli. Valitsemasi kieli on käytössä koko sivustossa ja säilyy istunnosta istuntoon käyttäjänimen kohdalla. Jos vaihdat kielivalintaa, sinun on kirjauduttava ulos ja kirjauduttava takaisin WFO-Webex, jotta kielivalinta muuttuu koko sivustossa.
Käyttäjänimi	Käyttäjänimi. Tämä on järjestelmänvalvojan sinulle määrittämä käyttäjänimi tai Windows Active Directoryn käyttäjänimi. Käytä sähköpostiosoitettasi, jos vastaanotit ilmoituksen kirjautua sisään käyttämällä

Kenttä	Kuvaus
	sähköpostiosoite.
Toimialue	Aktiivinen hakemistotoimialue. Tämä kenttä näkyy vain järjestelmissä, jotka käyttävät Active Directorya. Valitse Active Directoryn käyttäjänimeen ja salasanaan liittyvä toimialue.
Salasana	Salasana. Tämä on järjestelmänvalvojan sinulle määrittämä salasana tai Windows active directory -salasana. Tämä kenttä ei ole pakollinen, jos kirjaudut sisään kertakirjautuneena.
Unohditko salasanan?	Salasanan palauttaminen.

Kirjaudu käyttäen Webex WFO- tai Windows (Active Directory) -tunnistetietoja

1. Anna käyttäjänimi ja salasana.
2. Valitse **Kirjaudu**.

Kirjaudu käyttäen kertakirjautumista

1. Anna käyttäjänimi ja valitse **Kertakirjautuminen**. Sinut ohjataan uudelleen identiteetin toimittajan kirjautumissivulle.
2. Anna kirjautumisen tunnistetiedot identiteetin toimittajalle. Sinut ohjataan takaisin Webex WFO:han.

> **HUOMAUTUS** Tili on lukittu, jos ylität järjestelmänvalvojan määrittämien epäonnistuneiden kirjautumisyritysten määrän. Jos tili on lukittu, et voi kirjautua sisään Webex WFO-tunnistetiedot tai yksi kirjautuminen, kunnes järjestelmänvalvoja on poistanut tilin lukituksen tai salasanasi palautetaan.

Jos unohdat salasanan tai tili on lukittu, voit palauttaa salasanan.

Salasanan palauttaminen

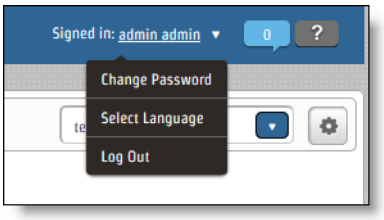
1. Valitse Unohditko salasanan? kirjautumissivulla.
2. Anna sähköpostiosoitteesi, valitse Sähköpostisalasanan palautus ja noudata kehotetta. Sähköpostitilille lähetetään sähköpostiviesti, jossa on ohjeet salasanan nollaamiseen.

Salasanan vaihtaminen

Voit vaihtaa salasanan milloin tahansa.

Vaihda salasana

1. Napsauta sivun oikeassa yläkulmassa käyttäjänimen oikealla puolella olevaa avattavan nuolen painiketta ja valitse **Vaihda salasana**.



2. Vahvista salasana kirjoittamalla nykyinen salasana, uusi salasana ja uusi salasana Vaihda salasana -valintaikkunaan. Salasanan vahvuus tulee näkyviin, kun annat salasanan.

   Salasanan on täytettävä hyvä- tai vahva salasanan vähimmäisvaatimukset.

3. Valitse **Vaihda salasana**.

Salasanan syidensystä koskevat vaatimukset

Salasanan tietosuojavaatimukset perustuvat Microsoftin salasanakäytäntöön: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Seuraavat säännöt koskevat seuraavia sääntöjä, kun luot tai muokkaat käyttäjää tai kun vaihdat tai palautat salasanan.

- Salasanat eivät voi sisältää välilyöntejä (tyhjiä välilyöntejä).
- Salasanan pituisen salasanan pituus on oltava vähintään kahdeksan merkkiä. Järjestelmänvalvoja voi määrittää vähimmäispituuden.
- Salasanojen on sisällettävä merkkejä kolmesta seuraavista neljästä luokasta:

Luokka	Kuvaus
Isot kirjaimet	A–Z Isot yksinumeroiset merkit: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Pienet kirjaimet	a–z Pienet yksinumeroiset merkit:

Luokka	Kuvaus
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numerot	0–9
Erikoismerkkejä	Seuraavat merkit sallitaan vuokraajan tietokannan salasanalle: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Seuraavat merkit sallitaan kaikille muille salasanoille: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Näitä sääntöjä sovelletaan vain, jos määrität Webex WFO:n hallitseman salasanan. Jos käyttäjä antaa salasanan ulkoiseen järjestelmään, jota Webex WFO ei hallitse, Webex WFO ei vahvista salasanaa (esimerkiksi ACD määrityksiä).

HUOMAUTUS Käyttäjä voidaan luoda ilman salasanaa (manuaalisesti tai automaattisesti ACD synkronoinnin avulla). Käyttäjä, jolla ei ole salasanaa, ei voi kirjautua sisään. Käyttäjän on käytettävä "Unohditko salasana" -linkkiä ja määritettävä salasana.

Uloskirjautuminen

Jos haluat kirjautua ulos WFO:sta Webex, vie hiiri sivun oikeassa yläkulmassa olevan käyttäjän nimen päälle ja valitse Kirjaudu ulos. Tämä palauttaa sinut kirjautumissivulle.

Jos haluat lopettaa Webex WFO:n kokonaan, sulje selain.

Määritä vuokralainen

Vuokraajan määrittäminen edellyttää seuraavaa:

- Määrittää järjestelmän kaikkia käyttäjiä ja sovelluksia koskevat näkökohdat.
- Synkronoi edustaja-, työryhmä- ja palvelujonon tiedot ACD.
- Valitse ja määritä todennusmenetelmä, joka varmistaa kaikkien niiden identiteetin, jotka haluavat muodostaa yhteyden Webex WFO:han.
- Määritä käyttäjän salasanakäytäntö vastaamaan organisaation suojaustarpeita.
- Paranna vuokraajan suojausta valvomalla (tai "valkoisella luettelolla"), joka IP osoitteille käyttäjät voivat käyttää Webex WFO-liittymää.

- Tietopalvelimen toimintojen määrittäminen yhteyskeskuksen maantieteellisen sijainnin perusteella.
- Muodosta yhteys ympäristön aktiiviseen hakemistopalvelimeen käyttäjän todennusta, synkronointia tai molempia varten.

ACD määrittäminen

ACD-määrityssivulla voit määrittää yhteyden Webex WFO:n ja yhden tai usean ACD:n välille. Kun ACD on synkronoitu, sitä ei voi poistaa Webex WFO:sta.

Edellytykset

- Sinulla on Hallinta-ACD -määritysoikeus (katso roolien ja käyttöoikeuksien hallinta).
- Datapalvelinpalvelu on asennettu palvelimeen, jolla on pääsy Webex WFO -järjestelmään, ennen kuin testaat ACD yhteyttä.

> **HUOMAUTUS** Datapalvelinpalvelun asennustiedosto sijaitsee Lataaminen-sivulla (katso Lataa Smart Desktop ja Webex WFO-datapalvelimen asentajat). Jos tiedot Palvelinpalvelua ei ole asennettu yhteyttä testattaessa. Näyttöön tulee seuraava virheilmoitus: "Virhe: varmista, että kokoontumispalvelu on käynnissä."

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmän määritys > ACD-määritys

Menettelytavat

ACD lisääminen

1. Valitse vuokralainen.
2. Valitse **Lisää**. Näyttöön avautuu ACD Tiedot -valintaikkuna.
3. Valitse ACD tyyppi Valitse ACD **pimennysluettelosta** .
4. Anna ACD nimi Nimi-kenttään .
5. Valitse **OK**. ACD Tiedot -valintaikkuna sulkeutuu, ja määritysasetukset näkyvät ACD Kokoonpanot-sivulla.
6. Määritä ACD viimeistelemällä kentät. ACD-erityisohjeita on alla olemisissa linkeissä.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise yhteysasetukset
- Cisco Unified Contact Center Express yhteysasetukset
- Cisco Webex Contact Center yhteysasetukset
- Cisco Webex Contact Center 2.0:n yhteysasetukset
- yhteyskeskus Elite -Avaya CM yhteysasetukset
- AVAYA IP Office ja ACCS -yhteysasetukset
- Five9:n yhteysasetukset
- Ei yhteyttä -yhteysasetukset
- Yleisen ACD:n yhteysasetukset
- Amazon Connectin yhteysasetukset
- Serenovan yhteysasetukset
- Eventide NexLog -yhteysasetukset
- TwilioTelija-yhteysasetukset
- UJET-yhteysasetukset

7. **Varmista, että merkinnät ovat oikein ja Webex WFO on yhdistetty ACD valitsemalla Testiyhteys** .
8. Kun yhteystestit onnistuivat, valitse **Tallenna**.

ACD poistaminen tai muokkaaminen

- Poista ACD valitsemalla ACD, valitsemalla **Poista** ja valitsemalla **Kyllä**.
- Muokkaa ACD valitsemalla ACD, muokkaamalla kenttiä tarpeen mukaan ja valitsemalla **Tallenna**.
- Vaihda ACD valitsemalla ACD, valitsemalla **Muokkaa**, muuttamalla Nimi-kentässä **olevaa** nimeä, valitsemalla **OK** ja valitsemalla **Tallenna**.

Cisco Unified Contact Center Enterprise yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitsemasi ACD on Cisco Unified Contact Center Enterprise.

HUOMAUTUS Jos Unified CCE ACD edustajia ei ole määritetty käyttämään valittua osaamisalueryhmää oletusarvoisena osaamisalueryhmänään, he kuuluvat automaattisesti ACD oletustaitoryhmään. Historialliset tiedot ovat
Ei kaapattu ACD oletusarvoiselle osaamisalueryhmälle vaan se on tietyille oletusarvoisille osaamisalueryhmille. Tämän vuoksi edustajien aikaa ei katsota oikein sen palvelujonon syyksi, jota he tukevat Webex WFO:ssa. Määritä a

valittu ACD osaamisalueryhmä, jota edustaja ensisijaisesti tukee oletusarvoisena osaamisryhmänään, jotta hän voi ilmoittaa tuottavuutensa oikein. Huomaa, että jos hän käsittelee muiden palvelujonojen puheluita, niiden aika ei ehkä määritä oikeaan palvelujonoon.

Osa	Kuvaus
Historiallisten raportointien väli	Unified CCE-järjestelmässä määritetty historiallisten tietojen raportointiväli. Jos ACD on määritetty 15 minuutin ajanjaksoon, sinun on valittava 15 minuutin asetus, jotta voit varmistaa, että Webex WFO on yhteensopiva ACD kanssa ja että kaikki tiedot tuodaan Webex WFO:han. Jos raportointivälit eivät täsmää, historiallista ACD tiedot eivät tallennu oikein.
ACD-suodattaminen	Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD synkronoituja käyttäjiä. Varten Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia. **TÄRKEÄÄ** , jos valitset **palvelun nimen** vain avattavasta **Etuliitetyyppi-luettelosta** , ryhmiä tai edustajia ei synkronoida. Jo synkronoidut ryhmät tai edustajat poistetaan käytöstä. Jos vaihdat avattavassa **Etuliitetyyppi-luettelossa** Palvelun nimeä **käyttävää** suodatinta, kaikki aiemmin synkronoidut palvelujonot pysyvät aktiivisina, vaikka muutettu suodatin ei olisi kaapannut niitä. **HUOMAUTUS** Jos valitset työryhmän **nimen** vain etuliitetyypistä Avattava luettelo, siihen liittyvät palvelujonot synkronoidaan edelleen. Jos vaihdat avattavassa **Etuliitetyyppi-luettelossa** työryhmän **nimeä** käyttävän suodattimen, suodattimen kaappaamat edustajat tai ryhmät poistetaan käytöstä.
IP-määritykset	Tätä käytetään historiallisten tietojen hakemiseen. HDS:n ensisijainen IP-osoite tai isäntänimi – ensisijaisen historiallisen tietokantapalvelimen (HDS) IP osoite tai isäntänimi. HDS-toissijainen IP-osoite tai isäntänimi – (valinnainen) IP

Osa	Kuvaus
	toissijaisen historiallisen tietokantapalvelimen osoite tai isäntänimi. AWDB:n ensisijainen IP osoite tai isäntänimi – ensisijaisen Admin Workstation -tietokantapalvelimen (AWDB) IP osoite tai isäntänimi. AWDB:n toissijainen IP osoite tai isäntänimi – (valinnainen) Toissijaisen Admin Workstation -tietokantapalvelimen IP osoite tai isäntänimi. Unified CC -esiintymä – Unified CCE -tietokannan Microsoft SQL -palvelimen esiintymänimi.
Todennus	Tätä käytetään historiallisten tietojen hakemiseen. Valitse todennustapa Tietokantaan kirjautuminen käyttää: NT – Jos valitset NT-todennuksen, näkyviin tulevat seuraavat kentät: ▪ Käyttäjänimi ▪ Salasana ▪ Toimialue ▪ Lisälaitetunnus – järjestelmän ICM-lisätunnus. SQL – Jos valitset SQL Todennus, näkyviin tulee seuraavat kentät: ▪ SQL käyttäjä – Webex WFO SQL -käyttäjän kirjautumisnimi. ▪ Salasana – Webex WFO SQL -käyttäjän salasana. ▪ Lisälaitetunnus – järjestelmän ICM-lisätunnus.
CTI-palvelimet	Tätä käytetään edustajan reaaliaikaisten tietojen hakemiseen. Ensisijainen CTI IP-osoite tai isäntänimi – järjestelmään liittyvän ensisijaisen CTI palvelimen IP osoite tai isäntänimi. Ensisijainen CTI-portti – ensisijaisen CTI-palvelimen portti

Osa	Kuvaus
	järjestelmän kanssa. Toissijainen CTI IP osoite tai isäntänimi – järjestelmään liittyvän toissijaisen CTI palvelimen IP osoite tai isäntänimi. Toissijainen CTI-portti – järjestelmään liittyvän toissijaisen CTI palvelimen portti.
Osastot	Yrityksen nimi – laitoksen nimi tai osastoon liitetty nimi yrityksen nimi. Yrityksen nimi edustaa vuokralaista Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
CDR-määritysten määritys	(Vain luku) CDR (puhelutietotietue) – Sen datapalvelimen kansio, jossa datapalvelin tuo CDR-tiedostoja Unified CCE ACD ja lataa ne WFO:n Webex. Webex WFO luo hakemiston, jossa on ACD-erityinen alihakemisto, joka sisältää cdrBase- ja uploadDir-luettelot, kun Alueellisten tietopalvelimen korvausasetusten ominaisuus on käytössä datapalvelimessa ja Unified CCE ACD on määritetty kyseiseen toimintoon. Antamasi perushakemiston polku sekä kentän alapuolella ACD yksilöivä tunnistenäyttö. Seuraavat alihakemistot luodaan: ▪ ACD-erityinen luettelo – Tämä luettelo on nimetty yksilöivällä ACD-palvelimen tunnusnumerolla. Koska käyttäjät voivat määrittää useita ACD palvelimia käyttämään samaa luetteloa, tarvitaan yksilöivä tunnuskansio, jotta CDR-tiedostot voidaan ladata oikeaan ACD. ACD-erityishakemisto sisältää seuraavat luettelot: ▪ cdrdir – Datapalvelin sijoittaa saapuvat CDR-tietueet tämän kansion Unified CM laskutuspalvelimesta. Kun määrität Unified CM Laskutussovelluspalvelinta, sinun on käytettävä hakemistolle seuraavaa nimeä

Osa	Kuvaus
	Polkuparametri: /cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir – Datapalvelin sijoittaa alistetun CDR:n ja Unified CCE tietoja tähän kansioon, kunnes tiedot ladataan. ▪ LataaFailures **HUOMAUTUS** Tätä kenttää käytetään vain laatuhallintaan.
Synkronointiväli	Väli (minuutit)– sen ajanjakson pituus, jolloin ACD on synkronoitu datapalvelimen kanssa. Tällöin datapalvelimen attemps synkronoida käyttäjän, työryhmän ja palvelun jonoon WFO:n Webex.
Kaappaa asetukset	ACD Kaappaa viive – Valitse, kuinka kauan WFM odottaa ennen ACD tilastojen poist. poist. ajanjakson päätyttyä. Oletusviive on 15 minuuttia. Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat poistaa tiedot koko edellisen päivän aikana. Jos edustaja käsittelee rutiininomaisesti puheluita, jotka kestävät enemmän kuin oletusarvon suurimman viiveen, voit halutessasi poistaa koko edellisen päivän tiedot keskiyöstä keskiyöhän. Säikytetyt tiedot korvaavat sen, mitä päivän aikana vangittiin. Tämä varmistaa, että tilastot ovat oikein ja että hyvin pitkien puheluiden tiedot ovat oikeassa ajanjaksossa. Päättymisaika – Valitse aika, jolloin edellisen päivän tiedot haetaan ACD. Oletusarvo on 03.00.

Cisco Unified Contact Center Express yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset Cisco Unified Contact Center Express ACD.

Osa	Kuvaus
ACD-suodattaminen	Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD synkronoituja käyttäjiä. Varten

Osa	Kuvaus
	Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia. **TÄRKEÄÄ** , jos valitset **palvelun nimen** vain avattavasta **Etuliitetyyppi-luettelosta** , ryhmiä tai edustajia ei synkronoida. Jo synkronoidut ryhmät tai edustajat poistetaan käytöstä. Jos vaihdat avattavassa **Etuliitetyyppi-luettelossa** Palvelun nimeä **käyttävää** suodatinta, kaikki aiemmin synkronoidut palvelujonot pysyvät aktiivisina, vaikka muutettu suodatin ei olisi kaapannut niitä. **HUOMAUTUS** Jos valitset työryhmän **nimen** vain etuliitetyypistä Avattava luettelo, siihen liittyvät palvelujonot synkronoidaan edelleen. Jos vaihdat avattavassa **Etuliitetyyppi-luettelossa** työryhmän **nimeä** käyttävän suodattimen, suodattimen kaappaamat edustajat tai ryhmät poistetaan käytöstä.
IP-määritykset	Ensisijainen IP-osoite tai isäntänimi – IP-osoite tai isäntänimi ensisijaiselle Unified CCX-palvelimelle. Ensisijaisen esiintymän nimi – Unified CCX tietokanta esiintymän ensisijaisen tietokannan nimi. Toissijainen IP osoite tai isäntänimi – toissijaisen Unified CCX-palvelimen IP osoite tai isäntänimi. Toissijaisen esiintymän nimi – Unified CCX tietokanta esiintymän toissijaisen tietokannan nimi. Ensisijaisen ja toissijaisen esiintymän nimet ovat seuraavassa muodossa: <aamiainen nimi>_uccx Jossa isäntänimi on Unified CCX tietokantapalvelimen nimi.

Osa	Kuvaus
	TÄRKEÄ Sinun on täytettävä IP Kokoonpano-kentät seuraaville ominaisuuksille: ▪ WFM – Historiallinen tietojen kaappaaminen ja synkronointi ▪ QM – Yhteensovittelu ja synkronointi
Todennus	Käyttäjänimi – Historiaraportoivan käyttäjän käyttäjänimi kohdassa Unified CCX. ▪ Anna **uccxhruser**. Tämä on historiallinen raportointikäyttäjä, joka löytyi Unified CCX Administration > Tools > Password Management -työkaluista. Salasana – historiallisesti raportoivan käyttäjän Unified CCX salasana. **TÄRKEÄÄ** Ennen salasanan vaihtamista huomaa, että myös muut sovellukset voivat käyttää tätä tiliä. Asiakkaan kieli – asiakkaan kieli, joka on määritetty Unified CCX. Yhdysvaltain kielen kieli näkyy oletusarvoisesti tässä kentässä. Jos asiakkaan kieli on muutettu Unified CCX, sinun täytyy muuttaa sitä myös manuaalisesti tässä. Palvelimen kieli – palvelimen kieli, joka on määritetty Unified CCX. Yhdysvaltain kielen kieli näkyy oletusarvoisesti tässä kentässä. Jos palvelimen kieli on muutettu Unified CCX, sinun on muutettava sitä myös manuaalisesti tässä. **TÄRKEÄÄ** Sinun on täytettävä todennuskentät kaikkien QM- ja WFM -toimintojen osalta.
CTI-palvelimet	Ensisijainen CTI IP-osoite tai isäntänimi – IP-osoite tai isäntä järjestelmään liittyvän ensisijaisen CTI palvelimen nimi. Ensisijainen CTI-portti – ensisijaisen CTI-palvelimen portti

Osa	Kuvaus
	järjestelmän kanssa. Toissijainen CTI IP osoite tai isäntänimi – järjestelmään liittyvän toissijaisen CTI palvelimen IP osoite tai isäntänimi. Toissijainen CTI-portti – järjestelmään liittyvän toissijaisen CTI palvelimen portti. **TÄRKEÄÄ** , että CTI-palvelinkentät on täytettävä WFM reaaliaikaista noudattamista varten.
CDR-määritysten määritys	Webex WFO luo hakemiston, jossa on ACD-erityinen alihakemisto, joka sisältää cdrBase- ja uploadDir-luettelot, kun Regional Data ServerInkopiointiasetukset -ominaisuus on käytössä datapalvelimessa ja ACD on määritetty kyseiseen toimintoon. Kentän alapuolella näkyy antamasi perushakemiston polku sekä ACD yksilöivä tunnus. ACD-hakemiston nimi on yksilöivä ACD-palvelimen tunnusnumero. Koska käyttäjät voivat määrittää useita ACD palvelimia käyttämään samaa luetteloa, tarvitaan yksilöivä tunnuskansio, jotta CDR-tiedostot voidaan ladata oikeaan ACD. ACD-erityishakemisto sisältää cdrBase- ja uploadDir-luettelot. (Vain luku) CDR-kanta – Unified CCX-puhelun polku CDR-hakemisto. Määrittämäsi polun on oltava paikallinen datapalvelimelle. UNC-polkuja ei tueta. Esimerkki: cdrBase Webex WFO luo hakemiston, jossa on ACD-erityinen alihakemisto, joka sisältää cdrBase- ja uploadDir-luettelot, kun Regional Data ServerInkopiointiasetukset -toiminto on

Osa	Kuvaus
	Unified CCX ACD on määritetty kyseiseen toimintoon. Tämä luo perushakemistolle seuraavan polun: C:\cdr\<ACD_ID> CDR-hakemisto – CDR-hakemiston polku. Tässä sijaitsee Unified CM laskutuspalvelun saapuvat PUHELUER:t. Määrittämäsi polun on oltava paikallinen datapalvelimelle. Kun määrität Unified CM Laskutussovelluspalvelinta, sinun on käytettävä luettelopolkuparametrille seuraavaa nimeä: /cdr/. UNC-polkuja ei tueta. Esimerkki: cdrDirectory Lataa luettelo – lataushakemiston polku. Tässä kohtaa cdr-data sijaitsee, ja Unified CCE tai Unified CCX tiedot sijaitsevat, kunnes ne ladataan. Määrittämäsi polun on oltava paikallinen datapalvelimelle. UNC-polkuja ei tueta. Esimerkki: uploadDir **TÄRKEÄÄ** , että sinun on täytettävä CDR:n asettelumääritysten CDR-kentät QM Kopio-kentässä.
Synkronointiväli	Ajanjakso (minuutit)– ajanjakso, jolloin ACD on synkronoitu datapalvelimen kanssa.
Kaappaa asetukset	ACD Kaappaa viive – Valitse, kuinka kauan WFM odottaa ennen ACD tilastojen poist. poist. ajanjakson päätyttyä. Oletusviive on 15 minuuttia. Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön – Valitse valintaruutu, jos haluat poistaa koko edellisen päivän tiedot. Jos käsittelet rutiininomaisesti puheluita, jotka kestävät enemmän kuin oletusviiveen enimmäismäärän, voit valita, haluatko poistaa puhelun

Osa	Kuvaus
	kokonaisen edellisen päivän tiedot keskiyöstä keskiyöhän. Säikytetyt tiedot korvaavat sen, mitä päivän aikana vangittiin. Tämä varmistaa, että tilastot ovat oikein ja että hyvin pitkien puheluiden tiedot ovat oikeassa ajanjaksossa. Päättymisaika – Valitse aika, jolloin edellisen päivän tiedot haetaan ACD. Oletusarvoksi on asetettu 03.00. **TÄRKEÄÄ** : Sinun on täytettävä Kaappaa asetukset -kentät WFM historiallisten tietojen kaappaamista varten.

Cisco Webex Contact Center yhteysasetukset

HUOMAUTUS Webex WFO viittaa tällä hetkellä Cisco Webex Contact Center (CWCC) nimellä Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset **ACD Cisco Customer Journey Platformin** .

Osa	Kuvaus
ACD-suodattaminen	**HUOMAUTUS** Tämä integraatio ei tue ACD-suodatustoimintoa. Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD synkronoituja käyttäjiä. Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia.
Cisco Customer Journey Platform -API	Cisco Customer Journey Platform API URL – CWCC-API polku. Lisää täydellinen URL-osoite. **ESIMERKKI** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL – CWCC Media -API polku. Lisää täydellinen URL-osoite. **ESIMERKKI** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Osa	Kuvaus
	Käyttäjänimi – käyttäjänimi, jolla on pääsy CWCC-API- ja CWCC Media -API. API-avain – CWCC-API ja CWCC Media API pyytää API-näppäintä. Cisco Webex Contact Center 1.0 – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat ottaa käyttöön API pyyntöjä, jotka koskevat Webex Contact Center 1.0:a tai uudempaa. Cisco Tenant ID – Anna Webex Yhteyskeskuksen vuokraajan tilin aakkosnumeerinen tunnus.
Synkronointiväli	Ajanjakso (minuutit)– ajanjakso, jolloin ACD on synkronoitu datapalvelimen kanssa.
Kaappaa asetukset	ACD kaappausviive – Aika, jonka WFM odottaa ennen ACD tilastojen ratkaiseminen ajanjakson päätyttyä. Oletusviive on 120 minuuttia. CWCC:n historialliset tiedot eivät välttämättä ole käytettävissä enintään 120 minuuttiin ajanjakson päättymisestä. **HUOMAUTUS** Ota datan uudelleensyntyminen käyttöön – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat poistaa koko edellisen päivän tiedot. Jos käsittelet rutiininomaisesti puheluita, jotka kestävät enemmän kuin oletusviiveen enintään, voit halutessasi poistaa koko edellisen päivän tiedot keskiyöstä keskiyöhän. Säikytetyt tiedot korvaavat sen, mitä päivän aikana vangittiin. Tämä varmistaa, että tilastot ovat oikein ja että hyvin pitkien puheluiden tiedot ovat oikeassa ajanjaksossa. Päättymisaika – Anna aika, jolloin edellisen päivän tiedot haetaan ACD.

Osa	Kuvaus
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	Smart Desktop voi nauhoittaa CWCC:n nauhoittamien puhelujen näyttöjä.

Integroidaan ydinmääritystietoja

Webex WFO synkronoi seuraavat ydinmääritystiedot CWCC:n vastaaviin tietoihin kolmen API pyynnön kanssa.

Käyttäjät

Kun Webex WFO tuo uuden käyttäjän CWCC:stä, se luo uuden Webex WFO-käyttäjälle, jolla on CWCC-käyttäjäprofiili.

Kun joku muuttaa käyttäjätietoja CWCC:ssä, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:ssa. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

HUOMAUTUS Käyttäjiä, joiden CWCC-tila on ei aktiivinen, ei tuoda maahan, ellei heitä ole palautettu.

Muutos CWCC:ssä	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi käyttäjä lisätään	Uusi käyttäjä lisätään. Erityisesti synkronointipalvelu: ▪ Käyttää CWCC-käyttäjän etu- ja sukunimeä Webex WFO-käyttäjän etu- ja sukunimessä. ▪ Käyttää CWCC-käyttäjän TID-tunnusta Webex WFO-käyttäjän ACD-tunnukseen. ▪ Määrittää yrityksen ja laitoksen Webex WFO-aloituspäivämääräksi päivämäärän, jolloin synkronointi tapahtui. ▪ määrittää Webex WFO-käyttäjän oletusryhmälle. **HUOMAUTUS** Webex WFO ei säilytä CWCC-käyttäjien ja työryhmien välistä yhteyttä. Katso Ryhmät. ▪ Jos CWCC-käyttäjä on yhteyskeskus käytössä, määrittää oletusedustajan roolin Webex WFO-käyttäjälle. Muita Webex WFO-rooleja ei ole synkronoitu CWCC:n kanssa. **HUOMAUTUS** , jos poistat edustajan roolin Webex WFO-käyttäjältä, joka on synkronoitu CWCC-käyttäjän kanssa, joka on yhteyshenkilö-

Muutos CWCC:ssä	Muutos Webex WFO:ssa
	keskellä käytössä, edustajan rooli määritetään uudelleen, kun seuraavan kerran Webex WFO synkronoituu CWCC:n kanssa.
Käyttäjän etu- tai sukunimi on muuttuu. muuttunut	Käyttäjän etu- tai sukunimi
Käyttäjä poistetaan	Käyttäjää ei ole aktivoitu.

Tiimit

Webex WFO synkronoidaan minkä tahansa tyypin CWCC-ryhmien kanssa (kapasiteettipohjainen tai edustajapohjainen), kunhan ne ovat aktiivisia. Se ei säilytä CWCC-käyttäjien ja CWCC-ryhmien välistä yhteyttä. Sinun on manuaalisesti määritettävä käyttäjiä uudelleen Webex WFO:n ryhmiin.

Kun ryhmän tietoja muutetaan CWCC:ssä, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:han. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos CWCC:ssä	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi ryhmä lisätään	Uusi ryhmä lisätään samalla nimellä. Nimi on vain luku -
muodossa. Ryhmän nimi on muutettu	Ryhmän nimi on muutettu.
Uusi käyttäjä lisätään työryhmään	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä CWCC-käyttäjien ja CWCC-ryhmien välistä yhteyttä.
Käyttäjä poistetaan työryhmästä	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä CWCC-käyttäjien ja CWCC-ryhmien välistä yhteyttä.
Ryhmä poistetaan	Ei muutoksia.

Voit luoda uusia ryhmiä Webex WFO:ssa ja määrittää käyttäjiä niihin, mutta näitä uusia ryhmiä ei lisätä CWCC:hen.

Webex WFO -käyttäjä voi kuulua vain yhteen ryhmään.

Palvelujonot

Webex WFO synkronoi seuraavat CWCC:n syöttöpisteet/jonot palvelujonojen kanssa:

- Jonoja
- Outdial-jonot

Kun jonon tai ed-jonon tietoja muutetaan CWCC:ssä, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:ssa. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos CWCC:ssä	**Muutos Webex WFO:ssa**
Uusi jono lisätään	Ensimmäiseksi lisätään uusi palvelujono. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa: ▪ Käyttää CWCC-jonon nimeä Webex WFO-palvelujonon nimessä ▪ Ottaa jonon TID-tunnuksen käyttöön Webex WFO-palvelujonon tunnuksessa ▪ (Vain luku) Antaa Webex WFO -palvelujonolle palvelujonon tyypin Puheposti [Interactive] ▪ (Vain luku) Antaa Webex WFO -palvelujonolle CWCC-lähde ACD Toiseksi lisätään uusi osaamisalueen kartoitus. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa: ▪ Ottaa CWCC-jonon nimen käyttöön osaamisalueen määrityksissä ▪ määrittää osaamisaluemäärityksiin CWCC-jonoon liittyvän Webex WFO-palvelujonon ja antaa sille etusijan 1
Jonon nimi on muutettu	Ottaa uuden CWCC-jonon nimen käyttöön Webex WFO -palvelussa vain jonon nimi. Webex WFO ei käytä uutta CWCC-jonon nimeä liitettyyn Webex WFO-osaamisalueen määrityksiin.
Jono poistetaan	Ei muutoksia. Palvelujono tai osaamisalueen kartoittaminen eivät kumpikaan ole Poistaa.

Cisco Webex Contact Center 2.0:n yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset ACD Cisco Webex Contact Center 2.0.

Kent	Kuvaus
ACD nimi	ACD yksilöivä nimi.
Käyttäjänimi	Cisco Webex Contact Center käyttäjänimi. Tämä on käyttäjän sähköpostiosoite, joka on liitetty Cisco Webex Contact Center järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin.
API URL	Cisco Webex Contact Center API täydellinen perus-URL, protokollatunnus mukaan lukien.
Vuokraajan tunnus	Cisco Webex Contact Center vuokraajan tilin aakkosnumeerinen tunnus.
Tuotteet käytössä - laatuhallinta	Laatuhallinta on ostettu Webex WFO-tuotteeksi. Webex WFO tarjoaa tukea Webex Contact Center 2.0 -monikanavajärjestelmille. Webex Contact Center 2.0 -puhe-, keskustelu- ja SMS-kanavia tuetaan. Tämä tarkoittaa, että puhelun nauhoituksia, SMS transkriptioita ja keskustelun transkriptioita voidaan niellä WFO Webex.
Puhe	Ottaa Webex yhteyskeskuksen 2.0-äänikanavat käyttöön.
Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalinen)	Mahdollistaa digitaalisten Yhteyskeskus 2.0 -kanavien Webex (keskustelu, SMS).
Yhdistäminen, yhdistäminen, yhdistäminen kopiomerkkejä.	(Valinnainen) Avulla voit kartoittaa CWCC:n kopion, jolla on mukautettuja Webex WFO:ssa. Lisätietoja on WFO :n Webex synkronoidussa synkronoinnissa. CWCC:n uudelleensynkronointiarvot synkronoidaan CWCC-yhteystietojen kanssa Webex WFO:han. CWCC:n aset.aset on kartoitettu Siitä on luotu ylistys ylistysmerkintöihin, jotka on luotu kohteelle Oletusarvoinen Hallinta > QM > QM Configuration > Siitä vastaava johtaja). Kartoituksen jälkeen osaamisen avulla voidaan lisätä useita seurattavia tietoja Webex WFO:n yhteystietoon. Neuvottelukentät ovat Media Playerin sivun Tietopaneelissa (Interactions > avaa yhteystieto). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.

Kent	Kuvaus
Synkronointiväli (minuutit)	Osoittaa, kuinka usein (minuuttia) haluat synkronoida WFO-Webex käyttäjien, työryhmien ja palvelujonojen vastaavat jonot Cisco Webex Contact Center. Lisätietoja synkronoinnista Webex-yhteyskeskuksen kanssa on kohdassa Ydinmääritystiedot.
Kaappausviive (minuutit)	Määrittää, kuinka kauan haluat WFM odottavan, ennen kuin se tuo ACD tilastoja ajanjakson päätyttyä.
Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön kohteesta	(Valinnainen) Valitse tämä valintaruutu, jos haluat poistaa tiedot koko edellisen päivän
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	(Valinnainen) Mahdollistaa näytön nauhoittamiseen määritettyjen CWCC-edustajien näyttöjen nauhoituksen Webex WFO:ssa. Lisätietoja näytön nauhoituksesta on kohdassa QM Tiedot.
Kielimäärityksiä, kielimäärityksiä	**HUOMAUTUS** Tämä osa on käytettävissä vain pilvi käyttöönotoille. Tämä osa tulee näkyviin, kun valitset **Tuotteet käytössä -** osasta **Digitaalinen** . Tässä voit määrittää mukautetun tekstin, joka määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille, kuten sähköpostille tai keskusteluviestille. Saatavilla olevat vaihtoehtojen valinnat ovat saatavilla Vaihtoehtoinen **kartoitus** -osiosta. Webex WFO käyttää yhteystiedon tekstikieltä tulosten löytämiseen, kun käytät Tekstihaku-suodatinta Vuorovaikutukset-sivulla. Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla tässä järjestyksessä: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan WFO Webex. B. Kieli, joka on määritetty määrittämääsi mukautettuun tekstin, joka on määritetty määrittämääsi mukautettuun tekstintasfäärityskenttään (A4-osan Määritykset). C. Varmistuskieli, joka määritetään seuraavassa Varmistustekstikieli-osassa . D. Oletuskieli (english).

Kent	Kuvaus
Varmistustekstikieli	**HUOMAUTUS** Tämä osa on käytettävissä vain pilvi käyttöönotoille. Tämä osa tulee näkyviin, kun valitset **Tuotteet käytössä -** osasta **Digitaalinen** . Valitse tekstiyhteystiedoille määritettävä kieli, jos sillä ei ole liitettyä kieltä, kun heidät tuodaan Webex WFO:han ja jos heillä ei ole tekstin kanssa sen määritystä, joka on määritetty yllä olevassa **kielikartoitusosassa** . Webex WFO käyttää yhteystiedon tekstikieltä tulosten löytämiseen, kun käytät Tekstihaku-suodatinta Vuorovaikutukset-sivulla. Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla tässä järjestyksessä: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan WFO Webex. B. Kieli, joka on määritetty mukautettuun tekstin,jonka määrität **kohdassa A4/90,0000000000000000000000000000000000000000** . C. Täällä määritettävä varmistuskieli (Varmistustekstikieli-osa). D. Oletuskieli (english).
Tarkistus-URL	**HUOMAUTUS** Tämä osa tulee näkyviin vain, kun muokkaat aiemmin luotua ACD. Se ei tule näkyviin, kun luot uuden ACD. Webex WFO-datapalvelimet muodostavat yhteyden Webex Yhteyskeskukseen, jotta ne voivat käyttää merkkiä joka ikinen näennäistunti. Jos tunnuksen päivitysvirhe ilmenee, OAuth-prosessi katkeaa. Tämän asetuksen määrittämisen avulla järjestelmä voi aloittaa OAuth-todennuksen uudelleen, jos merkkipäivityksen virhe voi olla enintään 60 päivää. Tunnuksen päivitysvirhe voi ilmetä useista eri syistä, kuten seuraavista syistä. ▪ Järjestelmänvalvojatilin sähköpostiosoitteen muuttaminen.

Kent	Kuvaus
	▪ Tilin aktivointi aktiivisessa hakemistossa. ▪ Salasanan vaihtaminen aktiivisessa hakemistossa. ▪ Vaihtaminen Active Directory -synkronoinnista Cisco-tilin kertakirjautumiseen. ▪ Toimialueiden vaihtaminen.

yhteyskeskus Elite -Avaya CM yhteysasetukset

Edellytykset

Webex WFO QM Avaya-järjestelmään soittavien puheluiden määrittämiseen tarvitaan seuraavat kokoonpanot.

- Ota käyttöön erikoissovellus: SA8702 - CDR-parannukset verkkoon. Pyydä käyttöoikeus valtuutettuun Avaya tilin edustajaan. Tämä toiminto saa UCID:n seuraamaan puhelua.
- Ota käyttöön erikoissovellus: SA8201 - Aloitusaika ja 4-numeroisen vuoden CDR-mukautetut kentät.
- Avaya CM-kirjautuminen, jossa on CDR-yhteys.
- CDR on määritetty tallentamaan CDR levylle.
- Ulkolinjat, jotka on määritetty luomaan CDR-tietueita.
- Yksittäisiä alanumeroita, jotka on määritetty luomaan CDR-tietueita, intra-kytkin CDR. Puhelun jakamisen on oltava käytössä, jotta moniosapuhelusta eronneet osapuolet voivat pitää ne tarkoina aikoina. Jos ei, päättymisajat rekisteröidään puhelun päättymisajaksi, jolloin kaikki osapuolet ovat jättäneet puhelun kesken.
- Seuraavat CDR-parametrit on määritettävä Avaya järjestelmässä.
    - ucid
    - aloitusaika
    - päättymisaika
    - alkamispäivämäärä(4) tai alkamispäivämäärä(4d)
    - päättymispäivämäärä(4) tai päättymispäivämäärä(4d)
    - sek-dur
    - soitettu-num

- soittajan nro
- crt-id

  TÄRKEÄÄ : Määritä tälle parametrille kolme merkkiä. Jos tämä parametri on jokin muu kuin kolme merkkiä, puhelut eivät ole korvaajia.

- out-crt-id

  TÄRKEÄÄ : Määritä tälle parametrille kolme merkkiä. Jos tämä parametri on jokin muu kuin kolme merkkiä, puhelut eivät ole korvaajia.

- paluu
- linjan syöte

Sivun sijainti

Valitse > ACD > Global > System Configuration -> Avaya CM ACD

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset Avaya CM ACD Yhteyskeskus Eliitti.

Kenttä	Kuvaus
ACD-suodattaminen	Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD synkronoituja käyttäjiä. Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia.
Avaya CM, yhteyskeskuksen eliittimääritykset	SMS-palvelimen URL – SMS-palvelimen URL. **TÄRKEÄÄ** , että tämä kenttä on täytettävä QM ja WFM synkronointia varten.
Avaya Communication Managerin tiedot	Communication Manager IP -osoite – Avaya Communication Manager IP osoitteen tai isäntänimen. Communication Manager -sisäänkirjautuminen – sen käyttäjän käyttäjänimi, jolla on pääsy Avaya-tietokantaan. Communication Managerin salasana – käyttäjän salasana, jossa on

Kent	Kuvaus
	Avaya tietokannan käyttö. Virtuaalisen alanumeron etuliite – etuliite, jota käytetään Avaya CM virtuaaliasemien tunnistamiseen. Webex WFO synkronoi jokaisen aseman, jonka nimi alkaa tällä etuliiteellä virtuaalisena alanumerolaitteena. **ESIMERKKI** Kaikkien Avaya CM virtuaaliasemien nimet alussa on DMCC, ja haluat synkronoida nämä asemat Webex WFO virtuaalisen alanumeron laitteina. Anna **Virtuaalinen alanumeron etuliite -kenttään DMCC**. Jos et halua synkronoida asenuksia virtuaalisiksi alanumerolaitteiksi, jätä Virtuaalinen alanumero -etuliite-kenttä tyhjäksi. CMS:n ACD tunnus – CMS-ACD tunnus. Edustajan nimen muoto – Valitse tapa, jolla edustajien nimet jäsennevät ACD synkronoinnin aikana. **TÄRKEÄ** Sinun on täytettävä Avaya Communication Manager Information -kentät seuraaville ominaisuuksille: ▪ WFM – Synkronoi ▪ QM – Synkronoi ja Avaya tietojen synkronointi
Reaaliaikaisen liittymisen (RTA) portti	Avaya RTA -portin portin numero. **TÄRKEÄÄ** Sinun on täytettävä Reaaliaikainen noudattaminen (RTA) -porttikenttä WFM reaaliaikaista noudattamista varten.
Synkronointiväli	Väli (minuutit)– Määritä, kuinka usein ACD on 3 minuutin kuluttua synkronoitu datapalvelimen kanssa.
Avaya GIS -määritykset	Luettelo – Anna luettelopolku, josta datapalvelin aikoo tuoda Avaya GIS-tietoja.

Kent	Kuvaus
	HUOMAUTUS Kirjoitatpa tähän minkä tahansa polun, Webex WFO luo yrityksenimelläsi nimettiin alikansion. Avaya RTA -portin portin numero. **TÄRKEÄÄ** , että sinun on täytettävä Avaya GIS-määrityskentät WFM historiallisten tietojen tallennusta varten.
Avaya-puhelunhallintajärjestelmän (CMS) yhteysmääritykset	CMS-palvelimen osoite – CMS-palvelimen isäntänimi tai IP osoite. CMS-käyttäjänimi – CMS-tietojen käyttämiseen käytettävän tilin käyttäjänimi. CMS-salasana – CMS-tietojen avaamiseen käytettävän tilin salasana. CMS:n käyttöaikavyöhyke – aikavyöhyke, jossa CMS-tiedot raportoidaan. **TÄRKEÄÄ** , että sinun on viimeistättävä Avaya CMS-yhteyden määrittely -kentät QM ACD tietojen synkronointia varten.
CDR-yhteyden määritykset	CDR-päivämäärämuoto – CDR-päivämäärän muoto. CDR-keräysmenetelmä – Menetelmä, jolla Avaya CDR-tietueet kerätään: ▪ FTP (oletus) ▪ Suoratoisto (luotettava istuntoprotokolla) CDR-palvelimen osoite – Avaya CM CDR-palvelimen IP osoite. CDR-yhteyden käyttäjänimi – sen tilin käyttäjänimi, jolla muodostetaan yhteys CDR-Avaya CM palvelimen tietoihin. CDR-käyttösalasana – sen tilin salasana, jolla käyttäjätilin käyttö on käytössä

Kenttä	Kuvaus
	cdr-palvelimen Avaya CM. CDR-suoratoistoportti – CDR Avaya portti, jota kuunnellaan. CDR-käyttöaikavyöhyke – Avaya CM CDR-palvelimen aikavyöhyke. Tietojen säilytys (pv) – Kuinka monta päivää tiedot tallennetaan Avaya CM CDR-palvelimeen. **TÄRKEÄÄ** , että täytät CDR-yhteyden määrittely -kentät, jotta voit QM tietoja ja yhdyskäytävän nauhoitusta varten.
CDR-parametrien ulkoasu	CDR-palvelimen Avaya CM tietorakenteen ulkoasu. **BEST PRACTICE** Kopioi CDR-määritysasetusten toinen sivu tähän kenttään.

AVAYA IP Office ja ACCS -yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos Avaya IP ACD Office with ACCS.

Kenttä	Kuvaus
ACD-suodattaminen	Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD synkronoituja käyttäjiä. Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia.
Avaya IP Office, ACCS-määritykset	Palvelin IP-osoite – ACCS-palvelimen IP osoite. Palvelinportti – ACCS-palvelimen portin numero. Kirjaudu sisään -käyttäjänimi – sen käyttäjän käyttäjänimi, jolla on pääsy ACCS-tietokantaan. Salasana – ACCS-tietokantaa käyttävä käyttäjän salasana.

Kent	Kuvaus
Synkronointiväli	Ajanjakso (minuutit)– ajanjakso, jolloin ACD on synkronoitu datapalvelimen kanssa.
Kaappaa asetukset	ACD Kaappaa viive – Valitse, kuinka kauan WFM odottaa ennen ACD tilastojen poist. poist. ajanjakson päätyttyä. Oletusviive on 15 minuuttia. Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat poistaa koko edellisen päivän tiedot. Jos käsittelet rutiininomaisesti puheluita, jotka kestävät enemmän kuin oletusviiveen enintään, voit halutessasi poistaa koko edellisen päivän tiedot keskiyöstä keskiyöhän. Säikytetyt tiedot korvaavat sen, mitä päivän aikana vangittiin. Tämä varmistaa, että tilastot ovat oikein ja että hyvin pitkien puheluiden tiedot ovat oikeassa ajanjaksossa. Päättymisaika – Anna aika, jolloin edellisen päivän tiedot haetaan ACD. Oletusarvo on 03.00.

Five9:n yhteysasetukset

Ennen kuin määrität yhteysasetukset 59:lle, sinun on kirjauduttava five9-kansioon ja luotava uusi kansio mukautettuihin raporteissa. Sinun on sitten määritettävä viisi mukautettua Five9-raporttia historiallista tietojen tallennuksia varten ja tallennettava kukin niistä tähän kansioon.

Järjestelmänvalvojat voivat määrittää Webex WFO:n tuomaan puhelutallenteita Five9 VCC:stä tai nauhoittamaan puheluita Smart Desktopilla. Jos Webex WFO tuo puhelutallenteita Five9 VCC:stä, se tuo siirretyn puhelun jokaisen segmentin erillisenä yhteydenottona, jonka se linkittää muihin segmentteihin, joilla on liitetty yhteydenottotunnus.

Kentän kuvaukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset ACD Five9.

ACD-suodattaminen

Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD synkronoituja käyttäjiä. Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia.

Five9-Web-palvelujen API

Kenttä	Kuvaus
Hallintapalvelu	Valvojan Web-palvelujen polku API. Oletuspolku on seuraava: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Valvojapalvelun pätevä nimi	Admin Web Services -API. Oletusarvoinen nimi on seuraava: https://service.admin.ws.five9.com
Valvojapalvelu	Valvojan Web-palvelujen polku API. Oletuspolku on seuraavat: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Valvojapalvelun pätevä nimi	Valvojan Web Services -API. Oletusarvoinen nimi on seuraava: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Käyttäjänimi – Admin Web Services -API. Käyttäjälle on määritettävä täydet järjestelmänvalvojan oikeudet Five9:n VCC-järjestelmänvalvojan Roolit-välilehdessä, jotta getUsersInfo API pyyntö palauttaa muut järjestelmänvalvoja-rooliin määritetyt käyttäjät. **HUOMAUTUS** Tarvitset datapalvelimelle oman käyttäjänimen ja salasanan. Jos käyttäjä yrittää kirjautua sisään toimintopuhelimeen tai Kun käyttäjä käyttää näitä tunnistetietoja, hänet käynnistetään, kun Admin Web Services -API käyttää näitä tunnistetietoja todennukseen datapalvelimessa.
Käyttäjänimi	Sen käyttäjän käyttäjänimi, joka voi käyttää Järj.valvojan Web-palveluita API, miten voit?

Kenttä	Kuvaus
Salasana	Sen käyttäjän salasana, joka voi käyttää Järj.valvojan Web-palveluja, API. **HUOMAUTUS** (Vain järjestelmänvalvojat) Salasana-kenttä on tyhjä, vaikka vuokraajan järjestelmänvalvoja olisi antanut salasanan kohteelle Valvojan Web-palvelun API. Jos annat salasanan, korvaat kaikki nykyiset vuokraajan salasanat.
Toimialuetunnus	(Vain RTE-viestit) (Vain järjestelmänvalvojat) Viisi9 toimialueen tunnus.
Tunnista toimialue	(Vain RTE-viestit) (Vain järjestelmänvalvojat) Painike: noudetaan Five9-toimialuetunnusta automaattisesti. Jotta tämä painike toimii, sinun on käytettävä Five9 Web Services -API Versio 9.5.
Five9-puhelumuuttujan tunnus	(Vain järjestelmänvalvojat) Five9:n muuttujanumero Smart Desktopin vaatima CallId puheluiden nauhoittamiseen. ▪ Yhdysvalloissa ja Kanadassa vuokralaisten osalta tämä arvo löytyy oletusarvoisesti. Kenttä voi pysyä tyhjänä. ▪ Jos vuokralainen ei ole Yhdysvaltojen ja Kanadan ulkopuolella, sinun on annettava arvo.

Synkronointiväli

Kenttä	Kuvaus
Väli (minuutit)	Ajanjakso, jonka ajan ACD on synkronoitu: datapalvelimelle.

Historiallinen tietojen kaappaaminen

Kenttä	Kuvaus
Raporttikansio	Sen Five9-kansion nimi, jonka loit viiden tallentamiseksi. mukautettu 59 raporttia tarvitaan historiallisten tietojen kaappaamista varten.

Kenttä	Kuvaus
ACD jonossa olevien osaamisalueiden määrien raportti	Kenttää varten luodun mukautetun Five9-raportin nimi.
ACD jonossa olevan osaamisalueen kestoraportti	Kenttää varten luodun mukautetun Five9-raportin nimi.
ACD-jonon edustajan kestoraportti	Kenttää varten luodun mukautetun Five9-raportin nimi.
ACD jonossa olevien edustajien määräraportti	Kenttää varten luodun mukautetun Five9-raportin nimi.
Edustajan kestoraportti	Kenttää varten luodun mukautetun Five9-raportin nimi.

Medialataus (vain järjestelmänvalvojat)

Kenttä	Kuvaus
Valitse alue	S3-ämpärin alue, jossa Five9 tallentaa puhelun. Recordings. Jos käytät nykyistä polkua Five9: stä, tämä alue on Yhdysvaltain länsi (N. Kalifornia).
S3-ämpäri	Sen S3-ämpärin URL-osoite, jossa Five9 tallentaa puhelun nauhoitukset. Tällä hetkellä tämä polku on seuraava: http://s3gwfive9.com
IAM-käyttöavain	AWS-tilin käyttöavaintunnus. Olen salaavain
	AWS-tilin salainen käyttöavain.
Mediakansio	Sen kansion nimi, jossa Five9 tallentaa puhelutallenteita valitsemasi vuokralainen. Saat tämän kansion nimen ottamalla yhteyttä Five9-asiakaspalveluun. ESIMERKKI D123/puhelu

Kaappaa asetukset

Kenttä	Kuvaus
ACD kaappaamisen viive	Valitse, kuinka kauan WFM odottaa, ennen kuin vedät ACD tilastot ajanjakson päätyttyä. Oletusarvo on 15 minuuttia.
Tietojen raportointijakso	Aika (minuuttia), jonka tietoja pyydät 59:stä. Pidempien tietojen raportointijaksojen vuoksi pyyntöjä, joissa on enemmän tietoja, on vähemmän. Liian pitkät ajanjaksot johtavat siihen, että suuria määriä tietoja palautetaan. Antamasi ajan on oltava 30–1 440 minuuttia. Five9 rajoittaa päivittäin tehtyjen tietuepyyntöjen määrän ja raportin tietueiden määrän 10 000:een. Yksi edustaja edustaa yhtä tietuetta tietojen raportointikautta kohden. Sinun tulee säätää tietoraportointijakson kokoa siten, että se tasapainottaa pyyntöjen määrän ja siitä johtuvan raporttitiedoston koon. **ESIMERKKI** Jos vuokraajan tietojen raportointiaika on 60 minuuttia, se voi kerätä 416 yhden tunnin ajanjaksoa (10 000 ÷ 24). Jos vuokraajalla on yksi osaamisryhmä, jossa on 10 edustajaa, sillä olisi tietoja 41 päivän ajan. Jos sillä olisi 10 osaamisryhmää, sillä olisi tietoja 4 päivän ajan.
Ota tietojen uudelleensyistäminen käyttöön	Poista koko edellisen päivä tiedot valitsemalla tämä valintaruutu. Jos käsittelet rutiininomaisesti puheluita, jotka kestävät enemmän kuin oletusviiveen enintään, voit halutessasi poistaa koko edellisen päivän tiedot keskiyöstä keskiyöhän. Säikytetyt tiedot korvaavat sen, mitä päivän aikana vangittiin. Tämä varmistaa, että tilastot ovat oikein ja että hyvin pitkien puheluiden tiedot ovat oikeassa ajanjaksossa.
Uudelleensyistämisen aika	Anna aika, jolloin edellisen päivän tiedot voidaan poistaa ACD. Oletusarvo on 03.00.

Viestintäasetukset (vain järjestelmänvalvojat)

Kenttä	Kuvaus
RTE-viestit	Puhelun nauhoitusarkkitehtuureista on reaaliaikaisia
tapahtumaviestejä. Perintö	Puhelun nauhoitusarkkitehtuureista tulee selainpohjaisia.

Genesys Cloudin yhteysasetukset

Genesys Cloud ACD Configuration -sivun avulla vuokraajan järjestelmänvalvoja voi luoda, muokata tai poistaa Genesys-pilvi-ACD. Genesys Cloudin määrittäminen ACD Webex WFO yhdistää taustan kaksi järjestelmää, jolloin tiedot voivat liikkua Genesys Cloudista WFO:n Webex. Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset ACD Genesys Cloud.

Kenttä	Kuvaus
Muokkaa Genesys-ACD	Muokkaa olemassa olevaa Genesys-pilvi ACD.
Genesys-ACD	Luo uusi Genesys-pilvi ACD.
Genesys-ACD	Poista olemassa oleva Genesys-pilvi-
ACD nimi	
ACD nimi	Genesys Cloud ACD.
Genesys-ACD	
Genesys-	Tunnus, joka syntyi, kun luot Genesys Cloud OAuth -asiakkaan.
Genesys-	Salaisuus, joka syntyi, kun luot Genesys Cloud OAuthin asiakas.
Genesys-isäntä-	Genesys Cloud -asiakkaasi toimialuenimi.
Calabrio-määritykset	
Calabrio API käyttäjänimi	Webex WFO-palvelun tilin käyttäjänimi. Tämä palvelutili on myös Joita kutsutaan vuokraajan järjestelmänvalvojatiliksi tai API käyttäjätiliksi. Tämä on pakollista, jotta tiedot voidaan ladata oikealle vuokralle. Tämän tilin on

Kenttä	Kuvaus
	Järjestelmänvalvojan luoma tili sijaitsee vuokraajan järjestelmässä. Tälle vuokraajan järjestelmänvalvojatilille on myös annettava oikeat oikeudet tietojen lataamiseen. Ota yhteys Ciscon tukeen, jos haluat apua tämän vuokraajan järjestelmänvalvojatilin luomisessa. Lisätietoja on kohdassa API käyttäjän luominen sekä roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.
Calabrio API käyttäjän salasana	Webex WFO-palvelun tilin salasana.
Genesys-jonot	
Lisää	Sen Genesys Cloud -jonon jonotunnus, josta haluat tuoda puheluita. Sinun on lisättävä vähintään yksi jono.
Yhdistäminen, yhdistäminen, yhdistäminen	
Lisää yhdistämismääritykset	Tässä osiossa voit määrittää, mitkä Genesys Cloud -oletusarvot ovat On synkronoitu Genesys Cloud -yhteystietojen kanssa Webex WFO:han. Genesys Cloudin url-arvot on kartoitettu Siitä on luotu vähintään 900 000 000:lla,99 000 000:lla 444:lla 2010-999:lla.000-99.> QM > QM 001 Genesys Cloud > Laitehallinta). Osaamisaluekentät on ensin luotava Vuoden Webex WFO:n Vähintään-kentässä (lisätietoja on kohdassa Riitojenhallinta). Voit kartoittaa Genesys Cloud -integraatiooppaassa Webex WFO-menetelmän *Sync Genesys Cloud Integration Guide -oppaan* avulla. Kun olet kartoittanut Genesys Cloud -apuohjelman, se voi lisätä useita seurattavia tietoja yhteystietoon Webex WFO:ssa. Osaamisaluekentät ovat Media Playerin Tietopaneelissa (Interactions > avaa yhteystiedon). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.

Kent	Kuvaus
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	(Valinnainen) Mahdollistaa näytön nauhoittamiseen määritettyjen Genesys Cloud -käyttäjien näyttöjen nauhoituksen WFO:n Webex. Lisätietoja on näytön nauhoituksessa . **HUOMAUTUS** Tämän käyttöönoton valintaruutu on pakollinen, jotta näytön nauhoitus ja näytön nauhoitus voidaan keskeyttää ja jatkaa toimintaa.

Ei yhteyttä -yhteysasetukset

Webex WFO synkronoidaan InContactin kanssa tuodakseen käyttäjä-, työryhmä- ja osaamisaluetiedot. Nämä tiedot säilytetään kohteessa InContact. Jos vaihdat osan siitä WFO Webex tilassa, muutoksia ei synkronoida takaisin InContact-tiedostoon.

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset ACD.

TÄRKEÄÄ Sinun on täytettävä nämä kentät kaikkien QM- ja Classic WFM -toimintojen osalta.

Kenttä	Kuvaus
Toimittajan nimi	Toimittajan nimi, jonka incontact-nimi on
ilmoittanut. Sovelluksen nimi	Sovelluksen nimi, jonka on ilmoittanut
InContact.	**HUOMAUTUS** Sovelluksen on sisällettävä seuraavat API: AdminAPI, RealtimeDataAPI ja Reporting API.
Sovellustunnus	InContactin antama sovellustunnus.
Käyttäjänimi	Käyttäjänimi siinä muodossa, jossa se on määritetty Kohdassa Ei yhteyttä.
Salasana	Salasana siinä muodossa, jossa se on määritetty InContactissa.

Yleisen ACD:n yhteysasetukset

Voit lisätä yhden tai useamman yleisen ACD:n. Yleisen ACD lisääminen luo automaattisesti ACD-palvelintunnuksen, jota käytetään tuotuun CSV-tiedostoon historiallisten tietojen lähteenä (*lisätietoja on WFO-tietojen tuonnin viiteoppaassa* Webex).

HUOMAUTUS ACD-palvelimen tunnus ei ole näkyvissä ennen kuin poistut ja avaat sivun uudelleen.

Amazon Connectin yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitsemasi ACD on Amazon Connect.

Osa	Kuvaus
ACD-suodattaminen	(Valinnainen) ACD-suodatin rajoittaa Amazon Connectista synkronoituja käyttäjiä. Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, joka mahdollistaa tiettyyn nimeämismalliin vastaavan työryhmään kuuluvien käyttäjien synkronoinnin. Voit määrittää useita ACD-suodattimia. **MUISTIINPANO** Amazon Connectin työryhmät on rakennettu hierarkiaan, jossa voi olla enintään viisi tasoa. Tässä hierarkiassa alemman tason ryhmät kuuluvat alemman tason tiimeihin: I. Pääryhmä A. Ensimmäinen aliryhmä B. Toinen aliryhmä Suodattimen kaappaamien edustajien määrä määräytyy sen mukaan, millä hierarkkinen tasolla suodatat. Jos suodatat alemman tason työryhmässä, et ainoastaan tallenna korkean tason työryhmän edustajia. Voit myös kaapata jokaisen sen alla olevan ryhmän jokaisen edustajan. Jos esimerkiksi suodatat ensimmäisen aliryhmän tasolla, tallennat vain kyseisen työryhmän edustajat. Jos kuitenkin suodatat pääryhmän tasolla, kaappaat sekä pääryhmän edustajat että ensimmäisen ja toisen aliryhmän edustajat.
Synkronointiväli	Ajanjakso (minuutit)– ajanjakso, jolloin Webex WFO tarkistaa sisäänkirjautumis- ja uloskirjautumisraporttikansion S3-säilössä sisäänkirjautumis- ja uloskirjautumisraporttia varten. Kirjautumisraporttikansio – Polku S3-ämpäriin liitettyyn kansioon, jossa on sisäänkirjautumis-/uloskirjautumisraportti, jonka avulla Amazon Connect synkronoidaan Webex WFO:n kanssa. Sulje S3-ämpärin etuliite pois, kun syötät tämän polun. Katso Amazon Connect -ydinmääritystietojen integrointi.
Amazon-yhteys	Valitse Alue – Amazon Connect -esiintymän alue. S3-ämpäri – Amazon Connect -esiintymän S3-ämpärin URL

Osa	Kuvaus
	käyttää tietojen tallennusta ja tietovirtauksen kohteena. Katso Amazon Connect -esiintymän S3-ämpärin määrittäminen. Olen käyttöavain – sen käyttäjän käyttöavaintunnus, joka on määritetty käytäntöön, joka sallii WFO:n käyttämän S3-Webex ämpärin lukemisen, kirjoittamisen ja poistamisen. IAM-salausavain – sen käyttäjän salainen käyttöavain, joka on määritetty käytäntöön, joka sallii WFO:n käyttämän S3-Webex ämpärin lukemisen, kirjoittamisen ja poistamisen.
Historiallinen tietojen kaappaaminen	Palvelun historiallinen raportti S3 -kansio – palveluhistoriallinen raportti sisältävän S3-ämpärin kansion polku. Sulje S3-ämpärin etuliite pois, kun syötät tämän polun. Katso Amazon Connect -raporttien määrittäminen historiallisten tietojen kaappaamista varten. **ESIMERKKI** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Edustajan tuottavuusraportin S3-kansio – Edustajan tuottavuusraportin sisältävän S3-ämpärin kansion polku. Sulje S3-ämpärin etuliite pois, kun syötät tämän polun. Katso Amazon Connect -raporttien määrittäminen historiallisten tietojen kaappaamista varten. **ESIMERKKI** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Edustajan tuottavuus jonoraportin S3-kansion mukaan – polku S3-kansioon, jossa on Edustajan tuottavuus jonoraportin mukaan. Sulje S3-ämpärin etuliite pois, kun syötät tämän polun. Katso Amazon Connect -raporttien määrittäminen historiallisten tietojen kaappaamista varten. **ESIMERKKI** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Edustajan reaaliaikaisen raportin S3-kansio – Kirjoita sen kansion polku, jossa on edustajan reaaliaikaisia tietoja. Sulje pois S3-ämpärin etuliite. Tämä polku on kirjainkokoon kirjainten välillä. **ESIMERKKI** yhteyden muodostamisesta/AcmeCo/RealTimesta Palvelutason raja-arvo – valitsemasi palvelutason sekunnit

Osa	Kuvaus
	Kun loit raportin Palvelun historiallinen raportti S3 -kansiokenttään.
Reaaliaikainen tietojen kaappaaminen	Kinesis Real Time Stream Name – Amazon Kinesis -koontinäytössä määritetyn tietovirran nimi. Tätä käytetään edustajien reaaliaikaisen tilan päivittämiseen. Älä sisällytä koko arn-numeroa, kun annat tämän nimen. Lisää vain nimi, joka annettiin, kun loit virran.
Recordings	S3-kansio nauhoituksia varten – polku S3-ämpärin kansioon, jossa on puhelutallenteita. Sulje S3-ämpärin etuliite pois, kun syötät tämän polun. **ESIMERKKI** Palvelun nimi/Esiintymänimi/Nauhoitukset S3-kansio yhteystietotietueita varten – polku S3-ämpärissä siihen kansioon, johon Kinesis Firehose sijoittaa yhteystietojen seurantatietueita. Sulje S3-ämpärin etuliite pois, kun syötät tämän polun. **ESIMERKKI** Palvelun nimi/esiintymänimi/CTR
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	Mahdollistaa Smart Desktopin nauhoittamisen Amazon Connectin nauhoittamien puhelujen näyttöjen nauhoittamiseen.

Serenovan yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset Serenovan ACD.

Osa	Kuvaus
ACD-suodattaminen	(Valinnainen) Rajoita synkronoituja käyttäjiä ACD-suodattimella ACD. Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia.
Serenova-API	Serenova Base URL – Serenovan url-osoitteen API perusosoite vuokralainen. **ESIMERKKI** https://api.cxengage.net

Osa	Kuvaus
	Serenova-vuokralaiset – pää vuokralainen ja alipalvelajat, joita lisäät tämän ACD määrityksen kautta. Katso Serenovan vuokralaiset - taulu.
Kaappaa asetukset	ACD kaappausviive – Aika, jonka Classic WFM odottaa ennen ACD tilastojen poist. poist. ajanjakson päätyttyä. Oletusarvo on 15 minuuttia.
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	Ota RTE-sanomat käyttöön näytön nauhoitusta varten – Smart Desktop voi nauhoittaa näyttöjä.

Serenova Tenants -taulu

Serenova-järjestelmässä voi olla vain pää vuokralainen tai se voi sisältää pää vuokraajan ("vanhempi"-vuokralainen), jolla on yksi tai useita alipalvelijoiden ("alemman"vuokralaisten) vuokralaiset. Serenova Tenants -taulukon avulla voit integroida molemmat järjestelmämääritykset yhdellä ACD kokoonpanolla. Voit lisätä vain pää vuokraajan tai voit lisätä pää vuokraajan ja minkä tahansa sen ali vuokralaisten määrän yksi kerrallaan.

Serenova-vuokraajan lisääminen

Ennen kuin lisäät Serenova-vuokralaisen, kerää seuraavat tunnistetiedot kustakin vuokraajasta, jonka haluat lisätä ja tallentaa sen helppokäyttöiseen sijaintiin:

- Vuokraajan tunnus
- API-avain
- API-avaimen salaisuus

Lisätietoja on Kohdassa Serenova-vuokraajan tunnistetietojen kerääminen.

Vuokraajan lisääminen Serenovan vuokralaiset-taulukkoon:

1. Valitse **Lisää**. Serenova-vuokralaiset-valintaikkuna tulee näyttöön.
2. Täytä kentät seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

Kenttä	Kuvaus
Nimi	Pää- tai ali vuokraajan nimi.

Kenttä	Kuvaus
	PARAS KÄYTÄNTÖ Anna sama nimi, joka vuokraajalla on Serenova-järjestelmässäsi.
HENKILÖLLISYYSTODISTUS	Serenova-vuokraajan vuokralainentunnus. Kopioi ja liitä tämä tunnus Serenova-vuokraajasta. Katso Serenova-vuokraajan vuokraajan tunnuksen kopioiminen:.
API-avain	API-avain, joka luodaan vuokralle, kun määrität API-avaimen Serenovassa. Kopioi ja liitä avain Serenova-vuokraajasta. Katso API-avaimen ja API avainsalaisuuden luominen Serenova-vuokralle:.
API salaisuus	API-avaimen salaisuus, joka luodaan vuokralle, kun API-avaimen määrittäminen Serenovassa. Kopioi ja liitä avain Serenova-vuokraajasta. Katso API-avaimen ja API Avainsalaisuuden luominen Serenova-vuokralle:.

3. Valitse **OK**.

   Jos lisäät pää vuokraajan ja sen alipalvelajat tämän ACD määrityksen avulla, toista edellä kuvatut toimet pää vuokraajan ja kunkin sen ali vuokraajan kohdalla.

Serenova-vuokraajan tunnistetietojen kerääminen

Seuraavissa menettelyissä selitetään, miten voit kerätä vuokralaisten tunnuksen, API-avaimen ja API avainsalaisuuksia.

Serenova-vuokraajan vuokraajan tunnuksen kopioiminen:

1. Kirjaudu Serenovaan.
2. Siirry määritysten > vuokralaisten kohtaan.
3. Kaksoisnapsauta vuokraajan nimeä Vuokraajan hallinta -taulukossa. Näyttöön tulee Vuokralainen-ruutu.
4. Siirry Vuokralainen-ruudun Tiedot-> vuokraajan tunnukseen.
5. Kopioi vuokraajan tunnus.
6. Kun määrität Serenova-vuokraajan Webex WFO:ssa, liitä vuokralainen tunnus Tunnus-kenttään.

API-avaimen ja API-avaimen salaisuus luominen Serenova-vuokralle:

1. Kirjaudu Serenovaan.
2. Siirry määritysten > API avaimen hallintaan.
3. Valitse **Luo**.
4. Määritä API-avaimelle seuraavat kentät:
    - Nimi – avaimen yksilöivä tunnus.
    - Rooli – Järjestelmänvalvoja.
5. Valitse **Lähetä**. Näyttöön tulee API Tunnistetiedot -valintaikkuna.
6. Kopioi API-avain ja API-avaimen salaisuus.

    HUOMAUTUS , kun valitset OK, API-avaimen salaisuus ei ole näkyvissä uudelleen.
7. Kun lisäät Serenova-vuokraajan Webex WFO:han, tee seuraavaa:
    - Liitä API-avain API-avainkenttään.
    - Liitä API-avaimen salaisuus API Salaisuus-kenttään.

Synkronoidaan ydinmääritystietoja

Webex WFO yhdistää seuraavat perusmääritystiedot Serenovan vastaaviin tietoihin:

- Käyttäjät
- Tiimit
- Palvelujonot ja osaamisalueiden määritykset

Käyttäjät

Serenova-järjestelmissä, joissa on pää vuokralainen ja alipalvelia, Serenovan käyttäjät voivat kuulua mihin tahansa tai kaikkiin järjestelmän vuokralaisten käyttäjiin. Niin kauan kuin integroit pää vuokraajan ja sen alipalveltuja samoilla ACD-määrityksillä, Webex WFO luo vain yhden Webex WFO-käyttäjän Jokaista Serenova-käyttäjää kohden.

Jos lisäät pää vuokraajan ja sen alipalveltuja erillisillä ACD-määrityksillä, Webex WFO luo uuden Webex WFO-käyttäjän jokaista pää vuokralaista ja jokaista sen ali vuokralaista varten, johon Serenova-käyttäjä näkyy. Tämä voi johtaa siihen, Webex WFO luo useita Webex WFO-käyttäjiä yhdelle Serenova-käyttäjälle.

Kun Webex WFO tuo uuden käyttäjän Serenova-vuokraajasta, se luo uuden Webex WFO-käyttäjälle, jolla on Serenova-käyttäjäprofiili. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto Serenova-käyttäjäprofiilista ja siitä, miten kyseisen käyttäjäprofiilin arvot kartoitetaan uudelle Webex WFO-käyttäjälle.

Kenttä	Määritys
Etunimi	Serenova-järjestelmän käyttäjän etunimi.
Sukunimi	Serenova-järjestelmän käyttäjän sukunimi.
Sähköpostiosoite	Ei kartoitettu.
Tiimin nimi	Oletusarvoinen Webex WFO-työryhmä.
Aktivoitu	Päivämäärä, jolloin käyttäjä lisättiin Serenovan WFO-Webex.
Poistettu käytöstä	Ei kartoitettu. Kenttä päivitetään, jos Serenova-käyttäjä poistetaan käytöstä sen jälkeen, kun hänet on lisätty Webex WFO:han.
Ulkoinen käyttäjätunnus	Käyttäjän yksilöivä tunnus Serenovassa.
Lähde	Käyttäjäprofiilin lähde: ACD - < ACD -kokoonpanon nimi>.

Kun joku muuttaa käyttäjätietoja Serenovassa, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:han. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos Serenovassa	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi käyttäjä lisätään	Uusi käyttäjä lisätään. Erityisesti synkronointipalvelu: ▪ Käyttää Serenova-käyttäjän etu- ja sukunimeä Webex WFO-käyttäjän etu- ja sukunimessä. ▪ Käyttää Serenova-käyttäjän yksilöllista tunnusta (käyttäjäprofiilin ulkoista käyttäjätunnusta) Webex WFO-käyttäjän ACD-tunnukseen. ▪ Määrittää yrityksen ja laitoksen Webex WFO-aloituspäivämääräksi päivämäärän, jolloin synkronointi tapahtui. ▪ määrittää Webex WFO-käyttäjän oletusryhmälle. **HUOMAUTUS** Webex WFO ei säilytä Serenovan käyttäjien ja Serenova-ryhmien välistä yhteyttä. serenova-vastine Webex WFO-ryhmille. Katso Ryhmiä, ryhmiä.

Muutos Serenovassa	Muutos Webex WFO:ssa
	▪ Jos Serenova-käyttäjällä on edustajan rooli, määrittää oletusedustajan roolin Webex WFO-käyttäjälle. ▪ Jos Serenova-käyttäjällä on valvojan rooli, määrittää oletusvalvojan roolin Webex WFO-käyttäjälle. **HUOMAUTUS** Serenova-käyttäjille, joilla on järjestelmänvalvoja tai raportointirooli, ei ole määritetty yhtään osaa WFO Webex synkronointipalveluun.
Käyttäjän etu- tai sukunimi on muuttuu	Käyttäjän etu- tai sukunimi
Käyttäjä ei ole käytössä	Käyttäjää ei ole aktivoitu

Tiimit

Webex WFO-työryhmät on synkronoitu Serenova-ryhmien kanssa. Webex WFO-työryhmät eivät säilytä Serenova-käyttäjien ja Serenova-ryhmien välistä yhteyttä.

Kun ryhmätietoja muutetaan Serenovassa, Synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:han. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos Serenovassa	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi ryhmä lisätään	Uusi ryhmä lisätään samalla nimellä kuin Serenova-ryhmä. Nimi on vain luku -muodossa.
Ryhmän nimi on muutettu	Ryhmän nimi on muutettu.
Uusi käyttäjä lisätään ryhmään	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä Serenovan käyttäjien ja Serenova-ryhmien välistä yhteyttä.
Käyttäjä poistetaan ryhmästä	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä Serenovan käyttäjien ja Serenova-ryhmien välistä yhteyttä.
Ryhmä ei ole käytössä	Ei muutoksia.

Voit luoda uusia tiimejä Webex WFO:ssa ja määrittää käyttäjiä niihin, mutta näitä uusia tiimejä ei synkronoida takaisin Serenovaan.

Palvelujonot ja osaamisalueiden määritykset

Webex WFO-palvelujonot on synkronoitu Serenova-jonojen kanssa.

Kun jonoa vaihdetaan Serenovassa, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:ssa. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos Serenovassa	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi jono lisätään	Ensimmäiseksi lisätään uusi palvelujono. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa: ▪ Käyttää Serenova-jonon nimeä Webex WFO-palvelujonon nimessä ▪ Ottaa Serenova-jonon yksilöivän tunnuksen käyttöön Webex WFO-palvelujonon palvelujonon tunnuksessa ▪ (Vain luku) Antaa Webex WFO -palvelujonolle palvelujonon tyypin Puheposti [Interactive] ▪ (Vain luku) Antaa Webex WFO -palvelujonolle Serenovan ACD Toiseksi lisätään uusi osaamisalueen kartoitus. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa: ▪ Käyttää Serenova-jonon nimeä Webex WFO-osaamisalueen määrityksen nimessä ▪ määrittää Serenova-jonoon liittyvän Webex WFO-palvelujonon Webex WFO-osaamisaluemäärityksiin ja antaa sille prioriteetin 1
Jonon nimi on muutettu	Käyttää uutta Serenova-jonon nimeä Webex WFO -palvelussa jonon nimi. **HUOMAUTUS** Webex WFO ei käytä uutta Serenova-jonon nimeä liitettyyn WFO-osaamisalueen Webex.

Muutos Serenovassa	Muutos Webex WFO:ssa
Jono ei käytössä	Ei muutoksia. Palvelujono tai osaamisalueen kartoittaminen eivät kumpikaan ole Poistaa.

Eventide NexLog -yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset ACD Eventide NexLog.

Kenttä	Kuvaus
Yhteystiedon lataamisen viive	Kuhunkin vientiväliin asetetun viiveen pituus. Kullakin Vientiväli, Webex WFO lataa kaikki yhteystiedot, jotka viimeistelevät nauhoituksen ennen tätä viivettä. Kaikki yhteydenotot, jotka lopettavat nauhoituksen tämän viiveen jälkeen, ladataan seuraavan vientiajanjakson aikana. **ESIMERKKI** Vientiväli-kentän arvoksi on valittu 00:30 ja Yhteystiedon latauksen viive -kentässä 5 minuuttia. Klo 12.30 tiedot Palvelin tuo ja lataa kaikki yhteydenotot, jotka lopettivat nauhoituksen klo 12.25 tai sitä vanhempi. Tämä varmistaa sen, että Webex WFO lataa äänitallenteita kaikille yhteyshenkilöille.
API URL	Eventide NexLog -API perus-URL (mukaan lukien protokolla). **ESIMERKKI** http://1.1.1.1 *NexLog API Manual* v2.8 -kohdassa tämä perus-URL tunnistetaan seuraavalla muuttujalla: <PROTOCOL><ADDRESS>
Käyttäjänimi	Eventide-käyttäjän kirjautumisnimi. Kirjautumisnimi on kirjainten ja kirjainten välillä. **HUOMAUTUS** NexLog *API Manual* v2.8 sanoo, että todennettavana käyttäjällä "on oltava asianmukainen kanavan/resurssin oikeudet pyydettyjen nauhoitusten käyttämiseen. Järjestelmänvalvojalla on oletusarvoisesti oikeudet kaikkiin kanaviin/resursseihin."
Salasana	Eventide-käyttäjän salasana.

Kenttä	Kuvaus
Vientiväli	Taajuus, joka Webex WFO noutaa valmiita puhelun nauhoituksia kohteesta Ilta. Muoto = HH:MM. Pienin = 00:15. Enimmäisarvo = 23:45. **VALITSET ESIMERKIN** 01.00. Tämä tarkoittaa, että Webex WFO tuo kaikki valmiit puhelutallenteet tunnin välein. Jos valitset Kirjaustyyppi-ryhmäksi, vientivälin asetuksen on oltava suurempi kuin Yhteystiedon ryhmän pituus -asetus. Webex WFO ylittää Yhteystiedon ryhmän pituus -asetusta lyhyemmät vientiväliasetukset.
Kirjaustyyppi	Määrittääkö Webex WFO puheluun liitettyjä yhteyshenkilötunnuksia nauhoitukset, joita se tuo Eventidesta: ▪ Oletus – Webex WFO ei määritä liitettyjä yhteyshenkilötunnuksia yhteenkään puhelun nauhoitukseen. ▪ Ryhmä – Webex WFO määrittää saman yhteystiedon tunnuksen kaikille puhelun nauhoituksiin, jotka täyttävät Yhteystietoryhmän pituus- ja Yhteysryhmäkonflonit-määrittelyt.
Yhteystietoryhmän pituus	Ajanjakso (1–30 minuuttia), jonka haluat liittää Tapahtumapuhelun nauhoitukset Webex WFO:ssa. Webex WFO määrittää saman yhteystiedon tunnuksen kaikille samalla ajanjakson aikana alkaneille puhelun nauhoitukselle, vaikka Webex WFO tuo nauhoitukset eri vientivälien lopussa. Yhteysryhmän pituus -asetuksen on oltava pienempi kuin vientiväli -asetuksen. Tämä kenttä on käytettävissä vain, jos olet valinnut Lokityyppi-ryhmä ja se on pakollinen.
Yhteyshenkilöryhmän kutsuminen	Eventide-API, jolla haluat käyttää liittää puhelun nauhoituksia Webex WFO:ssa.

Kenttä	Kuvaus
	Kun kirjoitat yhteystiedon ryhmäetaflometria -kenttään, Webex WFO etsii kaikki puhelutallenteet kunkin yhteysryhmän pituuden ajanjakson aikana kyseisen syyn vuoksi. Jos jollakin samalla Yhteysryhmän pituus -ajanjakson puhelutallennuksella on sama arvo kyseisessä metaflonikentässä, Webex WFO määrittää näille puhelun nauhoituksiin saman yhteystiedon tunnuksen. **HUOMAUTUS** , kun Contact GroupTelija-ryhmä on määritetty, Webex WFO antaa niihin liittyvät yhteydenottotunnukset vain puhelutallenteisiin, joita molempia Alkaa samalla Yhteysryhmän pituus -ajanjakson alueella, ja niillä on sama arvo Yhteysryhmäkopio"-kentässä. Lisätietoja siitä, miten voit syöttää metafation kenttiä, on kohdassa Enter-sa4999. Tämä kenttä näkyy vain, jos valitset Lokityyppi-ryhmä ja sen jälkeen valinnainen.

Siirrymme syidennykseen

Webex WFO voi ryhmitellä puhelutallenteita mille tahansa Eventide-kentässä millä tahansa vakio- tai mukautetulla sisällönmuokkauskentässä. Webex WFO:ssa annettavan,myrkytyskentän on kuitenkin muotoiltava Eventide-API vastauksessa näkyvällä tavalla.

Yleensä tämä tarkoittaa sitä, että kasvissyöjäkentän on oltava pienissä kirjaimissa ja ilman lainausmerkkejä. Katso sarakkeen nimi -sarake 4.5.1. NexLog API -käyttöoppaan V_RECORD-osa täydelliselle luettelolle tavallisista Eventide-metastrologiakentistä.

Seuraavassa taulukossa on esimerkki Eventide-tietotaulukon ja -kenttien muotoilusta Webex WFO:ssa.

Kenttä	Kuvaus
kanavatunnus	Kanavan numero, jolla puhelu nauhoitettiin.
caller_id	Puhelun soittaneen henkilön puhelinnumero.

TwilioTelija-yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset ACD Twilio.

Avaa Twilio-määritykset napsauttamalla Twilio-määritykset-painiketta .

HUOMAUTUS Saatavilla olevat kentät vaihtelevat sen mukaan, valitaanko laatuhallinta (QM) ja/tai Classic Workforce Management (WFM) käyttöönotetuksi tuotteeksi.

Kenttä	Kuvaus
Muokkaa Twilio-ACD	Muokkaa olemassa olevaa Twilio-
ACD. Luo Twilio-ACD	Luo uusi Twilio ACD. Poista
Twilio-ACD	Poista olemassa oleva Twilio-ACD.
ACD nimi	Avattava luettelo saatavilla olevista
ACD-painikkeista.	

Twilio-kokoonpanon määritystiedot

Kenttä	Kuvaus
Twilio-tilin SID	Sen järjestelmän tunnus, jossa Twilio Lihas on määritetty. Tämä on. samanlainen kuin Webex WFO-vuokraajan tunnus. Merkkijonoarvon on alettava merkkijonolla "AC".
Twilio-tod.osoitus	(Valinnainen) Twiliossa luotu todennustunnus. Webex WFO todentaa Twilio-tilin SID:n.
Twilio-todennustyötilan SID	Tietty työtila, Webex WFO vetää. Voi olla vain yksi Työtilan,,, on mahdollista käyttää vain yhtä Työtila-esiintymää. Alityötiloja ei tueta.
Twilio-todennuksen todennuskäyttäjänimi	(Classic WFM Only) Twilio Käyttöoikeuksien kävijänimi, jota käytetään Classic WFM historiallisten tietojen vetämiseen.
Twilio Lihaksin ja kinastelevan salasanojen salasan	(Valinnainen) (Vain Classic WFM) Twilio Premium Inisexksin käyttäjätilin salasana, jota käytetään Classic WFM historiallisten tietojen vetämiseen.

Kenttä	Kuvaus
Aikavyöhyke	Aikavyöhyke, joka vastaa Vaihtoehtoinen-määrityksessä määritettyä aikavyöhykettä. Oletusarvoisesti tämä on määritetty vuokraajan aikavyöhykkeelle.
Edustajan nimen muoto	Kaikkien edustajien ensimmäisen ja sukunimen muoto.

Calabrio-määritystiedot

Kenttä	Kuvaus
Calabrio API käyttäjänimi	Webex WFO-palvelun tilin käyttäjänimi. Tämä palvelutili on myös Joita kutsutaan vuokraajan järjestelmänvalvojatiliksi tai API käyttäjätiliksi. Tämä on pakollista, jotta tiedot voidaan ladata oikealle vuokralle. Järjestelmänvalvojan on luotava tämä tili, ja tili sijaitsee vuokralainenjärjestelmässäsi. Tälle vuokraajan järjestelmänvalvojatilille on myös annettava oikeat oikeudet tietojen lataamiseen. Ota yhteys Ciscon tukeen, jos haluat apua tämän vuokraajan järjestelmänvalvojatilin luomisessa. Lisätietoja on kohdassa API käyttäjän luominen sekä roolien ja käyttöoikeuksien hallinta. Tämä tarvitaan sekä QM että Classic-WFM varten.
Calabrio API käyttäjän salasana	Webex WFO-palvelun tilin salasana.

Tuotteet käytössä

Kenttä	Kuvaus
Laatuhallinta	Laatuhallintaa on ostettu Webex WFO:na tuote. Webex WFO tarjoaa tukea TwilioKaavio-omnikanavajärjestelmille. Twilio-ääni- ja keskustelukanavia tuetaan. Tämä tarkoittaa, että sekä puhelutallenteita että keskustelutekstit niellään

Kenttä	Kuvaus
	Webex WFO.
Puhe	Ottaa twilio-äänikanavat käyttöön.
Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalinen)	Ottaa Twilio Digital (keskustelu, SMS) -kanavat käyttöön. Lisätietoja on kohdassa Tietoja Webex WFO-digitaalisen kanavan tuesta .
Työvoiman hallinta	Classic Workforce Management on ostettu Webex WFO-tuote.

Yhdistäminen, yhdistäminen, yhdistäminen

(Vain laatuhallinta) Tässä osiossa voit määrittää, mitkä Twilio-tehtävämääritteet, mukaan lukien monimutkaiset objektipohjaiset attribuutit, synkronoidaan Twilio-yhteystietojen kanssa, jos sinulla on tuotteena käytössä laatuhallinta. Tämä on pakollista, jotta voidaan kartoittaa lisää Twilio Carlisle -tehtävämääritteitä mukautetuksi in Webex WFO:ssa. Anna Twilio-tehtävämääritteen nimi täsmälleen siinä muodossa, jossa se näkyy Twilio-tehtävien määritteissä. Anna objektipohjaisille määritteille ne muodossa <Object-nimi> ja <Attribute-nimi> . Avattavan luettelon avulla voit valita, mihin mukautettuun, dopingkenttään jokin tietty tehtävämäärite kartoitetaan WFO Webex.

Mukautetut tietokentät on ensin luotava Siitä On luotava Sen jälkeen Siitä on hyötyä Siitä, Että Hän on (sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Siitä vastaavassa toiminnossa).

HUOMAUTUS : Luetteloa ei tueta määrityksille, jotka ovat vain yhden tason objektin alapuolella.

Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten

(Vain laatuhallinta) Tämän valintaruudun valitseminen mahdollistaa määritetyn ACD näytön nauhoituksen.

Kielimäärityksiä, kielimäärityksiä

(Vain laatuhallinta) Tämä osa tulee näkyviin, kun valitset **Tuotteet käytössä -** osasta **Digitaalinen** . Tässä voit määrittää mukautetun tekstin, joka määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille, kuten sähköpostille tai keskusteluviestille. Saatavilla olevat vaihtoehtojen valinnat ovat saatavilla Vaihtoehtoinen **kartoitus** -osiosta.

Webex WFO käyttää yhteystiedon tekstikieltä tulosten löytämiseen, kun käytät Tekstihaku-suodatinta Vuorovaikutukset-sivulla.

Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla tässä järjestyksessä:

A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan WFO Webex.

B. Kieli, joka on määritetty määrittämääsi mukautettuun tekstin, joka on määritetty määrittämääsi mukautettuun tekstintasfäärityskenttään (A4-osan Määritykset).

C. Varmistuskieli, joka määritetään seuraavassa Varmistustekstikieli-osassa .

D. Oletuskieli (english).

Varmistustekstikieli

(Vain laatuhallinta) Tämä osa tulee näkyviin, kun valitset **Tuotteet käytössä -** osasta **Digitaalinen** . Valitse tekstiyhteystiedoille määritettävä kieli, jos sillä ei ole liitettyä kieltä, kun heidät tuodaan Webex WFO:han ja jos heillä ei ole tekstin kanssa sen määritystä, joka on määritetty yllä olevassa **kielikartoitusosassa** .

Webex WFO käyttää yhteystiedon tekstikieltä tulosten löytämiseen, kun käytät Tekstihaku-suodatinta Vuorovaikutukset-sivulla.

Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla tässä järjestyksessä:

A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan WFO Webex.

B. Kieli, joka on määritetty mukautettuun tekstin,jonka määrität **kohdassa A4/90,0000000000000000000000000000000000000000**

C. Täällä määritettävä varmistuskieli (Varmistustekstikieli-osa).

D. Oletuskieli (english).

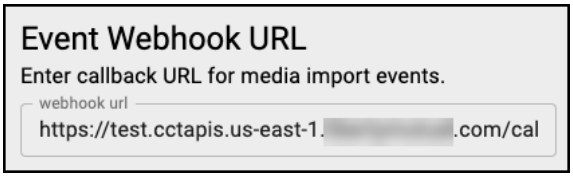
Twilio-äänen nauhoituksen salaus

Twilio-äänen nauhoituksen salauksen käyttöönoton avulla Webex WFO voi tuoda salattuja äänitallenteita Twiliosta. Anna Twilio SID ja yksityinen avain Webex WFO käsiteltäviksi. Käsittelyn jälkeen Webex WFO salata kaikki nauhoitukset uudelleen. Twilio-järjestelmän SID löytyy Tunnistetiedot-sivulta. Cisco pitää avaintietoja Amazon Web Services Itsepalveluissa- -Ja nyt hän pitää avaintiedot Itsepalveluissa.

HUOMAUTUS : Tämä toiminto ei oletusarvoisesti ole käytössä. Jos haluat pyytää tätä toimintoa, ota yhteyttä tilin edustajaan.

Tapahtuman Webhook URL

Tapahtuman webhook URL on kohde-URL, Webex WFO lähettää yhteystiedon tilatapahtumaviestejä. URL-osoitteen on oltava täydellinen absoluuttinen toimialueen nimi. Tämän kentän määrittämisen avulla vuokralainen voi vastaanottaa tietoilmoitusta, kun yhteystieto on ladattu ja käsitelty Webex WFO:ssa. Tämä tarkoittaa, että yhteystietoja ja mediaa on ladattu, äänitapahtumat on käsitelty sekä salaus- ja koodaustehtävät on suoritettu.



Yhteystiedon tila -webhook-tapahtuman latausrunko on seuraava.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (merkkijono)
    "legId": "", // (merkkijono) - sama arvo kuin callId
    "vuokralainentunnus": 0, // (int)
    "tila": "", // (merkkijono) - Esimerkiksi 'VALMIS' tai 'EPÄONNISTUI'
    "failureReason": "" // (valinnainen merkkijono) - Ihmisen luettava syy epäonnistumiseen, ei läpikulkuvirhe tai -poikkeus API
}
```

PARAS KÄYTÄNTÖ Jos organisaatiollasi on nauhoituksia koskevat suojausvaatimukset, voit poistaa lähdetallenteita Twilio Kaaviosta heti, kun saat ilmoituksen nauhoituksen salauksesta Ja suojattu Webex WFO:ssa.

Historiallinen tietojen kaappaaminen

(Vain Classic Workforce Management) Tämän osion määrittämisen avulla Webex WFO voi etsiä Twilio Kaaviot Classic -WFM Historiallisten tietojen raporttia lisätäkseen tehtäväjonoja ja reaaliaikaisia noudattamistietoja synkronointiprosessiin. Tämän osion kenttiin tallennetaan Työvoiman hallinnan edellytyksenä keräämäsi Twilio Kesto -tilitiedot.

Kenttä	Kuvaus
Twilion todennushankkeen tunnus	(Vain Classic WFM) Twilio Account SID:hen liittyvän Twilio Tavoittaminen -projektitunnus Twilio Premium -hankkeelle.

Kenttä	Kuvaus
Edustajan tuottavuusraportin tunnus	(Vain Classic WFM) Edustajan tuottavuustietojen raportin yksilöivä tunnus.
Jonon historiallisten tietojen raporttitunnus	(Vain Classic WFM) Jonohistoriallinen data -raportin yksilöivä tunnus.
Palvelujono	(Vain Classic WFM) (valinnainen) Webex WFO -palvelujono, jossa Edustajan tuottavuustiedot, jotka eivät liity Twilio-tehtäväjonoon, tallennetaan.

Asiakaspalvelijan tilan määritys

(Vain Classic Workforce Management) Tässä osiossa voit kartoittaa tiettyjä Twilio-toimintoja tiettyihin Webex WFO-tilojen noudattamiseen, jos Classic-WFM on käytössä tuotteena. Pito-tila on määritetty valmiiksi, eikä sitä tarvitse kartoittaa. Yhdistämämäärityksiä voi muokata tai poistaa valitsemalla Tilan syykoodi -liukusäätimen **oikealla puolella olevat Muokkaa kartoittamista - tai** Poista-kuvakkeet **.** Näytä Twilio-toimintojen **nimet aikataulun noudattaminen -pakkauksessa ottamalla käyttöön tilan syykoodin** liukusäädin tai poista se käytöstä.

HUOMAUTUS Liukusäädin on käytettävissä vain toiminnoille, jotka on kartoitettu Ei valmiina-, Työ on kesken- ja Työ on valmis -tiloja varten Webex WFO-tilassa.

Kenttä	Kuvaus
Pito	Edustaja on asettanut yhteystiedon pitoon. Tämä on esimääritetty, eikä sitä voi muuttaa.
Kirjaudu ulos	Edustaja on kirjautunut ulos ACD. Monissa ACD:issä numeerinen syykoodi saattaa ilmoittaa tilan vaihtumisen syyn.
Ei valmis	Edustaja ei hyväksy yhteydenottoja ACD. Monissa ACD:issä numeerinen syykoodi saattaa ilmoittaa tilan vaihtumisen syyn.
Valmis	Edustaja on valmis ottamaan yhteydenottoja vastaan ACD.
Puhuu	Edustaja on yhteystiedon käyttäjä. Tämä on esimääritety.

Kenttä	Kuvaus
Työ on kesken	Edustaja tekee yhteydenoton valvojan työtä ja antaa Ei valmiina -tilan. tila, kun se on valmis.
Työ on valmis	Edustaja tekee jälkityötä ja siirtyy Valmis-tilaan. kun se on valmis.

UJET-yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset UJET-ACD.

Ujet-määritykset

Kenttä	Kuvaus
UJET-käyttäjänimi	Yrityksen avain löytyi Yrityksen avain & salakoodi -osasta kohdassa UJET:n UJET-järjestelmän uudelleenrakentamisasetukset.
UJET-salasana	Salakoodi löytyi Yrityksen avain & salakoodi -osasta kohdassa UJET:n UJET-järjestelmän uudelleenrakentamisasetukset.
S3-ämpäri	(Vain luku) Amazon S3 -ämpäri, jossa puhelutietoja viedään.
S3-suojausrooli	(Vain luku) Amazon S3 -ämpärin turvallisuusrooli.
Toimialue	UJET-järjestelmän toimialuetiedot.

Webex WFO-määritykset

Kenttä	Kuvaus
Cisco API käyttäjänimi	Webex WFO-palvelun tilin käyttäjänimi. Tämä palvelutili on myös joita kutsutaan vuokraajan järjestelmänvalvojatiliksi tai API käyttäjätiliksi. Tämä on pakollista, jotta tiedot voidaan ladata oikealle vuokralle. Järjestelmänvalvojan on luotava tämä tili, ja tili sijaitsee vuokralainenjärjestelmässäsi. Tälle vuokraajan järjestelmänvalvojatilille on myös annettava oikeat oikeudet tietojen lataamiseen.

Kenttä	Kuvaus
	Ota yhteys Ciscon tukeen, jos haluat apua tämän vuokraajan järjestelmänvalvojatilin luomisessa. Lisätietoja on kohdassa API käyttäjän luominen sekä roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.
Cisco API käyttäjän salasana	Webex WFO-palvelun tilin salasana.

Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten

Kenttä	Kuvaus
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat ottaa Webex WFO Smart Desktopin käyttöön näytön nauhoitusta varten. Lisätietoja on kohdassa Näytön nauhoitus .

Määritä yleiset asetukset

Global Settings -sivulla voit määrittää järjestelmän kaikkia käyttäjiä ja sovelluksia koskevat näkökohdat.

Edellytykset

- Sinulla on vuokraajan hallintaoikeus

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen > hallinta > yleiset asetukset

Istunnon aikakatkaisu (muutamassa minuutissa)

Käyttäjät kirjataan automaattisesti ulos käyttämättömyyden jälkeen. Istunnon aikakatkaisu -kentässä voit määrittää, kuinka kauan istunnon on oltava käyttämättömänä, ennen kuin käyttäjä kirjataan automaattisesti ulos. Oletusarvo = 60 minuuttia. Enimmäisarvo = 120 minuuttia, joka on 2 tuntia. Vain numeromerkit. Kirjaimet ja erikoismerkit eivät ole sallittuja. Kaikki muutokset tähän asetukseen tapahtuvat, kun käyttäjä seuraavan kerran kirjautuu sisään tai päivittää sivun.

Automaattinen käyttäjän luominen

Automaattinen käyttäjän luominen -valintaruutu määrittää, luodaanko uusia Webex WFO-käyttäjiä, kun yhteyskeskuksen työntekijät kirjautuvat tietokoneeseen, johon Smart Desktop on asennettu.

- Tyhjennys – (oletus) Uusia käyttäjiä ei luoda
- Valitut – Uusia käyttäjiä luodaan

PARAS KÄYTÄNTÖ Useimpien organisaatioiden tulee pitää **automaattisen käyttäjän luomisen** käyttöönotto poissa käytöstä. Jos tämä asetus on käytössä, päällekkäiset käyttäjät voivat joutua yhdistämään tai poistamaan päällekkäiset käyttäjät manuaalisesti. Suosittelemme, että luot automaattisen luomisen vain organisaatioiden osalta, jotka käyttävät loppupistettä äänitys.

Seuraavassa taulukossa kuvataan, mitä tapahtuu, kun Windows-käyttäjä kirjautuu tietokoneeseen, jossa Smart Desktop on asennettu. Sen mukaan, onko Automaattinen käyttäjän luonti -valintaruutu valittuna vai tyhjennttynä.

Automaattinen käyttäjän luominen valintaruutujen määritykset	**Kirjautuminen liittyy: aktiivinen Webex WFO-käyttäjä**	**Tuloksena PC ja Webex WFO**
Raivattu	Kyllä	Smart Desktop nauhoittaa Webex WFO-käyttäjän määritetyllä tavalla.
Raivattu	Ei	Uutta Webex WFO-käyttäjää ei lisätä. Smart Desktop ei nauhoita mitään.
Valittu	Kyllä	Smart Desktop nauhoittaa Webex WFO-käyttäjän määritetyllä tavalla.
Valittu	Ei	Uusi Webex WFO-käyttäjä, jolla on nauhoituskäyttäjäprofiili. Smart Desktop nauhoittaa uuden Webex WFO-käyttäjän määritetyllä tavalla.

Asiakkaan automaattinen päivitys

Ota Smart Desktopin automaattiset päivitykset käyttöön valitsemalla Asiakkaan automaattinen päivitys -valintaruutu. Kun tämä toiminto on käytössä, kirjauduttaessa sisään ja satunnaisesti keskiyön ja 1:00 AM välillä Smart Desktop vertaa versioita palvelimen versioihin ja, jos ne ovat erilaisia, lataa uudemman version ja asentaa sen yhteensopivuuden ylläpitämiseksi. Tämä toiminto ei ole tuettu, kun Smart Desktop Client (SDC) on käynnissä ohjelmassa

Windowsin palvelinversio. Tämä sisältää VDI-ratkaisut, jotka jäljittelevät edustajan ympäristöjä palvelimen käyttöjärjestelmällä, kuten Citrix, Amazon Workspace ja niin edelleen.

Valitse nauhoitusmuoto

Valitse ääniyhteystietojen nauhoitusmuoto.

VP8-koodekin videokoodaus

Internet Explorer on poistettu käytöstä. Voit jättää tämän ruudun valitsematta.

Nauhoituksen salausavaimen luominen

Tämä asetus on käytettävissä vain, kun roolisi Salausavainten hallinta -käyttöoikeus on käytössä.

Kaikki tallennetut nauhoitukset on salattu. Voit luoda uuden nauhoituksen salausavaimen milloin tahansa Luo-painikkeella. Olemassa olevia nauhoituksia ei salata uudelleen, kun luot uuden avaimen. Uusi avain otetaan käyttöön, kun asiakkaita päivitetään tai asennetaan uudelleen.

Uusi salausavain tulee näkyviin, kun luot sen. Tämä avain voi salata ja poistaa nauhoitustiedostojen salauksen, joten pidä avain turvallisessa paikassa.

Pilviasennoissa saatavilla oleva salausmenetelmä on RSA-2048 (epäsymmetrisillä avaimilla) ja AES-256 Webex WFO:n nauhoittamalle medialle.

Aikavyöhyke

Valitse asiakkaan oletusaikavyöhykkeeksi käytettävä aikavyöhyke. Yksittäinen käyttäjä voi ohittaa tämän aikavyöhykkeen valitsemalla mukautetun aikavyöhykkeen Edustajan aikataulut -sivulla.

Oletuskieli

Valitse asiakkaan oletuskieleksi käytettävä kieli. Yksi käyttäjä voi ohittaa tämän kielen valitsemalla mukautetun kielen sisäänkirjautuessaan.

Käyttäjäprofiilin etusija

Voit muuttaa käyttäjäprofiilien etusijaa ulkoisista lähteistä (ACD ja nauhoituksesta) järjestämällä ne uudelleen Käyttäjäprofiilin etusija -taulukossa.

> **HUOMAUTUS** Ohituskäyttäjäprofiilien etusija on oletusarvoisesti suurin. Et voi ohittaa tätä etusijaa. Jos haluat tunnistaa käyttäjän ACD- tai nauhoituskäyttäjäprofiiliin tallennettujen arvojen kanssa Ohituskäyttöprofiiliin tallennettujen arvojen sijaan sinun on poistettava käyttäjän Ohita-käyttäjäprofiili manuaalisesti.

Tämä uudelleenjärjestäminen tekee seuraavaa:

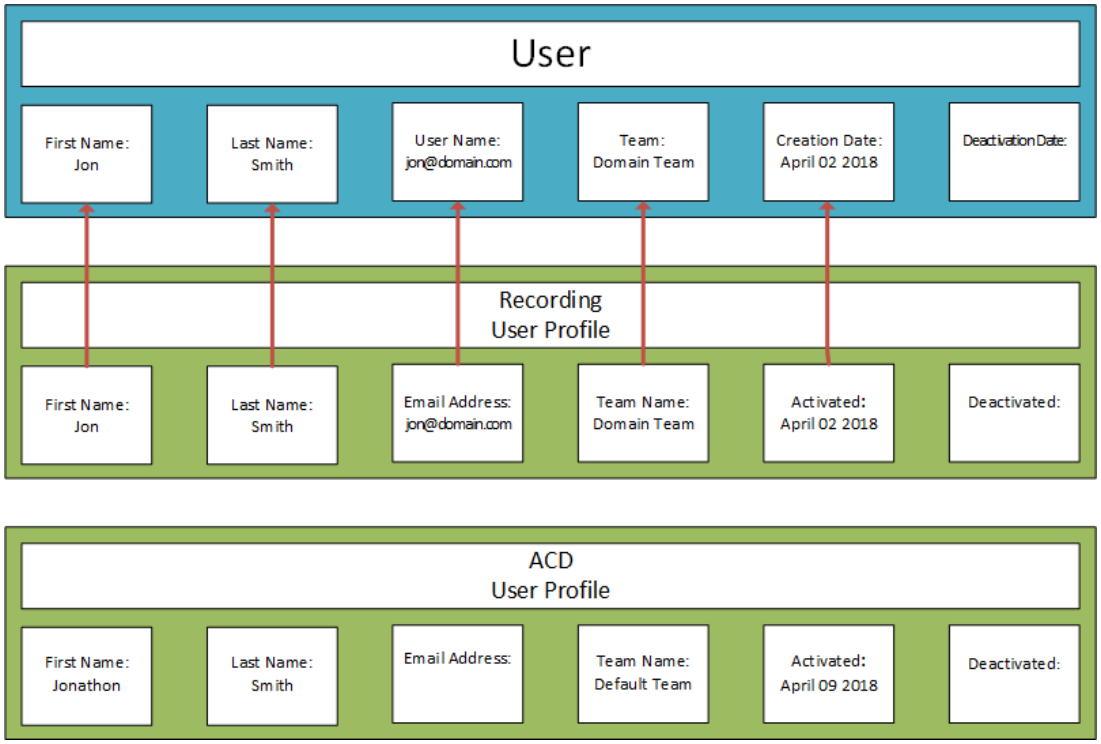
- Se muuttaa Käyttäjäprofiilit-taulukon käyttäjäprofiilien järjestystä Käyttäjät-sivulla.
- Jos käyttäjällä on kaksi käyttäjäprofiilia, joilla on eri arvot missä tahansa kentässä, se voi myös muuttaa arvoa, Webex WFO määrittää kyseisen käyttäjän.

PARAS KÄYTÄNTÖ Käyttäjäprofiilien etusijan järjestäminen uudelleen vaikuttaa kaikkiin käyttäjiin, joilla on nämä käyttäjäprofiilit. Määritä käyttäjäprofiilien etusija kerran, kun määrität Webex WFO:n.

Käyttäjäprofiilin etusijan uudelleenjärjestämisesimerkki

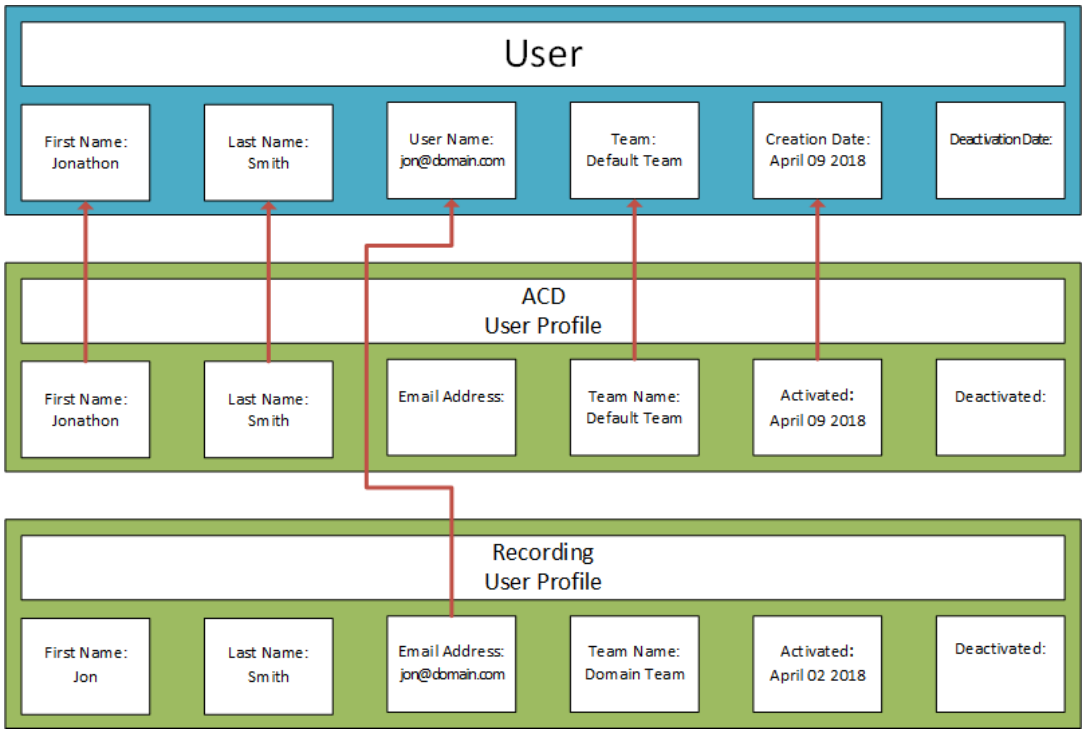
Seuraavat kuvat osoittavat, miten Webex WFO-käyttäjän henkilöllisyyttä muokataan, kun käyttäjän käyttäjäprofiilien etusija asetetaan uudelleen.

Ensimmäisessä kuvassa Nauhoituksen käyttäjäprofiilin etusija on suurempi kuin ACD käyttäjäprofiilin, joten Webex WFO valitsee useimpien kenttien arvot Nauhoituksen käyttäjäprofiilista.



Toisessa kuvassa käyttäjäprofiileja on järjestänyt uudelleen niin, että ACD-käyttäjäprofiilin etusija on suurempi kuin Nauhoituksen käyttäjäprofiili. Nyt Webex WFO valitsee useimpien kenttien arvot ACD käyttäjäprofiilista. Tämä uudelleenjärjestäminen muuttaa käyttäjän etunimen, ryhmän ja luomispäivämäärän.

Käyttäjäprofiilien etusija ei vaikuta ulkoisen käyttäjän tunnus -kentästä valittuun arvoon, vaikka käyttäjällä olisi sekä Nauhoitus-käyttäjäprofiili että ACD käyttäjäprofiili. Webex WFO kartoittaa ulkoisen käyttäjätunnuksen nauhoituksen käyttäjäprofiilista käyttäjän Windows-kirjautumiseen ja kartoittaa ulkoisen käyttäjätunnuksen ACD käyttäjän ACD tunnukseen.



Koontinäytön hallinta

Koontinäytön hallinta -toiminnon avulla voit hallita sitä, mitkä koontinäytön käyttäjät näkevät rooliensa perusteella yhteyskeskuksen vaihtuessa versiosta 10.4 versioon 11.0. Oletusarvoisesti kaikki käyttäjät näkevät klassisen kojelaudan, joka sisältää samat widgettit, jotka he näimme versiossa 10.4. Kun siirrät roolin Klassinen koontinäyttö -ruudusta Tietojen hallinta -ruutuun, kyseisellä roolilla käyttäjät näkevät päivitetyn koontinäytön, joka sisältää heidän widgettiensä uuden version, tai tietyn jaetun koontinäytön, joka on merkitty näkyväksi roolissa.

Aiheet:

- Määritä QM yleiset asetukset
- Tietoturvapäivitys: TLS 1.1 ja heikko SSL/TLS 1.2 -salakirjoitus poistetaan käytöstä

Lataa Smart Desktopin ja Webex WFO-tietopalvelimen asentajat

Lataa-sivulla voit tarkastella Webex WFO Smart Desktop- ja Webex-WFO-tietopalvelimen asentajia, jotka ovat vuokraajan käytettävissä.

Lataa haluamasi asennusohjelma napsauttamalla sen linkkiä.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > yleiset > administration ->lataukset

Ladata	Kuvaus
Webex WFO-datapalvelin, Webex WFO Smart Desktop	Datapalvelin (CalabrioONEDataServerSetup_ tämän vuokraajan asentajien <TenantName>.exe) ja Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe). Nämä asentajat on määritetty muodostamaan yhteys vain vuokraajan kanssa, josta heidät on ladattu. Monivaiheissa ympäristöissä tämä tarkoittaa sitä, että niitä ei voi ladata ja siirtää toiselle vuokralle. Lisätietoja Smart Desktopin ja Webex WFO-datapalvelimen *asentamisesta on pilviasennusten asennusoppaassa* .

Aiheet:

- Määritä datapalvelin
- Lataa datapalvelinlokit
- Seurantatietopalvelimen tila
- Edustajien seuranta reaaliaikaisesti

Puhelinten yhdistäminen edustajien, nauhoitusryhmien ja nauhoitustyyppien kanssa

Kun olet synkronoinut laitteita datapalvelimen kautta (katso Datapalvelimen määrittäminen), voit yhdistää ACD laitteita Webex WFO-käyttäjiin, nauhoitusryhmiin ja nauhoitustyyppeihin.

Uusia laitteita ei voi lisätä tälle sivulle. Jos haluat lisätä uusia laitteita, sinun on synkronoitava ne datapalvelimen kautta.

Edellytykset

- Laitteet on synkronoitu datapalvelimen kautta.
- Sinulla on Määritä laitekytkennät -käyttöoikeus.
- Voit tarkastella koko yhteyskeskusjärjestöä.
- Jos haluat liittää edustajan useisiin laitteisiin, sinulla on oltava Cisco UCCE versio 12 tai 12.5 ACD, ja laitteiden on jaettava sama ACD -linja (luettelonumero). Cisco ACD tarvitaan lisämäärityksiä.

Sivun sijainti

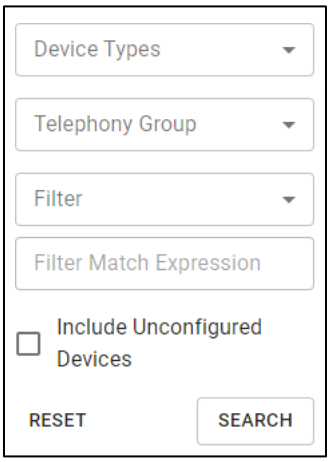
Sovellushallinta > QM > QM määritysten > laitekytkennät

Menettelytavat

Laitteen etsiminen

- Hakuvalikon avulla voit etsiä laitteita, joiden liitoksia haluat määrittää tai muokata. Voit käyttää Tähti (*) -yleismerkkiä Suodattimen **täsmäysilmaisu -** kentässä edustamaan mitä tahansa

Merkkiä.



Edustajan liittäminen useisiin laitteisiin

1. Kun olet paikantanut laitteet (katso laitteen etsiminen), valitse edustaja molempien laitteiden avattavasta Edustaja-valikosta **.**
2. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa laitekytkentöjä suurin toiminnoin

Voit muokata vain olemassa olevien laitteiden liitoksia. Uusia laitteita ei voi lisätä CSV tuonnin avulla.

1. Napsauta asetuskuvaketta (kolme pistettä) ja valitse **Vie laitteet**. CSV ladataan laitteelle.
2. Muokkaa CSV tiedostoa, jotta voit liittää laitteet käyttäjiin, nauhoitusryhmiin ja nauhoitustyyppeihin tarpeen mukaan.

> **MUISTIINPANO**
> Jos haluat liittää laitteen edustajalle, vähintään jokin näistä kentistä on täytettävä:
>
> - Käyttäjänimi
> - DomainName
> - Sukunimi
> - Etunimi
>
> Jos haluat irrottaa laitteen edustajasta, poista arvot kaikista neljästä kentästä.

3. Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Tuo laitteet**.

4. Tuo CSV-tiedosto.
5. Valitse **Tallenna**.

Seuraavassa taulukossa kuvataan, mitä viedyn CSV-tiedoston kenttiä voit ja joita ei voi muokata laitteiden liittämiseksi.

Kenttä	Muokattavissa?	Kuvaus
Laitteen nimi	E	Puheluympäristössä olevan laitteen nimi.
Laitetyyppi	E	Laitetyyppi puheluympäristössä.
Alanumerot	E	Laitteeseen puheluympäristössä liittyvä alanumero.
VirtualDeviceName	E	Ei-fyysinen laite, joka liittyy fyysiseen nauhoitettuun laitteeseen nauhoitusympäristössäsi.
Puhelinryhmä	E	Puheluympäristössä laitteeseen liittyvä puhelinryhmä.
DisplayID	E	Puheluympäristössä olevan laitteen tunnus.
IsRecording-äänet	K	Jos arvo on TOSI, laite käyttää nauhoitusääniä (ei yleistä).
Käyttäjänimi	K	Laitteeseen liitetyn Webex WFO-käyttäjän käyttäjänimi (sähköpostiosoite). Kenttä on pakollinen.
DomainName	K	Laitteeseen liitetyn käyttäjän Windows-kirjautuminen. Kenttä on valinnainen.
Sukunimi	K	Laitteeseen liitetyn käyttäjän sukunimi. Kenttä on valinnainen.
Etunimi	K	Laitteeseen liitetyn käyttäjän etunimi. Kenttä on valinnainen.
MonitorServer	K	Ei käytössä.

Kenttä	Muokattavissa?	Kuvaus
Nauhoitusklusteri	K	Laitteeseen liittyvä nauhoitusryhmä. Arvo ei ole kirjainten ja kirjainten välillä. Nauhoitusryhmän on jo oltava olemassa Webex WFO:ssa.
Nauhoitustyyppi	K	Laitteeseen liittyvä nauhoitustyyppi. Seuraavat ovat tämän kentän sallittuja arvoja: ▪ Tapahtumailmoitus ▪ Usean rekisteröinnin nauhoitus ▪ Verkon nauhoitus ▪ Ei mitään ▪ Sovinto ▪ Yksivaiheinen neuvottelu

Aiheet:

- Määritä datapalvelin – synkronoi laitteet Webex WFO:han.

Määritä Extension Mobility Cisco-verkon nauhoitusta varten

Webex WFO tukee kahta tapaa määrittää Extension Mobility (EM) Cisco Network Recording -toiminnolle. Tässä ohjeaiheessa käytettävät termit ovat nykyisessä tuotteessa käytettyjä. Käytettävät termit voivat vaihdella tuoteversion mukaan. Kun määrität edustajia Extension Mobility, huomaa, että jos käyttäjä puhuu puhelua, kun hän kirjautuu ulos laitteesta, nauhoitus loppuu.

Vakio-Extension Mobility

Tämä on ensimmäinen tapa määrittää EM Webex WFO:ssa. Se toimii yhden klusterin järjestelmissä ja on suositeltava tapa määrittää EM näille ympäristöille.

Laitekytkennän määritykset

Käyttäjäprofiilin määritykset

- Käyttäjän liittäminen yhteyslaitekäyttäjäprofiiliin
- Älä määritä käyttäjäprofiilille nauhoitusryhmää

- Käyttäjäprofiilia ei tarvitse liittää JTAPI-käyttäjään Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Laitemääritykset

- Liitä laitteet oletushotelliedustajaan tai jätä ne ilman, että ne liittyvät yhteenkään käyttäjään
- Nauhoitusryhmän ja nauhoitustyypin (Verkko) määrittäminen laitteelle
- Laite on liitettävä JTAPI-käyttäjään Unified CM

Miten se toimii

EM kirjautuminen ja uloskirjautuminen riippuu laitteessa vaihtuvista alanumeroista. Tämä tarkoittaa, että Webex WFO:lla on kaksi vaatimusta käyttäjäprofiilin alanumeromäärityksille:

- Käyttäjäprofiilin alanumeroiden on yksilöitävä kyseinen käyttäjäprofiili
- Käyttäjäprofiilin alanumerojen joukon on oltava eri kuin mille tahansa laitteelle määritettyjen alanumeroiden, joihin käyttäjäprofiili saattaa kirjautua.

Kun alanumeron liikkuvuusprofiili kirjautuu laitteeseen tai ulos laitteesta, kyseisen laitteen alanumerot muuttuvat. Kirjautuminen ja uloskirjautuminen havaittiin näin, ja samalla Webex WFO määrittää, mikä käyttäjäprofiili (jos sellainen on) on kirjautuneena laitteeseen. Aina kun alanumerosarja muuttuu laitteessa, Webex WFO tarkistaa, vastaavatko alanumerot Webex WFO:n tuntemaa käyttäjäprofiilia. Jos se tekee niin, Webex WFO liittää käyttäjän käyttäjäprofiiliin laitteeseen. Jos laitteen alanumerot eivät vastaa mitään käyttäjäprofiilia ja laitteeseen on kirjautunut käyttäjäprofiili, Webex WFO poistaa käyttäjäprofiilin laitteesta.

Extension Mobility klusterien välinen

Tämä EM-määritystyyli on otettu käyttöön Ciscon Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) -toiminnon tueksi. EMCC-ominaisuuden käyttäminen edellyttää merkittäviä määrityksiä kussakin Unified CM-klusterissa. Se ei kuulu tähän. Lisätietoja *EMCC määrittämisestä on ominaisuusmäärittelyoppaassa Cisco Unified CM* versiossa.

HUOMAUTUS Ciscon EMCC -toiminto ei tue IP Puhelinpalvelun nauhoituksen hallintatoimintoa.

Laitekytkennän määritykset

Käyttäjäprofiilimääritykset käyttäjäprofiileille, jotka kirjautuvat toisiin ryhmiin ohjattuihin puhelimiin

- Käyttäjän liittäminen yhteyslaitekäyttäjäprofiiliin
- Määritä käyttäjäprofiili nauhoitusryhmällä ja nauhoitustyypillä (Verkko)
- Käyttäjäprofiili on liitettävä JTAPI-käyttäjään Unified CM

Laitemääritykset laitteille, joiden käyttäjäprofiilit tästä klusterista kirjautuvat kohteeseen

- Liitä laitteet oletushotelliedustajaan tai jätä ne ilman, että ne liittyvät yhteenkään käyttäjään
- Nauhoitusryhmän ja nauhoitustyypin (Verkko) määrittäminen laitteelle
- Laite on liitettävä JTAPI-käyttäjään Unified CM

Miten se toimii

Vakiomääritysten tapaan EM kirjautuminen ja uloskirjautuminen tunnistetaan oikein laitteen nykyisten alanumeroiden mukaan. Samat määritysvaatimukset koskevat:

- Käyttäjäprofiilin alanumeroiden on yksilöitävä kyseinen käyttäjäprofiili.
- Käyttäjäprofiilin alanumerojen joukon on oltava eri kuin alanumeroiden, jotka on määritetty mille tahansa laitteelle, johon käyttäjäprofiili saattaa kirjautua.

Kotiklusterilaitteeseen kirjautuminen

- Kun käyttäjäprofiili kirjautuu kotiklusterissaan olevaan laitteeseen (kuten samassa Unified CM klusteriin, jossa käyttäjäprofiili on määritetty), EM toimii samoin kuin vakiomäärityksissä.
- Puhelut nauhoitetaan siinä laitteessa määritetyllä nauhoitusryhmällä, johon profiili on kirjautunut.

Etäklusterilaitteeseen kirjautuminen

HUOMAUTUS KOONTI Sillalla (KOONTI) -parametrin on oltava käytössä callManager-palvelun parametreissa käynnistettävässä klusterissa, ennen kuin EMCC on määritetty.

- Kun käyttäjäprofiili kirjautuu etäklusterissa olevaan laitteeseen (kuten toisessa Unified CM klusterissa, joka ei ole sama kuin se, johon käyttäjäprofiili on määritetty), koti-Unified CM -klusteri luo väliaikaisen haamuvierailulaitteen.
- Cisco CTI -palvelu havaitsee laitteen luomisen. Kun haamulaite on käytössä, Webex WFO tarkistaa alanumerosarjasta, täsmääkö se käyttäjäprofiiliin, johon on liitetty käyttäjä- ja nauhoitusryhmä.
- Jos se tekee niin, CTI rekisteröi nauhoitettavan haamulaitteen kyseiseen käyttäjä- ja nauhoitusryhmään määritetylle käyttäjä- ja nauhoitusryhmälle.
- Kun käyttäjäprofiili kirjautuu ulos etälaitteesta, koti-Unified CM -klusteri poistaa haamulaitteen ja Cisco CTI Service hävittää sen.

Aiheet:

- Puhelinten yhdistäminen edustajien, nauhoitusryhmien ja nauhoitustyyppien kanssa– Opi liittämään ACD laitteita Webex WFO-käyttäjiin, nauhoitusryhmiin ja nauhoitustyyppeihin.

Lisätietoja WEBEX WFO:sta JA TIP-toiminnosta

TIP-ruudun avulla käyttäjät saavat tarpeidensa mukaan oikea-aikaista kontekstiapua. Tämä sisältö kuuluu sovellukseen, ja se antaa käyttäjille neuvoja, joita he tarvitsevat, kun he tarvitsevat sitä. Käytä TIP-vinkkiä, jos haluat helpottaa aluksellaoloa.

TIP-tiedot vaihtelevat Webex WFO-käyttöoikeuksien mukaan. Edustajat eivät näe yhtä paljon sisältöä kuin järjestelmänvalvojat.

VIHJE:ää ei voi poistaa käytöstä yksittäisille käyttäjille tai rooleille.

Edellytykset

- Järjestösi käyttää Webex WFO-pilveä.

Sivun sijainti

Kaikilla sivuilla > tähtikuvake (sivun oikeassa alakulmassa)

Menettelytavat

KäyttöVINKKI

- Napsauta tähtikuvaketta (sivun oikeassa alakulmassa). TIP avautuu.

Tee tämä	Siirry tähän osioon TIP-kohdassa
Tutustu orientaatiokierrokseen	Aloita käyttö
	Tämä osa on suunniteltu WFO-Webex uusille henkilöille. Retket vaihtelevat sivulta ja ne on yhdistetty käyttäjien oikeisiin.
	Orientaatioretket ovat saatavilla usealla kielellä käyttäjän selainasetusten mukaan. Luettelo saatavilla olevista kieli Webex stä *on WFO:n asennusoppaassa (Lokalisoitu ja tuetut kielet*).

Miten tiedot synkronoidaan ACD ja Webex WFO:n välillä

Webex WFO voi synkronoida tiedot joidenkin ACD:iden kanssa. Jos haluat synkronoida tiettyjen ACD:iden tiedot, katso kyseisen ACD integraatio-oppaasta. Synkronointipalvelu purkaa automaattisesti seuraavat tiedot ACD ja lataa ne Webex WFO:han:

- Agentit
- Tiimit
- Edustajien ja ryhmien väliset suhteet
- Palvelujonot

Kun nämä tiedot on ladattu Webex WFO:han, voit määrittää Webex WFO:n luomaan ennusteita ja aikatauluja palvelujonoille.

HUOMAUTUS Kun ACD synkronoi uusia tietoja, kuten uusia edustajia tai ryhmiä, ja olet jo kirjautuneena, et voi katsella niitä. Alue on määritetty sisäänkirjautuessasi. Koska nämä ryhmät ja käyttäjät olivat
Kun olet kirjautunut, sinulla ei ole soveltamisalaa niihin, ennen kuin kirjaudut ulos ja kirjaudut uudelleen sisään.

HUOMAUTUS Kaikkia Webex WFO:ssa luomiasi työryhmiä, edustajia, suhteita tai palvelujonoja ei synkronoida takaisin ACD. Niitä ylläpidetään vain Webex WFO:ssa.

Miten edustajan tiedot synkronoidaan ACD ja Webex WFO:n välillä

Webex WFO olettaa, että jokainen ACD WFO-Webex tuotu käyttäjä on edustaja. Tämän seurauksena se luo käyttäjätietueen ja käyttäjäprofiilin ja määrittää edustajaroolin käyttäjälle. Jotkin ACD:t voivat määrittää valvojan roolin käyttäjille ja rooli on määritetty käyttäjälle WFO:n Webex.

Kun joku muuttaa käyttäjätietoja ACD, Synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia WFO:n Webex. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos ACD	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi asiakaspalvelija lisätään	Uusi asiakaspalvelija lisätään. Erityisesti synkronointipalvelu: ▪ Käyttää ACD-edustajan etu- ja sukunimeä Webex WFO-edustajalle etu- ja sukunimellä. ▪ Käyttää ACD-kirjautumistunnusta Webex WFO:n työntekijän tunnukseen ja ACD tunnukseen. Voit muuttaa työntekijän tunnusta, mutta et ACD-tunnusta. Työntekijän tunnuksen muuttaminen ei vaikuta ACD kirjautumistunnukseen. ▪ Siirtää yrityksen ja laitoksen Webex WFO:n aloituspäivämäärät nykyiseen päivämäärään. ▪ Määrittää edustajan työryhmäksi vastaavan työryhmän. **HUOMAUTUS** Jos ACD ei ole määritetty ryhmää edustajalle, voit määrittää työryhmän manuaalisesti kohdassa Webex WFO.
Edustajan etu- tai sukunimi on	Edustajan etu- tai sukunimi. muuttunut
Asiakaspalvelija on poistettu	Asiakaspalvelijan tilaksi on määritetty Ei-aktiivinen.

Miten ryhmän tiedot synkronoidaan ACD ja Webex WFO:n välillä

Kun ryhmän tietoja muutetaan ACD, Synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:ssa. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos ACD	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi ryhmä lisätään	Uusi ryhmä lisätään samalla nimellä.

Muutos ACD	Muutos Webex WFO:ssa
	Tekee kaikista työryhmän jäsenistä ACD WFO:n Webex työryhmän jäsen.
Ryhmän nimi on muutettu	Ryhmän nimi on muutettu.
Uusi edustaja lisätään ryhmään	Uusi edustaja lisätään ryhmään.
Ryhmä on muuttunut	Ei muutoksia.
Edustaja poistetaan työryhmästä	Ei muutoksia.

Voit luoda uusia ryhmiä Webex WFO:ssa ja määrittää edustajia niihin, mutta näitä uusia ryhmiä ei synkronoida takaisin ACD.

Edustaja voi kuulua vain yhteen ryhmään. Jos siirrät edustajan työryhmästä toiseen Webex WFO:ssa, et vaikuta edustajan ryhmän tehtävään ACD.

Synkronoi palvelun jonon tiedot

Kun palvelujonon tietoja muutetaan ACD, Synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia Webex WFO:ssa. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos ACD	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi palvelujono lisätään	Uusi palvelujono lisätään. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraava: ▪ Ottaa ACD-palvelujonon nimen käyttöön Webex WFO-palvelujonon kuvauksessa ▪ Ottaa ACD-palvelujonon tunnuksen käyttöön Webex WFO-palvelujonon tunnuksessa ▪ Antaa uudelle palvelujonolle palvelujonon tyypin Interactive/Voice Uusi osaamisalueen määritys lisätään. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa:

Muutos ACD	Muutos Webex WFO:ssa
	▪ Käyttää ACD-palvelun jonon nimeä Webex WFO-osaamisalueen määritysnimessä ▪ Ottaa ACD-palvelujonon tunnuksen käyttöön Webex WFO-osaamisalueen määritysnumerossa Luo kahdenkeskisen määrityksen ACD osaamisalueen määrityksen ja Webex WFO-osaamisalueen määrityksen välille.
Palvelujonon nimi on muutettu	▪ Ottaa uuden ACD-palvelujonon nimen käyttöön Webex WFO-palvelujonon kuvauksessa (nimi) ▪ Ottaa uuden ACD-palvelujonon nimen käyttöön Webex WFO-osaamisalueen määritysnimessä
Palvelujono poistetaan	Ei muutoksia.

Todennusmenetelmän määritys

Todennussivulla voit valita ja määrittää todennusmenetelmän, jolla voidaan tarkistaa niiden henkilöiden henkilöllisyys, jotka haluavat muodostaa yhteyden Webex WFO:han. Webex WFO tukee kolmea todennusmenetelmää: oletus- Webex WFO-todennusta, SAML todennusta ja Active Directory -todennusta. Todennussivulla voit määrittää ja ottaa käyttöön oletustodennusmenetelmän (katso Oletustodennuksen käyttöönotto ja SAML -todennusmenetelmä (katso SAML todennusasetusten määrittäminen). Voit ottaa Active Directory -todennusmenetelmän käyttöön ja määrittää sen vain Webex WFO:n paikallisissa käyttöönotoissa Active Directory Configuration -sivulla, joka sijaitsee sovelluksen hallinta - > yleinen - kohdassa.

> Järjestelmämääritykset > Active Directory -määritykset (katso Yhteys Active Directory -palvelimeen).

HUOMAUTUS Sekä järjestelmänvalvoja että vuokraajan järjestelmänvalvoja voivat määrittää SAML todennuksen tietylle vuokralle. Jos molemmat järjestelmänvalvojat määrittävät vuokraajan SAML
Tietyn vuokraajan todennus, Webex WFO käyttää viimeisintä määritystä.
Jos järjestelmänvalvoja ottaa järjestelmänvalvojan käyttöön järjestelmänlaajuisen SAML, vuokraajan SAML todennusasetukset ohitetaan.

Webex WFO mahdollistaa yhdistelmätilan todennuksen. Tämä tarkoittaa, että voit ottaa useita käyttäjän todennusmenetelmiä käyttöön yhtä aikaa.

Edellytykset

Todennuksen määrittäminen ja käyttöönotto edellyttää vuokraajan käyttöoikeuksia.

Ennen kuin määrität SAML todennuksen, määritä SAML 2.0:aa tukeva identiteetin toimittaja (IdP) (lisätietoja on kohdassa Identiteetin luomisen määrittely. Kun määrität IdP:n, varmista, että nauhoitat Myöntäjän tunnuksen, kertamerkin URL-osoitteessa ja identiteetintarjoajan varmenteen ja tallennat ne sitten helppopääsyiseen sijaintiin. Voit käyttää näitä tietoja, kun määrität SAML todennuksen.

HUOMAUTUS Valitse ja määritä Okta- tai Active Directory Federation Services (ADFS) -palvelut identiteetin toimittajaksi todentamaan käyttäjänimet ja salasanat Webex WFO:lle (palveluntarjoajalle).

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen > ->-todennus

Menettelytavat

Voit ottaa todennussivulla käyttöön tai poistaa sen käytöstä Webex WFO-todennuksen tai ottaa SAML todennuksen käyttöön tai poistaa sen käytöstä.

Ota todennus käyttöön

Webex WFO-todennus on oletusarvoisesti käytössä.

1. Valitse käyttöön otettava todennusmenetelmä.
   Kun käytössä on Webex WFO, voit ottaa useita käyttäjän todennusmenetelmiä käyttöön yhtä aikaa.
2. Valitse **Tallenna**.

Poista todennus käytöstä

1. Valitse poistet. todennusmenetelmä, jonka haluat poistaa käytöstä.
   Yhden todennusmenetelmän on oltava käytössä, ennen kuin voit valita **Tallenna**. Jos haluat poistaa WFO-todennuksen käytöstä **Webex valitse ensin** SAML todennus **.**
2. Valitse **Tallenna**.

Määritä SAML todennus Oktan avulla IdP:ksi

Varmista, että olet määrittänyt Oktan IdP:ksi ennen tämän toiminnon suorittamista. Katso Oktan määrittäminen.

1. Valitse **Ota SAML todennus** käyttöön.
2. Käytä identiteetin **toimittaja** -osassa keräämiäsi tietoja, kun olet määrittänyt Oktan IdP:ksi, määrittämään seuraavat kentät.
   a. Anna tälle IdP-määritykselle yksilöivä nimi NAME-kenttään .
   b. Anna ISSUER-tunnus . Liitä URL Oktan Identiteetintarjoajan **myöntäjä** -kentästä.

c. **Anna YKSI KIRJAUTUMINEN URL:**LLE. Liitä URL-osoite Oktan Identiteetintarjoajan **kertakirjautuminen URL -** kentästä.

> **HUOMAUTUS** : IdP tarjoaa tämän URL-osoitteen, eikä se ole sama kuin Webex WFO:n palveluntarjoajan **alaisuudessa**tarjoama kertakirjautuminen URL-osoitteessa.

d. Tuo IDENTITEETIN **TOIMITTAJAN VARMENNE**.

- Valitse **Oktan X.509-varmennekentästä ladatun varmenteen tuonti** .
- (Valinnainen) Vie aiemmin luotu varmenne valitsemalla **Vie** .
- (Valinnainen) Näytä varmenteen tiedot valitsemalla **Näytä tiedot** .

3. (Valinnainen) **Seuraavat vaiheet ovat valinnaisia Palveluntarjoajan** osassa. Okta ei tarvitse palveluntarjoajan varmennetta tai yksityistä avainta.

> **HUOMAUTUS** Webex WFO on palveluntarjoaja, ja Todennus-URL, Yhteisötunnus ja Yksi kirjautuminen URL -kentät ovat vain luku -kenttiä.

a. Käytä **vuokraajan nimeä kohdetunnuksella** , jos haluat käyttää vuokraajan nimeä kohdetunnuksen vuokraajan julkisen isäntänimessä.

b. Valitse SAML **allekirjoitusalgoritmi**.

c. Valitse SAML **koontialgoritmi**.

d. (Valinnainen) Jos haluat estää SAML -tunnuksen allekirjoituksen **, poista Allekirjoita SAML vastaus -** valintaruudun valinta.

e. Tuo PALVELUNTARJOAJAN **VARMENNE**. Voit käyttää Webex WFO:n tarjoamaa oletusarvoista yleistä varmennetta (vain pilviasennuksia) tai ladata itsehallinnoisen varmenteen ja yksityisen avaimen. katso Webex WFO:n palveluntarjoajan varmenneiden hallinta.

f. « Tuonti – Siirry itseohjautuvan palveluntarjoajan varmenteen mukaan, jonka haluat tuoda Webex WFO:han.

- Vienti – Nykyisen palveluntarjoajan varmenteen viennissä.
- Näytä tiedot – Näyttää nykyisen palveluntarjoajan varmenteen tiedot: Myöntäjä, Aihe, Alkamispäivämäärä ja Päättymispäivämäärä.
- Export Niin edelleen — viennissäkossiedoijaa senhetkisen palvelun kanssa, joka on senhetkisen palvelun kannalta asett.

g. **TUO YKSITYINEN AVAIN**. Omatoimisen palveluntarjoajan varmenteen yksityinen avain. katso Webex WFO:n palveluntarjoajan varmenneiden hallinta.

4. Valitse **Tallenna**.

Määritä SAML-todennus käyttäen ADFS:ää IdP:nä

Varmista, että olet määrittänyt ADFS:n IdP:ksi ennen tämän toiminnon suorittamista. Katso ADFS :n määrittäminen .

1. Valitse **Ota SAML todennus** käyttöön.
2. Käytä identiteetin **toimittaja** -osassa keräämiäsi tietoja, kun olet määrittänyt ADFS:n IdP:ksesi, määrittämään seuraavat kentät.
   a. Anna tälle IdP-määritykselle yksilöivä nimi NAME-kenttään .
   b. Anna ISSUER-tunnus . Tämä on tavallisesti rakennettu seuraavasti: https://<Active Hakemiston toimialueen nimi>/adfs/palvelut/luottamus
   c. **Anna YKSI KIRJAUTUMINEN URL:**LLE. Tämä on tavallisesti rakennettu seuraavasti: https://<Active Hakemiston toimialueen nimi>/adfs/ls

      HUOMAUTUS : IdP tarjoaa tämän URL-osoitteen, eikä se ole sama kuin Webex WFO:n Palveluntarjoaja-kohdassa **tarjoama kertakirjautuminen URL-osoitteessa**.

   d. Tuo IDENTITEETIN **TOIMITTAJAN VARMENNE**.
      - Valitse Identiteetintarjoajan varmenne -kohdassa **Tuo**.
      - Siirry ADFS:n määrittäessäsi viemääni identiteetin toimittajavarmenteeseen ja valitse se.
      - Valitse **Avaa**.
      - (Valinnainen) Vie aiemmin luotu varmenne valitsemalla **Vie** .
      - (Valinnainen) Näytä varmenteen tiedot valitsemalla **Näytä tiedot** .
3. **Tee Seuraavat toimet Palveluntarjoajan** osassa:

   HUOMAUTUS Webex WFO on palveluntarjoaja, ja Todennus-URL, Yhteisötunnus ja Yksi kirjautuminen URL -kentät ovat vain luku -kenttiä.

a. (Valinnainen) Käytä **vuokraajan nimeä kohdetunnuksella** , jos haluat käyttää vuokraajan nimeä kohdetunnuksen vuokraajan julkisen isäntänimessä.

b. Valitse SAML **allekirjoitusalgoritmi**.

c. Valitse SAML **koontialgoritmi**.

d. (Valinnainen) Jos haluat estää SAML -tunnuksen allekirjoituksen **, poista Allekirjoita SAML vastaus -** valintaruudun valinta.

e. Tuo PALVELUNTARJOAJAN **VARMENNE**. Voit käyttää Webex WFO:n tarjoamaa oletusarvoista yleistä varmennetta (vain pilviasennuksia) tai ladata itsehallinnoisen varmenteen ja yksityisen avaimen. katso Webex WFO:n palveluntarjoajan varmenneiden hallinta.

- Tuonti – Siirry itse hoidettuun palveluntarjoajan varmenteeseen, jonka haluat tuoda Webex WFO:han.
- Vienti – Nykyisen palveluntarjoajan varmenteen viennissä.
- Näytä tiedot – Näyttää nykyisen palveluntarjoajan varmenteen tiedot: Myöntäjä, Aihe, Alkamispäivämäärä ja Päättymispäivämäärä.
- Export Niin edelleen — viennissäkossiedoijaa senhetkisen palvelun kanssa, joka on senhetkisen palvelun kannalta asett.

f. **TUO YKSITYINEN AVAIN**. Omatoimisen palveluntarjoajan varmenteen yksityinen avain. katso Webex WFO:n palveluntarjoajan varmenneiden hallinta.

1. Valitse **Tallenna**.

Ota oletustodennus käyttöön

Käyttäjän todennusta ja salasanoja hallitaan oletusarvoisesti Webex WFO:lla. ACD kanssa synkronoiduissa järjestelmissä käyttäjiä luodaan ja hallitaan ACD, mutta voit silti luoda käyttäjiä Webex WFO:ssa (katso käyttäjien hallinta).

HUOMAUTUS Järjestelmänvalvojan lisäämät vuokraajan järjestelmänvalvojat voivat aina kirjautua sisään Webex WFO-tunnistetiedoillaan. Tämä pätee, vaikka Webex WFO-todennus olisi poistettu käytöstä ja
Toinen todennusmuoto (SAML tai Aktiivinen hakemisto) on käytössä.

Järjestelmänvalvojat voivat valita vain luku -muodossa.

Ota Webex WFO-todennus käyttöön

1. Valitse **Ota Webex WFO-todennus** käyttöön.
2. Valitse **Tallenna**.

määritä SAML todennus

Suojaustodennuksen merkintäkieli (SAML) -todennuksen avulla voit käyttää yleisiä ulkoisia identiteetin vahvistajia (IdP) todentamaan Webex WFO:n (palveluntarjoajan tai SP:n) käyttäjätunnukset ja salasanat. Tätä käyttäjän todennus- ja salasananhallintamenetelmää kutsutaan yleensä kertakirjautumiseksi (SSO).

Jos käytät SAML ja haluat antaa edustajien käyttää aikataulujaan työn ulkopuolella kolmannen osapuolen kalenterin, kuten Microsoft Outlook, Google-kalenterin tai Apple-kalenterin, kautta, valitse WFM Yleiset asetukset -sivun iCal Sync with SSO -valintaruutu (katso Järjestelmänlaajuisten WFM asetusten määrittäminen). Lisätietoja siitä, miten WFO Webex määritetään siten, että edustajat voivat käyttää aikataulujaan työn ulkopuolella, kun SAML on käytössä, on kohdassa Aikataulun näyttäminen toisessa kalenterisovelluksessa.

HUOMAUTUS Järjestelmänvalvojan lisäämät vuokraajan järjestelmänvalvojat voivat aina kirjautua sisään Webex WFO-tunnistetiedoillaan. Tämä pätee, vaikka Webex WFO-todennus olisi poistettu käytöstä ja
Toinen todennusmuoto (SAML tai Aktiivinen hakemisto) on käytössä.

Identiteetin määritysten määritys

Webex WFO integroituu kaikkiin todennusta SAML 2.0 -todennusta tukeviin idp-osoitteisiin. Seuraavat yleiset parametrit ovat käytössä määritellessä SAML toteamusta IdP:ssä.

Lisätietoja tiettyjen tunnusten määrittämisestä on kohdassa Oktan määrittäminen ja ADFS:n määrittäminen

Väiteosa	Määritykset
Määritteet	IdP:n on lähetettävä vahvistus, joka sisältää käyttäjien sähköpostiosoitteen määritteenä. Tämän sähköpostiosoitteen on vastattava Webex WFO-todennuksessa käytettävää osoitetta. **ESIMERKKI** Sähköpostimääritteen tietty nimi määräytyy käytettävän IdP:n mukaan. Seuraavassa on esimerkkejä: ▪ Sähköpostiosoite ▪ Sähköposti ▪ posti ▪ User.email
Allekirjoitukset	SAML väite on allekirjoitettava. Väitteet voi kirjata käyttäen seuraavat algoritmit:

Väiteosa	Määritykset
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Avaimen koot	Salattuja väitteitä tuetaan vain, ja avaimen enimmäiskoko on 128 bittiä.

Webex WFO voi integroitua sekä SP:n käynnistämään että IdP:n käynnistämään SAML käytettävän IdP:n mukaan.

Idp	Tukee SP:n aloittamaa SAML	Tukee IdP:n aloittamaa SAML
Okta	Kyllä	Kyllä
ADFS	Kyllä	Kyllä
Taivaansininen	Ei	Kyllä
Muut tunnistetiedot	Vaihtelee	Vaihtelee

HUOMAUTUS IdP:n aloittamalle SAML Käyttämällä Kutsu(AD) -toiminnolla AD:tä Sovelluksen Kirjaudu URL-osoitteeseen -kentän On oltava Tyhjä.

Määritetään Okta

PARAS KÄYTÄNTÖ

Kerää ennen Oktan määrittämista seuraavat tiedot Webex WFO:n Todennussivun Palveluntarjoajan osasta ja tallenna ne helppopääsyiseen sijaintiin:

- Kertakirjautuminen URL:ssä
- Ent. tunnus

Seuraavassa on yleiskatsaus oktan määrittämisestä IdP:ksi:

1. Luo Okta-sovellus.
2. Määritä Okta-sovellus.
3. Kerätään okta-sovelluksen tietoja.
4. Määritä Okta IdP:ksi Webex WFO:ssa.

Sovelluksen luominen Oktassa

1. Kirjaudu Oktaan.

HUOMAUTUS Sovelluksen luominen ja määrittäminen edellyttää, että olet Oktassa supervalvoja.

2. Siirry sovelluksiin > sovelluksiin.
3. Valitse **Lisää sovellus**.
4. Valitse **Luo uusi sovellus**.
5. Määritä kentät Luo uusi sovellusintegraatio -valintaikkunassa seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Alusta	Valitse **Verkko**.
Kirjautumistapa	Valitse **SAML 2.0**.

Määritä Okta-sovellus

1. Määritä kentät Yleiset asetukset -välilehdessä seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Sovelluksen nimi	Anna Webex WFO:lle yksilöivä nimi.
Sovelluslogo	(Valinnainen) Lataa kuva, jotta voit tunnistaa Webex WFO:n
Oktassa. Sovelluksen näkyvyys	(Valinnainen) Rajoita, kuka näkee kuvan Oktassa.

2. Valitse **Seuraava**.
3. Määritä kentät Määritä SAML -välilehdessä seuraavasti.

HUOMAUTUS Jos Lisäasetukset on piilotettu, valitse **Näytä lisäasetukset**.

Kenttä	Määritykset
Yleistä	
Yksi kirjautuminen URL:ssä	Kopioi ja liitä tämä URL todennussivulta kohdassa

Kenttä	Määritykset
	Webex WFO. URL sijaitsee Palveluntarjoajan osan Yksi kirjautuminen URL -kentässä. Jätä Käytä tätä vastaanottajan **URL: lle ja kohde-URL: lle** valintaruutu on valittuna (oletus).
Yleisön URI (SP-ent. tunnus)	Kopioi ja liitä tämä tunnus WFO:n Webex Todennussivulta. URL sijaitsee Palveluntarjoajan osan Yritystunnus-kentässä.
Nimitunnuksen muoto	Valitse **Sähköpostiosoite**.
Sovelluksen käyttäjänimi	Valitse
Sähköposti. Vastaus	Valitse
Allekirjoitettu. Väitteen allekirjoitus **Allekirjoitettu**.	Valitse
Allekirjoitusalgoritmi	Valitse joko **RSA-SHA1** tai **RSA-SHA256**.
Koontialgoritmi	Valitse joko **RSA-SHA1** tai **RSA-SHA256**.
Väitteen salaus	Valitse **ei salattu**.
Ota yksi uloskirjautuminen käyttöön	**Anna sovelluksen aloittaa yksi uloskirjautuminen** -tarkistus ruutu tyhjennys (oletus).
Todennuskontekstiluokka	Valitse **PasswordProtectedTransport**.
Kunniavoimien todennus	Valitse **Kyllä**.
SAML Myöntäjän tunnus	Jätä tyhjäksi.
Määritteen lausumat	

Kenttä	Määritykset
Nimi	Anna yksilöivä nimi.
Nimen muoto	Valitse **määrittämätön**.
Arvo	Valitse **user.email**.

HUOMAUTUS Sinun ei tarvitse määrittää mitään määritteitä Ryhmämääritteen lausumat -osassa.

4. Valitse **Seuraava**.
5. Valitse Palaute-välilehdestä Palaute-vaihtoehto, joka sopii yrityksesi Okta-käyttöön.

   HUOMAUTUS Valintasi ei vaikuta Webex WFO:n mahdollisuuteen käyttää Oktaa IdP:nä.
6. Valitse **Valmis**.

Kerää Webex WFO:n tiedot Okta-sovelluksesta

1. Siirry Sovelluksiin > sovelluksiin ja valitse Webex WFO okta-sovellus.
2. Valitse **Kirjaudu sisään** -välilehti.
3. Valitse **Näytä määritysohjeet**.
4. Kerää Okta-sovelluksen tiedot seuraavista kentistä:

Kenttä	Ohjeet
Identiteetintarjoajan kertakirjautuminen URL	Kopioi URL ja tallenna se helppopääsyiseen sijaintiin.
Identiteetintarjoajan myöntäjä	Kopioi URL ja tallenna se helppopääsyiseen sijaintiin.
X.509-varmenne	Lataa varmenne ja tallenna se helppokäyttöiseen paikka.

5. Katso todennusmenetelmän määrittäminen määrittämään Okta-identiteetin toimittajalle Webex WFO ja ottamaan SAML todennus käyttöön.

Määritetään ADFS

Seuraavassa on yleiskatsaus siitä, miten yksi kirjautuminen määritetään Active Directory Federation Services (AD FS) -palveluille:

1. Määritä identiteetin toimittajalle luottavan osapuolen luottamus.
2. Määritä LDAP-sähköpostin korvaussääntö Webex WFO-luottoa varten.
3. Määritä Webex WFO-luottoa varten saapuvan korvausvaatimuksen muutossääntö.
4. Määritä suojattu hash-algoritmi ja tuo palveluntarjoajan varmenne.
5. Vie identiteetin toimittajan varmenne.
6. Määritä ADFS-identiteetin toimittajalle Webex WFO ja ota SAML todennus käyttöön.

Määritä identiteetin toimittajalle luottavan osapuolen luottamus

Identiteetin toimittajalle luottavan osapuolen luottojen määrittäminen on

monivaiheinen toimintosarja. Aloita ensin ohjatun luottavan osapuolen

luottotoiminnon lisääminen.

1. Avaa Windows Server AD FS Management Console - konsoli.
2. Suurenna Luottosuhde-kansiota .
3. Napsauta Luottavan **osapuolen luottosuhdekansiota** hiiren kakkospainikkeella ja aloita ohjatun luot. luottosuhdetoiminnon lisääminen valitsemalla **Lisää luottavan osapuolen luottamus** .
4. Valitse **Aloita**.

Määritä seuraavaksi luottavan osapuolen luottamus ohjatulla luottavan osapuolen luottamustoiminnolla.

1. Valitse **Anna luottavan osapuolen tiedot manuaalisesti** ja valitse **Seuraava**.
2. Kirjoita Näyttönimi-kenttään **"Webex WFO"** ja valitse **Seuraava**.
3. Valitse **AD FS -profiili** ja valitse **Seuraava**.
4. Määritä varmennevaihe valitsemalla Määritä varmenne **-kohdassa Seuraava** . Valinnaista osoitusten salausvarmennetta ei tarvitse määrittää.
5. **Valitse SAML 2.0 WebSSO -protokollan** tuki -valintaruutu, anna kertakirjautumisen URL -osoite (löytyy **Todennussivulta Palveluntarjoajalta**) ja valitse **Seuraava**.
6. Anna Yhteisötunnus (joka löytyi **Todennussivulta Palveluntarjoajalta**) **Luottavan osapuolen luottamustunnus** -kenttään, valitse **Lisää** ja valitse **Seuraava**.
7. Valitse **Salli kaikkien käyttäjien käyttää tätä luottavaa osapuolta** ja valitse **Seuraava**.
8. Viimeistele määritykset **ja lisää luottavan osapuolen luottamus valitsemalla** Valmis lisää luottoa **-vaiheessa Seuraava** .

9. **Valitse Tämän luotettavan osapuolen luottamus, kun ohjattu toiminto sulkeutuu** , Muokkaa korvauskorvaussääntöjä -valintaikkuna ja valitse **Sulje**. Korvaussääntöjen muokkaaminen -ikkuna avautuu automaattisesti.

Määritä LDAP-sähköpostin korvaussääntö Webex WFO-luottoa varten

1. Valitse **Lisää sääntö...** muokkaa korvaussääntöä **-ikkunan Liikkeeseenlaskun muuntosäännöt** -välilehdessä.
2. Valitse **avattavasta Korvaussääntömallista Lähetä LDAP-määritteet korvausvaateina** ja valitse **Seuraava**.
3. Kirjoita Korvaussäännön **nimi** -kenttään "LDAP-sähköpostiosoite".
4. Valitse **Aktiivinen hakemisto** avattavasta **Määritteet-kaupan** luettelosta.
5. Valitse **sähköpostiosoitteet** avattavasta **LDAP-määritteen** luettelosta.
6. Valitse **sähköpostiosoite** avattavasta **Lähtevä korvaustyyppi -** luettelosta.
7. Viimeistele korvaussäännön määritys ja lisää saapuvan korvausvaatimuksen muuntosääntö valitsemalla **Valmis** .

Määritä Webex WFO-luottamus, saapuvan korvausvaatimuksen muutossääntö

1. Valitse **Lisää sääntö...** muokkaa korvaussääntöä **-ikkunan Liikkeeseenlaskun muuntosäännöt** -välilehdessä.
2. Valitse **Avattavasta Korvaussääntömallista Muunna saapuva korvausmalli** ja valitse **Seuraava**.
3. Kirjoita Korvaussäännön **nimi** -kenttään "Muunna sähköpostiosoite".
4. Valitse **sähköpostiosoite avattavasta** Korvaustyyppi-luettelosta .
5. Valitse **nimitunnus** avattavasta **Lähtevien korvaustyyppien** luettelosta.
6. Valitse **ohitustunnus** avattavasta **Lähtevän nimen tunnus -muodosta** .
7. Valitse **Välitä kaikki korvausvaateen arvot**.
8. Viimeistele korvaussäännön määritykset valitsemalla **Valmis** .
9. Viimeistele korvausvaateen sääntöjen muokkaaminen ja sulje muokkaa korvaussääntöä -ikkuna valitsemalla **OK** .

Määritä suojattu hash-algoritmi ja tuo palveluntarjoajan varmenne

1. Avaa Windows Server AD FS Management Console - konsoli.
2. Avaa Webex WFO:n ominaisuudet -ikkuna kaksoisnapsauttamalla yllä olevassa vaiheessa luotua Webex WFO-luottamusta.
3. Napsauta **Lisäasetukset-välilehteä** ja valitse **SHA-1** avattavasta **Secure hash -algoritmiluettelosta** .
4. Napsauta Allekirjoitus-välilehteä ja valitse **Lisää...** ja valitse palveluntarjoajan varmenne.

HUOMAUTUS Jos palveluntarjoajan varmenne ei ole näkyvissä, voit joutua valitsemaan kaikki tiedostot (*.*) ikkunan vasemmasta alakulmasta tiedostotyyppisestä suodattimesta.

5. Viimeistele luottoominaisuuksien muokkaaminen ja sulje Webex WFO:n ominaisuudet -ikkuna valitsemalla **OK** .

Vie identiteetin toimittajan varmenne

1. Avaa Windows Server AD FS Management Console - konsoli.
2. Laajenna Varmenne-kansio .
3. Avaa Varmenne-ikkuna kaksoisnapsauttamalla Osoitus-allekirjoitusvarmennetta.
4. Napsauta **Tiedot-välilehteä** ja valitse **Tiedostoon Kopioi...** ohjatun varmenteen vientitoiminnon aloittaminen.
5. Jatka valitsemalla **Seuraava** .
6. Valitse **Base-64-koodattu X.509 (. CER)**ja valitse **Seuraava**.
7. Määritä tiedostoa tallennettavan tiedoston yksilöivä tiedostonimi ja sijainti ja valitse **Valmis**. Näyttöön tulee valintaikkuna, jossa ilmoitetaan, että vienti onnistui. Määritä IdP Webex WFO:lle viedyn tiedoston sisällön avulla.
8. Katso todennusmenetelmän määrittäminen määrittämään ADFS-identiteetin toimittajalle Webex WFO ja ottamaan SAML todennus käyttöön.

Kentän kuvaukset

Seuraavat kentät näkyvät, kun valitset Ota SAML todennus käyttöön.

Palveluntarjoaja

Kenttä	Kuvaus
Todennus-URL	(Vain luku) Webex WFO:n URL-osoite, joka ohjaa sinut kohteeseen kertakirjautuminen URL: lle.
Ent. tunnus	(Vain luku) Webex WFO:n antama yhteisötunnus. Määritä IdP käyttämällä näitä tietoja.
Käytä vuokraajan nimeä yhteisötunnuksella	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää vuokraajan nimen vuokraajan julkisen isäntänimeen kohdetunnuksella.
Kertakirjautuminen URL:ssä	(Vain luku) URL, johon lähetetään SAML vastauksia IdP:stä. Näiden tietojen avulla voit määrittää väitteen kuluttajapalvelun

Kenttä	Kuvaus
	IDP:n URL-osoite. tämä Webex WFO:n tarjoama URL ei ole sama kuin IdP:n antama kertakirjautumisen URL-osoite, joka on annettava kenttään **Kohdassa Ota SAML todennus** käyttöön.
SAML allekirjoitusalgoritmi	Organisaatio määrittää oletusalgoritmin. Muita tuettuja almeereja ovat SHA1, SHA256 ja SHA512.
SAML koontialgoritmi	Organisaatio määrittää oletusalgoritmin. Muu tuetut algoritmit ovat SHA1, SHA256 ja SHA512.
Allekirjoita SAML vastaus	Tämä ruutu on oletusarvoisesti valittuna. Tyhjennä tämä, jos et halua allekirjoita SAML vastaus.
Palveluntarjoajan varmenne (vain luku)	IdP:n määritysvarmenne Webex WFO. Voit käyttää Webex WFO:n tarjoamaa oletusarvoista yleistä varmennetta (vain pilviasennuksia) tai ladata itsehallinnoisen varmenteen ja yksityisen avaimen. katso Webex WFO:n palveluntarjoajanvarmenneiden hallinta. ▪ Tuonti – tuo omatoimisen palveluntarjoajan varmenteen Webex WFO:han. ▪ Vienti – nykyisen palveluntarjoajan varmenteen viennissä. ▪ Näytä tiedot – Näyttää nykyisen palveluntarjoajan varmenteen tiedot: myöntäjä, aihe sekä alkamis- ja päättymispäivämäärä. ▪ Vietaydyt ja vietät tämänhetkisen palveluntarjoajan varmenteen mukaan ylistyssyistä.
Yksityinen avain	Omatoimisen palveluntarjoajan varmenteen yksityinen avain. Katso Webex WFO:n palveluntarjoajan varmenneiden hallinta. ▪ Tuonti – tuo uuden yksityisen avaimen omatoimista palveluntarjoajan varmennetta varten. Tämän yksityisen avaimen syntaksin on oltava PKCS 8.

Kenttä	Kuvaus
	▪ Poista – poistaa olemassa olevan yksityisen avaimen.

Webex WFO:n palveluntarjoajan varmenneiden hallinta

Kaikki IdP- tai IdP-kokoonpanot eivät vaadi palveluntarjoajan varmenteita.

Idp	Varmenne pakollinen
ADFS	Kyllä
Okta	Ei
Muut tunnistetiedot	Vaihtelee määritysten mukaan.

Jos IdP- tai IdP-määritykset edellyttävät palveluntarjoajan varmennetta integroitua Webex WFO:han, sinulla on useita vaihtoehtoja sen mukaan, onko Webex WFO -käyttöönotto pilvessä vai tiloissa.

Käyttöönotto	Asetus
Pilvi, On Premises	Käytä Webex WFO:n määrittämää yleistä oletusvarmennetta. Pilvi, On Premises Omatoimisen varmenteen ja yksityisen avaimen tuonti. Varmenne voi olla itse allekirjoitettu tai se voi tulla kolmannelta osapuolelta (esimerkiksi Verisign tai DigiCert). Yksityisen avaimen syntaksin on oltava PKCS 8.
On Premises	Tallenna omatoiminen palvelin, johon asensit WFO:n Webex. jaetun määrityshakemiston hallittu varmenne ja yksityinen avain. Tämä luettelo on UNC-polku, joka annettiin Webex WFO-asennuksen aikana. Lisätietoja on Webex WFO -oppaan WFO-asennusoppaan On Premises -asennusoppaan Webex kohdassa *Webex WFO*. Varmenteella ja yksityisellä avaimella on oltava seuraavat nimet: ▪ Varmenne – serviceProvider.crt

Käyttöönott	Asetus
	▪ Yksityinen Key—serviceProvider.key Varmenne voi olla itse allekirjoitettu tai se voi tulla kolmannelta osapuolelta (esimerkiksi Verisign tai DigiCert). Yksityisen avaimen syntaksin on oltava PKCS 8.

ACD-tunnus uudelleen

Ota ACD id uudelleen -toiminnon avulla voit käyttää ACD tunnukset uudelleen Avaya-järjestelmästä WFO:n Webex. Säilyttäen kaikki historialliset tietosi, se poistaa ACD tunnus -yhteyden passiivislta käyttäjältä (esimerkiksi siltä, joka on poistunut yhteyskeskuksesta) ja mahdollistaa sen määrittämisen uudelle käyttäjälle. Tämä toiminto on käytettävissä vain Avaya järjestelmissä.

Kun käytät ACD-tunnusta uudelleen, passiivinen käyttäjä poistaa seuraavat liitokset:

- ACD-tunnus
- Avaya ACD

Kun tunnus on otettu uudelleen käyttöön, passiivista käyttäjää ei enää synkronoida ACD kanssa eikä passiivisen käyttäjän lisätietoja poisteta ACD.

Kaikki uudelleenkäytetyn tunnuksen ACD tulevat tiedot liitetään uuteen käyttäjään.

Avaya ACD-tunnus uudelleen

1. Siirry Webex WFO:ssa Käyttäjät-sivulle ja valitse passiivinen käyttäjä.
2. (Valinnainen) Poista Tämän käyttäjän **aktivointi** -valintaruudun valinta.

   PARAS KÄYTÄNTÖ Käyttäjien ACD -tunnuksen uudelleenkäyttö ei vaikuta heidän aktivointitilaansa. Jos käyttäjät eivät ole enää aktiivisia Webex WFO:ssa, poista heidät käytöstä, ennen kuin palautat heidän
   ACD henkäykset.
3. Valitse **Palauta ACD tunnus**.
4. Valitse **Tallenna**.
5. Määritä uusi käyttäjä ACD. Kun WFO seuraavan kerran Webex synkronoituu ACD kanssa, uusi käyttäjä, jolla on uudelleenkäytetty tunnus, lisätään WFO:n Webex.

Määritä salasanakäytäntö

Salasanakäytäntösivulla voit määrittää käyttäjän salasanakäytännön vastaamaan organisaation suojaustarpeita.

Kentän kuvaukset

HUOMAUTUS Nämä asetukset koskevat vain Webex WFO:n hallitsemia salasanoja. Ulkoisen identiteetin toimittajan (IdP) käsittelemät salasanat idp:n yksilöivän salasanakäytännön mukaisesti kertakirjautuneena (katso lisätietoja)

Todennusmenetelmän määritys).

Kenttä	Kuvaus
Salasanan vähimmäispituus	Käyttäjän salasanan vähimmäismerkkimäärä on oltava organisaation. Webex WFO -salasanan vähimmäispituus on kahdeksan merkkiä. Oletusarvo = 8.
Estä edellisen uudelleenkäyttö _____ _Salasanat	Jos haluat estää käyttäjiä määrittämästä salasanaa, joka vastaa määritettyä määrää aiempia salasanoja, valitse tämä valintaruutu. Oletusarvo = 5
Vaadi uusi salasana ____Päivää	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat edellyttää, että käyttäjät määrittävät uuden salasanan määritetyn vuorokauden kuluttua. Saat sisäänkirjautumisen yhteydessä ilmoituksen, jos salasanasi on asetettu vanhenemaan seitsemän päivän kuluessa. Jos salasana vanhenee, sinun on asetettava uusi salasana, kun kirjaudut seuraavan kerran. Oletusarvo = 90. **HUOMAUTUS** Jos lyhennät vanhenemisaikaa, voit aiheuttaa nykyisten salasanojen vanhenemisen. Jos esimerkiksi lyhennät Vanhenemisaika 90 päivästä 60 päivään, uutta 60 päivän rajaa vanhemmat salasanat vanhenevat.
Lukitaan käyttäjätili _____ Kirjautumisyritykset epäonnistuivat	Jos haluat lukita käyttäjän tilin, kun määritetty määrä epäonnistuneita kirjautumisyrityksiä on ollut valittuna, valitse tämä valintaruutu. Jos käyttäjän tili lukittuu, käyttäjä ei voi kirjautua sisään, ennen kuin hän palauttaa salasanansa, tai järjestelmänvalvoja avaa tilin lukituksen tai palauttaa salasanan. Oletusarvo = 5.

Kenttä	Kuvaus
	Käyttäjä, jolla on Salasanakäytännön hallinta -lupa, voi avata tilin lukituksen Käyttäjät-sivulla (katso Käyttäjien hallinta). **HUOMAUTUS** Jos käyttäjän tili on lukittu, sisäänkirjautuminen poistetaan käytöstä sekä WFO-Webex että yhden kirjautumisen kautta. Kuitenkin: Tili lukittu vain sen jälkeen, kun WFO-kirjautumisyritysten Webex epäonnistui. IdP käsittelee epäonnistuneet kertakirjautumisyritykset. **HUOMAUTUS** Tämä asetus on oletusarvoisesti käytössä uusille asiakkaille, alkaen Versio 10.0 -päivityksestä 2017.9. Asiakkaat, jotka Määrittänyt salasanakäytäntönsä ennen Version julkaisua 10.0-päivitys 2017.9 säilyttää nämä asetukset.

Joitakin salasanan lisätarpeita ei voida määrittää. Seuraavassa on kuvattu nämä vaatimukset.

Salasanan tietosuojavaatimukset perustuvat Microsoftin salasanakäytäntöön: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Seuraavat säännöt koskevat seuraavia sääntöjä, kun luot tai muokkaat käyttäjää tai kun vaihdat tai palautat salasanan.

- Salasanat eivät voi sisältää välilyöntejä (tyhjiä välilyöntejä).
- Salasanan pituisen salasanan pituus on oltava vähintään kahdeksan merkkiä. Järjestelmänvalvoja voi määrittää vähimmäispituuden.
- Salasanojen on sisällettävä merkkejä kolmesta seuraavista neljästä luokasta:

Luokka	Kuvaus
Isot kirjaimet	A–Z Isot yksinumeroiset merkit: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Pienet kirjaimet	a–z Pienet yksinumeroiset merkit: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Luokka	Kuvaus
Numerot	0–9
Erikoismerkkejä	Seuraavat merkit sallitaan vuokraajan tietokannan salasanalle: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Seuraavat merkit sallitaan kaikille muille salasanoille: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Näitä sääntöjä sovelletaan vain, jos määrität Webex WFO:n hallitseman salasanan. Jos käyttäjä antaa salasanan ulkoiseen järjestelmään, jota Webex WFO ei hallitse, Webex WFO ei vahvista salasanaa (esimerkiksi ACD määrityksiä).

HUOMAUTUS Käyttäjä voidaan luoda ilman salasanaa (manuaalisesti tai automaattisesti ACD synkronoinnin avulla). Käyttäjä, jolla ei ole salasanaa, ei voi kirjautua sisään. Käyttäjän on käytettävä "Unohditko salasana" -linkkiä ja määritettävä
salasana.

Rajoita tiettyjen IP osoitteiden käyttö

Verkon käyttösivulla vuokraajan järjestelmänvalvojat voivat parantaa vuokraajan suojausta valvomalla (tai "luetteloimalla"), joka IP osoitteille, jotka käyttäjät voivat käyttää WFO-Webex.

Vuokraajan järjestelmänvalvojat voivat lisätä vähintään yhden IP osoitealueen, ja käyttäjät voivat käyttää Webex WFO-toimintoja vain, jos he kirjautuvat WFO-Webex määritetyllä alueella IP osoitteesta. Jos käyttäjät kirjautuvat WFO-Webex IP-osoitteesta, joka ei ole määritetyllä alueella, he saavat virheilmoituksen eivätkä voi kirjautua sisään.

IP vuokraajan järjestelmänvalvojan valkoiseksi listaamat osoitealueet koskevat vain vuokralaista. Järjestelmänvalvojat voivat listata lisää IP alueista, ja järjestelmänvalvojan valkoiseksi listaamat IP alueet koskevat kaikkia järjestelmänvalvojia. Jos sekä vuokraajan järjestelmänvalvoja että järjestelmänvalvojan valkoinen luettelo IP, käyttäjät voivat käyttää WFO-Webex sekä vuokraajan valkoiselta listalta että järjestelmän valkoiselta listalta.

Webex WFO tukee tällä hetkellä vain IPv4 osoitteen valkoista luetteloa.

HUOMAUTUS Järjestelmänvalvojan lisäämät vuokraajan järjestelmänvalvojat voivat käyttää vuokralaistaan mistä tahansa IP osoitteesta, jopa IP osoitteesta, jota ei ole asetettu valkoiselle listalle. Tämä varmistaa sen, että vuokralainen
Järjestelmänvalvojat voivat käyttää vuokralaistaan, vaikka whitelisting-määritys olisi virheellinen.

Ota valkoinen luettelo käyttöön

1. Valitse **Ota valkoisenluettelon käyttörajoitus** käyttöön.
2. Valitse **Lisää IP alue**. Lisää IP alue -valintaikkuna tulee näyttöön.
3. Anna Nimi-kenttään IP osoitealueen yksilöivä nimi.
4. Anna IP alueen alku -kenttään ensimmäinen kelvollinen IPv4 osoite, jonka haluat sisällyttää alueeseen.
5. Anna IP Alueen loppu -kenttään viimeisin kelvollinen IPv4 osoite, jonka haluat sisällyttää alueeseen.

   HUOMAUTUS Sinun on annettava IP osoite IP alueen loppu -kenttään. Jos annat saman IP osoitteen, joka annettiin IP alueen alku -kenttään, käyttäjät voivat käyttää Webex WFO-kenttää vain kohteesta
   IP osoite.

6. Valitse **Lisää**.
7. Valitse **Tallenna**.

IP Osoitealueet-taulukko

IP-osoitealueet-taulukon avulla voit seurata, muokata ja poistaa IP osoitealueita, jotka vuokraajan järjestelmänvalvojat ovat luetteloineet valkoiseksi.

HUOMAUTUS-järjestelmänvalvojat voivat myös listata IP osoitealueista. Järjestelmänvalvojan valkoiseksi listaamat IP osoitealueet koskevat kaikkia järjestelmän vuokralaisten luetteloita, mutta alueet, joiden luettelo on valkoinen, eivät
Näkyy vuokraajan IP Osoitealueet-taulukossa. Kattava luettelo IP luetteloimista osoitealueista saat järjestelmänvalvojalta.

Kenttä	Kuvaus
Nimi	IP osoitealueen nimi.
IP alueen alku	Ensimmäinen IP-osoite, joka sisältyy tähän
alueeseen. IP alueen loppu	Viimeisin IP-osoite, joka sisältyy tähän
alueeseen.	
Toiminnot	Muokkaa kuvaketta – voit muuttaa olemassa olevan IP alueen nimen, alun tai lopun. ▪ Poista kuvake – poistaa olemassa olevan IP alueen valkoisesta luettelosta. Kaikki käyttäjät, jotka kirjautuvat WFO-Webex kohteesta IP tämän alueen osoitteet eivät voi käyttää näiden IP osoitteiden Webex WFO-toimintoja.

On-Premises-käyttöönotot

Jos yrityksesi ei käytä Webex WFO -asennukseen pakattua Apache-lataustasausmääritystä, sinun täytyy määrittää lataustasausohjelman X-Forwarded-For (XFF) -otsikko alkuperäisen asiakkaan IP-osoitteeseen.

Aiheet:

- Tietoturvapäivitys: TLS 1.1 ja heikko SSL/TLS 1.2 -salakirjoitus poistetaan käytöstä

Määritä datapalvelin

Datapalvelimen määrityssivulla voit määrittää datapalvelintoimintoja yhteyskeskuksen maantieteellisen sijainnin perusteella. Voit esimerkiksi määrittää yhteyskeskuksen New Yorkissa eri tavalla kuin Kalifornian yhteyskeskuksen. Tämä mahdollistaa sen, että kukin sivusto toimii mahdollisimman vähän WAN-liikennettä.

HUOMAUTUS WFM tulkitsee kaikkien Avaya historiallisten datatiedostojen aikamerkit vuokraajan aikavyöhykkeeksi.

Lataa Webex WFO-tietopalvelin siirtymällä sovellusten hallintaan > yleinen > administration > -latauksia. WFO Webex-datapalvelimen asennustiedot ovat WFO Webex-asennusoppaan Webex WFO-tietopalvelimen *asentaminen -kohdassa*.

Edellytykset

- Sinulla on vuokraajan hallinta- tai päivityskäyttöoikeus.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmän määritys > datapalvelimen määritys

Tietopalvelimen määritykset usean vuokraajan ympäristöissä

Jotkin datapalvelimen toiminnot eivät ole käytettävissä usean vuokraajan ympäristöissä. Tässä ympäristössä seuraavat määritysasetukset eivät näy datapalvelimen määrityssivulla:

- Alueelliset datapalvelimen yhteensovitteluasetukset
- Datapalvelimen laitteen synkronointiasetukset
- SIPREC-signalointipalvelimen asetusten nauhoittaminen
- CTI signalointipalvelinasetusten nauhoittaminen
- Nauhoituksen kaappaamisen palvelinasetukset

Kentän kuvaukset

Datapalvelimen määritykset -sivun avulla voit määrittää ja ylläpitää datapalvelimen toimintoja. Lisätietoja tietopalvelimen määrittämisestä tiettyyn ACD on seuraavissa sivuissa tai ACD-integraatiooppaassa tai teknisessä muistiossa, jos saatavilla:

Jos organisaatiossa on jokin seuraavista integraatioista, tutustu ACD-integraatiooppaaseen, joka sisältää ACD liittyviä lisätietopalvelinmäärityksiä.

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

Seuraavassa kuvataan tietopalvelimen määrityssivun kentät.

Valitse datapalvelimen määritykset

Valitse sen yhteyskeskuksen datapalvelimen URL-osoite, jonka alueellisia toimintoja haluat määrittää.

Näyttönimi

Anna valitsemasi datapalvelimen näyttönimi.

Aluetietopalvelimen ACD synkronointiasetukset

Valitse Ota synkronointi käyttöön -valintaruutu, jos haluat ottaa ACD synkronoinnin käyttöön alueellisessa datapalvelimessa ja määrittää palvelimia ACD synkronointiin Käytettävissä- ja Määritetty-ruutujen avulla.

Aluetietopalvelimen ACD kaappaamisen asetukset

Valitse Ota kaappaaminen käyttöön -valintaruutu, jos haluat ottaa ACD kaappaamisen käyttöön alueellisessa datapalvelimessa, ja määritä sitten palvelimia ACD kaappaamista varten Käytettävissä- ja Määritetty-ruutujen avulla.

Aluetietopalvelimen reaaliaikaiset tapahtuma-asetukset

Ota reaaliaikaiset tapahtumat käyttöön -valintaruutu, jos haluat ottaa reaaliaikaiset tapahtumat käyttöön alueellisessa datapalvelimessa, ja määritä palvelimet reaaliaikaista tapahtumien kaappaamista varten Käytettävissä- ja Määritetty-ruutujen avulla.

Alueelliset datapalvelimen vaihekohtaiset latausasetukset

Jos haluat ottaa vaiheittaiset lataukset käyttöön alueellisessa datapalvelimessa, valitse Ota vaiheittainen lataus käyttöön -valintaruutu ja määritä vuokraajan vaiheittaiset latausasetukset. Lisätietoja vaiheen latauksesta on kohdassa Lavastetun latauksen määrittäminen.

HUOMAUTUS Tämän komponentin ottaminen käyttöön yksin ei saa asiakaspalvelijan tietokoneita käyttämään vaiheen lataamista. Asiakaspalvelijoita on myös liitettävä vaiheist. lataustietopalvelimeen ryhmien kautta tai IP-osoitesuodattimeen ja

Vähintään yksi oikein määritetty sääntö QM Työnkulun päivätapahtumassa.

Kenttä	Kuvaus
Sijainti	UNC-polku tallennussijaintiin. UNC-polku edellyttää seuraavaa muotoa: \\ComputerName\SharedFolder\Resource **HUOMAUTUS** Jos UNC-polkua muutetaan, edellisen lataussijainnin nauhoituksia on siirrettävä manuaalisesti. UNC-polun ja käyttäjänimen on oltava käytettävissä sekä Webex WFO Desktop on asennettu edustajan työpöydälle ja datapalvelimeen.
Käyttäjänimi	Vaiheista latauspalvelinta antavan käyttäjän käyttäjänimi.
Salasana	Vaiheista latauspalvelinta antavan käyttäjän salasana.

Vaiheinen lataus IP-osoitesuodattimen määritys

Tämä osa on näkyvissä vain, kun vaihellinen lataus on otettu käyttöön. Anna CIDR-notaatiossa IP osoitteita, jotka sisältävät niiden Smart Desktop -asiakaspalvelijatietokoneiden IP osoitteita, joita haluat käyttää vaiheistettuun lataamiseen. Edustaja, jonka tietokoneessa on IP-osoitesuodattimeen sisältyvä IP-osoite, liitetään stage upload -tietopalvelimeen.

HUOMAUTUS Edustajat, jotka on liitetty Staged Upload Data Serveriin IP osoitteen mukaan, käyttävät Vaiheista latausta vain, jos heidät on yhdistetty myös oikein määritettyyn QM työnkulkuun päivittäin
Tapahtuma. Lisätietoja kaksivaiheisessa latauksessa on On-Premises- *tai* Cloud Deployments - *suunnitteluoppaan kohdassa "Vaiheistuksen latauskomponentin määrittäminen"*.

Anna IP osoitealue ja valitse Tallenna. Voit lisätä useita alueita, jotka on lueteltu ruudussa tietuekentän yläpuolella. Kun sinut on lisätty ruutuun, voit myös muokata tai poistaa alueen. Muokkaa aluetta napsauttamalla värityskuvaketta ja poista alue napsauttamalla X-kuvaketta.

Alueelliset datapalvelimen yhteensovitteluasetukset

Jos haluat, että datapalvelin ei ole yhteensopiva, valitse Ota käyttöön yhteensovittelu -valintaruutu. Siirrä määritettävät palvelimet Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuun.

Aktiivisen hakemiston synkronointi

Jos haluat, että Webex WFO yhdistää WFO-käyttäjät Active Directory -käyttäjiin ja synkronoi ne, valitse Ota synkronointi käyttöön -valintaruutu. Lisätietoja on kohdassa Yhteys aktiiviseen hakemistopalvelimeen.

Datapalvelimen laitteen synkronointiasetukset

Ota käyttöön laitteen synkronointi, jos haluat synkronoida valitut ACD:t valitun datapalvelimen kautta. Siirrä synkronoidut palvelimet Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuun.

SIPREC-signalointipalvelimen asetusten nauhoittaminen

Ota SIPREC-signalointipalvelut käyttöön valitsemalla OTA SIPREC-signalointi käyttöön -valintaruutu. Anna sen tietopalvelimen isäntänimi tai IP osoite, johon SIPREC-signalointipalvelu on asennettu.

HUOMAUTUS : Smart Desktopin asennettujen esiintymien on käytettävä tätä sijaintia.

CTI signalointipalvelinasetusten nauhoittaminen

Ota CTI signalointipalvelut käyttöön valitsemalla Ota CTI käyttöön -valintaruutu. Anna sen tietopalvelimen isäntänimi tai IP osoite, johon CTI Signaling -palvelu on asennettu.

HUOMAUTUS : Smart Desktopin asennettujen esiintymien on käytettävä tätä sijaintia.

Nauhoituksen kaappaamisen palvelinasetukset

Ota verkon nauhoitus käyttöön päätepisteiden nauhoituksen sijaan tai sen lisäksi (Smart Desktopin kautta) valitsemalla Ota äänitallennus käyttöön -valintaruutu. Anna sitten seuraavat tiedot:

- Sen tietopalvelimen isäntänimi tai IP osoite, johon kaappauspalvelin on asennettu. Smart Desktopin asennettujen esiintymien on käytettävä tätä osoitetta.
- Anna kansiotiedoston polku, johon nauhoitustiedostot tallennetaan väliaikaisesti ennen lataamista. Paikallisen järjestelmän tunnistetietoja käyttävä käyttäjä voi käyttää tätä kansiota.

Mediatuontipalvelimen asetukset

Jos haluat tuoda nauhoitustiedostoja ulkoisesta sijainnista, valitse Ota media tuonti käyttöön -valintaruutu. Siirrä nauhoitusten lähteet ACD:t Vapaa-ruudusta Määritetty-ruutuun.

Aluetietopalvelimen GIS-tiedoston sijainti

Kirjoita sen hakemiston polku, josta datapalvelin tuo tiedostoja. Jos käytät oletussijaintia (.. \raportit) tietopalvelimen asennushakemiston alla kenttä voi pysyä tyhjänä.

Paikalliset Web-palveluasetukset

Ota API integrointi käyttöön tässä datapalvelimessa valitsemalla ota paikallinen Web-palvelu käyttöön -valintaruutu. Jos asetus on käytössä, voit ottaa käyttöön seuraavat toimet:

- Cisco IP Phone-palvelujen ohjaimet – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat sallia Cisco-yhteensopivat nauhoitussäätimet tuetuista Cisco-laitteista.

  HUOMAUTUS : Lisätietoja on kohdassa Cisco IP Phone Palvelujen hallintalaitteiden määrittäminen määritysmenettelyyn.

- Yksinkertaistetut nauhoitusohjaus API – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää natiivin datapalvelimen todennusta Ciscon nauhoitusohjaimissa.

SFTP-määritykset

Anna suojatun FTP palvelimen määrittämiseen tarvittavat tiedot.

Kenttä	Kuvaus
Isäntä	Suojattu FTP-palvelimen isäntänimi.
Käyttäjänimi	SFTP-palvelinta antavan käyttäjän käyttäjänimi.
Salasana	SFTP-palvelinta antavan käyttäjän salasana.

HRMS-määritykset

Salli datapalvelimen tietojen vienti valitsemalla OTA HRMS-vienti käyttöön. Jos käytössä on useita datapalvelimia, vain yksi on otettava käyttöön tietojen viemiseksi.

Cisco IP Phone-palvelujen hallintalaitteiden määrittäminen

Cisco IP -puhelinpalvelujen ohjausosa ottaa ciscon nauhoituskomponentit käyttöön tuetuista Cisco-laitteista. Määritä Cisco IP puhelinpalvelut Webex WFO:ssa ja Cisco Unified Communications Manager seuraavien ohjeiden mukaisesti.

Edellytykset

- Web-yhteys HTTP-yhteyden kautta on oltava käytössä laitteissa, joissa haluat käyttää Cisco IP Phone Service nauhoituksen ohjausobjekteja.
- Tarvitset Webex WFO-datapalvelimen.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmän määritys > datapalvelimen määritys

Menettelytavat

Webex WFO:n IP puhelinpalvelun nauhoitusohjausten määrittäminen

1. Ota **API käyttöön datapalvelimessa valitsemalla**Paikallinen Web-palvelu **-valintaruutu Paikallisissa Web-palveluasetuksissa** .
2. Valitse **Ota Cisco IP Phone Service käyttöön** -valintaruutu.
3. Määritä kaikki muut kentät tarpeen mukaan. Lisätietoja on kohdassa Tietopalvelimen määrittäminen.
4. Valitse **Tallenna**.

Webex WFO Data Server Web Services -palvelun käyttöönotto ja käynnistäminen

Webex WFO Data Server Web Services -palvelu on oletusarvoisesti poistettu käytöstä.

1. Siirry Palvelinhallintasovelluksen **palveluihin** . Napsauta Calabrio ONE Data Server Web Services - **palvelua hiiren kakkospainikkeella** ja valitse **Ominaisuudet**. Ominaisuudet-ponnahdusikkuna näyttää.
2. **Valitse Yleiset-välilehdestä Automaattinen** avattavasta **Käynnistystyyppi-luettelosta** .
3. Valitse **OK**. Palvelut-sivu avautuu.
4. Napsauta Calabrio ONE Data Server -Web-palveluita **hiiren kakkospainikkeella**.
5. Valitse **Aloita**.

Puhelinpalvelun lisääminen Cisco Unified Communications Manager

Tämä menettely suoritetaan Cisco Unified Communications Manager Administration. Lisätietoja *Cisco IP Phone-palvelujen määrittämisestä on kohdassa Cisco Unified IP Phone Services Application Development Notes for Cisco Unified Communications Manager ja Multiplatform Phones* .

1. Siirry **laitteeseen** > **Device-asetuksiin** > **Phone-palveluihin**.
2. Anna seuraavassa olevien parametrien arvot, jotta voit määrittää arvot Cisco Nauhoitusohjaus IP-puhelinpalvelulle.

Parametri	**Arvo**
Palvelun URL	http://<Data-palvelimen IP-
osoite>:8080/recordingcontrolsservlet-palveluluokka	XML-palvelu
Palvelutyyppi	Vakiopuhelinpalvelu IP

Tilaa laite puhelinpalveluun

Jos haluat käyttää Cisco IP Phone Service, laitteelle on ensin tilattava se.

1. Siirry Puhelinmääritykset-näyttöön. Valitse **Tilaa/Peruuta palvelut** valikosta Avattava Linkit-luettelo.
2. Valitse palvelu ja valitse **Seuraava**.
3. Valitse **Tilaa**.

Aiheet:

- Määritä datapalvelin

Serenova-ACD datapalvelinasetukset

Serenova-ACD

1. Valitse Serenova-ACD käytettävä datapalvelin.
2. Määritä seuraavat asetukset.

Asetus	Määritykset
Aluetietopalvelimen ACD synkronointiasetukset	Valitse **Ota synkronointi** käyttöön -valintaruutu ja siirrä Serenova-ACD Vapaa-valikosta **Määritetty-tilaan**.

3. Valitse **Tallenna**.

Yhteys Active Directory -palvelimeen

Voit käyttää yhteyttä ympäristön Active Directory (AD) -palvelimeen todennusta, synkronointia tai molempia varten. Todennus on käytettävissä vain Webex WFO:n paikallisissa käyttöönotoissa.

Poista synkronoitujen käyttäjien linkitys valitsemalla Synkronoitujen käyttäjien linkitys.

HUOMAUTUS Useiden Active Directory -varmenneiden tuontia ei tueta. Kun tuot uuden varmenteen, uusi varmenne korvaa kaikki olemassa olevat varmenteet.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmämääritys > Active Directory -määritys

Edellytykset

- Vähintään yksi määritetty AD-toimialue on olemassa.
- Kullakin AD-toimialueella on ainakin yksi määritetty käyttäjäpolku.
- Webex WFO -palvelin on samassa toimialueessa käyttäjän kanssa.

Menettelytavat

Määritä aktiivinen hakemisto

HUOMAUTUS Lisätietoja tämän sivun kentistä on WFO Webex-käyttöoppaan Active Directory -määrityksissä .

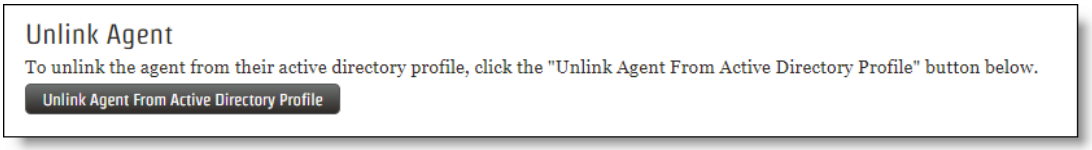
1. Valitse **Luo uusi aktiivinen luettelomääritys**.
2. Anna toimialueen nimi, isäntänimi, portti, käyttäjänimi ja salasana Active Directoryn todennus -osaan.
3. (Valinnainen) Valitse **Käytä SSL** -valintaruutu ja tuo varmenne.
4. (Vain synkronointi) Anna pääluettelonumero, organisatoriset yksiköiden ja synkronointiväli (minuutit) Active Directory Sync -osaan.
5. (Vain synkronointi) Valitse avattavasta **User Profile Matching Property** -luettelosta ominaisuus, joka vastaa AD-käyttäjää Webex WFO-käyttäjään.

   HUOMAUTUS Kun AD-synkronointi on määritetty, saman ominaisuuden avulla voit tarkistaa, että synkronointi toimii, ja poistaa käyttäjien linkityksen. Linkitä käyttäjät Windows-kirjautumisen avulla valitsemalla **Oletus** .
6. Varmista, että AD-yhteys on määritetty oikein valitsemalla **Testiyhteys** .
7. Valitse **Tallenna**.
8. (Vain synkronointi) Siirry sovellushallintaan > yleinen >-järjestelmän määritys > datapalvelimen määritys.
9. (Vain synkronointi) Valitse ad-synkronoinnin datapalvelin avattavasta Valitse tietopalvelimen **määritykset** -luettelosta.
10. (Vain synkronointi) **Valitse Active Directory Sync (Active Directory Sync**) -osasta **Ota aktiivinen hakemiston synkronointi** käyttöön -valintaruutu ja siirrä sitten AD-palvelin Vapaa-palvelimesta **Määritettyyn.**
11. (Vain synkronointi) Valitse **Tallenna**.

Varmista, että ad-synkronointi toimii

Voit tarkistaa ad-synkronoinnin, kun synkronointiväli on kulunut.

1. Siirry sovellusten hallintaan > yleinen >-käyttäjän määritys >käyttäjille.
2. Valitse käyttäjä, jolla on sama henkilöllisyys kuin ad-käyttäjällä, sen ominaisuuden perusteella, jonka valitsit kohdassa 6. Jos näyttöön tulee Poista edustajan linkitys -osa (alla), ad-synkronointi toimii.



Synkronoitujen käyttäjien linkitys

Kun Webex WFO-käyttäjää ja AD-käyttäjää ei ole linkitetty, tapahtuu seuraavaa:

- Luettelon ominaisuuksiin tehdyt muutokset eivät siirry Webex WFO:han.
- Käyttäjän Windows-sisäänkirjautumista voi muokata.
- Webex WFO säilyttää Nauhoituksen käyttäjäprofiilin ja kaikki siihen tallennetut arvot.

1. Siirry Webex WFO:ssa sovellusten hallintaan > yleisiin >-käyttäjien määrityksiin > käyttäjiin.
2. Valitse **tarvittaessa Muokkaa käyttäjän valintanappia** .
3. Valitse avattavasta **Valitse käyttäjä** -luettelosta käyttäjä, joka poistaa linkityksen.
4. Napsauta **Poista edustajan linkitys aktiivisesta luetteloprofiilista** (Poista edustajan linkitys -osasta). Näyttöön tulee varoitussanoma.
5. Valitse **Kyllä**.
6. Muuta vastaava ominaisuuskenttä siten, että Webex WFO-käyttäjällä ei enää ole samaa identiteettiä kuin AD-käyttäjällä.

   Seuraavassa taulukossa kuvataan, miten Webex WFO-käyttäjää vaihdetaan sen mukaan, kumman ominaisuuden valitsit, kun linkitit käyttäjät.

Vastaava ominaisuus	Muutos
Etu- tai sukunimi	Muuta Etu- tai Sukunimi-kentän arvoa.

Vastaava ominaisuus	Muutos
Työntekijän tunnus	Muuta tai poista Työntekijän tunnus -kentässä olevaa
arvoa. Oletus arvo.	Muuta tai poista Windowsin kirjautuminen -kentän
Käyttäjänimi	Muuta Käyttäjänimi-kentän arvoa.

7. Valitse **Tallenna**.
8. (Valinnainen) Poista käyttäjien linkitys pysyvästi muuttamalla AD:n vastaavia ominaisuuksia. Jos et muuta AD-tietoja, Webex WFO-käyttäjä saattaa olla sama kuin AD-käyttäjä uudelleen, kun synkronointi seuraavan kerran suoritetaan.

Aiheet:

- Tietoja Active Directory -määrityksistä *Webex WFO-käyttöoppaasta* – Lisätietoja Active Directory -määritysten toiminnasta.

Tietoja Active Directory -määrityksistä

Active Directory Configuration -sivun avulla voit luoda tai muokata yhteyttä Webex WFO-palvelimen ja AD-palvelimen välille ympäristössäsi. Voit käyttää tätä yhteyttä käyttäjän todennukseen, synkronoinniin tai molempiin.

Huomaa seuraavat parametrit, kun määrität yhteyttä AD-palvelimeen, todennusta, synkronointia tai molempia varten:

- Vähintään yhden määritetyn luettelon on oltava olemassa.
- Kullakin AD-toimialueella on oltava vähintään yksi määritetty käyttäjäpolku.
- Webex WFO -palvelimen on oltava samalla toimialueella käyttäjän kanssa.

Todennus

AD-todennuksen avulla voit käyttää todennukseen ad-käyttäjiä ja salasanoja Webex WFO:ssa. Se on käytettävissä vain Webex WFO:n paikallisissa käyttöönotoissa.

Synkronointi

AD-synkronoinnin avulla Webex WFO voi synkronoida Webex WFO-käyttäjät AD-käyttäjien kanssa. Kun AD-synkronointi on määritetty, Webex WFO täsmää nykyisten Webex WFO-käyttäjien ja nykyisten AD-käyttäjien kanssa. Kun sitten tunnistetun käyttäjän etunimi, sukunimi, työntekijän tunnus tai sähköpostiosoite muuttuu, Webex WFO muuttaa myös nimen

Täsmääneen WFO-käyttäjän Webex vastaavat arvot.

- AD-synkronointi ei lisää WFO-käyttäjien Webex tai poista sitä käytöstä.
- Jos Webex WFO ei vastaa ad-käyttäjää minkään olemassa olevan Webex WFO-käyttäjän kanssa, se ei lisää uutta Webex WFO-käyttäjää.
- Jos AD-käyttäjä, joka on synkronoitu Webex WFO-käyttäjän kanssa, poistetaan kohteesta AD, Webex WFO ei poista Webex WFO-käyttäjää käytöstä.

Voit tarkastella, mihin AD-käyttäjiin yhdistetään Webex WFO-käyttäjää ja mitkä eivät ole Active Directory Sync -sivulla (katso Active Directoryn synkronointitulosten katselmointi).

Vastaavat käyttäjät

Seuraavassa luettelossa on yleiskatsaus siitä, miten Webex WFO täsmää käyttäjien kanssa.

1. Järjestelmänvalvoja määrittää AD-yhteyden, mukaan lukien organisatoriset yksiköiden, jotka sisältävät käyttäjien synkronoinnin.
2. Järjestelmänvalvoja valitsee yhden neljästä vastaavasta ominaisuuksista: Oletus, Työntekijän tunnus, Etunimi / Sukunimi tai käyttäjänimi. Jos järjestelmänvalvoja valitsee Oletus, Webex WFO käyttää vain Oletus-vastaavaa ominaisuutta. Jos järjestelmänvalvoja valitsee Etunimi / Sukunimi, työntekijän tunnus tai sähköposti, Webex WFO käyttää ensin oletusvastaavaa ominaisuutta, käyttää sitten valittua vastaavaa ominaisuutta.
3. Kukin vastaava ominaisuus määrittää Kentän Käyttäjät-sivulla ja vastaavan ominaisuuden AD:ssä. Webex WFO vertaa Webex WFO-käyttäjiä ja AD-käyttäjiä kentän ja ominaisuuden sisältämien arvojen perusteella. Kun täsmälleen yhdellä käyttäjällä Webex WFO:ssa ja yhdellä AD:n käyttäjällä on sama arvo, Webex WFO vastaa käyttäjiä.

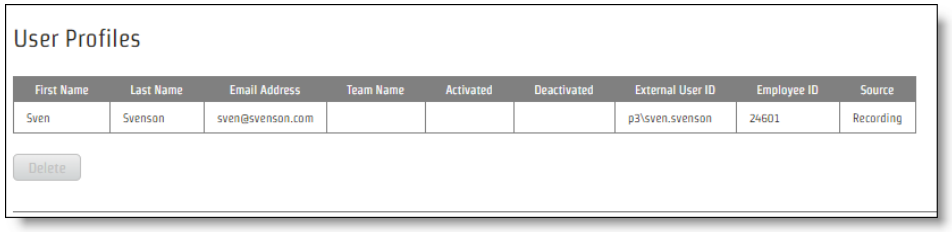
   Seuraavassa taulukossa kuvataan, millä kentällä ja vastaavalla ominaisuudella on oltava sama arvo Webex WFO:lla käyttäjien mukaan.

Sopiva Ominaisu	**Käyttäjäsivu**	**AD-ominaisuus**	
Laiminlyönti	Windows - kirjautuminen	Käyttäjän kirjautumisnimi (ennen Windows 2000 -käyttöopasta)	Jos tämä on valittuna, Webex WFO yhdistää käyttäjät vain Oletus-vastaavaan ominaisuuteen. AD:llä on kaksi käyttäjän kirjautumisnimen ominaisuutta: "Käyttäjän kirjautumisnimiominaisuus" (<user>@<domain>) ja "Käyttäjän kirjautumisnimi (ennen Windows 2000:aa)" -ominaisuus (<domain>\<käyttäjä>). Webex WFO vastaa käyttäjiä vain "Käyttäjän kirjautuminen nimi (ennen Windows 2000:aa)"-ominaisuudessa. Jos muokkaat "Käyttäjän kirjautumisnimi (ennen Windows 2000)" -ominaisuutta vuonna 2000, kun käyttäjiä on verrattu, Webex WFO yhdistää AD-käyttäjän Webex WFO-käyttäjältä riippumatta siitä, mikä ominaisuus Webex WFO vastasi niitä alun perin.
Etunimi /Sukunimi	Etunimi	Etunimi	Jos tämä on valittu, Webex WFO vastaa ensin käyttäjiä oletusvastaavuusominaisuus ja etunimi/ sukunimi -ominaisuus.
	Sukunimi	Sukunimi	Etu- tai sukunimi ei ole kirjainkokoon merkittävä. Jos usealla Webex WFO-käyttäjillä on sama etu- ja sukunimi kuin yhdellä AD-käyttäjällä, Webex WFO ei vastaa AD-käyttäjää yhdenkään Webex WFO-käyttäjän kanssa.

Sopiva Ominaisu	Käyttäjäsivu	AD-ominaisuus	
Työntekijän tunnus	Työntekijän tunnus	työntekijän tunnus	Jos tämä on valittu, Webex WFO täsmää ensin käyttäjien kanssa, joilla on oletusvastaavuusominaisuus, ja sitten työntekijän tunnusta vastaavalla ominaisuudella. Jos usealla Webex WFO-käyttäjillä on sama työntekijän tunnus kuin yhdellä AD-käyttäjällä, Webex WFO ei vastaa AD-käyttäjää yhdenkään Webex WFO-käyttäjän kanssa.
Käyttäjänimi	Käyttäjänimi	Sähköposti	Jos tämä on valittu, Webex WFO vastaa ensin käyttäjiä ja käyttäjänimeä vastaava ominaisuus.

4. Webex WFO tekee seuraavat toimet jokaista Webex WFO-käyttäjää varten, joka Webex WFO-osuman AD-käyttäjän kanssa:

   - Lisää nauhoituksen käyttäjäprofiilin, jos käyttäjällä ei jo ole profiilia.



   - Täyttää seuraavat Nauhoituksen käyttäjäprofiilin kentät, joiden vastaavat ominaisuudet on määritetty tunnuksena: Etunimi, Sukunimi, Sähköpostiosoite, Ulkoinen käyttäjätunnus ja Työntekijän tunnus.
   - Poistaa Käyttäjän sivun Windowsin kirjautuminen -kentän muokkaamisen käytöstä.

5. Jos nauhoituksen käyttäjäprofiilin etusija on oikea, Webex WFO siirtää arvot Nauhoituksen käyttäjäprofiilista WFO-käyttäjälle Webex.

HUOMAUTUS Jos ohituskäyttäjäprofiilia ei jo ole, Webex WFO ei luo profiilia. Tämä tarkoittaa, että nauhoituksen käyttäjäprofiilin arvot voivat korvata käyttäjän identiteetin ominaisuudet.
käyttäjä, joka on luotu manuaalisesti Webex WFO:ssa, mukaan lukien etunimi, sukunimi, käyttäjänimi ja työntekijän tunnus. Lisätietoja käyttäjäprofiileista on kohdassa Käyttäjäprofiilien hallinta ja globaaleiden asetusten määrittäminen (Käyttäjäprofiilin etusija).

Synkronoidut käyttäjät

Kun joku muuttaa vastaavaksi käyttäjää AD:ssa, Webex WFO havaitsee sen ja tekee useita muutoksia. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Tunn. muutos	Muutos Webex WFO:ssa
Etunimi-ominaisuus muuttuu	Nauhoituksen käyttäjäprofiilin etunimi muuttuu. Jos nauhoituksen käyttäjäprofiilin etusija on oikea, käyttäjän etunimi muuttuu myös Käyttäjän sivulla.
Sukunimi-ominaisuus on muutettu	Nauhoituksen käyttäjäprofiilin sukunimi muuttuu. Jos nauhoituksen käyttäjäprofiilin etusija on oikea, käyttäjän sukunimi muuttuu myös Käyttäjän sivulla.
EmployeeID-ominaisuus muuttuu	Nauhoituksen käyttäjäprofiilin työntekijän tunnus muuttuu. Jos nauhoituksen käyttäjäprofiilin etusija on oikea, käyttäjän työntekijän tunnus muuttuu myös Käyttäjän sivulla.
Sähköposti-ominaisuus muuttuu	Nauhoituksen käyttäjäprofiilin sähköpostiosoite muuttuu. Jos nauhoituksen käyttäjäprofiilin etusija on oikea, käyttäjän käyttäjänimi muuttuu myös Käyttäjän sivulla.
"Käyttäjän kirjautumisnimi (ennen Windows 2000)" -ominaisuutta muutetaan	Käyttäjä on vertaansa vailla.

Synkronoidut käyttäjät, jotka eivät ole synkronoituja

Jos et enää halua, että Webex WFO-käyttäjä linkitetään ad-käyttäjään, voit poistaa hänen linkityksensä. Kun Webex WFO-käyttäjää ei ole linkitetty AD-käyttäjältä, Webex WFO lopettaa käyttäjän ja käyttäjän Nauhoitus-käyttäjäprofiilin päivityksen, kun ominaisuuksia muutetaan ad-muodossa, ja ottaa käyttäjän Windows-kirjautumisen käyttöön

muokkaaminen.

WFO-käyttäjän Webex ei poista nauhoituksen käyttäjäprofiilia tai poista siihen tallennettuja arvoja, eikä se estä WFO-käyttäjän Webex vastaamasta AD-käyttäjään uudelleen, kun synkronointi suoritetaan seuraavan kerran. Jos haluat estää Webex WFO:ta pysyvästi vastaamasta käyttäjiin, sinun on muutettava Webex WFO-käyttäjä, ennen kuin synkronointi suoritetaan uudelleen, jotta Webex WFO -käyttäjällä ei enää ole samaa identiteettiä (joka on määritetty valitun ominaisuuden mukaan) kuin AD-käyttäjällä.

Kentän kuvaukset

Seuraavassa on lueteltu Active Directory Configuration -sivun kentät.

Aktiivisen hakemiston todennus

Kenttä	Kuvaus
Verkkotunnus	AD-toimialue. Tämän toimialueen on oltava yksilöivä muiden joukossa AD-toimialueet. Tämän toimialueen on täsmättävä myös Käyttäjän Windows-sisäänkirjautumisen toimialueen kanssa, joka on määritetty Käyttäjien hallinta -sivun Windows-kirjautumiskentässä .
Isäntä	AD-palvelimen isäntänimi tai IP osoite.
Portti	Portti, jonka avulla muodostetaan yhteys AD-palvelimeen. Oletusportti on 389 tai 636, jos käytössä on SSL. Webex WFO -palvelimen on sallittava tämän portin socket-kommunikaatio pääsy AD-palvelimeen käyttäjän todennusta varten.
Käyttäjänimi	Sen käyttäjän Windows-kirjautuminen, jolla on lukuoikeus AD-tietokantaan. Tätä käyttäjänimeä käytetään määritystietojen tarkistamiseen ja käyttäjän polkujen tarkistamiseen.
Salasana	Sen käyttäjän salasana, joka lukee AD-tietokannan salasanan.
Todennus käytössä	Ota todennus käyttöön valitsemalla tämä valintaruutu. Jätä tämä valintaruudun valinta on poistettu, jos käytössä on vain AD-synkronointi.
Käytä SSL	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää AD-palvelinyhteyden muodostamisessa Secure Socket Layer (SSL). Tämän asetuksen valitseminen muuttaa

Kenttä	Kuvaus
	Portin kentän oletusportin numero.
Todistus	(Näkyy, kun valitset **Käytä SSL**) Varmenne, jonka avulla ad-identiteetin ja julkisen avaimen voi käyttää SSL viestinnässä. Kysy ad-järjestelmänvalvojalta, mikä on AD-varmenteen sijainti. Usein tämän varmenteen myöntää Certificate Authority AD-laitteessa.

Aktiivisen hakemiston synkronointi

Kenttä	Kuvaus
Päänumero	Sen organisaatioyksikössä olevan tunnustetun nimen toimialueosa, joka tallentaa synkronoidut AD-käyttäjät Webex WFO-käyttäjien kanssa. **ESIMERKKI** Haluat synkronoida ad-käyttäjät, jotka on tallennettu sellaiseen organisaatioyksikköön, jolla on seuraava erottuva nimi: ou=Edustajat,ou=Käyttäjät roolin mukaan, ou=Käyttäjätilit, c=esimerkki,c=com Annat päänumero-kenttään mallia c=example,c=com .
Organisaatioyksiköiden	Sen organisaatioyksiköiden ansioitunut nimi, joka tallentaa AD-käyttäjät, lukuun ottamatta toimialueosaa. Jos haluat määrittää samaan toimialueeseen useita organisaatioyksiköitä, erota niiden erottamat nimet (toimialueosaa lukuun ottamatta) puolipisteellä. **ESIMERKKI** Haluat synkronoida AD-käyttäjät, jotka on tallennettu sellaiseen organisaatioyksikköön (Edustajat), jolla on seuraava erottuva nimi: ou=Asiakaspalvelijat,ou=käyttäjä

Kenttä	Kuvaus
	Tilit,c.=esimerkki,c=com Annat Organisaation yksiköiden kenttään seuraavan tekstin: ou=Asiakaspalvelijat,ou= käyttäjätilit Sen jälkeen päätät, että haluat synkronoida myös toisessa organisaatioyksikössä, Valvojilla, olevat ad-käyttäjät. Tämä organisaatioyksikkö on samassa toimialueessa, ja sillä on seuraava ansioitunut nimi: ou=Valvojat,ou=Käyttäjätilit, c=esimerkki, tasavirta=com Muokkaat organisaatioyksiköiden tekstiä seuraavasti: ou=Edustajat,ou= Käyttäjätilit; ou=Valvojat,ou=Käyttäjätilit ctive Directory Sync -sivun taulukossa on kaikki AD-käyttäjät, otka sijaitsevat määritetyissä organisaatioyksiköissä, sekä ne, jotka ovat sama kuin Webex WFO-käyttäjät, että ne, jotka eivät ole. Katso Active Directoryn synkronointitulosten katselmointi.
Synkronointiväli (minuutit)	Taajuus painikkeina, jotka Webex WFO synkronoidaan AD:n kanssa. Webex WFO päivittää taulukon myös Active Directory Sync -sivulla tämän ajanjakson mukaisesti. Vähimmäisaika on 10 minuuttia.
Käyttäjäprofiilia vastaava ominaisuus	WFO:n Webex vastaava ominaisuus määrittää, onko Webex WFO-käyttäjällä ja AD-käyttäjällä sama henkilöllisyys. Jos valitset Oletus, Webex WFO yhdistää käyttäjät vain Oletus-vastaavaan ominaisuuteen. Jos valitset Etunimi / Sukunimi, työntekijän tunnus tai sähköposti, Webex WFO täsmää ensin käyttäjien kanssa, jotka vastaavat oletusominaisuutta, ja täsmää sitten käyttäjien kanssa valitun vastaavan ominaisuuden kanssa.

Kenttä	Kuvaus
	Vastaavan ominaisuuden vaihtaminen ei vastaa käyttäjiä, jotka ovat jo samaa mieltä.

Katselmoinnin Active Directoryn synkronointitulokset

Active Directory Sync -sivulla voit tarkistaa, mitkä Active Directoryn (AD) käyttäjät ovat ja mitkä eivät ole samat Webex WFO-käyttäjien kanssa, tai viedä luettelo ad-käyttäjistä CSV tiedostona. Vastaavuuden tila tarkoittaa, että luettelon käyttäjää verrataan Webex WFO-käyttäjään. Ei **täsmää -** tila osoittaa, että luettelon käyttäjä ei ole sama kuin Webex WFO-käyttäjä.

Tarkistamalla Active Directory -synkronoinnin tulokset voit tarkistaa:

- Kaikki synkronoitu tarpeen mukaan.
- Käyttäjät olivat sama kuin ne, joiden tulisi olla vertaansa vailla:

  Jos et enää halua, että Webex WFO-käyttäjä linkitetään ad-käyttäjään, voit poistaa hänen linkityksensä. Kun Webex WFO-käyttäjää ei ole linkitetty AD-käyttäjältä, Webex WFO lopettaa käyttäjän ja käyttäjän Nauhoitus-käyttäjäprofiilin päivityksen, kun ominaisuuksia muutetaan ad-muodossa, ja mahdollistaa käyttäjän Windows-kirjautumisen muokkaamiseen. Lisätietoja käyttäjien linkityksen poistamisesta on kohdassa Yhteys Active Directory -palvelimeen .

- Käyttäjät olivat vertaansa vailla, mutta ne tulisi yhdistää. Jos näin on, varmista, että aktiivinen luettelo on määritetty oikein. Katso Yhteys aktiiviseen hakemistopalvelimeen

Edellytykset

- Määritetty aktiivinen hakemisto
- Aktiivihakemiston todennusoikeuden hallinta
- Vuokraajan hallintaoikeus

Sivun sijainti

Sovellushallinnan >-seurannan > Active Directory -synkronointi

Menettelytavat

Suodattimen tulokset

Kavenna Active Directory -synkronoinnin tuloksia valitsemalla haluamasi suodatin suodattimista Avattava luettelo.

HUOMAUTUS Suodatin ei vaikuta siihen, mitkä käyttäjät sisältyvät CSV tiedostoon.

Vie tulokset

Vie synkronointitulokset CSV tiedostomuodossa valitsemalla **CSV Vie**.

Luodaan CSV tiedosto, joka sisältää kaikki vastaavat ja vertaansa vailla olevat AD-käyttäjät. Missä:

- Active Directory -sisäänkirjautuminen on AD-käyttäjän ominaisuus (ennen Windows 2000-käyttöopasta).
- SMTP-osoite on ad-käyttäjän sähköpostiominaisuus.
- Tila

HUOMAUTUS : AD-määritykset määräytyvät taulukossa näkyvien käyttäjien mukaan, taajuus, Webex WFO päivittää taulukon, ja ominaisuudet, joita WFO Webex käyttää käyttäjien mukaan.

Aiheet:

- Yhteys Active Directory -palvelimeen
- Käyttäjien luominen ja muokkaaminen
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta

Määritä tallennustila

Tallennustilan määrittämiseen liittyy seuraavat asiat:

- Valitse, mitä tallennussi Webex jaintia WFO käyttää työryhmän ääni- ja näyttötallenteiden sekä Analytiikkatietojen tallentamiseen nauhoitus- ja datatiedostojen iän mukaan.
- Lisää vähintään yksi tallennussijainti Webex WFO:n ulkopuolelle.
- Määritä, kuinka kauan tietyn tyyppisiä WFM tietoja säilytetään.
- Tallenna tai poista tallennusasetukset.

Määritä tallennusprofiilit

Tallennusprofiilit-sivulla voit valita, mitä tallennussijaintia Webex WFO käyttää työryhmän ääni- ja näyttötallenteiden sekä analytiikkatietojen tallentamiseen nauhoitus- ja datatiedostojen iän mukaan. Tällöin voit säilyttää vanhempia nauhoituksia ja analytiikkatietoja, joita sinun ei tarvitse käyttää heti pitkän aikavälin halvempien tallennuspaikkojen tiloissa, säilyttäen samalla uudemmat nauhoitukset ja tiedot tallennuspaikoissa, jotka maksavat enemmän, mutta sallivat välittömän tai välittömän käytön.

Voit myös liittää äänitallenteiden pakkaustaajuuden kuhunkin tallennussijaintiin. Tällöin voit alentaa tallennuskustannuksia muuntamalla äänitallenteet korkeammin pakattuiksi tiedostotyypeiksi, kun ne siirretään pidempiaikaisiin tallennussijainteihin.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleiset >-järjestelmän määritykset > tallennusprofiilit

Yleiskatsaus tallennustilaan

Webex WFO Cloud käyttää käyttämääsi kokonaiskäyttöä varten älykkäitä säilöytyspalveluita, jotka käyttävät yhtä HINTAA YHTÄ OHJELMISTOA kohden kuukauden aikana. Uudet tiedostot ja tiedostot, joita on käytetty äskettäin, ovat heti saatavilla. Vanhemmat tiedostot, joita ei ole viime aikoina käytetty, noudetaan hieman hitaammin tallennustilasta, johon ne on saatettu siirtää. Vanhempien tiedostojen noutaminen kestää yleensä vain muutaman sekunnin.

Tietoja tallennusprofiileista

Tallennusprofiili on määritetty työryhmälle joko oletusarvoisesti tai manuaalisesti, ja tallennusprofiilin käytännöt määräävät, mihin kyseisen ryhmän käyttäjiin liittyvät nauhoitukset ja analytiikkatiedot tallennetaan.

Webex WFO:lla voi olla enintään kaksi valmiiksi määritettyä tallennusprofiilia: oletusmuistiprofiili ja WAV-tallennusprofiili.

Voit valita yhden tallennusprofiilin oletusarvoksi. Oletusarvoinen tallennusprofiili määritetään automaattisesti kaikille ryhmille, joille ei ole määritetty manuaalisesti tallennusprofiilia. Jos muutat oletusarvoista tallennusprofiilia, myös kaikkien oletusmuistiprofiiliin määritettyjen ryhmien tallennusprofiili muuttuu.
Oletusarvoisen tallennusprofiilin muutos ei vaikuta ryhmiin, jotka on määritetty manuaalisesti tallennusprofiiliin.

Päätallenteet käyttävät vain oletustallennusprofiilia. (Katso Miten pääpuhelut ja yhteensovittelu toimivat.) Lisätietoja tallennusprofiilin määrittämisestä työryhmälle manuaalisesti on kohdassa Työryhmien hallinta .

Tietoja tallennuskäytännöistä

Tallennusprofiili koostuu vähintään yhdestä tallennuskäytännöstä. Käytäntö hallitsee seuraavia:

- Tallennussijainti, jossa tallennusprofiiliin liittyvät äänitallenteet, näytön nauhoitukset ja analytiikkatiedot säilytetään.
- Kuinka kauan nauhoituksia ja tietoja säilytetään tallennussijainnissa
- Tallennusprofiiliin liittyvien äänitallenteiden pakkausnopeus

Jos valitset tallennusprofiilin käytännöille erilaiset Media Quality -pakkausnopeudet, äänitallenteet muunnetaan, kun ne vaihtavat tallennussijainteja.

Voit muuttaa oletuskäytännön medialaatua, mutta et voi poistaa sitä, etkä voi muokata sen Ääni-, Näyttö- tai Analytiikka-kenttiä.

Kukin käytäntö sisältää seuraavat kentät.

Tallennussijainti

Kun käytäntö tulee voimaan, Webex WFO sijoittaa tallennusprofiiliin liittyvät nauhoitukset ja analytiikkatiedot käytännön tallennussijaintiin.

Tallennussijainneissa on seuraavat tyypit.

HUOMAUTUS Järjestelmänvalvoja määrittää käytettävissä olevat sijainnit ja tyypit.

- ($$)– Tallennustila on keskihintaisessa sijainnissa. Tämäntyyppisiin paikkoihin tallennettuja nauhoitus- ja analytiikkatietoja voi tarkastella heti.
- ($$$)– Tallennussijainti on kalliin verkon tallennustila. Tämäntyyppisiin paikkoihin tallennettuja nauhoitus- ja analytiikkatietoja voidaan tarkastella inkostutoituina.

Tallennusprofiilin käytäntöjen järjestys määrittää tilauksen, jossa Webex WFO tallentaa nauhoituksia ja analytiikkatietoja kuhunkin tallennussijaintiin:

- Top – Webex WFO aloittaa tallentamalla nauhoituksia ja analytiikkatietoja tämän käytännön tallennussijaintiin.
- Keskimmäinen – Webex WFO tallentaa nauhoituksia ja analytiikkatietoja keskimmäisen käytännön tallennussijaintiin sen jälkeen, kun se tallentaa ne yllä olevan käytännön tallennussijaintiin, mutta ennen kuin se tallentaa ne alla olevan käytännön tallennussijaintiin.
- Bottom (Default)– Webex WFO päättyy tallentamalla nauhoituksia ja analytiikkatietoja tämän käytännön tallennussijaintiin.

mykistäminen

Ääni-kenttä määrittää, kuinka kauan (päivinä, kuukausina tai vuosina) Webex WFO tallentaa äänitallenteita käytännön tallennussijaintiin. Enimmäisaika, jonka Webex WFO voi tallentaa äänitallenteita kaikille profiilin käytännöille, tulee näkyviin Käytettävissä oleva tallennus yhteensä -kenttään.

Median laatu

Median laatu -kenttä hallitsee äänitallenteiden pakkaustaajuusta käytännön tallennussijainnissa:

- Matala pakkaus (WAV)
- Med-pakkaus (Tosus - Painike)
- Korkea pakkaus (Operaatious - mono)

> **HUOMAUTUS** 10.3.1-version Webex Low Compression (16-bit WAV) on oletus. Ennen version 10.3.1 julkaisua luodut äänitallenteet tallennetaan Med-laitteelle Pakkaus (Tosus - Painike).

Jos valitset tallennusprofiilin käytännöille erilaiset medialaadun pakkausnopeudet, äänitallenteet muunnetaan, kun ne vaihtavat tallennussijainteja. Tilaa käytännöt tallennusprofiilista siten, että äänitallenteet muunnetaan alatasosta korkeampaan pakkaustaajuudeseen. Webex WFO voi muuntaa äänitallenteita korkeammalta alemmalle pakkaustaajuudelle, mutta sen tekeminen ei paranna äänitallenteiden laatua.

Näyttö

Näyttö-kenttä määrittää, kuinka kauan (päivinä, kuukausina tai vuosina) Webex WFO tallentaa näytön nauhoituksia käytännön tallennussijaintiin. Enimmäisaika, jonka Webex WFO voi tallentaa kaikkien profiilin käytäntöjen näytön nauhoituksia, näkyy Käytettävissä oleva tallennus yhteensä -kenttään.

Analytiikka

Analytiikkakenttä hallitsee sitä, kuinka kauan Webex WFO tallentaa Analytics-tietoja käytännön tallennussijaintiin. Enimmäisaika, jonka Webex WFO voi tallentaa Analytiikkatietoja kaikista profiilin politiikoista, näkyy Käytettävissä oleva tallennus yhteensä -kenttään.

Menettelytavat

Luo uusi tallennusprofiili

Järjestys, jossa käytäntöjä lisätään tallennusprofiiliin, määrittää niiden tilauksen sivulla. Oletusarvoinen käytäntö on aina kaikkien muiden käytäntöjen alapuolella. Kun lisäät uuden käytännön, Webex WFO lisää sen oletuskäytännön edelle ja jo lisäämäsi käytännön alapuolelle. Käytäntöjä ei voi järjestää uudelleen, kun ne on lisätty.

> **HUOMAUTUS** :Päätallenteet käyttävät vain oletustallennusprofiilia. (Katso Miten pääpuhelut ja yhteensovittelu toimivat.)

1. Valitse **Luo uusi tallennusprofiili**.
2. Anna **nimi-kenttään** tämän tallennusprofiilin yksilöivä nimi.
3. (Valinnainen) Jos haluat, että tämä tallennusprofiili liitetään automaattisesti kaikkiin tiimeihin, joihin ei ole manuaalisesti määritetty tallennusprofiilia, valitse **Oletus**.

   HUOMAUTUS Vain yksi tallennusprofiili voi olla oletus. Kun teet tallennusprofiilista oletusarvon, se korvaa nykyisen oletustallennusprofiilin.

4. Määritä oletuskäytäntö.
5. (Valinnainen) Valitse **kunkin lisättävän käytännön lisäämiskäytäntö** ja määritä käytännöt.

   HUOMAUTUS Jos haluat luoda käytännön, joka siirtää tiedostoja muuttamatta tiedostomuotoa, valitse **avattavasta** Media Quality - **luettelosta Ei muutoksia (vain** siirrä). Jos käytät oletusarvoista tallennusprofiilia, tämä asetus ei ole sivun ylimmän käytännön käytettävissä. (Tämä on
   Koska pääkäytäntö on oletuskäytäntö ja oletuskäytännön on hallittava tallennustilaa, ei siirtoa.)
   Lisätietoja käytäntöjen määrittämisestä niiden tilauksen mukaan on kohdassa Tallennuskäytäntöjen ymmärrys.

6. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa olemassa olevaa tallennusprofiilia

Voit muokata olemassa olevan tallennusprofiilin tallennuskäytäntöjä, mutta et voi järjestää niitä uudelleen.

1. Valitse **Muokkaa aiemmin luotua tallennusprofiilia**.
2. Valitse muokatttava tallennusprofiili.
3. (Valinnainen) Jos haluat muuttaa tallennusprofiilin nimeä, muokkaa Nimi-kenttää .
4. (Valinnainen) Jos haluat, että tämä tallennusprofiili liitetään automaattisesti kaikkiin tiimeihin, joihin ei ole manuaalisesti määritetty tallennusprofiilia, valitse **Oletus**.

   HUOMAUTUS Et voi tyhjentää oletustallennusprofiilin Oletus-valintaruudun valintaa manuaalisesti. Jos haluat muuttaa oletustallennusprofiilia, valitse tallennustilan Oletus-valintaruutu.
   oletusprofiili.

   HUOMAUTUS :Päätallenteet käyttävät vain oletustallennusprofiilia. (Katso Miten pääpuhelut ja yhteensovittelu toimivat.)

5. (Valinnainen) Muokkaa muutettavaa käytäntöä.

> **HUOMAUTUS** Nykyisen tallennuskäytännön muokkaaminen voi aiheuttaa sen, että Webex WFO siirtää tai muuntaa suuren määrän äänitallennus-, näytön nauhoitus- ja analytiikkatiedostoja. Lisätietoja
> tietoja siitä, miten olemassa olevan tallennuskäytännön muokkaaminen voi vaikuttaa tallennusprofiiliin liitettyihin tiedostoihin, katso Lisätietoja tallennuskäytännöistä.

6. Valitse **Tallenna**.

Siirrä tiedostoja muuttamatta tiedostomuotoa

1. Valitse **Muokkaa aiemmin luotua tallennusprofiilia**.
2. Valitse tallennusprofiili avattavasta **Valitse profiili -** luettelosta.
3. Valitse tiedostojen kohde avattavasta Tallennussijainti-luettelosta .
4. Valitse **ei muutoksia (vain siirto)** avattavasta **Media Quality -** luettelosta.

> **HUOMAUTUS** Jos käytät oletusarvoista tallennusprofiilia, tämä asetus ei ole sivun ylimmän käytännön käytettävissä. Lisää lisätallennustila napsauttamalla **+ Lisää tallennuskäytäntö** Käytäntö, jonka avulla voit siirtää tiedostoja.

5. Valitse **Tallenna**.

Lisää ulkoisia tallennussijainteja

Ulkoisen tallennustilan sivun avulla voit lisätä tallennussijainteja Webex WFO:n ulkopuolelle. Ulkoinen tallennustila on saatavilla Amazon S3 -kauhoina. Voit käyttää näitä ulkoisia tallennuspaikkoja useaan tarkoitukseen:

- Määritä ääni- ja näyttötallenteiden pitkäaikainen tallennustila, kun ne ovat täyttyneet säilytysajan päätyttyä (katso Määritä QM arkistoasetukset)
- Suuren ääni- ja näyttötallenteiden vienti (katso yhteystietojen vienti suurin osa)

Toisin kuin Webex WFO:n isännöimässä tallennuspaikassa, jossa tallennat äänitallenteita, näytön nauhoituksia ja analytiikkatietoja säilytysaikana (katso Tallennusprofiilien määrittäminen), organisaation on luotava ja hallittava näitä ulkoisia tallennussijainteja toisistaan riippumatta. Et voi liittää ulkoisia tallennussijainteja tallennusprofiiliin.

Edellytykset

- Sinulla on vuokraajan hallintaoikeus.
- Sinulla on organisaatiosi Amazon S3 -ämpäri. Tässä kohtaa Webex WFO mukauttaa tiedostojasi.

- Jos käytät roolioletusta myöntääksesi pääsyn Amazon S3 -ämpäriin, sinulla on ARN roolille, jolle on määritetty seuraavat:
    - Käytäntö, jolla on nämä oikeudet S3-ämpärillesi: ListBuloct, GetBuloctLocation ja PutObject
    - Luottokäytäntö, jonka mukaan Ciscon tuotannon AWS-tili voi ottaa roolin. Ota yhteys Ciscon tukeen, jos haluat, että Cisco AWS -tilitiedot ovat luottokäytännössä käytössä.
- Jos et käytä roolioletusta myöntääksesi pääsyn Amazon S3 -ämpäriin, sinulla on käyttöavain ja avain, joka on määritetty käytännölle, jolla on nämä oikeudet S3-ämpärillesi: ListBuloct, GetBuloctLocation ja PutObject. Webex WFO käyttää S3-ämpäriä tämän käyttäjän näppäimillä.

ESIMERKKI

Seuraava käytäntö myöntää tarvittavat oikeudet. Voit määrittää tälle käyttäjälle samanlaisen käytännön.

```
{
"Versio": "<aikainen käytännön kieliversio>", "lausunto": [
{
"Sid": "Ämpäri",
"Vaikutus": "Salli", "Toiminto": [
"s3:ListBuloct",
"s3:GetBuloctLocation"
],
"Resurssi": [
"arn:aws:s3:::<S3-ämpärisi nimi>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Vaikutus": "Salli", "Toiminto": [
"s3:PutObject"
],
"Resurssi": [
"arn:aws:s3:::<nimeä S3-ämpärisi>/*"
]
}
]
}
```

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmän määritys > ulkoinen tallennustila

Menettelytavat

Lisää Amazon S3 -ämpäri ulkoiseksi tallennussijainniksi roolioletuksen avulla

1. Valitse **Luo ulkoinen tallennussijainti**.
2. **Anna Nimi-kenttään** S3-alakäytävän yksilöivä nimi.

   HUOMAUTUS Tämä nimi määrittää WFO Webex ulkoisen tallennussijainnin. Se voi olla eri kuin S3-ämpärin nimi.
3. Valitse avattavasta **Type-luettelosta Amazon S3 (Välitön käyttö).**.
4. Määritä AWS-tallennusmääritykset -osa seuraavasti. Seuraavassa lueteltujen kenttien arvot tulevat organisaation AWS-esiintymästä. Etsi arvot ja kirjoita ne kuhunkin seuraavassa lueteltuun kenttään Webex WFO:ssa.

   HUOMAUTUS Lisätietoja I am-roolin luomisesta tai käyttöavainten hallinnasta on AWS-käyttöoppaassa.

Kenttä	Kuvaus
Käytä AWS I am -roolioletusta	Pidä tämä valintaruutu valittuna.
Ämpärin nimi	Anna S3-ämpärin nimi. Nimessä on kirjainkoko ja se huomioidään.
Valitse alue	Valitse Amazonin alue, jossa S3-ämpäri sijaitsee.
Rooli-ARN	Amazon Resource Name (ARN) roolille AWS-tilillesi, joka myöntää pääsyn S3-ämpäriin (tai yleisemmin AWS-palveluihin) Webex WFO-käyttöasetuksiin. Tämän roolin ARN:n on oltava AWS-vakiomuodossa: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NUMERO:rooli/<ROLE_NAME>

5. Valitse **Tallenna**. Sivu päivitetään.
6. Valitse juuri luomasi tallennussijainti avattavasta **luettelosta Valitse tallennussijainti, jos haluat muokata** sitä.
7. Valitse AWS:n tallennusmääritysten osasta **Näytä ulkoinen tunnus**.

8. Määritä AWS:ssa roolisi luottosuhdekäytäntö käyttämään ulkoisen tunnuksen **kentässä olevaa numeroiden ja kirjainten** merkkijonoa.

   TÄRKEÄÄ Yhteys ei toimi, ennen kuin tämä vaihe on valmis.

   ESIMERKKI

   Tämä on esimerkki luottamuskäytännöstä, jonka voit lisätä rooliin:

```
{
        "Versio": "2012-10-17",
        "Lausunto": [
                {
                        "Vaikutus": "Salli", "Pää": {
                                "AWS": "<Worksource-optimointitili ARN>"
                        },
                        "Toiminto": "sts:AssumeRole", "Ehto": {
                                "StringEquals": {
                                        "sts:ExternalId": "<Worksource-optimointi- luotu ulkoinen
tunnus>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Valinnainen) Tarkista asetukset valitsemalla **Testiyhteys**.

Lisää Amazon S3 -ämpäri ulkoiseksi tallennussijainniksi käyttämättä roolioletusta

1. Valitse **Luo ulkoinen tallennussijainti**.
2. **Anna Nimi-kenttään** S3-alakäytävän yksilöivä nimi.

   HUOMAUTUS Tämä nimi määrittää WFO Webex ulkoisen tallennussijainnin. Se voi olla eri kuin S3-ämpärin nimi.

3. Valitse avattavasta **Type-luettelosta Amazon S3 (Välitön käyttö).**.
4. Määritä AWS-tallennusmääritykset -osa seuraavasti. Seuraavassa lueteltujen kenttien arvot tulevat organisaation AWS-esiintymästä. Etsi arvot ja kirjoita ne kuhunkin seuraavassa lueteltuun kenttään Webex WFO:ssa.

   HUOMAUTUS Lisätietoja I am-roolin luomisesta tai käyttöavainten hallinnasta on AWS-käyttöoppaassa.

Kenttä	Kuvaus
Käytä AWS I am -roolioletusta	Poista tämän valintaruudun valinta.
Ämpärin nimi	Anna S3-ämpärin nimi. Nimessä on kirjainkoko ja se huomioidään.
Valitse alue	Valitse Amazonin alue, jossa S3-ämpäri sijaitsee.
Olen käyttöavain	Anna käytäntöön määritetyn käyttäjän käyttöavaintunnus Joka myöntää S3-ämpärin käyttämiseen tarvittavat oikeudet.
Olen salaavain	Anna sen käyttäjän salainen käyttöavain, joka on määritetty kohteeseen Käytäntö, joka myöntää S3-alanumeron käyttämiseen tarvittavat oikeudet.

5. Valitse **Tallenna**.
6. (Valinnainen) Tarkista asetukset valitsemalla **Testiyhteys**.

Luo uusi ulkoinen tunnus olemassa olevalle Amazon S3 -tallennuskauhalle

Jos WFO:n käyttämä ulkoinen tunnus Webex vaarannu, voit luoda uuden. Ulkoinen tunnus on kuin organisaation AWS-tilin roolin salasana. Se on AWS:n yksilöivä tunnus, jota Webex WFO käyttää määrittäessään AWS-tilin roolin cross-account-roolien käyttöä varten.

1. Valitse **Muokkaa ulkoista tallennussijaintia**.
2. Valitse tallennussijainti avattavasta **Luettelosta Valitse tallennussijainti, jos haluat muokata** avattavaa luetteloa.
3. Valitse AWS:n tallennusmääritysten osasta **Luo uusi ulkoinen tunnus**. Näyttöön tulee vahvistusviesti.
4. Valitse **Kyllä**.
5. Määritä AWS:ssa roolisi luottokäytäntö käyttämään uutta ulkoista tunnusta ehtoelementissä.

TÄRKEÄÄ Yhteys ei toimi, ennen kuin tämä vaihe on valmis.

ESIMERKKI

Tämä on esimerkki luottamuskäytännöstä, jonka voit lisätä rooliin:

```
{
        "Versio": "2012-10-17",
        "Lausunto": [
                {
```

```
                "Vaikutus": "Salli", "Pää": {
                    "AWS": "<Worksource-optimointitili ARN>"
                },
                "Toiminto": "sts:AssumeRole", "Ehto": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Worksource-optimointi- luotu ulkoinen
tunnus>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Valinnainen) Tarkista asetukset valitsemalla **Testiyhteys**.

Aiheet:

- QM arkistoasetusten määrittäminen
- Yhteystietojen vienti yleinen
- Määritä tallennusprofiilit

QM arkistoasetusten määrittäminen

Arkistomääritykset-sivun avulla voit tallentaa tai poistaa QM arkistoasetuksia. Käytä tätä sivua, jos haluat säilyttää ääni- ja näyttötallenteet säilytysajan päätyttyä. Arkistopalvelimelle viedyt tiedostot sisältävät yhden CSV-tiedoston sekä kaikki niihin liittyvät ääni- ja näyttötallenteet. Näyttö- ja äänitiedostojen salaus on poistettu.

TÄRKEÄÄ Arkistomääritysten sivu on vanhentunut. Se on saatavilla vain olemassa oleville Cisco-asiakkaille, jotka jo käyttävät sitä. Jos sinun on pidettävä yhteydenotot säilytysajan ulkopuolella, kannustaa sinua käyttämään yleistä yhteydenoton vientitoimintoa. Lisätietoja on kohdassa Yhteystietojen vienti.

Edellytykset

- Ulkoinen tallennustila
- Hallinta-QM-käyttöoikeus

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM yhteystietojen virtoja > arkistomäärityksiä

Menettelytavat

QM arkistoasetusten määrittäminen

1. Valitse määritetty ulkoinen tallennussijainti avattavasta **Ulkoinen tallennustila** -luettelosta.

   HUOMAUTUS Ulkoinen tallennustila on määritetty sovelluksen hallintaan > yleinen >-järjestelmän määritys > ulkoinen tallennustila.

2. Valitse muoto avattavasta **Videomuoto-luettelosta** .

   Luettelossa ovat m4v ja WebM, vain videotiedostojen muotovaihtoehdot. *M4v* on MP4-muotoinen videosäilömuoto. M4v-tiedostoilla on mahdollisuus DRM-kopiosuojaukseen. *WebM-videovirrat* on pakattu VP8- tai VP9-videokoodekeilla.

3. Valitse äänitiedostojen muoto avattavasta **Äänimuoto-luettelosta** .

   WAV-äänitiedostot eivät ole käytettävissä, eikä niitä voi purkaa. *WebMA-äänivirrat* pakataan Vorbis- tai Sallius-äänikoodekeilla.

4. Valitse arkistoaika . Aika, jolloin arkistointiprosessi suoritetaan. Muoto on HH:MM.

   HUOMAUTUS Arkistointiprosessi suoritetaan vain kerran päivässä. Jos muutat asetuksen myöhemmäksi käsittelyn jälkeen, sitä ei suoriteta uuteen aikaan ennen seuraavaa päivää.

5. Valitse arkistotila avattavasta luettelosta.

   Arkistotilan vaihtoehdot ovat Ääni ja Kaksisuuntainen. *Ääni* poistaa vain äänitallenteet. *Täydelliset* ääni- ja näyttötallenteet.

6. **Anna tiedostonimimalli**.
7. Valitse **Tallenna**.
8. (Valinnainen) Poista arkiston asetukset valitsemalla **Poista** .

Aiheet:

- Yhteystietojen vienti yleinen
- Lisää ulkoisia tallennussijainteja
- Määritä tallennusprofiilit

Määritä laatuhallinta

Sovellusten hallinnan QM-valikkojen avulla voit määrittää laatuhallinnon perusparametrit yhteyskeskuksessasi. Laatuhallinnon määrittäminen sisältää seuraavat asiat:

- Määritä kaikkiin käyttäjiin koskevat quality management -asetukset.
- Määritä QM nauhoitusta varten.
- Integroi Webex WFO yhteen tai useaan ulkoisen tutkimuksen kyselyyn, joilla voit jakaa puhelun jälkeisiä asiakaskyselyitä yhteystiedon päätyttyä ja kerätä vastaukset.

Määritä QM yleiset asetukset

Voit määrittää QM Yleiset asetukset -sivulla kaikkia käyttäjiä koskevat quality management -asetukset. Muutetut asetukset eivät ole voimassa, ennen kuin käyttäjät kirjautuvat uudelleen sisään.

Edellytykset

Sinulla on Hallinta-QM-lupa.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > QM > QM -määritykset > Yleiset asetukset

Huomautus:

- Näytön nauhoituslaajennus – Kun annat arvon tähän kenttään, puhelun jälkeinen työ -näytön nauhoitus jatkuu, kun uusi puhelu alkaa, ellet valitse **pysäytä pidennettyä näytön nauhoitusta uuden puhelun yhteydessä**. Tämä lisänäytön nauhoitus voi kuluttaa tallennusresursseja.

  > **TÄRKEÄÄ** Pysäytä **jatkettu näytön nauhoitus uuden puhelun** asetuksesta ei toimi CCaaS-ACD-integraatioiden kanssa.

- Näytön nauhoituksen laatu – Valitsemasi laatutaso tuottaa nauhoitustiedostoja, jotka ovat suunnilleen alle kokoja. Organisaation nauhoitusympäristö ja näytön nauhoitusten sisältö voivat vaikuttaa merkittävästi näihin kokoihin.
  - Hyvä: 2,1 MB minuutissa per näyttö
  - Parempi: 2,8 MB minuutissa per näyttö
  - Paras: 3,3 MB minuutissa per näyttö
- Talk Over Events – Sekunteina, jonka aikana keskustelu on siirryttävä, jotta se voidaan rekisteröidä keskustelutapahtumaksi. Anna 0, jos haluat ohittaa tapahtumien aikana puhumisen.

- Hiljaisuuden tapahtumat – Sekunteina vietettävä aika, joka hiljaisuuden on kuluttava, jotta se voidaan rekisteröityä hiljaisuuden tapahtumaksi. Anna 0, jos haluat ohittaa hiljaisuuden.
- Juuriäänen nauhoituksen säilytysaika – Jos haluat nähdä äänijuuritallenteet Vuorovaikutukset-sivulla, käytä Hakualue-suodatinta ja valitse Pääpuhelut.
- Päänäytön nauhoituksen säilytysaika – näytön päätallenteet eivät koskaan näy Vuorovaikutukset-sivulla.
- Muun kuin puhelun yhteystiedon säilytysaika – muihin kuin puheluihin liitetyillä yhteystiedoilla ei ole niihin liitetty ääni- tai näyttötallenteita. Nämä yhteydenotot luodaan yleensä manuaalisesti valitsemalla Luo yhteyshenkilö Vuorovaikutukset-sivulla.
- Ensimmäinen soittaja/ensimmäinen soitettu – Ensimmäinen soittonumero ja ensimmäinen soitettu numero vangitaan puhelun alussa. Numeroa ei tallenneta, jos sen valintaruudun valinta on tyhjennys. Sen sijaan toinen soittonumero tai toinen soitettu numero tallennetaan.
- Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeellä – Tämä valintaruutu hallitsee Päivämäärä- ja Aikavyöhyke-kenttiä Interactions- ja Yhteystietojono-sivuilla. Kaikki aikasuodattimet (esimerkiksi aikaväli) etsivät aina yhteystietoja kaappaamislähteen aikavyöhykkeeltä, vaikka tämä valintaruutu olisi valittuna.
- Smart Desktop Client - Screen Recording Priority – Kun olet tallentanut kaikki muutokset tähän asetukseen, sinun on kirjauduttava palvelimeen, jossa CTI-palvelu on käynnissä, ja käynnistettävä CTI-palvelu uudelleen, jotta muutokset astuvat voimaan.
- STUN/TURN -palvelin – Kun olet tehnyt muutoksia tähän palvelimeen, käynnistä nauhoitusasiakkaat uudelleen (Smart Desktop Capture ja Virtual Record Server).

Tietoja näytön nauhoitusprioriteetista

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority -asetuksen avulla voit valita ensisijaisen prioriteetin, jonka näyttöä seurataan, kun sama käyttäjä on kirjautunut sekä ohueen asiakkaaseen että tietokoneen loppupisteeseen samanaikaisesti. Eli samalla käyttäjän AD-sisäänkirjautumista käytetään kirjautumiseen sekä loppupisteeseen että ohueen asiakkaaseen samanaikaisesti. Webex WFO-rekisteröinnit **Ohuet asiakaskäyttäjät** SDC (Smart Desktop Client) -yhteyksinä palvelimen käyttöjärjestelmiin, kuten Windows Server 2016:een. Webex WFO-rekisteröinnit **Loppupisteiden käyttäjät (PC)** SDC-yhteyksinä työpöytäkäyttöjärjestelmiin, kuten Windows 10:een. Näytön seurannalla voit tarkastella edustajan näytön toimintaa, olipa hän puhelussa tai ei. Lisätietoja live-näytön seurannasta on reaaliaikaisesti edustajien seurannassa.

Jos yhteys valittuun prioriteettiin katkeaa, Webex WFO ei aloita nauhoittamista eri prioriteettiasetuksella ennen seuraavaa aktiivista puhelua.

ESIMERKKI , jos **näytön nauhoitusprioriteetiksi on valittu Ohuet asiakaskäyttäjät** ja yhteys ohueen asiakkaaseen katkeaa puhelun aikana, Webex WFO ei aloita nauhoittamista alempana, **loppupisteiden käyttäjät (PC)**, prioriteetti, ennen kuin uusi puhelu alkaa.

HUOMAUTUS Jos näytön nauhoitusprioriteetti muuttuu edustajan ollessa puhelussa, muutos ei vaikuta kyseiseen puheluun, vaan se tapahtuu myöhemmissä puheluissa, kun puhelu on päättynyt.

Aiheet:

- Määritä yleiset asetukset – määritä järjestelmätason asetukset

Määritä QM nauhoitusta varten

Nauhoituksen QM määrittäminen edellyttää seuraavaa:

- muodostaa yhteyden Webex WFO:n ja yhden tai useamman ACD:n välille.
- Voit käyttää vuokraajan käytettävissä olevia Webex WFO Smart Desktop- ja Webex WFO-datapalvelimen asentajia.
- Määritä ainakin yksi signalointilähde, yksi signalointiryhmä, yksi signalointipalvelin, yksi nauhoitusryhmä ja yhteyskeskuslaitteesi.
- Seurata puhelinryhmien aktiivisten ja valmiustilassa olevien signalointi- ja nauhoituspalvelinten tilaa.
- Järjestelmän kielitaafiointikenttien määrittäminen ja hallinta.

Puhelinpalvelinten hallinta

Käytä puhelinseuranta-sivua seurataksesi puhelinryhmien aktiivisten ja valmiustilassa olevien signalointi- ja nauhoituspalvelinten tilaa.

Jos käytössä on ensisijainen ja varalla oleva signalointipalvelin, voit tämän sivun avulla siirtää puhelun käsittelyn varapalvelimeen ennen kuin suoritat ylläpitoa ensisijaisessa palvelimessa. Työnkulun alussa ensisijainen palvelin on aktiivisessa tilassa ja varapalvelin valmiustilassa.

HUOMAUTUS Vain Aktiiviset/valmiustila-pareittain olevat palvelimet voidaan sijoittaa ylläpitotilaan.

Aseta palvelin ylläpitotilaan

1. Valitse puhelinryhmä.
2. Valitse ylläpitotilaan sijoitattava palvelin.

   HUOMAUTUS Ylläpitotilaan sijoitettavan palvelimen on oltava aktiivisessa tilassa.

3. Valitse **Ylläpito**.

   Kun napsautat Ylläpito, varapalvelin muuttuu valmiustilasta Aktiiviseksi tilaksi ja aktiivinen palvelin muuttuu aktiivisesta tilasta tyhjennystilaksi. Tällä palvelimella jo olleet puhelut käsitellään edelleen, kunnes ne on tehty (palvelimen tyhjentäminen), jolloin palvelin siirtyy ylläpitotilaan. Uudet puhelut ohjataan uudelle aktiiviselle palvelimelle, joka aloittaa niiden käsittelyn.

   Kun palvelin on ylläpitotilassa, ylläpito voidaan suorittaa ja palvelin voidaan käynnistää uudelleen tarvittaessa. Kun ylläpito on valmis, palvelin siirtyy valmiustilaan.

Palvelimen aktivointi valmiustilassa

1. Valitse aktivoitava palvelin valmiustilassa.
2. Valitse **Aktiivinen**.

   Kun napsautat Aktiivinen, palvelin muuttuu valmiustilasta Aktiiviseksi tilaksi ja aktiivinen palvelin muuttuu aktiivisesta tilasta tyhjennystilaksi. Tällä palvelimella jo olevia puheluita käsitellään edelleen, kunnes ne on tehty, jolloin palvelin siirtyy valmiustilaan. Uudet puhelut ohjataan uudelle aktiiviselle palvelimelle, joka aloittaa niiden käsittelyn.

Kentän kuvaukset

Puhelinseuranta-sivu näyttää sekä viestityspalvelinten että nauhoituspalvelinten tilan. Näiden osien kentät on määritetty seuraavissa taulukoissa:

Kenttä	Kuvaus
Suodattimet	Valitse puhelinryhmä avattavasta luettelosta.
Osa	Palvelimen tyyppi: viestitys tai nauhoitus.
Prioriteetti	Palvelimen prioriteetti: Ensisijainen, toissijainen tai varmuuskopio.
Palvelimen nimi	IP signalointi- tai nauhoituspalvelimen osoite tai palvelimen nimi.
Ryhmä	Viestitys- tai nauhoitusryhmän nimi. **HUOMAUTUS** Ryhmän nimen on ilmaistava, onko ryhmä signalointi- vai nauhoitusryhmä.
Tila	Osoittaa, onko palvelin yhdistetty vai ei.
Tila	Palvelimen tämänhetkinen tila:

Kent	Kuvaus
	▪ Aktiivinen = palvelin on aktiivinen ja käsittelee puheluita. ▪ Passiivinen = palvelin ei ole aktiivinen. ▪ Valmiustila = Palvelin on käynnissä ja valmiina aktivoitua. ▪ Tyhjennys = Palvelin käsittelee jonossa olevia tietoja eikä hyväksy uusia tietoja. ▪ Ylläpito = Palvelin ei ole käytettävissä huoltoa varten.
Puhelut	Kunkin palvelimen käsittelemien puhelujen määrä.
Viimeksi päivitetty	Päivämäärä ja aika, jolloin palvelintiedot päivitettiin taulukossa Näytetään GMT:ssä.
Kunnossapidon tila	Signalointi- tai nauhoituspalvelimen tämänhetkinen ylläpitotila: ▪ Aktiivinen = palvelin on aktiivinen ja käsittelee puheluita. ▪ Kunnossapidossa = palvelin on kunnossa.

Mukautettujen, mukauttamisen tietokenttien hallinta

Avustajasivua käytetään järjestelmän mukautettujen tietokenttien määrittämiseen ja hallintaan.

Voit lisätä tietoja asiakaskeskusteluun, jos haluat lisätä tietoja. Tietojen lähettäminen seuraaville API:ille voidaan tallentaa ACD ja muista sovelluksista:

- Ajoita tiedot edustajien mukaan ja päivämäärän API
- Edustajan API vuorot

Webex WFO näyttää nämä tietopaneelin tietopaneelin nämä tietokentät myös Media Playerissa.

Edellytykset

- Sinulla on Administer Sentaksa kentät -lupa ja Lähetä ansaintakomento -lupa.
- Voit tarkastella mukautettua objektia, tarvitsemalla View Custom-aflue-luvan.
- Mukautetun tekstin muokkaaminen edellyttää muokkaamisoikeutta, mukautettua tekstinmuokkausta.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM -määritys >- ja

Menettelytavat

Määrittämäsi neuvottelukentät näkyvät taulukossa. Taulukon avulla voit tarkastella, muokata tai poistaa järjestelmässäsi olevan tekstin, jossa on yli 200 000 kenttää.

HUOMAUTUS Webex WFO tukee enintään 100 mukautettua tietokenttää vuokralaista kohden.

Lisää uusi ait.a-kenttä

1. Täytä kentät seuraavassa kuvatulla tavalla
2. Valitse **Tallenna**. Uusi, ns. ns.

Muokkaa tekstin ja sisällön kenttää

1. Kaksoisnapsauta taulukon apuohjelmakenttää.
2. Muokkaa sivun kenttiä tarpeen mukaan.
3. Valitse **Tallenna**.

Poista poiston aset. -kenttä

1. Kaksoisnapsauta taulukon apuohjelmakenttää.
2. Valitse **Poista**.

Seuraavassa on lueteltu kentät, jotka on lueteltuKulkujen hallinta -sivulla.

Kenttä	Kuvaus
Avaimella (avaimella)	(Automaattisesti luotu) ainutkertainen tunniste, joka ilmaisee, mitä on tehty siitä, API:t käyttävät kenttää. Henkkareita lisäävä avain luodaan Sen tekstin perusteella, joka on annettu A4-tekstiselite-kenttään. Välilyönnit korvataan yhdysviivoilla ja lopuksi "avain". Jos esimerkiksi kirjoitat **esimerkkitekstin** Tekstiselite-kenttään, A4-näppäin -kentässä näkyy **esimerkki-teksti-avain**. Suullisen neuvottelunäppäimen kenttä ei salli et-merkkejä (&) tai yhtäläisiä merkkejä (=). Jos nämä merkit näkyvät Tekstin ja tekstin teksti -kentässä, ne poistetaan automaattisesti Tekstintasanteen avain -kentästä. Enimmäismerkit = 39.

Kent	Kuvaus
Tunniste, jossa on tunniste	Hakusanassa näkyvään palvelinkenttään liittyvä nimi. tulokset ja yhteystiedot.
Neuvottelutyyppi	Tietotyyppi, joka sisältyy ns. hyperlinkki, numero tai teksti.
ACD-tiedot	Tämä kenttä on käytettävissä vain Webex WFO:n paikallisissa käyttöönotoissa. Tunnistaa ACD tuodun aset. Webex WFO määrittää ACD tiedot vastaamalla Webex WFO:n yhteystietoihin ACD tallennettuja puhelutietoja ja muuttaa WFO:n Webex yhteystietoja. Tiedot päivitetään määräajoin. Kun kartoittaa tietojen ACD, valitse Tyyppi-kentästä Teksti.
Tietojen hallintanäppäin	(Valinnainen) Yksilöivä tunnus, jolla voidaan kartoittaa tietohallintaa; Voit kartoittaa enintään 20 tietokantakenttää tietojen hallintaa käyttäen.
Salattu-valintaruutu	(Valinnainen) Valitse tämä asetus, jos haluat raportoida yhteydenotoista mukautettujen, todennoituskenttien mukaan. Jos valitset tämän ruudun, Webex WFO salata säilöttäessä säilöttävää säilöttävää säilöttävää säilöä. Salattu-valintaruutu on käytössä vain, jos Vietävä-valintaruudun valinta on valittuna. **HUOMAUTUS** Salattua salasanaa ei voi hakea.
Vietävä -valintaruutu	Jos olet valittuna, voit viedä sen Webex WFO:n tai API, miten voit? Tämä valintaruutu on oletusarvoisesti valittuna.
Vain luku	Jos tämä on valittuna, metatdata on vain luku -muodossa. Et voi lisätä yhteystietoon tai muokata sitä uudelleen Webex WFO:lla. **HUOMAUTUS** Jos tietoturvatiedot ovat ACD, tämä valintaruutu on oletusarvoisesti valittuna eikä se ole valittavissa.

Aiheet:

- Vie yhteyshenkilön sykäys
- Muokkaa yhteyshenkilöön liittyvää mukautettua ait. ait.
- Näytä yhteystietoon liittyvät tiedot
- Lisää tietosuojatunnisteita tietojoukkoihin ja kokoelmiin
- Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla

Cisco-tietokentät, jotka ovat

Seuraavat tietokentät ovat saatavilla Cisco ACD-kenttien kanssa.

Kenttä	Kuvaus
AgentPeripheralNumber	Puhelun käsitelleen edustajan lisänumero. **HUOMAUTUS** voi olla null,kun lähde tai kohdepuoli on valvomaton tai jos edustaja ei ole kirjautuneena.
AgentSkillTargetID	Määrittää, kuka edustaja käsitteli puhelun. Tämä arvo on yksilöivä kaikkien joukossa Osaamisaluekohteisiin yrityksissä. Se otetaan Unified ICM keskustietokannan Edustaja-taulukosta. AgentSkillTargetIDs luodaan automaattisesti, kun edustaja määritetään ensimmäisen kerran Unified ICM Configuration Managerin Edustajan määritykset -ikkunassa. **ESIMERKKI** 5001
CallReferenceID	Unified CM-klusterissa olevan puhelun yksilöivä
tunnus. Call POIMINTA	Yleinen yksilöivä puhelutunnus.
Päivämäärä ja aika	Päivämäärä ja aika, jolloin Termination_Call_Detail-taulutietueen tuottaa lisäyhdyskäytävä (PG). PG luo Termination_Call_ tietotaulutietueen, kun puhelu on joko fyysisesti poistunut PG:stä (esimerkiksi IVR reitittää puhelun edustajalle) tai kun puhelun päättäminen on valmis puhelun poistuttua edustajalaitteesta (joko katkaisemalla puhelun tai viimeistelemällä siirron).

Kent	Kuvaus
Numerotdialed	ACD avatun lähtevän puhelun numerot. Nämä Kaikki ACD:t eivät toimita numeroita. Tällä hetkellä vain IVR, Aspect CallCenter ja DEFINITY ECS sisältävät arvoja DigitsDialed-kentässä. Jos puhelu reititetään muunnokseksi, vastaanottava PG ilmoittaa myös tämän kentän, vaikka puhelu on saapuva.
Kesto	Puhelun kesto sekunteina. Tämä on aika, jolloin kytkin käsittelee puhelua. Kesto-kenttä koostuu useista Termination_ Call_Detail-taulukon kentistä: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
PeripheralCallKey	Lisälaitteen puhelulle määrittämä tunnus (ACD, IVR). Kohde Tässä kentässä käytettävä arvoalue ja -tyyppi vaihtelevat lisälaitetyypin mukaan. Tämä voi olla jokin seuraavista: ▪ Alkuperäinen puhelu, siirto ja neuvottelupuhelu kolmena erillisenä puheluna (esim. puhelutunnus 1001, 1002, 1003) ▪ Kaikki kolme puhelua saman puhelun (esim. puhelutunnus 1001, 1001, 1001) seurauksena ▪ Alkuperäinen ja siirto kuin sama puhelu, mutta neuvottelupuhelu toisena puheluna (esim. puhelutunnus 1001, 1002, 1001) ▪ Alkuperäinen puhelu yhtenä puheluna ja alkuperäinen ja siirto toisena puheluna (esim. puhelutunnukset 1001, 1002, 1002) Käytettävät arvot eivät ehkä ole yksilöllisiä lisälaitteen käyttöönoton mukaan. Esimerkiksi Aspect CallCenter ja DEFINITY ECS ACDs uudelleenkäytävät tunnisteita tässä kentässä.

Kenttä	Kuvaus
Palautusavain	Kullekin tietueelle määritetty yksilöivä tunnus, jota Unified ICM/Unified CCE sisäisesti seuraamaan tietuetta.
Soittoaika	Sekunteina, jotka puhelu soi edustajan telesetissä, ennen kuin siihen vastattiin. Soittoaika tapahtuu viiveajan ja LocalQTime-jonon jälkeen. Käännetyissä puheluissa (eli puheluissa, jotka soiivat edustajan telesetissä ennen kuin ne ohjattiin uudelleen vastaamatta jättäessä vastaamatta), RingTime on summa ajasta, jonka puhelu soi kussakin telesetissä.
Puheaika	Kumulatiivinen aika sekunteina, jolloin puhelu oli puhetilassa kohdelaitteessa. TalkTime on päättynyt puheluaika, ei edustajan tilan aika. Kumulatiivinen aika sekunteina, jolloin puhelu oli puhetilassa kohdelaitteessa. TalkTime on päättynyt puheluaika, ei edustajan tilan aika. **HUOMAUTUS** TalkTime ei sisällä HoldTime-aikaa Termination_Call_Detail-, Skill_Group- ja Agent_ Skill_Group-taulukoissa. Palvelut- ja Reitti-taulukoissa TalkTime sisältää kuitenkin HoldTime-kentän.
Muuttuja 1	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja. Voi sisältää myös puhelun päättämisaikana syötetyt tiedot. Tämä kenttä kartoittaa kuvamuuttujan A.
Muuttuja 2	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja. Tämä kenttä kartoittaa kuvamuuttujan B.
Muuttuja3	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja. Tämä kenttä kartoittaa kuvamuuttujan C.
Muuttuja 4	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja. Tämä kenttä kartoittaa kuvamuuttujan D.

Kent	Kuvaus
Muuttuja5	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja. Tämä kenttä kartoittaa kuvamuuttuja E:n.
Muuttuja6	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja.
Muuttuja7	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja.
Muuttuja 8	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja.
Muuttuja 9	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja.
Muuttuja 10	Puhelun segmentoinnissa käytettävä muuttuja.
Päättämistiedot	Edustajan puhelun päättämisaikana kirjoittamat tiedot. **HUOMAUTUS** WorkTime-arvoa käytetään keston laskemiseen Termination_Call_Detail-taulukossa ja HandleTime-arvoissa Unifiedissa ICM-palvelu,Reitti- ja Call_Type-taulut.

Miten pääpuhelut ja yhteensovittelu toimivat

Pääpuhelu on yhdyskäytävän nauhoituksen kautta tehty nauhoitus. Tätä nauhoitusta ei ole liitetty yhteenkään käyttäjään, ja se on määritettävä, jotta se voi liittää päätallenteen edustajalle. Henkäys nauhoituksia voidaan käyttää quality managementin ja analytiikan kanssa.

Pääpuhelu on koko puhelun nauhoitus yhdyskäytävään astumisesta siihen asti, kun se poistuu yhdyskäytävästä, mukaan lukien siirrot ja neuvottelut, joihin voi liittyä useita henkilöitä.

HUOMAUTUS Et voi käyttää yhdyskäytävän nauhoitusta hotellikäyttäjien kanssa. (Katso Emiointia käyttävien hallinta .)

Neuvottelu on prosessi, jossa pääpuhelut yhdistetään edustajien ja näytön nauhoitusten kanssa tarkastelemalla PBX/ACD Puhelutietotietueita (CDR), Webex WFO-edustajien ja laitteiden välillä sekä loppukäyttäjän kirjautumistapahtumia. Sovitteluprosessi kestää 10 minuutin välein vähintään 20 minuuttia vanhoja puheluita vastaan. Uudelleensegmentti luo määritettyjä puheluita, jotka ovat tietyille edustajille kuuluvien pääpuhelusegmenttien kopioita. Webex WFO suoritetaan automaattisesti.

Voit tarkastella pääpuheluita Nauhoituksen yhteystiedot -ikkunassa (katso Yhteystietojen etsiminen).

Webex WFO käsittelee pääpuhelut vain oletustallennusprofiilin mukaan. Jos luot lisää tallennusprofiileja, ne eivät koske pääpuheluja. (Katso Määritä tallennusprofiilit .)

Puhelinryhmien määrittäminen

Puhelinryhmät ovat organisaation nauhoitusinfrastruktuurin takasija. Puhelinryhmät-sivulla voit luoda, muokata ja poistaa puhelinryhmiä, viestitysryhmiä ja nauhoitusryhmiä.

Puhelinryhmä koostuu vähintään yhdestä signalointilähteestä, yhdestä signalointiryhmästä, yhdestä signalointipalvelimesta, yhdestä nauhoitusryhmästä ja yhteyskeskuslaitteista. Voit lisätä varmuuskopioita näille kohteille. Varmuuskopioiden lisääminen on valinnaista, mutta suosittelemme sitä sinnikkyyttä varten.

HUOMAUTUS Jotkin puhelinryhmätyypit eivät tue varmistusviestilähdettä.

Puhelinryhmätyypin mukaan tuetaan puhelinryhmien, viestitysryhmien ja nauhoitusryhmien eri määrityksiä. Seuraavassa olevissa taulukoissa kuvataan puhelinryhmämääritykset ja CTI palvelutiedot puhelinryhmätyypin mukaan.

Avaya Aura -CM

Puhelinryhmät	Vähintään 1
Viestitysryhmät puhelinryhmää kohti	
	Vähintää
n 1 nauhoitusryhmää signalointiryhmää kohti	
	Vähintää
n 1	
CTI-palvelun huomautukset	Signalointiryhmän kullekin CTI-palvelulle voi määrittää yhden AES DMCC-palvelimen.

Avaya sbc

Puhelinryhmät	Vähintään 1
Viestitysryhmät puhelinryhmää 1 tai useita	
nauhoitusryhmiä kohti signalointiryhmää 1 tai useita	
CTI-palvelun huomautukset	-

Cisco Unified Communications Manager

Puhelinryhmät	Vähintään 1
Viestitysryhmät puhelinryhmää kohti	
	Vähintää

n 1 nauhoitusryhmää signalointiryhmää kohti

Kent	**Kuvaus**
	Vähintää
n 1	

Cisco Unified Communications Manager (yht.d)

CTI-palvelun huomautukset	Signalointiryhmän kullakin CTI palvelulla voi olla erikseen hoidettu luettelo Unified CM CTI Esimiesten yhteyden muodostamiseksi JTAPI.

Muu

Puhelinryhmät	Vähintään 1
Viestitysryhmät puhelinryhmää kohti	1
Nauhoitusryhmät signalointiryhmää kohti	1
CTI-palvelun huomautukset	-

Edellytykset

Sinulla on puhelinryhmien määritysoikeus

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM -> puhelinryhmät

Menettelytavat

Puhelinryhmän määrittäminen

1. Anna puhelinryhmän yksilöivä nimi.
2. Valitse puhelinryhmän alustatyyppi.
3. Valitse **Lisää**. Lisäkentät näkyvät sivulla.
4. Tee määritykset **Puhelin-välilehdessä** määritetyn puhelinryhmätyypin mukaisesti.
    - Avaya Aura CM – katso Avaya Communication Managerin määrittäminen.
    - Avaya SBC SIPREC – katso Määritä Avaya SBCE SIPREC-nauhoitusta varten.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)– Katso Cisco Unified Communication Managerin määrittäminen.
    - Genesys – Katso Genesysin määritys

5. Jatka viestitysryhmämäärityksiä valitsemalla **Seuraava** .

Signalointiryhmän määrittäminen

1. Anna viestitysryhmän yksilöivä nimi.
2. Valitse **Lisää**.
3. Anna signalointiryhmän määritystiedot alla olevan taulukon mukaisesti.
4. Jatka nauhoitusryhmämäärityksiä valitsemalla **Seuraava** .

Viestitysryhmän määritykset

Kenttä	Kuvaus
Ensisijainen QM signalointitietopalvelin	
Ensisijainen QM signalointitietopalvelin	Ensisijaisen signalointipalvelun datapalvelin. Avattavaan luetteloon lisätään datapalvelimet, jotka on määritetty CTI- tai SIPREC-signaloinnilla (puhelinryhmätyypin mukaan). Tämä signalointipalvelu voi kuulua vain yhteen signalointiryhmään.
Ensisijainen JTAPI CTI Managerin ensisijainen signalointipalvelin	(vain Unified CM) Ensisijaisen CTI Managerin ensisijaisen QM signalointitietopalvelimen datapalvelin. CTI Manager on palvelu, joka toimii Unified CM ja käsittelee JTAPI tapahtumia klusterin jokaisen Unified CM kohdalla. Avattavaan luetteloon lisätään Unified CM Palvelinta, jotka on määritetty Puhelin-välilehdessä.
Varmuuskopioinnin JTAPI CTI Managerin ensisijainen signalointipalvelin	(vain Unified CM) Ensisijaisen QM signalointitietopalvelimen varmistuspalvelimen CTI Esimies. Avattavaan luetteloon lisätään Unified CM Palvelinta, jotka on määritetty Puhelin-välilehdessä.
Varmistus QM signalointipalvelin	
Varmistus QM Signaling -datapalvelin	(Valinnainen) Varmistusviestipalvelun datapalvelin. Avattavaan luetteloon lisätään datapalvelimia, jotka on määritetty käyttämään

Kenttä	Kuvaus
	CTI tai SIPREC-signalointi (puhelinryhmätyypin mukaan). Tämä signalointipalvelu voi kuulua vain yhteen signalointiryhmään. Viestityspalvelu pysyy varapalvelimessa, kunnes käynnistät vikasietomenettelyn ensisijaiselle palvelimelle.
Ensisijainen JTAPI CTI Managerin varmuuskopioinnin signalointipalvelin	(vain Unified CM) (Kun määrität vain varalla olevaa signalointipalvelinta) Palvelimen tietopalvelin ensisijaiselle CTI Managerille varalla QM viestittää datapalvelimesta. CTI Manager on palvelu, joka toimii Unified CM ja käsittelee JTAPI tapahtumia klusterin jokaisen Unified CM kohdalla. Avattavaan luetteloon lisätään Unified CM Palvelinta, jotka on määritetty Puhelin-välilehdessä.
Varmuuskopio JTAPI CTI Managerin varmistus signalointipalvelin	(vain Unified CM) käytettävissä vain määritettäessä varalla olevaa signalointipalvelinta. Varalla QM signalointitietopalvelimen CTI esimiehen nimi. Avattavaan luetteloon lisätään Unified CM Palvelinta, jotka on määritetty Puhelin-välilehdessä.

Nauhoitusryhmän ja määritysten määrittäminen

1. Anna nauhoitusryhmän yksilöivä nimi.
2. Valitse **Lisää**.
3. Valitse nauhoitusryhmä ja kunkin nauhoituspalvelimen isäntänimen sekä IP osoitteen tärkeys.
4. Valitse **Tallenna**.

MUISTIINPANO

Kun määrität nauhoitusryhmiä, muista seuraavat asiat:

- Jos yhdyskäytävän nauhoitus- tai KUUTIO-nauhoitusympäristössä on näytön nauhoitusta vaativia käyttäjiä, sinun on luotava nauhoitusryhmä, joka muodostaa yhteyden CTI-palvelimeen eikä siihen ole määritetty nauhoituspalvelimia.

- Voit määrittää yhden tai useamman nauhoituspalvelimen nauhoitusryhmälle. Nauhoitusryhmä vaatii vähintään yhden ensisijaisen nauhoituspalvelimen.

  Viestityspalvelut kuluttavat ensisijaisten nauhoituspalvelinten kapasiteetin ennen puhelujen lähettämistä toissijaisiin nauhoituspalvelimiin. Jos ensisijainen signalointipalvelin on poistettu käytöstä (manuaalisen sulkemisen tai järjestelmävirheen vuoksi), toissijainen viestityspalvelin lähettää edelleen puheluita ensisijaisille nauhoituspalvelimille, elleivät ensisijaiset nauhoituspalvelimet ole myöskään käytettävissä.

- Nauhoituspalvelin voi kuulua vain yhteen nauhoitusryhmään.
- Voit siirtää nauhoituspalvelimia nauhoitusryhmien välillä.

Puhelinryhmän asetusten muuttaminen

- Valitse puhelinryhmä, muokkaa tarvittaessa ja valitse **Tallenna**. Seuraavassa taulukossa näytetään, milloin muutokset tulevat voimaan.

Puhelinryhmä Tyyppi	**Palvelu**	**Määritysasetusten käyttäminen**
Avaya sbc	Avaya SBC SIPREC	Käynnistä palvelu uudelleen.
	Verkon nauhoituspalvelu	Uudelleenkäynnistystä ei tarvita. Seuraava äänestysaika ottaa määritysasetukset käyttöön.
Avaya Aura -CM	CTI-palvelu	Käynnistä palvelu uudelleen.
	Webex WFO (VoIP -laitteet)	Lataa VoIP laiteikkuna uudelleen.
	Verkon nauhoituspalvelu	Uudelleenkäynnistystä ei tarvita. Seuraava äänestysaika ottaa määritysasetukset käyttöön.
	Synkronoi palvelu	Uudelleenkäynnistystä ei tarvita. Seuraavassa synkronoinnissa käytetään määritysasetuksia.
Unified CM	Nauhoitus CTI	Käynnistä palvelu uudelleen.

Puhelinryhmä Tyyppi	Palvelu	Määritysasetusten käyttäminen
	Palvelu	
	Webex WFO (VoIP -laitteet)	Lataa VoIP laiteikkuna uudelleen.
	Työpöydän nauhoituspalvelu	Käynnistä palvelu uudelleen.
	Verkon nauhoituspalvelu	Käynnistä palvelu uudelleen. Jos lisäät varalla olevan nauhoituspalvelun CTI-palvelun postinstall.exe päivitystilassa, sinun on käynnistettävä verkon nauhoituspalvelu uudelleen.

Suojatun AES-yhteyden ottaminen käyttöön

Jos haluat käyttää AES-salausta, varmista, että AES-yhteys on turvallinen.

1. Kirjaudu AES-palvelimeen (esimerkiksi http://10.192.252.186).
2. Siirry Security > Certificate Management > CA:n luotettuihin varmenteisiin ja vie Avaya HDTG-tuotejuuri.
3. Kopioi Avaya HDTG -tuotteen päävarmenne ja liitä tiedostoon. Nimeä fie-aes.cer .
4. Siirrä aes.cer tiedosto <datapalvelimeen>\bin\resources -kansioon.
5. Käynnistä CTI-palvelu uudelleen.
6. CTI-palvelu tarkistaa aes.cer ja luo sitten Avaya.JKS-yhteyden samaan kansioon, jonka avulla se suojaa AES.

   Kun järjestelmä on luonut Avaya.JKS-tiedoston, kirjaudu Webex WFO:han ja siirry sovellushallintaan > QM-määrityksiin > puhelinryhmiin.
7. Avaa Avaya-puhelinryhmä, valitse Käytä suojattua yhteyttä ja vaihda porttiin 4722.
8. Käynnistä palvelu CTI uudelleen.

Aiheet:

- määritä Avaya Communication Manager
- Määritä Avaya SBCE SIPREC-nauhoitusta varten
- Cisco Unified Communication Managerin määritys
- Määritä geenit

määritä Avaya Communication Manager

Avaya Communication Manager (CM) -ympäristössä voit määrittää puhelinryhmään liittyvien Avaya Application Enablement (AE) -palvelujen ja DMCC:n yhteystiedot.

Avaya DMCC -laitteen salasanan määrittäminen

Tämän osan kenttien avulla voit määrittää Avaya DMCC-laitteiden salasanat. Avaya salasanan pituus voi olla kolmesta seitsemään merkkiä. Jos käytät alanumeroissa yli seitsemää numeroa, sinun on määritettävä salasanat yhteensopivaksi Avaya-normien kanssa.

- Määritä salasana valitsemalla **Käytä laitelaajennusta** , jos alanumerosi on 3–7 numeroa.
- Valitse **Käytä staattista salasanaa** , jos haluat käyttää yhtä salasanaa kaikissa laitteissasi. Kun napsautat tätä painiketta, QM tuo näyttöön tekstiruudun, jossa voit lisätä 3–7-numeroisen salasanan.
- Valitse mukautettu laitteen salasanamalli Avaya laitteiden salasanojen määrittämiseksi alanumeroiden mukaan valitsemalla **Käytä mukautettua mallia** . Salasanan on oltava 3–7 numeroa. Jos alanumeroissa on yli seitsemän numeroa, voit tämän toiminnon avulla voit muuttaa laitenumerot hyväksyttävissä oleisiksi Avaya salasanoiksi. Valitse malli mukautetun mallin kentässä.

Mukautettu Avaya DMCC-salasanamalli käyttää kahta yleismerkkiä alanumeroitasi edustaessa:

- F – ensimmäiset (tai johtavat) numerot
- L – viimeiset (tai perässä seuraavat) numerot

Voit myös lisätä salasanamalliin staattisia numeroita 0–9.

Saat esimerkkejä mukautettujen salasanamallien käyttämisestä napsauttamalla kysymysmerkkiä.

Kenttä	Kuvaus
Laitteen salasana	Kaikkien laitteiden oletussalasana.

Kenttä	Kuvaus
	HUOMAUTUS Jos vaihdat salasanan, sinun on käynnistettävä kaikki niihin liittyvät signalointipalvelut uudelleen.
Yhd. Avaya ACD	ACD, johon tämä puhelinryhmä on liitetty.
Ota vapaat istuimet käyttöön tunnuksen mukaan.	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat nauhoittaa edustajia käyttäjänimen tai edustajan fyysisen kanavanumeron sijaan.
Nauhoitustaitojen etsintäryhmä	Etsintäryhmään liittyvä alanumero. Etsintäryhmä on kokoelma käyttäjiä, jotka käsittelevät samantyyppisiä puheluita. **HUOMAUTUS** Jos käytät ilmaisia istumapaikkoja, etsintäryhmän on sisällettävä kaikki nauhoitettavat alanumerot.
Laitteen synkronoinnin tietopalvelin	Tietopalvelin, jonka avulla Avaya CM synkronoidaan.
Vaihda yhteyden nimi	Kytkinyhteyden kytkinnimi tai IP osoite. **HUOMAUTUS** Tämä kenttä on kirjainkoon ja kirjaimen välillä.
ISÄNTÄNIMI / IP-OSOITE	AE Services -laitteen, median ja puhelunhallinnan (DMCC) isäntänimi tai IP osoite. DMCC hallitsee mediaa (eli käsittelee RTP). Seuranta- ja nauhoituspalvelu CTI muodostaa siihen yhteyden. **PARAS KÄYTÄNTÖ** Käytä isäntänimeä kaikissa tapauksissa, joissa sinun on määritettävä isäntänimi tai IP osoite, jos mahdollista.
Portti	Sovelluksen käyttöönottopalvelupalvelimen portti. Oletusarvoinen portin numero on 4721.
Käyttäjänimi	Sen AES Hallintakonsolilla luodun käyttäjän nimi, jonka CT-käyttäjä-määritteen arvo on Kyllä. **HUOMAUTUS** Jos vaihdat käyttäjänimen tai salasanan, sinun on käynnistettävä kaikki niihin liittyvät signalointipalvelut uudelleen.

Kenttä	Kuvaus
Salasana	Palvelimeen käytettävän tilin salasana. **HUOMAUTUS** Jos vaihdat käyttäjänimen tai salasanan, sinun on käynnistettävä kaikki niihin liittyvät signalointipalvelut uudelleen.
Käytä laitteen alanumeroa	Jos haluat käyttää laitteen alanumeroa salasanana, valitse tämä valintaruutu DMCC-määrityksille. Jos et valitse -valintaruutua, DMCC käyttää oletussalasanaa kaikissa Laitteen salasana -kenttään syötetyissä laitteissa. Laitteen salasanaa kutsutaan Avaya CM Aseman määrityksessä myös suojauskoodiksi.
Luo CDR-tietueet signalointitapahtumista	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat aloittaa yhteystietotietueiden (CDR-tietueiden) luomisen ACD-integroinnille CTI-palvelimeen. Webex WFO ei käytä näitä CDR-oikeuksia sovitteluun, ellet valitse Käytä vastavalitsinta -valintaruutua.
Käytä soitt. soitt	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää CTI palvelimen luomia CDR-puheluja ACD tuotujen CDR-puhelujen sijaan. Tämä valintaruutu tulee näkyviin, kun olet valitsenut Luo CDR-tietueet Signaling Events -valintaruudusta.

Määritä Avaya SBCE SIPREC-nauhoitusta varten

Jos haluat määrittää Avaya SBCE:n SIPREC-nauhoitusta varten Webex WFO:ssa, sinun on määritettävä datapalvelin ja puhelinryhmä. Puhelinryhmä koostuu vähintään yhdestä signalointilähteestä, yhdestä signalointiryhmästä, yhdestä signalointipalvelimesta, yhdestä nauhoitusryhmästä ja yhteyskeskuslaitteista. Voit lisätä varmuuskopioita näille kohteille. Varmuuskopioiden lisääminen on valinnaista, mutta suosittelemme sitä sinnikkyyttä varten.

Puhelinryhmätyypin mukaan tuetaan puhelinryhmien, viestitysryhmien ja nauhoitusryhmien eri määrityksiä. Seuraavassa taulukossa on Avaya SBCE-määrityksessä pienin määriteltävien ryhmien määrä. SIPREC-palvelu käyttää porttia 5060.

Puhelinryhmät	Vähintään 1

Viestitysryhmät puhelinryhmää kohti	Vähintään 1
Nauhoitusryhmät signalointiryhmää kohti	Vähintään 1
CTI-palvelun huomautukset	-

MUISTIINPANO

Kun määrität nauhoitusryhmiä, muista seuraavat asiat:

- Jos yhdyskäytävän nauhoitusympäristössä on käyttäjiä, jotka tarvitsevat näytön nauhoitusta, sinun on luotava nauhoitusryhmä, joka muodostaa yhteyden CTI-palvelimeen eikä siihen ole määritetty nauhoituspalvelimia (Audio Capture).
- Voit määrittää yhden tai useamman nauhoituspalvelimen nauhoitusryhmälle. Nauhoitusryhmä vaatii vähintään yhden ensisijaisen nauhoituspalvelimen.

  Viestityspalvelut kuluttavat ensisijaisten nauhoituspalvelinten kapasiteetin ennen puhelujen lähettämistä toissijaisiin nauhoituspalvelimiin. Jos ensisijainen signalointipalvelin on poistettu käytöstä (manuaalisen sulkemisen tai järjestelmävirheen vuoksi), toissijainen viestityspalvelin lähettää edelleen puheluita ensisijaisille nauhoituspalvelimille, elleivät ensisijaiset nauhoituspalvelimet ole myöskään käytettävissä.
- Nauhoituspalvelin voi kuulua vain yhteen nauhoitusryhmään.
- Voit siirtää nauhoituspalvelimia nauhoitusryhmien välillä.

Edellytykset

- Sinulla on vuokraajan hallinta- ja puhelinryhmien määritysoikeudet. Lisätietoja Webex WFO-oikeuksista on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.
- Olet luonut vähintään kaksi Webex WFO-datapalvelinta:
  - Sellainen, jota käytät käyttäjien ja laitteiden synkronoinnissa ja sovittelussa.
  - Sellainen, jota voit käyttää SIPREC- ja äänitallenteisiin. Voit käyttää siprec- ja äänitallennuspalvelimia kahdella erillisellä palvelimella.
- (Vain näytön nauhoitus) Olet luonut CTI datapalvelimen, joka on omistettu näytön nauhoittamiselle. Tämä palvelin on edellä lueteltujen kahden palvelimen lisäksi yhteensä vähintään kolmella datapalvelimella. Jos organisaatiosi ei nauhoita näyttöjä, tätä palvelinta ei tarvita.
- Olet määrittänyt Avaya ACD.

- Olet määrittänyt Avaya Communication Managerin (CM). Määritysohjeita on Avaya DevConnect-sovellushuomautuksista .
- Olet määrittänyt Avaya Sovellusten käyttöönottopalvelut (AES). Määritysohjeita on Avaya DevConnect-sovellushuomautuksista .
- Olet ottanut UCID-parametrin käyttöön Avaya SBCE:ssä. Lisätietoja on *Avaya Session Border Controller for Enterprise* -rekisterinpitäjän luku 19.

Sivun sijainnit

- Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmän määritys > datapalvelimen määritys
- Sovellushallinta > QM > QM -> puhelinryhmät

Menettelytavat

Määritä datapalvelin käyttäjien ja laitteiden synkronointia ja uudelleensynkronointia varten.

1. Valitse datapalvelimen määritykset -sivulla tietopalvelin, joka on omistettu käyttäjien ja laitteiden synkronoinnille ja avatun **Valitse palvelinmääritykset -** luettelosta.
2. **Valitse Regional Data Server ACD Sync Settings -** osasta Ota synkronointi **käyttöön ja siirrä määritetty Avaya ACD Käytettävissä-kentästä Määritettyyn**.
3. Valitse Alueelliset tietopalvelimen **yhteensovitteluasetukset -** osassa **Salli yhteensovittelu** ja siirrä määritetty Avaya ACD Käytettävissä-kentästä **Määritetty-kohtaan.**
4. Valitse Datapalvelimen **laitteen synkronointiasetukset -** osasta **Ota laitteen synkronointi** käyttöön.
5. Valitse **Tallenna**.

Määritä datapalvelin SIPREC- ja puhetallennuspalvelua varten

Voit käyttää tässä tarvittaessa kahta erillistä palvelinta: toista SIPREC:lle ja toista äänitallennusta varten.

1. Valitse Datapalvelimen määritykset -sivulla avattavasta Valitse palvelinmääritykset **-luettelosta datapalvelin, joka on omistettu SIPREC- ja puhetallennustoiminnoille** .
2. **Valitse SIPREC-signalointipalvelimen asetusten nauhoitus -** osassa **Ota SIPREC-signalointi** käyttöön. Näyttöön tulee tyhjä tekstikenttä.
3. Anna datapalvelimen IP osoite tekstikenttään.
4. **Valitse Nauhoituksen kaappaamisen palvelinasetukset -** osassa **Ota äänitallennus** käyttöön. Näyttöön tulee kaksi tyhjää tekstikenttää.

5. Anna tietopalvelimen IP osoite tai isäntänimi ensimmäiseen tekstikenttään.
6. Kirjoita toiseen tekstikenttään luettelosijainti, jossa nauhoitustiedostoja säilytetään väliaikaisesti ennen lataamista.
7. Valitse **Tallenna**.

Määritä CTI-datapalvelin näytön nauhoitusta varten

Tee seuraavat toimet, jos organisaatio nauhoittaa edustajien näyttöjä. Jos et nauhoita näyttöjä, ohita tämä vaihe.

1. Valitse tietopalvelimen määrityssivulta CTI datapalvelin, joka on omistettu näytön nauhoittamiselle, avattavasta **Valitse palvelinmääritykset -** luettelosta.
2. **Valitse Nauhoitus- CTI Signalointipalvelinasetukset -** osasta **Ota CTI signalointi** käyttöön. Näyttöön tulee tyhjä tekstikenttä.
3. Anna tekstikenttään sen palvelimen IP osoite tai isäntänimi, joka on omistautunut vihon poistoon.
4. **Valitse Tallenna.**

Puhelinryhmän luominen SIPREC:ä ja puheentallenusta varten

1. Anna puhelinryhmät-sivulla ryhmän **nimi Puhelinryhmän nimi -** kenttään.
2. Valitse **Avaya SBC SIPREC** avattavasta **Puhelinryhmäalustan tyyppi -** luettelosta.
3. Valitse **Lisää**. Näkyviin tulee lisää kenttiä.
4. Anna viestitysryhmän **nimi Viestitysryhmät-kenttään** .
5. Valitse **Lisää**.
6. Valitse SIPREC- ja puhetallennuspalvelimet avattavasta **Primary QM Signaling Data Server -** luettelosta.
7. Valitse **Seuraava**.
8. Anna nauhoitusryhmän **nimi Nauhoitusryhmän nimi -** kenttään.
9. Valitse juuri luomasi ryhmä.
10. **Etsi nauhoitusryhmien määritystaulukosta palvelimet, jotka on omistettu SIPREC- ja äänitallennuspalveluille, ja valitse juuri luomasi nauhoitusryhmä palvelimen vieressä olevasta nauhoitusryhmästä** .
11. Valitse **ensisijainen** avattavasta **Tärkeys-luettelosta** .

12. Valitse **Tallenna**.
13. Käynnistä uudelleen SIPREC- ja puhetallennuspalvelimet.

Luo puhelinryhmä näytön nauhoitusta varten

Jos organisaatio nauhoittaa edustajien näyttöjä, sinun on määritettävä lisäpuhelinryhmä. Jos et nauhoita näyttöjä, ohita tämä toimintosarja.

1. Anna puhelinryhmät-sivulla ryhmän **nimi Puhelinryhmän nimi -** kenttään.
2. Valitse **Avaya Viestinnän hallinta** avattavasta **Puhelinryhmäalustan tyyppi -** luettelosta.
3. Valitse **Lisää**. Näkyviin tulee lisää kenttiä.
4. Valitse **Laitteen salasana** -osassa **Käytä staattista salasanaa**.
5. Anna laitteen salasana Salasana-kenttään .
6. Valitse määrittämäsi **Avaya ACD Associated Avaya ACD** drop-down -luettelosta.
7. Valitse käyttäjien ja laitteiden synkronoinnille määritetty datapalvelin avattavasta **Device Syncation Data Server -** luettelosta.
8. **Kirjoita AES kytkimen nimi Sovellusten käyttöönottopalveluiden tiedot** -osaan **Vaihda yhteyden nimi -** kenttä.
9. Anna AES isäntänimi tai IP-osoite **Isäntänimi/ IP Osoite -** kenttään.
10. Anna AES käyttämä portin numero Portti-kenttään .
11. (Valinnainen) Jos olet ottanut salauksen käyttöön AES-yhteysportissa, valitse **Käytä suojattua yhteyttä**.
12. **Anna** käyttäjän tunnistetiedot - **osaan AES käyttäjätilin käyttäjänimi** ja **salasana** .
13. Valitse **Lisää**.
14. Valitse **Seuraava**.
15. Anna signalointiryhmän **nimi Signaling Groups Name** -kenttään.
16. Valitse **Lisää**. Näkyviin tulee lisää kenttiä.
17. Valitse CTI-datapalvelin avattavasta Ensisijaisen **QM Signaling Server -** luettelosta.
18. Valitse Avaya AES-palvelin avattavasta **AES Palvelin-luettelosta** .
19. Valitse **Tallenna**.

Aiheet: Aiheet

- Puhelinten yhdistäminen edustajien, nauhoitusryhmien ja nauhoitustyyppien kanssa – Laitteiden synkronoinnin jälkeen voit yhdistää ACD laitteita Webex WFO-nauhoitusryhmiin, nauhoitustyyppeihin ja käyttäjiin.
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – Lisätietoja edellytyksistä.
- Puhelinryhmien määrittäminen
- Määritä datapalvelin

Cisco Unified Communication Managerin määritys

CUCM Telephony Platform Configuration -asetukset näkyvät, kun lisäät tai muokkaat puhelinryhmää, jonka puhelintyyppi on Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Sen avulla voit määrittää Cisco Unified CM-klusterin.

Cisco Unified CM-ikkunan avulla voit määrittää myös seuraavat käyttäjät:

- Simple Object Access Protocol (SOAP) -järjestelmänvalvoja XML Layer (AXL) -käyttäjä
- Unified CM Java Puhelinsovellusten ohjelmointiliittymä (JTAPI) -käyttäjä

Tietokonepuhelinintegraatiopalvelu (CTI) käyttää näitä käyttäjiä kirjautumiseen Unified CM.

Unified CM-klusteri määritetään niistä Unified CM palvelimista, joilla on sama tietokanta ja resurssit ja joilla on yksi tai useita CTI esimiehiä. CTI Manager on palvelu, joka toimii Unified CM ja käsittelee JTAPI tapahtumia klusterin jokaisen Unified CM kohdalla (katso Puhelinryhmien määrittäminen).

Voit määrittää yhden tai useita Unified CM puhelinryhmiä. Unified CM-puhelinryhmä vaatii vähintään yhden CTI Managerin.

Asennetaan JTAPI

Asennuksen aikana Webex WFO asentaa JTAPI-liittymän. JAR-tiedosto JTAPI-asiakkaalta kohteessa C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\tiedosto. Valitse **Lataa/asenna JTAPI** jokaisessa Unified CM puhelinryhmän signalointipalvelimessa.
Voit valinnaisesti asentaa JTAPI:n manuaalisesti. JAR-tiedostoa kopioimalla ja liittämällä se oikeaan kansioon.

Kentän kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Ota verkon nauhoitus käyttöön	Ota verkon nauhoitus käyttöön Unifiedissa valitsemalla tämä valintaruutu CM puhelinryhmä. Kun valintaruutu on valittuna, Nauhoitus-CTI-palvelu kuuntelee SIP-viestejä. **HUOMAUTUS** Nauhoitus-CTI-palvelu ja CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC tai Acme SIPREC -palvelu eivät ole yhteydessä toisiinsa sip-viestien kuuntelemisen aikana, jos Ota verkon nauhoitus käyttöön -valintaruutu on valittuna. **ESIMERKKI** : Nauhoitat ääntä yhdyskäytävän nauhoituksen kautta (KÄYTTÄMÄLLÄ CUBE SIP -CTI- tai Acme SIPREC -palvelua) ja Nauhoitusnäyttöä yhdestä palvelimesta. **HUOMAUTUS KUUTIOn** nauhoitus ei kaappaa puhelun suuntaa. KUUTIO-nauhoitusten Yhteystiedon suunta näytetään muodossa "Lähtevät."
SOAP AXL Käyttäjänimeä	Tämän klusterin julkaisijan AXL (Administrative XML Layer) -todennuksen käyttäjänimi, jota käytetään Unified CM laitteiden synkronoinnissa. Tämä käyttäjänimi luodaan, kun määrität Unified CM. **HUOMAUTUS** Jos vaihdat käyttäjänimen tai salasanan, sinun on käynnistettävä liitetty datapalvelin uudelleen.
SOAP AXL salasanan käyttö	julkaisijan AXL todennuksen salasana. Tämä salasana luodaan, kun määrität Unified CM.
Versio	Julkaisijan Unified CM versio. **HUOMAUTUS** Et voi määrittää uusia puhelinryhmiä Unified CM versioille, jotka eivät ole tuettuja. Jos järjestösi käyttää Unified CM versiota 14, valitse **avattavasta Versio-valikosta 12.5** lista.

Kent	Kuvaus
JTAPI Käyttäjänimeä	CTI JTAPI käyttäjänimi. Kaikki puhelinlaitteet, käytetään nauhoittaa tai seuraa, liittyy tähän sovelluksen käyttäjään (loppukäyttäjään). Nauhoitus-CTI-palvelu kirjautuu tämän käyttäjän kanssa Unified CM. Käyttäjänimessä on oltava 1–32 kirjainta ja numeroa. **HUOMAUTUS** Jos vaihdat käyttäjänimen tai salasanan, sinun on käynnistettävä kaikki niihin liittyvät signalointipalvelut uudelleen.
JTAPI salasanan käyttö	JTAPI käyttäjän salasana CTI. Tämän on oltava 1-1 32 aakkosnumeerista merkkiä.
Laitteen synkronoinnin tietopalvelin	Tietopalvelin, jota käytetään laitteiden synkronoinnissa.
Suojaa SIP-asetukset	Luo varmenne- ja avainsäilö, jos käytät turvallista istuntoa käynnistämisprotokolla (SIP). Suojattu SIP -varmenne on kohdassaVarmenteen luominen.
Puhelinryhmäpalvelimet	
Julkaisija ja tilaajat	Luettelo saatavilla olevista palvelinten isäntänimistä/IP-osoitteista. Voit syöttää yksi julkaisija Unified CM ja vähintään yksi tilaaja Unified CM. Valitse, mikä isäntänimi tai IP osoite on liitetty julkaisija CTI Manager -palveluun. Kaikki muut Unified CM:t on liitetty tilaaja- CTI Manager -palveluun.
Isäntä	Julkaisijan tai tilaajan isäntänimi tai IP osoite (jos sellaisia on) Unified CM, miten voit? Kun käytät isäntänimiä, varmista, että palvelin voi selvittää tilaajien nimen. Jos isäntänimeä ei saada ratkaistua, Nauhoitus-CTI-palvelu ei voi kirjautua sisään.

Suojatun SIP-varmenteen luominen

1. Valitse **Luo SIP-runkovarmenne**. Suojatun SIP-varmenteen luomisvarmenne -valintaikkuna tulee näyttöön.
2. Anna **aiheen nimessä** yksilöivä nimi ja tallenna se helppopääsyiseen sijaintiin. Kun määrität SIP-ulkolinjan suojausprofiilin CUCM, sinun on annettava tämä nimi X.509-aihenimi-kenttään.
3. Valitse **Luo varmenne**. Zip-tiedosto, joka sisältää kaksi lataustiedostoa:
    - sip.keystore – Tämä tiedosto sisältää avainsäilön. Kopioi avainsäilö ja liitä se sitten seuraavassa paikassa Signaling Serverissä:

      C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data-palvelin\määritykset
    - sip_certificate.pem – Tiedosto sisältää julkisen varmenteen. Lataa varmenne CUCM.

Määritä geenit

Tämän sivun avulla voit määrittää Genesys-puheluympäristön yhteystiedot.

HUOMAUTUS Sinun on kopioitava Genesys-kirjaston JAR-tiedostot seuraavassa kansiossa:

C:\Ohjelmatiedostot/Yleiset tiedostot/Calabrio ONE/Data Server\CtiSignaling\tallennus\

Kentän kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Isäntänimi/IP-osoite	Puhelinpalvelimen isäntänimi/IP osoite. Portti
	Puhelinpalvelimen portin numero.
Asiakkaan nimi	(Valinnainen) Puheluympäristön asiakkaan nimi.
Asiakkaan salasana	(Valinnainen) Puheluympäristön asiakkaan salasana.
Käyttäjän tietoavain	Genesys-järjestelmässä määritetty käyttäjätietoavain.
Nimessä A0/9	Tietosuojakenttä, johon Genesys-käyttäjätiedot liitetään avain. Sinun on luotava tälle toiminnolle mukautettu, suurentaa sitä. Varten

Kent	Kuvaus
	lisätietoja uusien tietokenttien luomisesta on kohdassa Mukautettujen tietokenttien hallinta.
Luo CDR-tietueet signalointitapahtumista	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat aloittaa yhteystietotietueiden (CDR-tietueiden) luomisen ACD-integroinnille CTI-palvelimeen. Webex WFO ei käytä näitä CDR-oikeuksia sovitteluun, ellet valitse Käytä vastavalitsinta -valintaruutua.
Käytä soitt. soitt	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää CTI palvelimen luomia CDR-puheluja ACD tuotujen CDR-puhelujen sijaan. Tämä valintaruutu tulee näkyviin, kun olet valitsenut Luo CDR-tietueet Signaling Events -valintaruudusta.

Lisää yhteydenottoihin puhelunjälkeisiä kyselyjä

Voit integroida Webex WFO:n yhteen tai useaan ulkoisen tutkimuksen kyselyyn, jotta voit jakaa puhelun jälkeisiä asiakaskyselyitä, kun yhteystieto on päättynyt, ja kerätä vastaukset. Kyselyvastaukset voivat sisältää arvokkaita tietoja asiakkaiden yhteystietokokemuksista ja yleisistä käsityksistä organisaatiosta sekä auttaa kohdentamaan yhteystietoja arviointia varten. Vastauksia voi tarkastella mediasoittimen Puhelun jälkeinen kysely -välilehdessä ja Viimeisimpien kyselyjen widgetissä. Kyselyn pistemäärä ja muut kyselyyn liittyvät kentät näkyvät myös Vuorovaikutukset- ja Yhteysjonossa. Lisätietoja CSV tiedostojen tuonnista on WFO-tietojen tuonni Webex n */viemisen viiteoppaassa IVR tietojen tuontia puhelunjälkeisen tutkimuksen IVR tiedoissa* .

Kyselyt ja kyselykysymykset luodaan ulkoisen tutkimuksen tarjoajan avulla. Voit integroida Webex WFO:n seuraaviin kyselyyn osallistujiin:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Verkkokyselyn määrittely

Verkkokyselyn kyselyyn osallistuneet Qualtrics ja SurveyMonkey toimittavat kyselyjä asiakkaille sähköpostilla. Kyselyn jakelupyynnöt ja vastausten nouto suoritetaan käyttäjän määrittämässä aikataulussa. Voit tuoda IVR myös gis-tuontipalvelulla.

MUISTIINPANO

Sinun on määritettävä alueellisten tietopalvelimen GIS-tiedostonsijainti Datapalvelimen määritykset -sivulla, ennen kuin tuot yleisen IVR (katso Tietopalvelimen määrittäminen). Käytä tätä tiedostosijaintia tiedostojen tuonnissa:

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data-palvelin\GIS\NewImport

Kun tiedostot on tuotu onnistuneesti, ne siirretään tähän kansioon:

...\GIS\NewImport\archives\<archive date>\<file-nimi>

Sinun on määritettävä online-kyselyn toimittaja ennen sen määrittämistä Webex WFO:lla. Jos haluat määrittää Webex WFO:lle Qualtrics-tilin, sinulla on oltava seuraavat tiedot:

- Jokaisella kyselyllä on oltava määritetty "Sulautettu data" -kysymys, jonka tyyppi on cid.
- Määritetty Qualtrics-tili ja käyttäjänimi
- Mukautettu API-osoitus
- Tilin kirjastotunnus
- Kyselyn lähetysviestin sanomatunnus

Jos haluat määrittää Webex WFO:n Survey Monkey -tilille, sinulla on oltava seuraavat tiedot:

- Määritetty SurveyMonkey-käyttöliittymän määritystili ja käyttäjänimi
- A-henkosen API osoitus
- API-avain
- sykkijä API jaettua salakoodia

Yleiset IVR -toimittajayhteydet luodaan automaattisesti, kun IVR tuodaan. Puhelunjälkeisen kyselyn järjestelmänvalvoja voi määrittää, mitä kyselytunnusta lomake käyttää. Seuraavassa taulukossa on lueteltu kyselyn tunnistekentät:

Kenttä	Kuvaus
contactId	Yhteystiedon tunnusnumero.
associatedCallId	Liittyvän puhelun tunnusnumero. Tämä on oletusasetus.

Sinun on myös luotava mukautettu sähköpostin sähköpostin työvoiman työvoiman tietopalvelukenttään(lisätietoja on kohdassa Mukautettujen rajauskenttien hallinta), jolla voit merkitä kyselyjen jakeluun käytettävät puhelut (katso yhteystietojen merkitseminen verkkokyselyn jakeluun alla).

Mukautetun sähköpostin, sähköpostin, tai sähköpostin, luominen

1. Siirry sovellushallintaan > QM-kokoonpanoon > Siitä on hyötyä.
2. Anna ainutkertainen avainArvo Aasia-avainkenttään (esimerkiksi "SurveyEmail").
3. Anna seliteelle yksilöivä arvo Merkki-kenttään. Tämä voi olla, mutta ei tarvitse olla, sama kuin A4-avain.
4. Valitse **teksti** avattavasta Vaihtoehtoinen tyyppi -luettelosta.
5. Valitse **avattavasta ACD Tiedot -luettelosta Ei mitään** .
6. Valitse **Tallenna**.

Lisätietoja mukautetun tiedotuskentän luomisesta on kohdassa Mukautettujen tietokenttien hallinta.

Määritä verkkokyselyn toimittajalle Webex WFO

1. Valitse **Luo uusi kyselylomake** Mitä haluat tehdä?
2. Valitse verkkokyselyn toimittaja (Qualtrics tai SurveyMonkey) avattavasta luettelosta.
3. Määritä kyselyn jakelupyynnön/vastausten noutoaikataulu minuutiksi. Arvo määrittää, kuinka usein WFO tarkistaa kyselyä edellyttävien yhteydenottojen Webex ja onko saatavilla uusia kyselyvastaustietoja. Jos kyselyä odottavia yhteydenottoja löytyy, kyselyn jakelupyyntö lähetetään kyselyn toimittajalle kyselyn jakelupyynnön työnkulun mukaan.
4. Valitse yllä olevasta osiosta luotu mukautettu sähköpostin sähköpostin jakelukenttä, jolla voit merkitä kyselyjakelupuhelut.
5. Anna tälle kyselyn toimittajayhteydelle yksilöivä nimi.
6. Anna kyselyn toimittajan tilitiedot. Nämä tiedot on kerättävä kyselyn toimittajalta.
    a. Anna määritetyn kyselyn toimittajatilin käyttäjänimi ja osoitus.
    b. (Vain qualtrics) Anna kirjaston tunnus ja viestitunnus.
    c. (Vain SurveyMonkey) Anna API-avain ja jaettu salaisuus.
7. Valitse **Tallenna**.

Testaa kyselyn toimittajan yhteys ja näytä kyselyt

1. Valitse **Muokkaa olemassa olevaa kyselylomaketta** Mitä haluat tehdä?
2. Valitse **Testiyhteys & Näytä kyselyt**. Kun yhteys on muodostettu, kyselyn toimittajalle määritetyt kyselyt näkyvät sivun alaosassa. Voit tarkastella yksittäisiä kysymyksiä napsauttamalla jokaista kyselyä.

Kun olet määrittänyt kyselyn toimittajayhteyden ja testannut sitä, sinun on luotava työnkulku, jotta voit määrittää, mitä kyselyä pyydetään eri yhteydenotoille, jotka on merkitty kyselyn jakeluun. Tämä on erityisen hyödyllinen, kun sinulla on erilaisia kyselytutkimuksia ja/tai kyselyjä yhteydenotoista.

Sinun on myös tunnistettava kyselykysymys Asiakkaan ääni (VoC) -kysymykseksi työnkulun avulla. Asiakkaan vastaus tähän kysymykseen määrittää, merkitäänkö siihen liittyvä yhteystieto arviointia varten.

Kyselyn jakelupyynnön työnkulun määrittäminen

1. Siirry työnkulun hallinta -sivulle.
2. Valitse, luodaanko vuorovaikutuksen loppu vai päivittäinen tapahtuma. Vuorovaikutuksen loppumistapahtuma valmistelee kyselypyynnön heti sen jälkeen, kun yhteystieto on merkitty kyselyn jakeluun. Päivittäinen tapahtuma valmistelee kyselypyynnöt kaikista kyselyjakeluun merkityistä yhteydenotoista päivittäin.
3. Valitse työnkulun sääntö, johon haluat ottaa kyselylomakkeen toiminnon käyttöön. Valitse oletussääntö, jos haluat käyttää yhtä kyselylomaketta kaikille kyselyn jakeluun merkityille yhteydenotoille, tai luo ja valitse uusi sääntö, jolla määritetään tietyn kyselylomakkeen yhteystiedon ehdot.
4. Jos olet luonut uuden työnkulkusäännön, määritä jaettavan kyselylomakkeen yhteystiedon ehdot.
5. Valitse Toiminnot-osan <survey-lomake>" -valintaruutu.
    a. Valitse kysely avattavasta luettelosta.
    b. Valitse VoC-kysymyksen Puheposti. Voit valita vain kysymykset, jotka ovat numerovastauksen muodossa.
    c. Määritä arviointirajaksi. Jos asiakkaan vastaus VoC-kysymykseen täyttää tämän kynnyksen, siihen liittyvä yhteydenotto on merkitty arviointia varten.
6. Anna kyselyn sähköpostitiedot.
    a. Anna Sähköpostin lähettäjä -sähköpostiosoite. Tämä on sähköpostiosoite, josta kysely on toimitettu.

b. Anna sähköpostiosoite, johon vastaaminen on. Tämä on sähköpostiosoite, johon kyselyn vastaanottaja vastaa. Tämä on yleensä sama kuin Lähettäjä-osoite, mutta sen ei tarvitse olla.

c. Anna lähettäjän nimi. Tämä on nimi, josta sähköpostiviesti näyttää vastaanottajalle.

d. Anna sähköpostin aiherivi.

7. Valitse **Tallenna**.

Lisätietoja työnkulkujen määrittämisestä on kohdassa Automaattinen QM työnkulku.

Yhteydenottojen merkitseminen verkkokyselyn jakeluun

Kun olet luonut mukautetun Sähköposti-työvoiman työvoimakentän, määrittänyt yhden tai usean kyselyn kyselyammattajan Webex WFO:n kanssa ja luonut kyselyn jakelun työnkulun, voit merkitä yhteystiedon verkkokyselyn jakeluun syöttämällä asiakkaan sähköpostiosoitteen mukautettuun Sähköposti-jakelukenttään. Tämän voi tehdä edustaja Nauhoituksen ohjaussovelluksen Integroitu-komennolla Tai kuka tahansa käyttäjä, jolla on pääsy Media Playerin Tiedot-välilehden mukautettuihin tekstikenttiin.

Kun annat asiakkaan sähköpostiosoitteen tähän kenttään, kyseinen yhteystieto on merkitty kyselyn jakeluun. Käyttäjän määrittämän jakelupyyntöaikataulun mukaan Webex WFO lähettää sitten kyselyn toimittajalle pyynnön siitä, että asianmukainen kysely lähetetään kyseiseen osoitteeseen määritettyjen työnkulkujen mukaan.

HUOMAUTUS SurveyMonkey -näppäimellä kyselyn jakelupyynnön vastaanottamisen ja jakelun välillä voi olla viive.

Aiheet:

- Konfiguroi ennakointeja – käytä kyselytietoja yhteyshenkilöiden nettopromoottorin pistemäärän ennustamiseen.

Määritä työvoiman hallinta

Sovellusten hallinnan WFM-valikoita käytetään Webex WFO:n WFM-sovelluksen määrittämiseen. Sinulla on pääsy WFM -sovellukseen, jos sinulla on siihen käyttöoikeus.

HUOMAUTUS : Järjestelmänvalvojan rooli voi käyttää vain palveluntarjoajan käytössä olevat toiminnot ja oikeudet. Tässä osassa saattaa olla lueteltu toiminnot ja oikeudet, jotka eivät ole käytettävissäsi Webex
WFO.

Määritä palvelujonot 186
Määritä psykiatris. 203
Asiakaspalvelijan aikataulujen hallinta 207
Historiallisten tietojen käsitteleminen 216

Syykoodien kuvausten luominen 225
Mukauta liittymistilamäärityksiä 227
Määritä järjestelmänlaajuiset WFM-asetukset 230
Määritä WFM säilytysaika 233
Aktiviteetin metaf. arvojen hallinta 234
Määritä Teleopti 238

Määritä palvelujonot

Sovelluksen hallinnan Palvelujonot-osan sivujen avulla voit määrittää yhteyskeskuksen palvelujonot.

Luettelonumeroiden hallinta

HUOMAUTUS-luettelonumeroita käytetään vain Avaya ACD: ssa. Jos määritettyä Avaya ACD ei ole, WFO Webex ei näy mitään luettelonumeroihin liittyvää.

Luettelonumero on puhelinnumero, jolla asiakkaat voivat muodostaa yhteyden tiettyyn palvelujonoon. ACD reitittää tietyllä luettelonumerolla vastaanotetut puhelut tiettyyn palvelujonoon.

Voit luoda luettelonumeron WFM seuraavien tulosten saavuttamiseksi:

- Kopioi ACD käytetyt luettelonumerot ja kerää niitä varten historiatietoja.
- Reititä luettelonumero tiettyyn palvelujonoon eri aikoina päivän aikana. Jos teet niin, näiden palvelujonojen historialliset tiedot sisältävät luettelonumeron kautta vastaanotetut puhelut.
- Reititä luettelonumero tiettyihin palvelujonoihin, kun kaikki ensimmäisen palvelujonon edustajat ovat varattuja.

WFM tallentaa seuraavat tiedot luettelonumerosta ja kokoaa ne liitettyyn palvelujonoon:

- Tarjotut yhteydenotot
- Yhteydenotot hyväksytty
- Hylätyt yhteydenotot
- Yhteydenotot estetty
- Keskimääräinen vastausaika
- Quality of Service (palvelutaso)

HUOMAUTUS Käyttämällä luettelonumerotietoja palvelujonon tietojen sijaan voit antaa tarkempia tietoja palvelujonon ylivuotoolojen ennustamisesta. Kun palvelujonon ylivuoto, kukin
Yhteydenotto liittyy palvelujonoon, johon se päätyi, eikä palvelujonoon, johon se alun perin oli suunniteltu. Tämä voi vaikuttaa kielteisesti ennusteisiin. Voit välttää tämän tilanteen luettelonumeroilla.

Edellytykset

Järjestelmä käyttää määritettyä Avaya ACD.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > WFM > palvelujonot > luettelonumeroita

Menettelytavat

Luettelonumeroiden hallinta

Luettelonumerot-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa luettelonumeroita.

PARAS KÄYTÄNTÖ Älä poista luettelonumeroita. Jos poistat luettelonumeron, kaikki siihen liittyvät historialliset tiedot menetetään.

Seuraavassa on lueteltu sivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
ACD-palvelin	ACD, joka on luettelonumerotietojen lähde. Synkronoidussa järjestelmässä tämä kenttä lisätään automaattisesti. Synkronoimattomassa järjestelmässä ACD on valittava manuaalisesti. Synkronoimattoman järjestelmän oletus on yleinen.
Luettelonumero	Luettelonumero. Sen on oltava sama kuin ACD.
Kuvaus	Luettelonumeron kuvaus.
Palvelujonot	Tähän luettelonumeroon liitetty palvelujono. Kun olet Määritä palvelujono, anna sen viikon aloitus- ja päättymisaika ja -päivät, jolloin palvelujono käsittelee luettelonumerosta puheluita. Vähintään yksi päivä on valittava.

Palvelujonotyyppien hallinta

Palvelujonon tyyppi kuvaa, millaista yhteystietoa palvelujono käsittelee.

- Vuorovaikutteiset yhteydenotot – reaaliaikaiset edustajan/asiakkaan yhteystiedot, kuten puhelut ja keskustelut.
- Ei-vuorovaikutteiset yhteydenotot – edustajan/asiakkaan yhteystiedot, joita ei esiinny reaaliaikaisesti, kuten sähköposti, twiitit, sosiaalinen media ja faksit.

Palvelujonotyyppien avulla voit ryhmittyä samankaltaisia palvelujonoryhmiä palvelujonoryhmiin ja virtuaalipalvelujonoihin sekä luoda ennusteita vastaavista palvelujonoista.

WFM mukana tulee kaksi järjestelmäpalvelujonotyyppiä: Puheposti ja sähköposti. Jos päivität WFM, jonka avulla voit määrittää palvelujonoja puheluille tai sähköpostille, näille palvelujonoille määritetään automaattisesti puhe- tai sähköpostipalvelujonon tyyppi.

Palvelujonon tyypille on rajoituksia, kun se on luotu.

- Et voi muuttaa sen yhteystiedon tyyppiä.
- Jos palvelujonon tyyppi on määritetty palvelujonoon, sitä ei voi poistaa.
- Et voi muokata tai poistaa järjestelmäpalvelujonon tyyppejä (puheposti ja sähköposti).

Palvelujonotyyppien luominen, muokkaaminen ja poistaminen

Palvelujonotyypit-sivun avulla voit määrittää ja ylläpitää palvelujonotyyppejä.

Luo uusi jonotyyppi

1. Valitse **Luo uusi palvelujonotyyppi**.
2. Anna palvelujonon tyypille yksilöivä nimi, jossa kuvataan, millaista yhteystietoa palvelujono käsittelee. Enimmäismerkit = 50.
3. Valitse yhteystietotyyppi: vuorovaikutteinen tai ei-vuorovaikutteinen.
4. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa olemassa olevaa palvelujonon tyyppiä

1. Valitse **Muokkaa tai poista olemassa oleva palvelujonotyyppi**.
2. Valitse haluamasi palvelujonotyyppi avattavasta luettelosta.
3. Muokkaa palvelujonon tyypin nimeä tarpeen mukaan. Jos palvelujonotyyppi on määritetty palvelujonoihin, palvelujonon nimenmuutos otetaan käyttöön näissä palvelujonoissa. Yhteystietotyyppiä ei voi muuttaa.
4. Valitse **Tallenna**.

Poista olemassa oleva palvelujonotyyppi

1. Valitse **Muokkaa tai poista olemassa oleva palvelujonotyyppi**.
2. Valitse haluamasi palvelujonotyyppi avattavasta luettelosta.
3. Valitse **Poista**.

Palvelujonojen hallinta

Palvelujono on ryhmä edustajia, joihin yhteydenotot reititetään. Se liittyy yleensä tiettyyn osaamisalueeseen. WFM ajoitat edustajat tukemaan palvelujonon vaatimuksia. Tästä syystä WFM tekee palvelujonoista aikataulujen ja ennusteiden keskiössä.

Synkronoidut/synkronoimattomat ympäristöt

Palvelujonot voidaan luoda WFM tai synkronoida ACD.

- Synkronoitujen ACD-ympäristöjen ympäristöissä WFM tuo palvelujonon tietoja ACD Synkronointipalvelun kautta. Tuodut palvelujonon tiedot, joita ei voi muuttaa WFM (palvelujonon nimi ja tunnus) ovat vain luku -muodossa Palvelujonot-sivulla. Näitä tietoja voidaan muuttaa vain ACD. Vuonna WFM luomiasi palvelujonoja WFM eikä niitä lisätä ACD (katso Palvelun jonotietojen synkronointi).
- Ympäristöissä, joissa acd-jonoja ei ole synkronoitu, WFM luovilla palvelujonoilla on oltava samat nimet ja tunnukset kuin ACD. Tällöin WFM voi liittää ACD tuodut historialliset tiedot WFM oikeaan palvelujonoon.

Virtuaalipalvelujonot

Virtuaalipalvelujono on samaa palvelujonoa käyttävä palvelujonojen kokoelma. Virtuaalipalvelujonot ovat olemassa vain WFM.

HUOMAUTUS Älä tee synkronoidusta palvelujonosta virtuaalipalvelujonoa. Valitse tämä valintaruutu vain, jos olet luonut palvelujonon vuonna WFM.

Virtuaalipalvelujono alkaa kerätä historiatietoja osien palvelujonoista luomisen jälkeen. Jos osapalvelujonojen historialliset tiedot ovat jo olemassa ja haluat liittää niiden kumulatiiviset historialliset tiedot virtuaalipalvelujonoon, voit lähettää historiallisen tietojen yhdistämispyynnön (katso Yhdistä historialliset tiedot).

MUISTIINPANO

Voit myös lähettää historiallisen tietojen yhdistämispyynnön, jos haluat palauttaa virtuaalipalvelujonon historialliset tiedot, koska olet tehnyt jommankumman seuraavista virtuaalipalvelujonosta:

- Lisätyt palvelujonot, joissa on historiatiedot
- Poistetut palvelujonot, joissa on historiatiedot

Luo virtuaalinen palvelujono, kun haluat luoda yhden ennusteen, jakelun tai aikataulun palvelujonoryhmälle. Seuraavassa on esimerkkejä tilanteista, joissa virtuaalinen palvelujono on hyödyllinen.

ESIMERKKI Yhteyskeskuksella on yksi palvelujono premium-asiakkaille ja toinen tavallisille asiakkaille. Premium-asiakkaat tavoittavat edustajan nopeammin ja saavat arvokkaampia palveluita. Edustajat
Asiakaspuheluita käsittelevät ovat molempien palvelujonojen jäseniä. Premium- ja tavallisista asiakaspalvelujonoista määritetyn virtuaalipalvelujonon luominen yksinkertaistaa ajoitusta.

ESIMERKKI : Organisaatiolla on IT-tukipisteitä useissa paikoissa? Yhteyskeskus käyttää palvelujonoa jokaista sijaintia varten, jotta se voi tilittää useita aikavyöhykkeitä ja sallia raportoinnin sijainnin mukaan.
Yhteyskeskuksen reititys yhdistää kunkin toimipaikan edustajat yhteen varantoon ja jakaa puheluita seuraavalle saatavilla olevalle edustajalle sijainnista riippumatta. Ryhmittämällä palvelujonot virtuaalipalvelujonoon WFM voi ajoittaa edustajat yhdeksi ryhmäksi reititys- ja aikavyöhykkeiden mukaiseen malliin.

Täsmäjonot

Unified CCE -täsmäjono on tarkempi yhteystiedon reititysmenetelmä kuin palvelujonon käyttämä menetelmä. Se perustuu useisiin edustajan määritteisiin ja osaamisiin, jotka on määritetty Cisco Unified Intelligent Contact Managementissa (Unified ICM). Täsmäjonojen avulla voit reitittää puhelut pätevimmän saatavilla olevan edustajan kanssa.

Lisätietoja täsmäjonojen määrittämisestä on Cisco Unified ICM -dokumentaatiossa.

WFM käsittelee täsmäjonoja kuin palvelujonoja ("osaamisryhmiä" Unified CCE hämärässä). Kun WFM on synkronoitu Unified CCE kanssa, WFM luo palvelujonon ja osaamisalueen määrityksen kullekin Unified ICM osaamisalueryhmälle ja täsmäjonolle. Poikkeuksena tähän on, jos Unified ICM on määritetty useita Unified Communications Manager (Unified CM) -lisäyhdyskäytämpiä. Tässä tilanteessa WFM luo kullekin täsmäjonolle ja lisäyhdyskäytävälle palvelujonon. Tuo on:

Unified CM lisäyhdyskäytävien määrä × jonojen määrä = WFM

Järjestelmissä, joissa on useita liityntäyhdyskäytäisiä, WFM luodut palvelujonot on nimetty seuraavasti:

<PG-tunnus>.<precision-jonon nimi>

WFM tallentaa täsmäjonon historialliset tiedot samalla tavalla kuin palvelujonon historialliset tiedot.

HUOMAUTUS Tällä hetkellä WFM ohittaa kaikki tarkat edustajan attribuutit ja osaamiset, joita Unified CCE käyttävät puheluiden reitittämiseen.

Kentän kuvaukset

Palvelujonot-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa palvelujonoja.

Et voi poistaa palvelujonoa, jossa on ajastettu toiminta (paitsi Käytettävissä ja Ei käytettävissä) tai jos jokin seuraavista toteutuvat:

- Se on virtuaalipalvelujonossa.
- Se on työnkulussa.
- Siihen viitataan edustajan aikatauluissa
- Se on pääpalvelujono
- Aikataulupyyntö viittaa siihen

PARAS KÄYTÄNTÖ Älä poista palvelujonoja. Jos poistat palvelujonon, kaikki siihen liittyvät historialliset tiedot ja edustajan aikataulut menetetään.

Seuraavassa on lueteltu Palvelujonot-sivun kentät, kun muokkaat olemassa olevaa palvelujonoa tai poistat sen tai kun luot uuden palvelujonon.

Palvelujonon tiedot

Kenttä	Kuvaus
Palvelujonon nimi	Palvelujonon nimi. Synkronoiduissa järjestelmissä nimi luodaan ja ACD.
Lähde ACD	ACD, joka on palvelujonon tietojen lähde. Synkronoidussa järjestelmässä: Tämä kenttä on täytetty automaattisesti. Synkronoimattomassa järjestelmässä ACD on valittava manuaalisesti. Synkronoimattoman järjestelmän oletus on yleinen.
Palvelujonon tunnus	Palvelujonon yksilöivä tunnus. Synkronoiduissa järjestelmissä: Tunnus luodaan ACD. Kun tunnus on määritetty palvelujonoon, sitä ei voi muuttaa.
Älä luo tämän palvelujonon ennusteita tai aikatauluja -valintaruutu	Poista palvelujonon aktivointi valitsemalla tämä valintaruutu. Se ei ole enää käytettävissä jakelujen, ennusteiden, strategiaennusteiden ja aikataulujen luomisessa. Voit kuitenkin tarkastella sen historiatietoja.

Kenttä	Kuvaus
	HUOMAUTUS Jos valitset tämän valintaruudun, poista palvelujono kaikista monitaidottomien ryhmien ryhmistä, joihin se on liitetty. Jos yrität Ei, näiden monitaidottomien ryhmien aikataulupyyntö epäonnistuu.

Palvelujonon tyyppi

Palvelujonon tyyppi kuvaa, millaisia yhteydenottoja tämä palvelujono käsittelee. Katso Palvelujonotyyppien hallinta.

Aikavyöhyke

Valitse palvelujonon ajoitettaessa käytettävä aikavyöhyke. Palvelujonon avaamis- ja sulkemisajat tulkitaan tällä aikavyöhykkeellä. Oletusarvoisesti tämä on oletusaikavyöhyke, joka on määritetty yrityksellesi Global Settings -sivulla (katso Yleisasetusten määrittäminen).

Uudelleenjaon tyyppi

(Ei-vuorovaikutteiset palvelujonot) Uudelleenjakamistyyppi, joka määrittää, miten palvelujonon suljettuina aikoina saapuvat ei-vuorovaikutteiset yhteydenotot jaetaan uudelleen ennustetarkoituksia varten kohdevälien kesken. Kohdevälit määritetään käsittelykynnyksen mukaan. Asetukset ovat seuraavat:

- Ei mitään – suljettuina aikoina saapuvat yhteydenotot ohitetaan eikä niitä jaeta uudelleen (oletus).
- Piilokontaktit – yhteydenotot jaetaan uudelleen tiukasti kohdevälien välillä tavoitevälien jakautumissuhteiden perusteella.
- Parillinen – yhteydenotot jaetaan tasaisesti uudelleen kohdevälien kesken.

Anna käsiteltävien raja-arvojen kenttään aika, jossa yhteystietoja on käsiteltävä, muutamassa minuutissa./... Kelvollisia arvoja ovat 0 – 4 320 minuuttia (72 tuntia).

Parametrit

Kenttä	Kuvaus
Palvelujonon tärkeys	Palvelun jonoprioriteetti: mikä tahansa numero 0-999, joista 0 on Etusijalla. Palvelun jonoprioriteetin avulla WFM voivat ratkaista ajoitusristiriitoja, kun edustajia on määritetty useisiin palvelujonoihin. **ESIMERKKI** : Voit määrittää joitakin edustajia tukemaan kahta palvelujonoa. Jos WFM luo aikataulut kahdelle Palvelujonoja ja huomaa, että edustajia ei ole riittävästi

Kenttä	Kuvaus
	tukee kaikkia molempien ennusteita, vertaa kunkin palvelujonon tärkeysarvoa ja ajoittaa edustajat palvelujonoon, jolla on ensin suurin prioriteetti.
Keskimääräinen puheaika	Keskimääräinen aika sekunteina, jonka yhteydenotto kestää tämän ajan. palvelujono. WFM määrittää näiden tietojen avulla vaatimusten täyttämiseen tarvittavien edustajien määrän, kun se luo jakelun tälle palvelujonolle. Voit antaa WFM laskea tämän arvon automaattisesti, kun se luo jakelun, valitsemalla jakelupyyntösivun Palvelujonon vakioajat -osan valintaruudun.
Keskimääräinen yhteyshenkilön työajan jälkeinen aika	Keskimääräinen aika sekunteina, jossa edustaja viettää tämän palvelujonon yhteystyön jälkeen. WFM määrittää näiden tietojen avulla vaatimusten täyttämiseen tarvittavien edustajien määrän, kun se luo jakelun tälle palvelujonolle. Voit antaa WFM laskea tämän arvon automaattisesti, kun se luo jakelun, valitsemalla jakelupyyntösivun Palvelujonon vakioajat -osan valintaruudun.
Palvelutason tavoite	(Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Yhteydenottojen prosenttiosuus vastattu määritetyssä sekunnissa. Sekuntimäärän on oltava suurempi kuin nolla. WFM määrittää tämän tavoitteen mukaisesti tarpeiden täyttämiseen tarvittavien edustajien määrän, kun se luo jakelun ja ennusteen palvelujonolle.
Ennusteen täsmätasoprosentti	(Vain luku) Arvo, joka lasketaan, kun suoritat palvelujonon ennusteen oikeellisuuslaskentapyynnön. Jos et ole tehnyt tätä, näytössä näkyvä arvo on nolla prosenttia. Ennustettu täsmätaso mittaa sitä, kuinka tarkka ennuste oli. Tämä arvo lasketaan vertaamalla ennustettua yhteydenoton voimakkuutta varsinaiseen yhteydenoton voimak. **ESIMERKKI** Jos ennusteen täsmätaso on 105 prosenttia, ennustettu yhteydenoton äänenvoimakkuus oli 5 prosenttia suurempi kuin varsinainen Yhteydenoton voimakkuus.

Aukiolo- ja sulkemisajat

Palvelujonon toimintapäivät ja -tunnit. Valintamerkki osoittaa, että palvelujono on aktiivinen (tai avoinna) tiettynä viikonpäivän päivänä. Toimintatunnit ovat 24 tunnin muodossa, ja sen on oltava viiden minuutin kerranna. Jos siihen tulee jotain muuta, arvo pyöristetään viiden minuutin kuluessa. Poikkeuksena on arvo 23:59, eli keskiyö.

Ajoituslohkon vähimmäiskesto

Määritä vähimmäisaika, jonka tälle palvelujonolle voi ajoittaa, valitsemalla Tee aikataulun vähimmäiskestosta Vähimmäisaikataulu -valintaruutu. Kelvolliset arvot vaihtelevat viidestä minuutista (00:05) 16 tuntiin (16:00) viiden minuutin välein.

Tämä asetus on valinnainen. Harkitse käyttöä, jos sinulla on edustajia, jotka tukevat useita palvelujonoja, etkä halua heidän vaihtavan palvelujonojen välillä liian usein. Sinun ei tarvitse käyttää tätä asetusta, jos edustajat tukevat yhtä palvelujonoa tai jos he voivat helposti vaihtaa tukeaan palvelujonoa välillä.

Ajoituslohkon vähimmäiskesto koskee vain aikatauluja, jotka suoritetaan Tasapainotettu-ajoitusmenetelmällä. Jos suoritat aikataulun priorisoidulla ajoitusmenetelmällä, tämä asetus poistetaan käytöstä. Muita tapauksia, joissa ajoituslohkon vähimmäiskesto ohitetaan aikataulujen muuttuessa, ovat seuraavat:

- Asiakaspalvelijan aikataulun muokkaukset
- Optimoidaan aikatauluja
- Muutokset viestipyyntöjen seurauksena
- Kopioiden aikataulutoimintoja

Vähimmäiskestoa seurataan tasapainotetun menetelmän aikataulun suorittamisen yhteydessä, vaikka se tarkoittaisi, että edustajalle ei voida ajoittaa parasta kattavuutta, kaikkia edustajan palvelujonoja tai lainkaan, jos vähimmäismäärää ei voida täyttää. Tämä voi vaikuttaa kielteisesti peittoon, varsinkin jos vähimmäiskesto on asetettu korkeampaan tai lähelle työvuoron vähimmäispituuden kestoa.

HUOMAUTUS Tämän asetuksen käyttäminen pidentää aikataulujen suorittamiseen kuluvaa aikaa, varsinkin jos aikataulut ovat monimutkaiset (niitä ovat esimerkiksi monet edustajat, palvelujonot ja työehdot,
Ja käytä muuttuvia työsiirtymää).

HUOMAUTUS Jos tämä palvelujono on osa moniosaista ryhmää ja kyseisen ryhmän palvelujonoilla on erilaiset aikataululohkon vähimmäiskestot, pisimpään määritetty kesto on käytössä tälle ryhmälle multiskill-ryhmä.

Ajoitusprosentti enintään vuoron mukaan

Määritä edustajan vuoron keston enimmäisprosenttiosuus, joka voidaan jakaa tätä palvelujonoa varten, valitsemalla "Ota käyttöön enimmäisaikatauluprosentti" -valintaruutu. Kelvolliset arvot ovat 1–99 prosenttia.

Tämä asetus on valinnainen. Harkitse käyttöä, jos sinulla on edustajia, jotka tukevat useita palvelujonoja, ja haluat määrittää, kuinka suuri osa heidän työvuorostaan voidaan ajoittaa tukemaan tätä palvelujonoa. Sinun ei tarvitse käyttää tätä asetusta, jos edustajat tukevat yhtä palvelujonoa tai moniosaamista tai jos ei ole syytä rajoittaa sitä, kuinka paljon aikaa he olivat tämän palvelujonon tukemisessa.

HUOMAUTUS Edustajalle ei ole ajoitettu viikkoa, jos ainoat käytettävissä olevat vaihtoehdot rikkovat määritettyä ajoitusprosenttiosuutta.

Ajoitusten enimmäismäärä koskee vain aikatauluja, jotka suoritetaan Tasapainotettu-ajoitusmenetelmällä. Jos suoritat aikataulun priorisoidulla ajoitusmenetelmällä, tämä asetus poistetaan käytöstä. Muita tapauksia, joissa ajoitusten enimmäismäärä ohitetaan aikataulujen muuttuessa, ovat seuraavat:

- Asiakaspalvelijan aikataulun muokkaukset
- Kopioiden aikataulutoimintoja
- Muutokset hyväksyttyjen aikataulukauppaan ja -tarjouksiin
- Päivitetään aikatauluja aikatauluhistorian ja palautuksen avulla
- Optimoidaan aikatauluja

Monitaidottomat ryhmät

Tässä osassa näkyy kunkin sen moniosaisen ryhmän nimi, johon tämä palvelujono on osa. Määrittää prioriteetin (0-999, joista 0 on suurin) kullekin monitaidolle ryhmälle. Täällä määritetty prioriteetti määrittää, miten edustajat on ajoitettu tukemaan monitaidottomia ryhmiä tukevia palvelujonoja.

Osaamisalueiden määritykset

Määrittää palvelujonoon yhden tai usean osaamisalueen kartoituksen ja määrittää niiden prioriteetit (0–999, suurin niistä on 0). Voit määrittää yhden, usean tai kaikki osaamisalueiden määritykset palvelujonoon.

Osaamisalueiden määritykset linkittävät edustajat palvelujonoihin. Jotta edustajat voitaisiin ajoittaa tukemaan tätä palvelujonoa, sekä edustajille että palvelujonolle on määritettävä sama osaamisalueen määritys. Kun kullekin osaamisalueen määrityksille määritetään prioriteetti, WFM voidaan ratkaista ajoitusristiriitoja, kun monitaidoiset edustajat kuuluvat useaan palvelujonoon.

Virtuaalipalvelujono

Valitse valintaruutu, jos tämä palvelujono on virtuaalinen palvelujono (katso Virtuaalipalvelujonot). Kun olet tehnyt tämän, näyttöön avautuu palvelujonon valintaruutu, jossa voit määrittää palvelujonoja virtuaalipalvelujonon jäseniksi. Käytettävissä olevissa palvelujonoissa on sama palvelujonotyyppi.

HUOMAUTUS Älä tee synkronoidusta palvelujonosta virtuaalipalvelujonoa. Valitse tämä valintaruutu vain, jos olet luonut palvelujonon vuonna WFM.

HUOMAUTUS Jotta virtuaalipalvelujonoon voidaan tehdä muutoksia, kaikkien virtuaalipalvelujonon lähdepalvelujonojen on oltava näkymässäsi ja laajuudessasi. Jos he eivät ole, he eivät näy
Lähdepalvelujonojen luettelo, ja sinua on estetty tekemästä muutoksia virtuaalipalvelujonoon.

Pääpalvelujono

Tekee tästä palvelusta yhden tai useamman edustajan pääpalvelujonon. Voit etsiä edustajia, joilla on perus- tai kehittynyt suodatin, ja voit määrittää yhden, usean tai kaikki edustajat pääpalvelujonoon.

HUOMAUTUS Edustajan määrittäminen pääpalvelujonoon poistaa automaattisesti kyseisen edustajan aiemmat pääpalvelujonon tehtävät.

Ajoitusjärjestys

Järjestys, jossa edustajat on ajoitettu palvelujonoon. WFM vertaa edustajia tämän tilauksen mukaan ja ajoittaa ensin ensisijaisen tärkeyden edustajat. Jos haluat palauttaa järjestelmän oletustilauksen, napsauta Palauta oletus -painiketta.

Käytettävät perusteet ovat seuraavat:

- Käytettävissä olevat enimmäistunnit – summa siitä enimmäismäärästä tunteja, jonka edustaja voi olla ajoitettuna viikon jokaisena päivänä
- Käytettävissä olevat vähimmäistunnit – summa siitä vähimmäistuntimäärästä, jonka edustaja voi ajoittaa viikonpäivän aikana.
- Enimmäistunnit viikossa – edustajan työvuorolle määritetty enimmäistuntimäärä viikossa (Työsiirtymät-sivulta)
- Vähimmäistunnit viikossa – edustajan työvuorolle määritetty vähimmäistuntimäärä viikossa (Työsiirtymät-sivulta)
- Sijoitus – edustajan sijoitus yhteyskeskuksessa asiantuntemuksen mukaan (Edustajat-sivulta)
- Yrityksen alkamispäivämäärä – päivämäärä, jolloin edustaja aloitti työskentelyn yrityksessä (Edustajat-sivulta)
- Osasto käynnistyspäivämäärä – päivämäärä, jolloin edustaja aloitti työskentelyn osastolla (Edustajat-sivulta)

Oletuskosteusskenaario

Valitse oletusarvoinen supistamisskenaario, jossa ennusteessa käytetään supistuskorjauskerrointa. Palvelujonolle voi määrittää vain yhden supistamistavan skenaarion.

Asiakaspalvelijoiden muutoskerroin

Anna arvo, joka muuttaa tapaa, jolla järjestelmä ennustaa edustajien määrän ajoitettavaksi. Tämän tekijän tarkoituksena on olla tietyssä palvelujonossa työskentelevien edustajien tehokkuus. (Huomaa, että tämä eroaa monitaidosta johtuvasta tehokkuuden kyvykkyyksistä.)

- Esimerkki tilanteessa, jossa vaaditaan alle 1:tä muutoskerrointa– keskustelupalvelujonoa, jonka avulla edustajat voivat vastata samanaikaisiin keskusteluihin. Tämän palvelujonon edustajat ovat tehokkaampia. Jos he voivat vastata kaksi kertaa enemmän keskusteluihin kuin puhelut, asianmukainen säätökerroin voi olla 0,5.
- Esimerkki tilanteessa, jossa vaaditaan yli 1:aa mukautuskerrointa – saapuvaa puhelupalvelujonoa, joka tuottaa seurantatyötä (kuten lähteviä puheluita, tutkimuksia ja sähköpostiviestejä) tapauskohtaisesti. Tässä palvelujonossa työskentelevät edustajat ovat vain saatavilla saapuvissa puheluissa. Tässä tapauksessa aikataulun on annettava arvo, joka osoittaa, kuinka monta edustajaa tarvitaan yhden tunnin saapuvien puheluiden suorittamiseen.

Aktiviteettien seurannan ja seuranna

(Valinnainen) määrittää oletusarvoiset oletusarvot oletusarvoille, tai poistaa oletusarvoiset oletusarvot oletusarvoista, tai poistaa niistä kaikki tai kaikki seuraavista toiminnoista:

- Käytettävissä
- Ylityö
- Suljettu palvelu

Lisätietoja toimintojen oletusarvojen määrittämisestä on kohdassa Aktiviteetin oletusarvojen hallinta.

Väri

Väri, joka edustaa tätä palvelujonoa aikataulussa. Tätä väriä käytetään vain palvelun ajoitetuille toiminnoille. Palvelujonon suljettu palvelujono ja palvelujonon ajoitetut aktiviteetit käyttävät vakiovärejä, jotka eivät ole muokattavissa.

Palvelujonoryhmien hallinta

Palvelujonoryhmä on samantyyppisten palvelujonotyyppien yksittäisten palvelujonojen kokoelma. Kun palvelujonot yhdistetään yhdeksi palvelujonoryhmäksi, kaikki yksittäisten palvelujonojen tiedot kootaan kunkin mittarin kokonaisnumeroksi.

Kentän kuvaukset

Palvelujonoryhmät-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa palvelujonoryhmiä.

Seuraavassa on lueteltu Palvelujonoryhmät-sivun kentät, kun muokkaat olemassa olevaa palvelujonoryhmää tai poistat sen tai kun luot uuden palvelujonoryhmän.

Kenttä	Kuvaus
Väri	Väri, joka edustaa tätä palvelujonoryhmää aikataulussa. Valitse
palvelujonon tyyppi	Palvelujonoryhmän palvelujonotyyppi.
Palvelujonon ryhmän nimi	Palvelujonoryhmän nimi.
Palvelujonot	Palvelujonot, jotka voit määrittää palvelujonoryhmään. Sinä Voi määrittää yhden, usean tai kaikki palvelujonot palvelujonoryhmälle. Luetteloidut palvelujonot kuuluvat valitsemasi tyypin kanssa samaan palvelujonon tyyppiin.

Osaamisalueiden määritysten hallinta

Osaamisalueiden määritykset tarjoavat linkkejä palvelujonojen ja edustajien välille. Osaamisalueiden kartoittamiseen määritetyillä edustajilla on yleensä samat osaamisalueet.

Jos haluat ajoittaa edustajan tukemaan palvelujonoa, sinun on määritettävä edustaja palvelujonoon liitettyyn osaamisalueen määrityksiin tai osaamisalueryhmään. Voit määrittää edustajalle useita osaamisalueiden määrityksiä.

TÄRKEITÄ edustajia, joille ei ole määritetty osaamisalueen määrityksiä tai moni osaamisalueryhmää, ei voi ajoittaa.

HUOMAUTUS Kun WFM tuo palvelujonon tietoja synkronoiduista ACD-jonoista, se luo automaattisesti osaamisaluemäärityksen kullekin palvelujonolle yksi kerrallaan. Osaamisalueen määrityksellä on sama nimi
Palvelujonona ja palvelujono liitetään siihen automaattisesti. Synkronointi tapahtuu vain kerran. Jos poistat osaamisalueen määritykset, se ei tule näkyviin, kun synkronointi seuraavan kerran tapahtuu.

Osaamisalueen määrityksiin määritetyt palvelujonot asetetaan etusijalle. Tällöin WFM voi ratkaista ajoitusristiriitoja, kun edustajia on määritetty useisiin palvelujonoihin. Edustajille ajoitetaan ensin suurin tärkeys palvelujono.

ESIMERKKI : Voit määrittää joitakin edustajia tukemaan kahta palvelujonoa ja määrittämään prioriteetin kullekin palvelujonolle. Kun WFM luo kahden palvelujonon aikataulut ja löytää Edustajat eivät tue kaikkia kunkin palvelujonon ennusteita, se vertaa palvelujonoihin määritettyä tärkeysarvoa. WFM ajoittaa sitten edustajat ensin palvelujonoon, jossa on suurin prioriteetti. Jos palvelujonossa on enemmän kuin yksi osaamisalueen kartoitus tai moniosaamisryhmä, korkeampaan osaamisaluemäärityksiin tai moniosaamisryhmän prioriteetiin liittyvät edustajat ajoitetaan ennen alemman osaamisalueen määritykseen tai moniosaamisryhmän prioriteettiin liittyviä edustajia.

Kentän kuvaukset

Osaamisalueiden kartoittamissivulla voit luoda, muokata ja poistaa osaamisaluemäärityksiä.

HUOMAUTUS ACD synkronoiduissa ympäristöissä WFM luomiasi uusia osaamisalueiden kartoittamismäärityksiä ei lisätä takaisin ACD.

PARAS KÄYTÄNTÖ Kun määrität synkronoitujen osaamisalueiden määritykset, muuta sen nimi erottamaan se palvelujonosta. Älä poista osaamisaluemäärityksiä. Jos poistat osaamisalueen määritykset, kaikki historialliset
Siihen liittyvät tiedot menetetään.

Seuraavassa kuvataan Osaamisalueen kartoittamissivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Osaamisalueen määrityksen nimi	Osaamisalueen määrityksen yksilöivä nimi.
Palvelujonot	Osaamisalueen määrityksiin määritetyt palvelujonot.
Prioriteetti	Valitun palvelujonon prioriteetti 0–999, joista 0 on suurin prioriteetti. Tämän prioriteetin avulla WFM voi ratkaista ajoitusristiriitoja, kun edustajia on määritetty useisiin palvelujonoihin.
Agentit	Osaamisalueen määrityksiin määritetyt edustajat. Määritetyt edustajat voidaan ajoittaa määritettyihin palvelujonoihin.

Monitaidottomien ryhmien hallinta

Moniosaamisryhmien avulla edustajat ajoitetaan tukemaan useita palvelujonoja saman ajanjakson aikana. Moniosainen ryhmä koostuu useista palvelujonoista. Kunkin palvelujonon painotetaan prosenttiosuuden mukaan sen merkiksi, kuinka paljon edustajan aikaa käytetään kyseisen palvelujonon tukemiseen moniosaisessa ryhmässä.

Monitaidottomien ryhmien edustajien ajoitus on otettu huomioon laskelmassa, kuten Edustajien ajastettu ja Palvelutaso ajoitettu. Koska edustajat jakavat aikansa usean palvelujonon kesken, heidän panoksensa kuhunkin palvelujonoon prosenttiosuuden mukaan näkyy näissä laskelmassa.

Kentän kuvaukset

Multiskill-ryhmät-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa monitaidottomia ryhmiä.

PARAS KÄYTÄNTÖ Älä poista monitaidottomia ryhmiä. Jos poistat monitaidon ryhmän, kaikki siihen liittyvät edustajan aikataulut poistetaan.

Seuraavassa kuvataan Multiskill Groups -sivun kentät, kun muokkaat olemassa olevaa moni osaamisalueryhmää tai poistat sen tai kun luot uuden monitaidottomien ryhmien kentät.

Kenttä	Kuvaus
Aktiviteettien seurannan ja seuranna	(Valinnainen) määrittää oletusarvot, tai poistaa oletusarvot Seuraavien toimintojen tai kaikkien seuraavien toimintojen arvot: ▪ Käytettävissä ▪ Ylityö ▪ Suljettu palvelu Lisätietoja oletusarvojen määrittämisestä on kohdassa Toimintojen ylistysarvojen hallinta .
Agentit	Edustajat, jotka voit määrittää monitaidolle ryhmälle. Voit etsiä edustajia, joilla on perus- tai kehittynyt suodatin, ja voit määrittää yhden, usean tai kaikki edustajat monitaidon ryhmään. **HUOMAUTUS** Edustaja voi kuulua vain yhteen monitaidon ryhmään. Edustajan määrittäminen monitaidolle poistaa automaattisesti edustajan aiemmat monitaidon ryhmämääritykset. Sinua ei varoiteta, kuuluuko edustaja toiseen monitaidon ryhmään tai jos hänet poistetaan monitaidosta ryhmästä, johon hänet on aiemmin määritetty.
Väri	Väri, joka edustaa tätä monitaidollista ryhmää aikataulussa.
Multiskill-ryhmän nimi	Monitaidon ryhmän nimi.

Kent	Kuvaus
Palvelujonot	Palvelujonot, jotka voit määrittää monitaidolle ryhmälle. Voit Määrittää yhden, usean tai kaikki palvelujonot moni osaamisryhmälle. Kullekin palvelujonolle on määritettävä paino (prosenttiosuus). Paino on prosenttiosuus ajasta, jonka tähän moniosainen ryhmään määritetty edustaja viettää kyseisen palvelujonon tukemisessa. Painojen on oltava enintään 100 prosenttia. **HUOMAUTUS** Jos palvelujono poistetaan tai jos valittuna on "Älä luo tämän palvelujonon ennusteita tai aikatauluja" -valintaruutu, Sen painotusta ei jaeta automaattisesti uudelleen monitaidottomien ryhmien muihin palvelujonoihin.

Palvelujonon sulkemispäivämäärän hallinta

Palvelujonon sulkemispäivämäärät -sivulla voit määrittää päivämäärät, joina palvelujono on suljettu eikä tällöin pysty käsittelemään asiakasyhteyshenkilöitä. Tyypilliset suljetut päivämäärät ovat juhlapyhiä.

Suljettuja päivämäärät eivät saa olla käytössä päiviin, jolloin palvelujono on rutiininomaisesti suljettu. Esimerkiksi palvelujono voi olla avoinna maanantaista perjantaihin ja sulkeutua lauantaina ja sunnuntaina. Tämä on määritetty paremmin Palvelujonot-sivulla Aukiolo- ja Sulkemistunnit-osassa (katso palvelujonojen hallinta).

Vuonna WFM kaikkien palvelujonojen oletetaan olevan avoinna vuoden jokaisena päivänä, ellei toisin ole määritetty.

Jos palvelujonon sulkemispäivämäärät ovat samat vuodesta toiseen tai samat useassa palvelujonossa, voit määrittää ne yhteen palvelujonoon ja kopioida ne sitten muina vuosina ja muihin palvelujonoihin.

HUOMAUTUS Päivän nimeäminen suljetuksi muuttaa kyseisen päivän ennusteen arvoksi nolla yhteydenottoa. Se ei kuitenkaan vaikuta mihinkään aikatauluun, joka on jo luotu kyseiselle päivälle. Jos asiakaspalvelijoille on ajoitettu työ
Päivä, joka on merkitty suljetuksi, ne on ajoitettu kyseiselle päivälle. Ratkaisu tähän tilanteessa on luoda poikkeus ja liittää se kyseisen päivän palvelujonoon. Jos päivämäärä on määritetty suljetuksi ennusteen luomisen jälkeen, aikataulupalvelu pitää kyseisen päivämäärän ennustetta edelleen nollana, vaikka ennusteessa olisi positiivisia arvoja.

BEST PRACTICE Päivittää palvelujonon suljetut päivämäärät vähintään kerran vuodessa.

Suljettujen päivämääräen kopiointi

Kun olet määrittänyt palvelujonon sulkemispäivämäärät ja tallentanut tietueen, voit kopioida suljetut päivämäärät toiseen vuoteen samalle palvelujonolle tai mihin tahansa vuoteen toiseen palvelujonoon.

Kopioi palvelujonon sulkemispäivämäärät toiseen vuoteen

1. Valitse **Palvelujonon** suljettujen päivämäärät.
2. Valitse palvelujono ja vuosi, joina haluat kopioida suljetut päivämäärät. Kopioitavat päivämäärät näkyvät Määritettyjen suljettujen **päivämäärät** -ruudussa.
3. Valitse kopiointikohde -osassa sama palvelujono, jonka valitsit vaiheessa 1, ja valitse sitten kohdevuosi.
4. Valitse **Tallenna**.

Kopioi palvelujonon suljetut päivämäärät toiseen palvelujonoon

1. Valitse **Palvelujonon** suljettujen päivämäärät.
2. Valitse palvelujono ja vuosi, joina haluat kopioida suljetut päivämäärät.
3. Valitse kohdepalvelujono ja kohdevuosi.
4. Valitse **Tallenna**.

Kentän kuvaukset

Palvelujonon sulkemispäivämäärät -sivun avulla voit luoda, muokata, poistaa ja kopioida sulkemispäivämäärät. Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun määrität palvelujonon

Kenttä	Kuvaus
Määritetyt sulkemispäivämäärät	Kalenteri, jolla voit määrittää suljettuja päivämäärät.
Palvelujono	Palvelujono, jolle haluat määrittää sulkemispäivämäärät.
Vuosi	Vuosi, jolle haluat määrittää suljetut päivämäärät.

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun kopioit palvelujonon sulkemispäivämäärät.

Kenttä	Kuvaus
Määritetyt sulkemispäivämäärät	(Vain luku) Suljetut päivämäärät, jotka kopioidaan.
Kopioi jonoon	Palvelujono, johon haluat kopioida
sulkemispäivämäärät. Kopioi vuoteen	Vuosi, johon haluat kopioida suljetut päivämäärät.

Kent	Kuvaus
Palvelujono	Palvelujono, jonka sulkemispäivämäärät haluat kopioida.
Vuosi	Vuosi, jonka sulkemispäivämäärät haluat kopioida.

Määritä psykiatris.

Yhteyskeskuksen supistuminen on se, kuinka paljon aikaa yhteyskeskuksessa menetetään suunnittelemattomien toimintojen vuoksi. Supistumisen syitä ovat monet tapahtumat, joiden seurauksena edustajat eivät ole saatavilla auttamaan asiakkaita normaalin aikataulun aikana. Sen mukaan, kumpaa aikataulua arvioidaan ja mitä tällä hetkellä on suunniteltu, supistustapahtumia voivat olla (mutta ne eivät rajoitu) lomia, kokouksia, projekteja, sairausaika ja koulutus.

Kun aikataulua suoritetaan, tämä otetaan huomioon pienenemisprosentilla. Kun pienennysprosentteja käytetään, aikataulu liioittelee palvelujonoa kullekin ajanjakson kohdalla määritetyllä pienennysprosentilla.

Kun aikataulua suoritetaan, käytettävissä olevien edustajien määrä ei yleensä ole sama kuin tulevan päivämäärän saapuessa käytettävissä olevien edustajien määrä. Tämä johtuu ennakoitavista ja ennakoimattomista toiminnoista, jotka saavat nämä edustajat enää työskentelemään. Näiden kahden numeron välinen prosenttiosuus on pienennysprosentti.

ESIMERKKI 1.9. syyskuun 21. Edustajat A, B ja C toimittivat 31. Vain asiakaspalvelijan A pyyntö hylättiin:
1. syyskuuta ennen aikataulun ajamista, joten edustaja A:a ei katsota vapaaksi työskentelemään kyseisenä päivänä. Edustajan B: n ja edustajan C: n vapaa-pyynnöt hyväksyttiin vasta 3. Kun nämä pyynnöt hyväksytään 3.

Psykiatrisen toiminnon avulla voit määrittää supistusprosentit kuluvan viikon ajanjakson ja enintään 11 viikon ajan tulevaisuudessa (yhteensä 12 viikon ajan). Joka viikko supistumisprosentti pienenee aikatauluviikolla, joka tulee kuluvaan päivään. Tämä johtuu siitä, että aikatauluun lisätään toimintoja (kuten vapaa-aika), jotka poistavat edustajia käytettävissä olevien edustajien joukosta, eikä sinun tarvitse sallia samaa supistusta joka viikko. Olet varmempi käytettävissä olevien edustajien määrästä, kun lähestyt aikatauluviikkoa.

Voit luoda rajattoman määrän yhteyskeskuksellesi sopivia psykiatris-kategorioita, vaikka pienennysluokkien raja on 10 jokaista supistusviikkoa kohden. Psykiatrisen viikonajan tiedot pienenevät prosenttiosuuksina viikonpäivän aikana. Voit luoda rajattoman määrän psykiatris-viikkoja. Voit luoda psykiatrisia skenaarioita. Psykiatriskenaariot käyttävät psykiatrisia viikkoja peräkkäin kuluvasta viikosta tulevaisuudessa jopa 11 viikkoon tietyissä palvelujonoissa.

Pienennysluokkien hallinta

Supistusluokat määrittävät syyt, joiden vuoksi edustajat eivät ole käytettävissä yhteystietojen käsittelyyn vuoron aikana. Pienennä luokat -sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa rajattoman määrän supistamiskategorioita.

Enintään 10 psykiatrisen kategorian voi liittää supistusviikkoon (katso Supistusviikkojen hallinta) ja enintään 12 psykiatrisen viikon ajan voidaan määrittää supistusskenaarioon (katso supistusskena skenaarioiden hallinta).

Luo uusi psykiatrisen luokan

1. Valitse asetus **Luo uusi kallonkutistajaluokka**.
2. Anna uudelle luokalle yksilöivä nimi.
3. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa tai poista olemassa olevaa supistamisluokkaa

1. Valitse asetus **Muokkaa tai poista olemassa oleva supistamisluokka**.
2. Valitse muokatttava tai poistettava psykiatrisluokka valitse pienennysluokka
   Avattava luettelo.
3. Muokkaa pienennysluokkaa tarpeen mukaan ja poista se valitsemalla **Tallenna** tai valitsemalla **Poista** .

Hallinta psykiatris-viikot

Supistusviikot määrittävät, mitä supistuskategorioita ja pienennysprosenttiosuutta sovelletaan 30 minuutin ajanjaksoihin viikonpäivän aikana. Voit määrittää enintään 10 kallonkutistamisluokkaa päivässä viikossa.

Voit luoda, muokata ja poistaa rajattoman määrän supistusviikkoja Psykiatrisen viikon sivun avulla. Voit myös kopioida olemassa olevan psykiatrisen viikon ja tallentaa sen toisella nimellä. Yksi syy käyttää kopiotoimintoa on, jos uusi psykiatris viikko on lähes sama kuin olemassa oleva supistusviikko ja vaatisi vain pieniä muutoksia kyseiseen viikkoon, jotta se voidaan määrittää oikein.

Luo uusi psykiatrisen viikon

1. Valitse asetus **Luo uusi psykiatrisen viikon.**
2. Anna supistusviikolle yksilöivä nimi.
3. Valitse viikonpäivä Viikonpäivän valinta -osasta.

   > **HUOMAUTUS** Jos supistus useana viikonpäivän aikana on sama, voit valita nämä päivät Ctrl+Click-painikkeella. Määrittämäsi supistuskategoriat ja pienennysprosentit ovat Sovelletaan joka päivä yhtä aikaa.

4. Valitse enintään 10 pienennysluokkaa Pienennä luokat käytettävissä -ruudusta ja siirrä ne Määritetty-ruutuun käyttämällä oikeanpuoleista nuolta.

   Valitsemasi pienennysluokka lisätään Ajanjaksot-taulukon sarakkeeksi.

5. Kaksoisnapsauta jokaista 30 minuutin ajanjaksoa, johon haluat käyttää supistusta, kaksoisnapsauta asianmukaisen supistusluokan sarakkeen solua ja anna prosenttiarvo 1–99.

   > **HUOMAUTUS** : Yksittäisen taulukon solun arvo voi olla yli 99 prosenttia eikä ajanjaksorivin yhteisarvo voi olla yli 99 prosenttia.

6. Valitse toinen viikonpäivä ja määritä pienennysluokat ja -prosenttiosuudet kyseiselle päivälle, kunnes olet määrittänyt jokaisen halutun viikonpäivän. Sinun ei tarvitse määrittää psykiatriaa viikon jokaisena päivänä.
7. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa tai poista aiemmin luotua psykiatrisen viikon

1. Valitse asetus **Muokkaa tai poista aiemmin luotu pienennysviikko**.
2. Valitse muokatva tai poistettava psykiatrisen viikon avattavasta **Nimi-luettelosta** .
3. Muokkaa pienennysviikkoa tarpeen mukaan ja poista se valitsemalla **Tallenna** tai valitsemalla **Poista** .

Kopioi olemassa oleva psykiatrisen viikon

1. Valitse vaihtoehto **Kopioi psykiatrisen viikon kopio**.
2. Valitse kopioitava nykyinen psykiatrisen viikon avattavasta **Psykiat-viikko-luettelosta** .
3. Anna Uuden psykiatrisen viikon yksilöivä nimi Nimi-kenttään .
4. Valitse **Tallenna**.

Pienennysskenaarioiden hallinta

Pienennysskenaarioita käytetään ennusteiden suorittamisen yhteydessä. Supistusskenaario koostuu enintään 12 pienennysviikosta määritetyssä järjestyksessä (kuluvasta viikosta tai viikosta numero 0 valikoituihin palvelujonoihin tai viikkonumeroon 11), joita käytetään valittuihin palvelujonoihin, kun ennuste esitetään.

Pienennysskenaariot-sivun avulla voit luoda, muokata tai poistaa supistusskenaarioita.

Luo uusi pienennysskenaario

1. Valitse asetus **Luo uusi pienennysskenaario**.
2. Anna skenaarion yksilöivä nimi Nimi-kenttään .
3. Valitse tämän skenaarion supistusviikot siirtämällä ne Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuun. Voit määrittää enintään 12 viikkoa (numeroitu 0–11), ja viikko 0 on kuluva viikko. Voit määrittää saman psykiatrisen viikon useita kertoja, jolloin viikko on numeroitujen luettelossa eri tehtävissä. Jos viikko ei ole odotettu supistumista, määritä Ei psykiatrista viikkoa.

HUOMAUTUS Jos ennusteesi on pidempi kuin 12 viikkoa, pienennysviikolla numero 11 käytetään ennustejakson saldossa.

ESIMERKKI

Seuraava on esimerkki siitä, miten psykiatris-viikot voidaan määrittää. Huomaa, että jotkut supistusviikot toistuvat ja että viikolla 0 ei odoteta supistumista.

Määritetty	Viikon numero
Ei psykiatriaa	0
Pienennysviikko B	1
Psykiatrisen viikon F	2
Psykiatrisen viikon G	3
Psykiatris-viikko a	4
Psykiatrisen viikon C	5
Psykiatrisen viikon N	6
Psykiatrisen viikon M	7

Määritetty	Viikon numero
Psykiatrisen viikon Z	8
Psykiatrisen viikon K	9
Psykiatris-viikko a	10
Pienennysviikko D	11

4. Valitse palvelujonot, jotka käyttävät tätä pienennysskenaariota, kun ennustetaan.

> **HUOMAUTUS** Tämä supistamisskenaario on valitsemienne palvelujonojen oletusskenaario, mutta oletusarvo voidaan ohittaa toisessa skenaariossa, kun pyydetään ennustetta. V Palvelujonolle voi määrittää vain yhden supistamistavan skenaarion. Jos määrität palvelujonon toiseen supistamistaskenaarioon, palvelujonoa ei automaattisesti määritetä ensimmäisestä pienennysskenaariosta.

5. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa tai poista olemassa oleva supistamisskenaario

1. Valitse asetus **Muokkaa tai poista aiemmin luotu pienennysskenaario**.
2. Valitse muokatva tai poistettava supistusskenaario avattavasta **Supistusskenaario-luettelosta** .
3. Muokkaa supistamisskenaariota tarpeen mukaan ja poista se valitsemalla **Tallenna** tai valitsemalla **Poista** .

Asiakaspalvelijan aikataulujen hallinta

Voit hallita edustajan aikatauluja Sovelluksen hallinnan aikataulujen hallinta -osan sivuilla.

Integroituminen henkilöstöhallinnon järjestelmään

HRMS-integraatiosivun avulla voit mahdollistaa integroinnin henkilöstöhallinnon järjestelmän (HRMS) ja WFM välillä ja valita vuorokaudenajan, jolloin haluat, että käyttäjälomien tiedot viedään WFM HRMS:ään.

> **BEST PRACTICE** Tutustu tietojen tuonnin *viiteoppaaseen* ennen HRMS:n integrointia WFM.

Kun integroit HRMS:n WFM, tiedot vaihdetaan seuraavasti. Tällä tavoin lomatiedot sisältävät kunkin lomatyypin tämänhetkiset tiedot.

- Lomasuunnitelmat tuodaan HRMS:stä WFM koko päivän ajan, kun GIS-tiedosto on saatavilla WFO:n Webex. Lisätietoja SIITÄ, milloin HRMS-tiedot tuodaan WFO:n Webex, *on WFO-tietojen tuonti- tai vientiviiteoppaassa* Webex.
- Edustajien käyttämät loma-tunnit viedään WFM HRMS:ään kerran päivässä tällä sivulla määritettynä ajankohtana. Useita samana päivänä annettuja kieliä ei tueta.

HUOMAUTUS Kaikille edustajille on määritettävä kokoaikainen vastaava profiili (FTE), jotta heidän lomasuunnitelmansa voidaan tuoda HRMS:stä. Lisätietoja on kohdassa Kokoaikaisia vastaavia profiileja .

HUOMAUTUS Jos tuontitiedosto sisältää edustajia ja lomatyyppejä, joita ei ole Webex WFO:ssa, kyseiset tietueet ohitetaan tuonnin aikana. Ohitetyt tietueet luetellaan tuontilokissa.

HRMS-integraatiota käyttävissä järjestelmissä lomasuunnitelmien tiedot määritetään HRMS:lle. Järjestelmät, joilla ei ole HRMS-integraatiota, käyttävät Lomasuunnitelmat-sivulla luotuja lomasuunnitelmia (katso Lomasuunnitelmien hallinta).

Menettelytavat

Ota HRMS-integraatio käyttöön

- **Valitse Ota HRMS-integraatio käyttöön WFM** -valintaruutu.

Määritä, milloin WFM lomatiedot viedään HRMS:ään

- **Anna Vientiaika-kenttään** aika, jolloin käyttäjän lomatiedot viedään WFM HRMS:ään.

  HUOMAUTUS Jos tämä aika muuttuu ensimmäisen kokoonpanon jälkeen, se ei astuu voimaan 24 tuntiin.

Tuo tiedostotiedot

Seuraavassa taulukossa on tiedot HRMS:ltä WFM lähetetystä tuontitiedostosta.

TÄRKEÄÄ Tuontitiedostossa on oltava kaikki sarakkeen otsikot, vaikka sarakkeen tietoja ei edellytetä. Jos sarakkeen otsikko puuttuu, tuonti epäonnistuu.

-elementti	Kuvaus
Tiedoston sijainti	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

-elementti	Kuvaus
	Palvelin\gis\vacationreports\<tenant>
Tiedostonimi	VacationHours_From_HRMS
Tiedosto-otsikko	LOMA HRMS-PÄIVÄMÄÄRÄSTÄ: <date>
Sarakeotsikot	sisäänkirjautuminen Tiedot valinnaisia. Tämä on sähköpostiosoite, jonka käyttäjät tulevat sisäänkirjautuessaan WFO Webex. Vaikka sisäänkirjautuminen ja työntekijän tunnus ovat erikseen valinnaisia, sinun on lisättävä tiedot ainakin toiseen näistä kahdesta sarakkeesta. Muussa tapauksessa tietojen tuontitiedostoa ei käsitellä.
	vacationTypeLabel Tiedot pakollinen. LomatypeLabel-parametrille kaikilla riveillä annettujen tietojen arvon on vastattava täsmälleen lomatyypin nimeä siinä muodossa, joka on määritetty Webex WFO:ssa (Sovellushallinta > Lomasuunnittelu > Lomatyypit). Arvo ei voi sisältää pilkkuja.
	saatavilla-äijät Tiedot pakollinen. Tämä on edustajan käytettävissä olevien lomatuntien määrä.
	Ansaitut äs.ät yhteensä Tiedot valinnaisia. Tämä on edustajan vuoden aikana ansaitsemien loma-tuntien kokonaismäärä. Jos tiedostoon ei sisälly valinnainenEarnedHours-kokonaiskenttä, Webex WFO oletusarvot ovat nolla ja korvaa olemassa olevat arvot. Tämä voi johtaa kielteiseen arvoon, kun lasketaan edustajan käyttämät tunnit. Jos kenttä sisältyy tiedostoon, annettu arvo voi olla enintään 9 999.
	employeeId Tiedot valinnaisia. Vaikka sisäänkirjautuminen ja työntekijän tunnus ovat erikseen valinnaisia, sinun on lisättävä tiedot ainakin toiseen näistä kahdesta sarakkeesta. Muussa tapauksessa tietojen tuontitiedostoa ei käsitellä.

Seuraavassa on esimerkki tuontitiedostosta.

LOMA HRMS-PÄIVÄMÄÄRÄSTÄ: 2018-04-19

kirjautuminen,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Loma, 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

HUOMAUTUS-tietojen arvo voi olla enintään 2 numeroa desimaalin oikealla puolella. Jos numeroita on yli 2, arvo pyöristetään 2 merkkiin ennen tuontia. Tietueiden virheet kirjataan lokiin tiedosto.
HRMS-tuontitietoihin osallistuvien pilkkujen on oltava karanneet kenoviivalla (esimerkiksi "3\000"), jotta niitä voidaan kohdella kirjaimellisina eikä tiedoston erottimina.

Vie tiedostotiedot

Seuraavassa taulukossa on tiedot WFM HRMS:ään lähetetystä vientitiedostosta.

-elementti	Kuvaus
Tiedoston sijainti	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant name>
Tiedostonimi	vacation_<aja>_WFM
Tiedosto-otsikko	LOMA WFM PÄIVÄSTÄ: <päivä>
Sarakeotsikot	kirja utum ispäi väm äärä vacationTypeLabel usedHours pyysiHours hyväksyiHoursin työntekijän tunnus acdId

- Kaikki edustajat, joilla on lomasuunnitelma tuontitiedoston kautta (katso tiedostotietojen tuonti) sisältyvät vientitiedostoon.
- Kunkin edustajan vientiin sisältyy vain päivämäärät, joissa usedHours on ollut viimeisten 7 päivän aikana.

- Jos päivämäärä on käyttänyt edustajan tietoja vähintään yhdellä lomatyypillä, kaikki lomatyypit näkyvät tiedostossa, vaikka kyseisenä päivänä ei olisi käytetty tunteja. Tässä tapauksessa UsedHours-kentässä näkyy yhdysviiva (—).
- PyydetytHours- ja HyväksytytHours-kentät näkyvät vain viimeisenä päivänä, joka ilmoitetaan kunkin edustajan kohdalla. Näitä arvoja ei ole yhdistetty tiettyyn päivämäärään, koska ne ovat kaikkien tulevien päivämääräen kokonaisarvoja.
- Jos edustajalla ei ole mitään käyttötunteja minkään lomatyypin 7 päivän ajanjakson aikana, kullekin lomatyypille lisätään eilen päivämäärärivi ja pyydetytHours ja hyväksytyt Koirat ilmoitetaan siellä.

Tuot. vientitiedosto sisältää seuraavat tiedot kullekin lomatyypille:

- Käytetyt tunnit: Rivin päivämäärän tunnit. Arvo perustuu edustajan aikataulussa olevien lomatyyppipoikkeusten kestoon. Lomatyyppipoikkeukset määritetään Webex WFO-lomatyypit -sivulla (Sovellushallinta > Lomasuunnittelu > Lomatyypit).
- Pyydetyt tunnit: Kokonaistunnit, jotka ovat odottamassa ja joita ei ole vielä hyväksytty kuluvana ajankohtana.
- Hyväksytyt tunnit: Hyväksytyt tunnit yhteensä. Osapäiväpyynnöissä käytetään pyynnön kestoa. Koko päivän pyyntöjen kesto lasketaan vähimmäistunteina viikossa ÷ 5 edustajan kokoaikavastaavien profiilissa määritetyllä tavalla, joka on määritetty Webex WFO:n kokoaikaiset vastaavat profiilit -sivulla (Sovellushallinta > Lomasuunnittelu > Kokoaikaiset vastaavat profiilit).

Seuraavassa on esimerkki vientitiedostosta.

```
LOMA WFM PÄIVÄSTÄ: 2018-04-20
    kirjautuminen,päivämäärä,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours,
    employeeId, acdId
    smithj@example.com,2018-04-13,Loma, 8,0,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-15,Loma,-,-,-,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
```

Tässä esimerkissä loma-tunnit ilmoitetaan seuraavasti.

Työntekijä	Loma-ajan käyttö
smithj	« Käytti 8 tuntia taikinalomaa 13.4. ■ Käytetty 8 tuntia lomaa huhtikuuta 15. ■ Hänellä on 16 tuntia lomapyyntöjä, jotka ovat hyväksyntää 20.4. ■ On 8 tuntia lomapyyntöjä, jotka on hyväksytty 20.4. ■ Ei ole hyväksynyt tai odottaa pyyntöjä karkoitettua lomaa varten 20.4. tai sen jälkeen.
jonest	) Käytti 4 tuntia lomaa 14.4. ■ Käytetty 8 tuntia lomaa huhtikuuta 15. ■ Ei ole hyväksynyt tai odottaa pyyntöjä karkoitettua lomaa varten 20.4. tai sen jälkeen.
adamsb	() Ei ole käyttänyt tunteja 7 päivän aikana 13.4. ■ Ei ole hyväksynyt tai odottaa pyyntöjä karkoitettua lomaa varten 20.4. tai sen jälkeen.

Mukauta, kun aikataulut vapautetaan

Edustajan aikataulu näkyy oletusarvoisesti edustajan aikataulun yleisen asetuksen: Edustajan aikatauluissa näkyvien viikkojen määrä -asetuksen perusteella. Säädä aikataulun vapautusjaksoa yksittäisten päivämäärävälien ja edustajien aikataulun vapautussivulla.

Aikataulun vapautusprofiilit ohittavat oletusaikataulun version, ja niitä voidaan käyttää viivästyttämään aikataulua tai tarjoamaan näkyvyyttä aikataulussa vähintään yhdelle päivämäärävälille. Aikataulun vapautusprofiilissa määrittämien päivämääräen aikataulut näkyvät edelleen oletusarvoisen yleisen asetuksen: Edustajan aikatauluissa näkyvien viikkojen määrä.

Luo ja määritä aikataulun vapautusprofiili

1. Anna aikataulun vapautusprofiilille yksilöivä nimi.
2. Valitse Aikataulun vapautuspäivämäärän hallinta -kohdassa **Lisää päivämäärä**.
    a. Anna sen päivämääräalueen alkamis- ja päättymispäivämäärä, joiden aikataulunäkyvyyttä haluat säätää.

b. Anna vapautuspäivämäärä, jolloin haluat vapauttaa määritetyn päivämääräalueen aikataulun.

> **HUOMAUTUS** Aikataulun vapautusprofiili voi sisältää useita päivämääräväliä ja erilliset julkaisupäivämäärät.

3. Valitse Määritä edustajat -kohdassa vähintään yksi edustaja liitettäväksi tähän aikataulun vapautusprofiiliin.
4. Valitse **Tallenna**.

> **ESIMERKKI** Jos tänään on marraskuun 1 ja yleinen asetus: Edustajan aikatauluissa näkyvien viikkojen määräksi on määritetty kuusi viikkoa, edustajan aikataulu marraskuun 1.-joulukuun 12.
> Oletuksena näkyvissä. Jos haluat tarjota edustajille etusijaa aikataulun näkyvyydestä 18.-31.12 2016-12-18.
> 2016-12-31. Määritä vapautuspäivämäärä, jolloin haluat vapauttaa näiden päivämääräen aikataulun. Kaikkien muiden päivämääräen aikataulut näkyvät edelleen kuuden viikon oletusarvon mukaan.

Edustajalle voi määrittää vain yhden aikataulun vapautusprofiilin, joka voi sisältää useita päivämääräväliä ja yksittäisiä vapautuspäivämäärää. Näet, mihin aikataulun vapautusprofiiliin edustaja on määritetty (jos sellaisia on) tai määrität Uuden aikataulun vapautusprofiilin Käyttäjät-sivulla (katso käyttäjien hallinta).

Jos haluat määrittää tietyn aikataulun vapautusprofiilin automaattisesti uusille edustajille, voit valita sen WFM Yleiset asetukset: Ajoita vapautusprofiili (katso Järjestelmänlaajuisen WFM asetusten määrittäminen).

> **HUOMAUTUS** Aikataulun näkyvyyden säätäminen voi vaikuttaa edustajan mahdollisuuksiin pyytää aikataulukauppaa, aikataulutarjousta tai opastuspyyntöä. Jos edustaja pyytää tätä, aikataulupäivämäärä (tai päivämäärät, jos eri päivien kaupankäyntiaikataulut) on oltava näkyvissä sekä pyynnön esittäneelle edustajalle että vastaajalle.

Kentän kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Ajoita vapautusprofiilit	
Valitse aikataulun vapautusprofiili	("Muokkaa tai poista vain olemassa olevaa aikataulun vapautusprofiilia" Muokatvan aikataulun vapautusprofiilin nimi.
Muokkaa nimeä	Tämän aikataulun vapautusprofiilin yksilöivä nimi.

Kenttä	Kuvaus
Aikataulun vapautuspäivämäärän hallinta	
Alkamispäivä	Sen päivämääräalueen ensimmäinen päivä, jolle haluat määrittää aikataulun version.
Päättymispäivä	Viimeisin päivä päivämääräalueella, jolle haluat määrittää aikataulun version.
Julkaisupäivä	Päivämäärä, jolloin haluat vapauttaa ilmoitetun alueen aikataulut päivämäärät. Päivämäärä voi olla eri taulukon kullakin alueella.
Lisää päivämäärä	Luo lisäpäivämääräalue tälle aikataulun vapautusprofiilille.
Poista valittu	Poistaa valitut päivämääräalueet taulukosta. Valitse kaikki rivit valitsemalla Taulukon yläosassa oleva valintaruutu.
Asiakaspalvelijoiden määrittäminen	
Valittavissa/määritetty	Luettelo tämän aikataulutiedotteen saatavilla olevista ja määritetyistä edustajista profiili. Edustajalle voi määrittää vain yhden aikataulun vapautusprofiilin kerrallaan.

Rajoittaa valvojan mahdollisuuksia muokata aikatauluja

Järjestelmänvalvoja voi rajoittaa valvojan mahdollisuuksia muokata edustajan aikatauluja useista eri syistä. Esimerkiksi valvoja voi olla koulutuksessa, eikä hän ole vielä kokenut tarpeeksi, jotta hän voi käyttää aikataulun muokkaamista täysin. Ajoita muokkaussäännöt -sivun avulla voit määrittää aikataulun muokkaussäännön tietyille valvojille, jotka hallitsevat heidän muokkausominaisuuksiaan.

Voit määrittää säännön, joka estää valvojia tekemästä seuraavia toimintoja:

- Toimintojen lisääminen tai vain tietynlaisten toimintojen lisääminen
- Kaupankäyntiaikataulut
- Aikataulujen muuttaminen Etsi optimaalinen aika -toiminnon avulla
- Erityyppisten toimintojen (esimerkiksi lounaiden tai tauojen) siirtäminen useammalla kuin määritetyllä minuuttimäärällä
- Aikataulujen muuttaminen Optimoi aikataulut -toiminnon avulla

- Edellisen aikataulun palauttaminen aikatauluhistorian ja palautustoiminnon avulla
- Edustajan aikataulujen poikkeusten tai projektien toimintojen huomautusten lisääminen, muokkaaminen tai poistaminen

HUOMAUTUS Aikataulun muokkaussääntö ohittaa Hallinta-WFM- ja Hallinta-aikataulujen oikeudet. Nämä oikeudet esimerkiksi myöntävät käyttöoikeuden aikatauluhistoriaan ja palautustoimintoon, mutta jos
Käyttää sääntöä, joka rajoittaa käyttöä, valvoja ei voi käyttää tätä toimintoa sovellusten hallinnassa tai edustajan aikatauluissa, vaikka hänellä on nämä oikeudet.

Jos määrität vain aikataulun muokkaussäännön valvojalle, valvojaa ei määritetä sille asetetulle tehtävälle tai toimintojen siirtämisestä yli määritetyllä ajalla. Voit kuitenkin luoda työnkulun, jonka avulla valvoja voi suorittaa tehtävän mutta lykkää aikataulun muutoksia, kunnes ne on hyväksytty manuaalisesti. Tämä tehdään työnkulun avulla.

HUOMAUTUS Manuaalisen hyväksynnän työnkulun alainen valvoja ei voi tallentaa muutoksia aikatauluun, jos valvoja käyttää mukautettua suodatusta (suodatinluettelon alaosassa olevaa Mukautettu-asetusta, jonka avulla voit
Suodattaa Edustajan aikataulu -sivua valitsemalla työryhmät, palvelujonot, palvelujonoryhmät ja osaamisalueiden määritykset. Tallennustoiminto toimii, jos valvoja suodattaa sivun vain yhden työryhmän, palvelujonon tai osaamisalueen määrityksen avulla.

HUOMAUTUS Jos aikataulun muokkaussäännön alainen valvoja muokkaa poikkeusta tai projektia ja muokkaa tai lisää samalla aktiviteettimuistion, aktiviteettihuomautus ei tule näkyviin, kun
Valvoja näkee muokkauksen hyväksyntää varten. Kun muokkaus on hyväksytty, huomautusta ei tallenneta.

Työnkulun määrittäminen on valinnaista. Et tarvitse työnkulkua sääntövaatimusten mukaiseen muutokseen (esimerkiksi valvoja, joka sallii enintään 30 minuutin katkoksen siirtämisen, voi siirtää keskeytyksen 15 minuuttia). Työnkulun määrittäminen mahdollistaa kuitenkin sen, että WFM tarkistaa peiton ja henkilöstön. Jos tämä on tärkeää yhteyskeskuksessa, määritä työnkulut sekä aikataulun muokkaussäännöt.

Työnkulun luominen

Voit määrittää aikataulun muokkaustyönkulun Työnkulut-sivulla (Sovellusten hallinta > aktiviteetit > työnkulut), joka voi hyväksyä, kieltää tai pakottaa manuaalisen käsittelyn aikataulumuutoksille. Lisätietoja työnkulun määrittämisestä on kohdassa Edustajan pyyntöjen automaattinen käsittely.

Kun luot aikataulun muokkaustyönkulkua, käytä seuraavia asetuksia:

- Valitse aikataulun muokkaustapahtuma.
- Määritä asianmukaiset valvojat Määritä käyttäjät -osassa.
- Valitse Manuaalinen käsittely, Hyväksy tai Hylkää-toiminto.

Työnkulku suoritetaan, kun valvoja valitsee **Tallenna** muokkauksen jälkeen Edustajan aikataulut -sivulla. Jos työnkulussa valittu toiminto on Manuaalinen käsittely, muutokset eivät astu voimaan, ennen kuin järjestelmänvalvoja tai aikataulunvalvoja on hyväksynyt ne manuaalisesti Aikataulun muokkauksen hallinta -sivulla (katso Valvojan tekemien aikataulumuutosten hyväksyminentai hylkääminen).

Aikataulun muokkaussääntöjen hallinta

Ajoita muokkaussäännöt -sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa aikataulun muokkaussääntöjä.

Luo uusi aikataulun muokkaussääntö

1. Valitse Luo uusi aikataulun **muokkaussääntö** -asetus.
2. Anna säännön yksilöivä nimi.
3. Valitse valvojan suorittamat toiminnot Estä käyttäjää tekemästä -ruudusta. Voit estää valvojia lisäämästä kaikkia tai joitakin uudenlaisia toimintoja, kaupankäyntiaikatauluja ja löytämästä optimaalisia aikoja.
4. Valitse olemassa olevat toiminnot, jotka haluat estää tai rajoittaa valvojien siirtymistä aikataulussa määritettyä minuuttimäärää enemmän. Valitse esimerkiksi "Katkeaa enemmän kuin" ja kirjoita **15** minuuttia -kenttään, jotta valvoja ei voi siirtää keskeytystä yli 15 minuuttia aiemmin tai myöhemmin aikataulussa. Jos haluat estää valvojaa siirtämästä katkoksia lainkaan, kirjoita **0** minuuttikenttään.
5. Määritä valvojat sääntöön valitsemalla heidät Käytettävissä-ruudusta ja siirtämällä heidät Määritetty-ruutuun. Käytettävissä-ruudussa näkyvät vain valvojat.
6. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa tai poista nykyinen aikataulun muokkaussääntö

1. Valitse Muokkaa tai poista nykyinen aikataulun **muokkaussääntö** -asetus.
2. Valitse haluamasi sääntö avattavasta Ajoita muokkaussääntö -luettelosta ja tee jokin seuraavista toimista:
    a. Muokkaa sääntöä tarpeen mukaan ja valitse **Tallenna**.
    b. Poista sääntö valitsemalla **Poista** ja vahvista poisto valitsemalla **Kyllä** .

Historiallisten tietojen käsitteleminen

Sovellusten hallinnan Historiatiedot-osan sivujen avulla voit tallentaa, yhdistää ja muokata historiatietoja.

Historiallisten tietojen näyttäminen ja muokkaaminen

Näytä ja muokkaa historialliset tiedot -sivulla voit tuoda näkyviin, syöttää ja muokata tietyn palvelujonon ja päivämäärän historiatietoja.

> **MUISTIINPANO**
> Kaikki historialliset tiedot näkyvät organisaation oletusaikavyöhykkeellä, joka näkyy historiatietotaulukon yläosassa. Historialliset tiedot eivät näy valitusta palvelujonosta määritetyssä aikavyöhykkeessä.
>
> Webex WFOcon kääntää historialliset tiedot sopivaan aikavyöhykkeeseen jakelua luotaessa.

WFM edellyttää historiatietoja jakelun, ennusteiden ja aikataulujen luomiseen sekä tilastojen laskemiseen. Mitä tarkempi historiallinen data on, sitä tarkempia ennusteet ja aikataulut ovat. Joskus palvelujonon historialliset tiedot ovat kuitenkin epätäydellisiä, puutteellista tai puuttuvat kokonaan. Kun näin tapahtuu, voit syöttää puuttuvat tiedot manuaalisesti tai muokata olemassa olevia tietoja.

Syitä, joiden vuoksi haluat muokata tai antaa aiempia tietoja, ovat seuraavat:

- Korjaa järjestelmä- tai verkko-ongelmista johtuva tieto, joka on epäonninen
- Harvinaisen tapahtuman, kuten markkinointikampanjan, epätavallisen tiedon säätäminen
- Puuttuvia tietoja voi syöttää, kun yhteystiedon voimakkuus on normaali, mutta tietoja ei kaapattu, koska järjestelmä tai verkko oli kaatunut
- Tietojen luominen, kun historialliset tiedot eivät ole käytettävissä tai puuttuvat esimerkiksi silloin, kun asennat WFM
- Ei-vuorovaikutteisten palvelujonojen (kuten sähköpostin ja sosiaalisen median) ennustamisen ja ajoitusten tuki

> **MUISTIINPANO**
> Yleisen liittymäpalvelun (GIS) API voidaan myös lisätä historiatietoja mistä tahansa ACD WFM-tietokantaan. GIS-API on osa WFM eikä se vaadi erillistä asennusta tai suoritusta. Lisätietoja on *tietojen tuonnin viiteoppaassa* .
>
> Jos käytössä on Avaya ACD, sinulla on myös mahdollisuus tarkastella luettelonumeroiden historiatietoja. Et kuitenkaan voi muokata luettelonumerotietoja vuonna WFM.

Kun historialliset tietoparametrit on tehty, näkyviin tulee taulukko, jossa on pyydetyt tiedot. Jos palvelujonoa ei ole, voit antaa kyseisen palvelujonon ja tietyn päivän tiedot Interval-nauhoitustasolla.

Voit kopioida ja liittää tietoja taulukkoon Tavallisilla Windowsin pikanäppäimillä.

- Voit valita tiettyjä rivejä ja sarakkeita taulukossa tai laskentataulukossa napsauttamalla hiirtä ja vetämällä sitä tai valitsemalla koko taulukon tai laskentataulukon painamalla Ctrl+A.
- Voit kopioida valitut solut leikepöydälle Ctrl+C-painikkeilla sarkainvälillä eroteltuna arvona (TSV) tai pilkuin eroteltuna arvona (CSV). Toiminto kopioi sekä muokattavia että vain luku -sarakkeita, jos kopioit tietoja taulukosta.
- Voit liittää leikepöydän sisällön taulukon soluihin painamalla Ctrl+V. Voit liittää erityisesti valittuun soluryhmään tai valita solun, josta tulee liitettyjen tietojen vasen yläkulma. Tiedot liitetään valittuihin soluihin, ellei valittu sarake ole vain luku -muodossa. Et voi liittää kopioidut tiedot vain luku -sarakkeisiin. Jos kopioidut tiedot ovat liian suuria mahtuakseen valittuun tahna-alueeseen, liitä laajentaa valinnan leikepöydällä olevien tietojen kokoon. Jos esimerkiksi valitset 2 × 2 -alueen, mutta leikepöydällä olevat tiedot ovat 3 × 3, ne liitetään 3 × 3. Liitetyt tiedot korostuvat taulukossa.

Kentän kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Palvelujono	Palvelujono, jonka historiatietoja haluat tarkastella ja/tai muokata.
Luettelonumero	(vain Avaya ACD) Luettelonumero, jonka luettelonumeroa haluat tarkastella data.
Palvelutaso	Tietojen tarkastelussa käytettävä tietotaso. Valintasi ovat: ■ I – ajanjakson mukaan ■ D – Päivä kerrallaan ■ W – viikon mukaan ■ M – kuukauden mukaan ■ Y – vuoden mukaan **HUOMAUTUS-tietoja** voi muokata vain Interval-todennustasolla.
Päivämäärä	Päivä, jonka tietoja haluat tarkastella ja/tai muokata. Näkyy vain, kun Väli-toiminto on valittuna.
Alkamis- tai päättymispäivämäärä	Sen kauden alkamis-/päättymispäivämäärä, jonka kautta haluat tarkastella ja/tai muokata historiatiedot.

Kenttä	Kuvaus
	Näkyy vain, kun päivä-, viikko-, kuukausi- tai Vuoden salaus -taso on valittuna. **HUOMAUTUS** Kun tarkastelet koottuja tietoja viikko- tai kuukausitasolla, näytössä olevat tiedot perustuvat määritettyyn aloituspäivään. Viikko, johon valitsemasi päivämäärä kuuluu. Jos viikon alkamispäivä on siis maanantai ja valitset keskiviikkosta keskiviikkoon -päivämääräalueen, näytössä olevat tiedot ovat maanantaista maanantaihin.

Historiatietotaulukon kentät

Seuraavassa kuvataan historiallisen tietotaulukon kentät. Taulukossa on kentän määritelmä sekä vuorovaikutteisille palvelujonoille että ei-vuorovaikutteisille palvelujonoille.

Lisätietoja vuorovaikutteisten ja ei-vuorovaikutteisten palvelujonojen hallinnasta on kohdassa Palvelujonotyyppien hallinta.

Kenttä	Kuvaus
Tarjotut yhteydenotot	Palvelujonoon reititettyjen ACD puhelujen/yhteydenottojen määrä väli.
Käsitellyt yhteydenotot	Niiden ACD puhelujen/yhteydenottojen määrä, jotka edustajat viimeistelivät väli.
Hylätyt yhteydenotot	Palvelujonoon ohjattujen ACD puhelujen määrä ajanjakson aikana jotka oli hylätty (soittaja lopetti puhelun ollessaan jonossa tai soittaessaan edustajan puhelimessa). Puhelut lasketaan ajanjaksolle, jolloin soittaja katkaisee puhelun.
Vastatut yhteyshenkilöt	Niiden ACD puhelujen/yhteydenottojen määrä, joihin palvelujonossa vastattiin ajanjakso. Puhelut lasketaan ajanjakson aikana, jolloin edustaja vastasi niihin.
Vastausaika yhteensä	Aika, jonka kaikki puhelut/yhteydenotot olivat jonossa ja joihin vastattiin. Ajanjakson aikana.
Keskimääräinen puheaika	– Vuorovaikutteiset palvelujonot – Keskimääräinen aika, joka vietetty

Kenttä	Kuvaus
	Kaikkien ajanjakson aikana käsiteltyjen puhelujen puhuminen ja pidossaolo. ▪ Ei-vuorovaikutteiset palvelujonot – Keskimääräinen aika, joka kunkin yhteystiedon parissa vietettiin kaikkien ajanjakson aikana käsiteltyjen yhteydenottojen osalta.
Keskimääräinen työaika yhteydenotoissa	Kunkin yhteyshenkilön keskimääräinen yhteydenoton jälkeinen työmäärä kaikissa Käsitelty ajanjakson aikana.
Palvelutason prosenttiosuus	Niiden yhteydenottojen prosenttiosuus, jotka täyttivät palvelutason tavoitteen väli.
Yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa	Päivän aikana palvelujonossa olevien yhteydenottojen enimmäismäärä.

Yhdistä historialliset tiedot

Voit yhdistää historialliset tiedot, jotka virtuaalipalvelujonon palvelujonot olivat koonneet erikseen ennen niiden lisäämistä virtuaalipalvelujonoon, käyttämällä Historiallisten tietojen yhdistämispyyntö -sivua.

Virtuaalipalvelujono alkaa kerätä historiatietoja osien palvelujonoista luomisen jälkeen, joten sinun tarvitsee lähettää historiatietopyyntö vain seuraavissa tilanteissa:

- Komponentin palvelujonot olivat erikseen koonneet historialliset tiedot, ennen kuin lisäsit ne virtuaalipalvelujonoon, ja haluat liittää niiden kumulatiiviset historialliset tiedot virtuaalipalvelujonoon.
- Voit joko lisätä historiatietoja sisältävän palvelujonon tai poistaa historiatietoja sisältävän palvelujonon virtuaalipalvelujonosta ja päivittää sen virtuaalipalvelujonon historialliset tiedot.

Yksittäisten palvelujonojen historialliset tiedot säilyvät yhdistämisen jälkeen, joten jos poistat palvelujonon virtuaalipalvelujonosta, se on silti käytettävissä.

Kentän kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Alkamispäivä	Historiallisen tietojen yhdistämispyynnön alkamispäivämäärä.
Päättymispäivä	Historiallisen tietojen yhdistämispyynnön päättymispäivämäärä.

Kenttä	Kuvaus
Virtuaalipalvelujono	Luettelo saatavilla olevista ja määritetyistä palvelujonoista, joista historiallisten tietojen yhdistämiseksi. Määritetyillä palvelujonoilla on oltava valitun päivämääräalueen historialliset tiedot.
Ajopäivämäärä	Päivämäärä, jolloin pyyntö suoritetaan.
Ajoaika	Aika, jolloin haluat suorittaa pyynnön.

Laske aiempien ennusteiden oikeellisuus

Ennusteen oikeellisuus on ennustetun yhteydenoton voimakkuuden suhde varsinaiseen yhteydenoton voimakkuuteen. Ennusteen oikeellisuus kokoelmapyyntö laskee tämän suhteen vähintään yhdelle palvelujonolle historiallisten tietojen perusteella. Se ei voi kertoa, kuinka tarkka ennuste on tulevaisuudessa. Se voi arvioida vain aiempien ennusteiden oikeellisuutta.

ESIMERKKI Jos palvelujonon ennustettu täsmätasoprosentti on 105 prosenttia, se tarkoittaa, että ennustettu yhteydenoton äänenvoimakkuus oli 5 prosenttia suurempi kuin varsinainen yhteydenoton äänenvoimakkuus.

Tämän pyynnön laskema arvo näkyy Palvelujonot-sivulla Ennusteen täsmätasoprosentti -osassa.

Luo ennusteen oikeellisuus kokoelmapyyntösivulla ennusteen oikeellisuus kokoelmapyyntö.

Kentän kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Alkamispäivä	Ennusteen oikeellisuus kokoelmapyynnön alkamispäivämäärä.
Päättymispäivä	Ennusteen oikeellisuus kokoelmapyynnön päättymispäivämäärä.
Palvelujonot	Palvelujonot, joiden ennusteen oikeellisuus haluat luoda kokoomateos. Määritettyjen palvelujonojen on luotava ennusteita valitulle päivämäärävälille.
Ajopäivämäärä	Päivämäärä, jolloin pyyntö suoritetaan.
Ajoaika	Aika, jolloin haluat suorittaa pyynnön.

Tallenna historialliset tiedot

Kaappaa historialliset tiedot -sivun avulla voit suorittaa pyynnön historiallisten tietojen tallentamiseksi ACD ja tuoda ne WFM. Tämä saattaa olla tarpeen tietyissä tilanteissa, kuten silloin, kun haluat tuoda ACD aiempia tietoja WFM asentamista edeltävältä ajalta tai haluat täyttää historiatietojen aukot, jotka johtuvat ACD-yhteyden keskeytyksistä WFM asentamisen jälkeen.

HUOMAUTUS Tämä toiminto ei ole käytettävissä Avaya ACD-laitteille tai ACD-laitteille, jotka luokitellaan "geneeriksi" WFM asennuksen aikana.

HUOMAUTUS Kun kaappaat historiatietoja, aiemmat noudattamis- ja mukautumistiedot (ACC) lasketaan uudelleen vain, jos aikataulut tai reaaliaikaiset tiedot ovat muuttuneet edellisen ACC-tietojen laskemisen jälkeen.

PARAS KÄYTÄNTÖ Tietojen kaappaaminen ACD voi aiheuttaa raskaan latauksen järjestelmään. Jos pyydät paljon tietoja, suorita tämä pyyntö, kun yhteyskeskus on suljettu tai hiljaisen puhelun aikana jakso.

Edellytykset

- WFM-käyttöoikeus
- Hallinta-WFM-käyttöoikeus
- Hallinta-aikataulujen käyttöoikeus
- Järjestelmänvalvojan käyttö
- Määritetty ACD

Sivun sijainti

Sovellushallinta > historiallisten tietojen > tallentaa aiempia tietoja

Menettelytavat

Suorita pyyntö historiallisten tietojen kaappaamiseksi

1. Valitse ja määritä kentät tarpeen mukaan.
2. Valitse **Suorita**.

Aiheet:

- ACD määrittäminen
- Tuo historialliset tiedot

Tuo historialliset tiedot

Voit tuoda historiatietoja CSV-tiedostona valittuun ACD käyttämällä Historiallisten tietojen tuonti -sivua. Tämä sivu on vaihtoehto historiatietojen tuonnissa käytettävälle WFM Historialliset tuontimallit (WHIT) -toiminnolle (katso *lisätietoja Webex WFO-tietojen tuonnin viiteoppaasta*).

HUOMAUTUS Jos isännöit omaa datapalvelinta, voit tuoda historiatietoja pilveen WHIT-palvelimella. Jos käytät pilvessä Webex WFO:n isännöimää datapalvelinta, sinun on tuotava palvelin tämän sivun avulla
historiatiedot.

Tuo historialliset tiedot

1. Valitse **Valitse tiedosto** ja siirry sijaintiin, jossa CSV tiedosto on. Lataa tiedosto sivulle valitsemalla **Avaa** .
2. Valitse avattavasta **Valitse kohde ACD** -kentästä ACD, johon haluat tuoda historialliset tiedot.
3. Valitse avattavasta **Aikavyöhyke-luettelosta** aikavyöhyke, jota haluat käyttää historiatiedoissa. Oletusarvo on UTC. Vuokralainen-asetus on vuokraajan aikavyöhyke, jonka järjestelmänvalvoja on määrittänyt vuokraajan vuokralle Vuokralaiset-sivulla.
4. Kartoittaa CSV-tiedoston kentät sivulla lueteltuihin tuontikenttiin. Määritä päivämäärä- ja ajanjaksokenttien tietotyyppi.
5. Valitse **Tuo**.

Kentän kuvaukset

CSV-tiedoston kenttien tulee sisältää seuraavat tiedot. Kentän voi nimetä mistä tahansa, koska se kartoitetaan tuontikenttään ennen tuontia. Kentät voivat olla missä järjestyksessä tahansa CSV tiedostossa.

TÄRKEÄÄ Tiedostossa on oltava joko serviceName tai serviceNumber, mutta ei molempia.

Tuo kentän nimi	Kuvaus
Hylätyt puhelut	(Pakollinen) Hylättyjen puhelujen kokonaismäärä palvelujonossa Ajanjakson aikana.

Tuo kentän nimi	Kuvaus
ASA	(Valinnainen) Keskimääräinen vastausnopeus sekunteina palvelujonossa ajanjakson aikana.
avgACWTime -aika	(Pakollinen) Kaikkien puhelujen keskimääräinen puhelun jälkeinen työaika sekunteina käsitelty palvelujonossa ajanjakson aikana. Se sisältää kaiken tämän ajanjakson aikana käsiteltyihin puheluihin vietettyjen aikojen, myös muissa ajanjaksoissa vietettyjen aikojen.
avgTalkTime-aika	(Pakollinen) Kaikkien kohdassa käsiteltyjen puhelujen keskimääräinen puheaika sekunteina. palvelujonoa ajanjakson aikana. Arvo sisältää kaiken tämän ajanjakson aikana käsiteltyihin puheluihin vietettyjen aikojen, myös muina aikoina vietettyjen aikojen. Jos esimerkiksi vastaanotit vain yhden puhelun tänä aikana ja se kesti 45 minuuttia, keskimääräinen puheaika on 45 ÷ 1 minuutti = 45 minuuttia = 2700 sekuntia.
contactsInQueue	(Valinnainen) Palvelujonossa olevien yhteydenottojen enimmäismäärä jonoon ajanjakson aikana. Tämä koskee vain ei-vuorovaikutteisia palvelujonoja.
päivämäärä	(Pakollinen) Tietojen päivämäärä.
Käsitellyt puhelut	(Pakollinen) Palvelujonossa käsiteltyjen puhelujen kokonaismäärä Ajanjakson aikana.
käyttöasteRatio	(Valinnainen) Palvelujonon käyttöaste ajanjakson aikana. Arvo ilmaistaan kokonaislukuna 1–100.
jakso	(Pakollinen) Tietojen 30 minuutin ajanjakso vuorokaudessa HH:MM-muodossa.
qtyOfAgents	(Valinnainen) Palvelujonossa palvelujonossa olevien edustajien määrä palvelujonossa ajanjakso.
receivedCalls	(Pakollinen) Palvelujonossa vastaanotettujen puhelujen kokonaismäärä palvelujonossa ajanjakso.
serviceLevel	(Valinnainen) Palvelujonon palvelutason prosenttiosuus jakso. Arvo ilmaistaan kokonaislukuna 1–100.
Palvelun nimi	Palvelujonon nimi. Tämä kenttä on pakollinen, jos palvelun numero on

Tuo kentän nimi	Kuvaus
	Ei sisälly tiedostoon.
serviceNumber	Palvelujonon tunnus ACD. Kenttä on pakollinen, jos serviceName ei sisälly tiedostoon. **HUOMAUTUS** Jos tämä tunnus sisältää etunollia (esimerkiksi 00 0005), tuonti voi epäonnistua. Nämä tunn. eivät saa sisältää Nollan johtaminen, jotta ongelma ei toistu.
Siirretyt puhelut	(Valinnainen) Palvelujonossa siirrettyjen puhelujen kokonaismäärä Ajanjakson aikana.

Syykoodien kuvausten luominen

Syykoodin kuvaukset -sivulla voit luoda syykoodin kuvaussarjoja ja liittää ne sitten yhteen tai useaan palvelujonoon. Syykoodit (tunnetaan myös nimellä "aux-koodit" tai "NR-koodit") ovat peräisin ACD. Jos sinulla on useita ACD-koodeja, sinun on määritettävä eri syykoodin kuvaussarjat kunkin ACD:n palvelujonolle.

Kun olet määrittänyt syykoodeille kuvailevan tekstin, kuvaukset näkyvät edustajan aikataulujen noudattaminen -ruudussa ja reaaliaikaisen noudattamisen koontinäytön widgetissä numeroiden syykoodien sijaan.

HUOMAUTUS Edustajalle näkyvät syykoodikuvaukset, jotka tulevat kyseisen edustajan pääpalvelujonosta. Jos asiakaspalvelijalla ei ole pääpalvelujonoa, ei syykoodia Kuvaukset näytetään.

HUOMAUTUS Jos syykoodin kuvausjoukkoa muokataan, muutokset kirjataan nykyisiin ja aiempiin tietoihin. Joukon vanhempia versioita ei arkistoida.

Rooli edellyttää, että Hallinta-WFM oikeudet luoda ja hallita syykoodijoukkoja sekä muokata aikatauluja, jotta he voivat tarkastella syykoodeja Noudattaminen-ryhmässä.

Syykoodin kuvausjoukon luominen

1. Valitse **Luo uusi syykoodin kuvaus -** asetus.
2. Anna uuden syykoodin kuvausjoukolle yksilöivä nimi.

3. Valitse **Lisää rivi**. Anna taulukon uudelle riville syykooditunnus ja tekstikuvaus. Kuvaus voi olla enintään 20 merkkiä pitkä ja sisältää erikoismerkkejä lukuun ottamatta pilkkua (,) tai puntamerkkiä (#).

   HUOMAUTUS Kuvausta ei tarvita – voit lisätä rivin, jossa on vain syykooditunnus.

4. Lisää rivejä, joilla on syykooditunnus ja kuvaus, kunnes joukko on valmis.
5. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa olemassa olevaa syykoodin kuvausjoukkoa

1. Valitse **syykoodin kuvausjoukon** Muokkaa tai poista -asetus.
2. Valitse muokattava joukko avattavasta Syykoodin kuvaus aseta nimi -luettelosta.
3. Voit tehdä seuraavat muokkaukset:
   - Muuta syykoodin numero tai kuvaus muokkaa taulukon riviä.
   - Poista rivi valitsemalla rivi ja valitsemalla **Poista rivi**.
   - Nimeä syykoodin kuvausjoukko uudelleen.
4. Valitse **Tallenna**.

Poista olemassa olevan syykoodin kuvausjoukko

1. Valitse **syykoodin kuvausjoukon** Muokkaa tai poista -asetus.
2. Valitse muokattava joukko avattavasta Syykoodin kuvaus aseta nimi -luettelosta.
3. Valitse **Poista**.

   HUOMAUTUS Kun syykoodin kuvausjoukko poistetaan, historialliset, nykyiset ja tulevat syykoodit näyttävät syykooditunnuksen eivätkä minkään palvelun syykoodin kuvausta Poistetulle sarjalle määritetyt jonot.

Syykoodin kuvauksen määrittäminen vähintään yhdelle palvelujonolle

1. Valitse **Määritä syykoodin kuvaus vähintään yhdelle palvelujonolle** -asetus.
2. Valitse syykoodin kuvaus avattavasta luettelosta.
3. Valitse ACD avattavasta ACD-luettelosta.
4. Käytettävissä-ruudussa näkyvät palvelujonot ovat päänäkymässäsi olevia jonoja, jotka liittyvät valitsemaasi ACD. Siirrä tämän joukon palvelujonot Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuun. Palvelujonot, jotka on jo määritetty joukkoon

Näkyvät Määritetyt-ruudussa.

> **HUOMAUTUS** Syykoodin kuvaussarja voidaan määrittää usealle palvelujonolle, mutta palvelujonoon voi olla määritetty vain yksi syykoodin kuvaus.

5. Valitse **Tallenna**.

Mukauta liittymistilamäärityksiä

Käytä noudattamistilan kartoittamissivua määrittääksesi, mitkä edustajan tilat ja syykoodit määräävät, noudattaako edustaja ajoittua toimintaa ja mitä aikataulutoimintoja käytetään edustajan liittymisprosenttien laskemiseen.

Oletusasetukset ovat yleisin noudattamisen laskemisen menetelmä, eikä niitä tarvitse muuttaa. Asetuksia voi kuitenkin mukauttaa yhteyskeskukselle tarpeen mukaan.

Edustajat näytetään noudattavan edustajaa, jos he ovat sellaisessa edustajatilassa, joka on kartoitettu tiettyyn ajoitettuun toimintaan. Jos hän on edustajatilassa, jota ei ole kartoitettu ajastettuun toimintaan, hänet näytetään noudattamatta.

Edellytykset

Varmista, että ACD-yhteys on määritetty, ja toimita reaaliaikaisia tietoja, joiden syykoodit WFM.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > WFM > WFM -määritysten > noudattamistilan määritys

Tee näin

Hallitse liittymistilamäärityksiä seuraavasti.

Noudata-tilan määritysten hallinta

1. Määritä kullekin aikataulutoiminnolle vähintään yksi edustajan tila, jonka haluat olevan noudattaja. Edustajan tilaa käytetään laskettaessa aikataulutoimintojen noudattamista. Jos sinun on lisättävä edustajan tilakenttä, valitse **Lisää**. Jos sinun on poistettava edustajan tilakenttä, valitse kenttä ja valitse **Poista**.
2. Määritä syykoodit, joiden haluat noudattaa syykoodeja käyttäviä aikataulutoimintoja. Kelvollisia arvoja ovat kirjaimet, numerot 1–65535 ja merkit pilkkua lukuun ottamatta.

- Tyhjä kenttä ilmaisee, että kaikki syykoodit otetaan huomioon.
- Numeroiden välinen yhdysmerkki osoittaa alueen. "1–3" tarkoittaa syykoodeja 1, 2 ja 3.
- Numeroiden tai aakkosmerkkijonojen välinen pilkku osoittaa tiettyjä numeroita ja merkkijonoja. "1,3,5,email,@chat" tarkoittaa syykoodeja 1, 3, 5, sähköposti ja @chat otetaan huomioon.
- Voit käyttää numeroiden sekä tiettyjen numeroiden ja merkkimerkkijonojen yhdistelmää (esimerkiksi "1–5,7,9,12,email,follow-up work").
- (Valinnainen) Käytä syykoodia ACD-tunnuksella ja puntamerkillä erotellaksesi eri ACD-tuotteista peräisin olevat syykoodit (lisätietoja on jäljempänä).

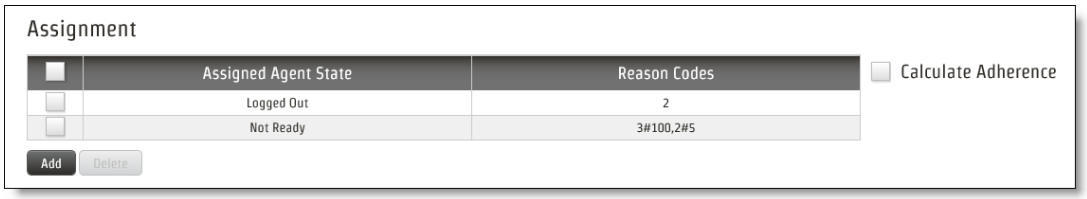
3. Valitse Aktiviteetin vieressä oleva Laske noudattaminen -valintaruutu, jos haluat sisällyttää aikataulun toimintojen ajan noudattamista koskevat tiedot, kun edustajien noudattamisprosenttiosuudet lasketaan.
4. Tallenna muutokset valitsemalla **Tallenna** .

HUOMAUTUS Jos haluat palauttaa liittymistilan määritysasetukset oletusmäärityksiksi, valitse **Palauta**.

Esimerkki

PARAS KÄYTÄNTÖ

Seuraavassa kuvassa järjestelmänvalvoja on kartoittanut Tehtävä-aikataulun aktiviteeteille kaksi ACD edustajatilaa (syykoodilla 2) ja Ei valmiina (syykoodeilla 3#100 ja 2#5). Tämä tarkoittaa, että kun edustajalle on ajoitettu tehtävä, hänen on oltava kirjautuneena ulos -edustajatilassa syykoodilla 2 tai Ei valmiina -edustajatilassa syykoodilla 100 (ACD 3) tai 5 (ACD 2) noudattaakseen sitä. Jokin muu edustajan tila tai syykoodi ajastettuna aikana johtaa siihen, että edustaja ei noudata sitä.



Järjestelmänvalvoja ei ole valinnut Laske noudattaminen -valintaruutua. Tämä tarkoittaa, että riippumatta siitä, noudattavatko käyttäjät Määritys-aikataulun toimintaa, sillä ei ole mitään tietoa edustajan noudattamisprosenttipisteistä.

ACD tunnukset ja syykoodit

Jos järjestelmässä on useita ACD-koodeja, saatat joutua ilmoittamaan, mihin ACD syykoodi kuuluu. Jos esimerkiksi syykoodi 6 on sekä ACD 1 että ACD 2, mutta tarkoittaa kussakin jotain erilaista, sinun on erotettava ne toisistaan.

Kun annat syykoodin Ei valmiina- tai Kirjautunut ulos -edustajatiloille, käytä tätä muotoa:

<ACD tunnus>#<reason-koodi>

Käytettävä ACD tunnus on ACD kokoonpanosivulla määritetty tunnus (katso ACD määrittäminen).

ESIMERKKI Sekä ACD 2 että ACD 3, käytä syykoodia 23, mutta ne eivät tarkoita samaa asiaa. Määritä vuonna ACD 2 määritetty 23 syykoodi kirjautuneena ulos -edustajan tilaan antamalla **Syykoodit-kenttään 2#23** .

Jos syykoodi tarkoittaa samaa asiaa useassa ACD:ssä tai on yksilöivä vain yhdelle ACD, ACD-tunnusta ei tarvitse lisätä syykoodiin. Jos haluat ilmoittaa tietyssä ACD olevan syykoodialueen, lisää ACD tunnus ja lyöntimerkki ennen alueen ensimmäistä syykoodia: **3#1–5**.

HUOMAUTUS : Syykoodit näkyvät muualla Ciscossa, kuten Edustajan aikataulut -sivun Noudattamistiedot-ryhmässä, mutta niihin lisätty ACD tunnus ei. ACD-tunnus on tarpeen Vain määritettäessä liittymistilan määritystä useissa ACD ympäristössä.

Ei-vuorovaikutteisten palvelujonojen liittymistilamäärityksiä

Voit laskea noudattamisen ei-vuorovaikutteisille palvelujonoille (esimerkiksi niille, jotka käsittelevät asiakkaan sähköpostia). Koska oletusasetukset on tarkoitettu vuorovaikutteisia asiakasyhteyshenkilöitä tukeville palvelujonoille, sinun on määritettävä mukautettuja määrityksiä kaikista ACD tiluksista, joissa edustajien sallitaan olla ei-vuorovaikutteisia yhteystietoja käsitellessä.

ESIMERKKI

Yhteyskeskus saattaa haluaa kartoittaa seuraavat edustajan tilat Ei-vuorovaikutteisia asiakasyhteyshenkilöitä tukevan palvelujonon Palvelun toiminnot -kohtaan:

- Valmis valittavissa
- Puhua
- Yhteyshenkilön työn jälkeen
- Pito
- Poissa käytöstä (syykoodi 10)
- Ei valmiina (syykoodi 20)

Määritä järjestelmänlaajuiset WFM-asetukset

Global Settings -sivulla voit määrittää järjestelmän laajuisia parametreja WFM. Seuraavassa on kuvattu nämä parametrit.

HUOMAUTUS Käyttäjien on päivitettävä selain tai käynnistettävä selain uudelleen, jotta yleiset asetukset tulevat voimaan.

Viikon ensimmäinen päivä

Aikataulun ensimmäinen viikonpäivä. Oletusarvo on sunnuntai.

HUOMAUTUS Jos muutat asetusta, kun olet jo määrittänyt ja määrittänyt työsiirtym.

Jos edustajat ovat suorittaneet dynaamisen ajoitustilan, sinun on ajoitettava kaikki dynaamiset ajoitusaikataulut uudelleen.

Edustajille näkyvien aikatauluviikkojen määrä

Tulevien viikkojen määrä, joka näytetään, kun edustajat käyttävät aikataulujaan.

Loman alkamiskuukausi

(Järjestelmät, joilla ei ole vain HRMS-integraatiota) Kuukausi, joka on lomavuoden alku. Tämän kuukauden ensimmäisenä päivänä käytettävissä olevat loma-tunnit palautetaan edustajille määritetyissä lomasuunnitelmissa määritettyihin työtunteihin.

Maksettu FTE päivässä

Kokoaikaisen vastinetta vastaavan päiväkohtaisen palkallisen työajan oletusarvoinen määrä. Tätä arvoa käytetään vain lomasuunnitteluun, strategiseen suunnitteluun ja strategiseen ennusteeseen.

Maksettu FTE viikossa

Kokoaikaisena vastaavana viikkona työskenneltävien palkallisten tuntien oletusarvoinen määrä. Tätä arvoa käytetään vain strategisen suunnittelun ja strategisen ennusteen tarkoituksiin.

Käytössä FTE päivässä

Kokoaikaisena vastaavana päivänä työskenneltävien palvelutuntien oletusarvoinen määrä. Tätä arvoa käytetään edustajan tuotannon ja nimettyjen ennusteiden yhteenvedossa.

FTE päivää viikossa

Kokoaikaisena vastaavana viikkona työskenneltävien palvelutuntien oletusarvoinen määrä. Tätä arvoa käytetään edustajan tuotannon ja nimettyjen ennusteiden yhteenvedossa.

Asiakaspalvelijan aikatauluristiriitavaroitus

Kun Ota edustajan aikataulun varoitukset käyttöön -sivun muokkausristiriidat -valintaruutu on valittuna, edustajan aikataulujen sivulla olevat ehdotetut aikataulun muokkaukset, jotka voivat korvata kaikki tai osan jo olemassa olevasta toiminnosta, käynnistävät varoitusviestin. Edustajan aikataulua muokkaava henkilö voi jatkaa muokkausta mahdollisista ristiriidoista huolimatta, siirtää olemassa olevaa toimintaa tai peruuttaa aikataulun muokkauksen.

Kun valintaruudun valinta on poistettu (oletusarvo), edustajan aikataulua muokataan ilman varoitusta aikatauluristiriidoista.

Aikakatkaisu-allotmentit

Näyttöyksikkö-kentässä määritetään muoto, jossa käyttäjät näkevät off-allotmenttien muodon: joko FT:t (kokoaikaiset vastaavat) tai tunnit.

Valitse Edustajat, jos haluat, että edustajat näkevät vapaa-ajan jaot, kun he pyytävät vapaa-aikaa, valitsemalla tämän valintaruudun. Jos tämä valintaruutu on valittuna, Näyttöön tulee Painike "Aikakatkaisu jaotmentit".

HUOMAUTUS Aikakatkaisupyynnön aikakatkaisut näkyvät aina FT:nä, vaikka näyttöyksikössä olisi määritetty tunnit.

Työnkulun odotusluettelon uudelleenarvostusaika

Tämä määrittää päiväajan, jolloin työnkulun odotusluettelo arvostetaan uudelleen toiminnon mahdollista toimintoa varten.

Ennustetut yhteyshenkilöt näytetään desimaalina

Valitse Ota ennustetut yhteydenotot käyttöön desimaalina -valintaruutu, jos haluat, että ennustettua yhteyshenkilöä tuodaan, näytetään ja muokataan enintään kahden desimaalin paikoilla. Kun valintaruudun valinta on tyhjennys (oletusarvo), ennustetut yhteystiedot näytetään kokonaislukuina.

HUOMAUTUS Jos tämä toiminto on poistettu käytöstä, kun jakeluun tai ennusteeseen on lisätty kaksi desimaalipaikkaa, nämä arvot pyöristetään ennustettuun kokonaislukuun. Jos ominaisuus on otettu uudelleen käyttöön,
Annetut desimaalit näytetään uudelleen, ellei arvoa ole muokattu manuaalisesti, jolloin desimaalit poistetaan. Laskelmat tehdään desimaalien avulla, vaikka desimaalit eivät olisikaan näkyvissä.

Reaaliaikaisen sitoutumisen päivitystaajuus

Tämän asetuksen avulla voit valita, kuinka usein reaaliaikaisia liittymistietoja päivitetään koontinäytön widgeteistä ja edustajan aikataulun peittoalueista. Oletusarvo on 30 sekuntia. Valitsemasi ajanjakso ei vaikuta historiallisten tietojen reaaliaikaiseen kaappaamiseen.

HUOMAUTUS Tämä voi vaihdella muutaman sekunnin ajan määritetyn päivitystaajuuden yläpuolella tai sen alapuolella ympäristötekijöiden, kuten verkon ja pyyntöjen käsittelyn, vuoksi, koska useita pyyntöjä voidaan lähettää klo
Eri aikoina, mikä johtaa eri päivitystaajuuslukuihin Noudattaminen-ryhmässä.

Vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden laskemisen asetukset

Noudattamis- ja mukautuslaskenta (ACC) tehdään oletusarvoisesti joka ilta klo 16.00 AM (asiakkaan aika) ja oletusarvoisesti lasketaan uudelleen viisi viimeistä päivää. Tämä tarjoaa päivitettyjä edustajien noudattamis- ja mukautuspisteitä, jotka perustuvat viimeisimpiin aikatauluihin tehtyihin muutoksiin, jotka muokattiin niiden luomisen jälkeen. Tämän asetuksen avulla voit muuttaa oletusarvot arvoihin, jotka toimivat paremmin yhteyskeskuksessa.

Anna historiallisten laskelmaikkunoiden kenttään niiden aiempien päivien määrä, joiden osalta WFM laskee historiallisten vaatimusten ja vaatimustenmukaisuuden prosenttiosuudet. Kun nämä prosenttiosuudet lasketaan päivittäin uudelleen, edustajan aikataulujen korjaukset voidaan ottaa huomioon laskelmassa sen varmistamiseksi, että edustajien prosenttiosuudet ovat oikein.
Enimmäisarvo = 45 päivää.

> **HUOMAUTUS** Jos edustajan noudattamistietojen säilytysaika on lyhyempi kuin historialliseen laskemiseen määritettyjen päivien määrä (katso Määritä WFM säilytysaika), säilytysajan ulkopuolisia päiviä ei lasketa uudelleen.

Valitse Laskemisen aika -kentästä kellonaika, jolloin vaatimustenmukaisuus- ja vaatimustenmukaisuusprosentti lasketaan. Oletus = 4:00 AM.

Muut edustajan aikataulutiedot

Kun Rajoita aikataulunäkymä vain siirtymään -valintaruutu on valittuna, edustajien ajoitetun toiminnan alkamis- ja keskeytysajat piilotetaan edustajilta, kun he tarkastelevat toisen edustajan aikatauluja.
Vain edustajan vuoron alkamis- ja keskeytysajat näkyvät.

Edustajan ja edustajan kommenttien ottaminen käyttöön

Valitse "Salli edustajan ja edustajan kommentit" -valintaruutu, jos haluat, että edustajat voivat lisätä kommentit neuvotteluun, ajoittaa kaupan ja ajoittaa tarjouspyyntöjä, jotka muut edustajat voivat lukea. Kommentit ovat oletusarvoisesti käytössä.

Kun valintaruudun valinta on tyhjennys, edustajat eivät enää voi kirjoittaa kommentteja tämäntyyppisiin pyyntöihin tai kuvausta ohjaavaan pyyntöön. He näkevät edelleen korkea-arvoisten käyttäjien, kuten valvojan, kommentit ja kirjoittavat kommentteja valvojille vapaa-aikoina ja poikkeuspyynnöissä. Jos valintaruudun valinta poistetaan kommenttien jälkeen, kommentit ovat edelleen näkyvissä, mutta niitä ei voi muokata.

Divide Precision -jonosta hylätyt puhelut

(Käytettävissä vain, jos käytät Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Valitse Jaa täsmäjonon hylkäämät puhelut -valintaruutu, jos haluat jakaa hylättyjen puhelujen kokonaismäärän palvelujonojen kesken, WFM luodaan, kun käytät Unified CCE täsmäjonoja. Puhelujen määrä jakautuu mahdollisimman tasaisesti palvelujonojen kesken ja täsmäjonon hylättyjen puhelujen kokonaismäärään. Jos valintaruutua ei ole valittu ja sinulla on Unified CCE ACD- ja täsmäjonoja,

WFM jaa kuhunkin palvelujonoon hylättyjen puhelujen kokonaismäärän, mikä johtaa epäonnisiin ennusteisiin ja raportteihin.

iCal-synkronointi SSO

Jos ympäristösi käyttää SAML todennusta, valitse "iCal Sync with SSO" -valintaruutu, jotta edustajat voivat käyttää aikataulujaan työn ulkopuolella kolmannen osapuolen kalenterisovelluksen, kuten Microsoft Outlook, Google-kalenterin tai Apple-kalenterin, kautta. Webex WFO tuo matkakalenterivaihtoehdon oman aikataulun työkalurivin edustajien saataville. Tämä tarjoaa heille ainutlaatuisen URL-osoitteen, jolla hän voi luoda aikataulutilauksen kalenterisovellukseensa.

Kun poistat tämän valintaruudun valinnan, Webex WFO poistaa Matkakäyttökalenteri-asetuksen Oma kalenteri -sivulta ja poistaa kaikki edustajien käytössä olevat URL-osoitteet käytöstä. Edustajat eivät voi enää luoda uusia tilauksia, ja Webex WFO ei enää päivitä kolmannen osapuolen kalentereitaan.

Lisätietoja siitä, miten Webex WFO määritetään siten, että edustajat voivat käyttää aikataulujaan työn ulkopuolella, kun SAML todennus on käytössä, on kohdassa Näytä aikataulu toisessa kalenterisovelluksessa.

Ajoita vapautusprofiili

(Valinnainen) Aikataulun vapautusprofiili, joka koskee oletusarvoisesti uusia edustajia. Jos tämä asetus on jätetty tyhjäksi, kaikki aikataulut näytetään uusille edustajille edustajan aikatauluissa näkyvien viikkojen määrä -asetuksen WFM yleisen asetuksen Mukaan. Katso Mukauta, kun aikataulut vapautetaan.

Aikataulun optimointiyritysten enimmäismäärä

Anna toimintojen siirtämiseen WFM (1–30) enimmäismäärä toimintoja aikataulujen optimoimiseksi. Aikataulun optimointi käynnistetään Edustajan aikataulujen optimointi -sivulla.

Määritä WFM säilytysaika

Käytä Säilytys-sivua määrittääksesi, kuinka kauan tietyn tyyppisiä WFM tietoja säilytetään. Huomaa, että pitkät säilytysajat erityisesti suurissa yhteyskeskuksissa edellyttävät enemmän järjestelmän tallennustilaa. *Kokoa koskevat ohjeet ovat Webex WFO:n suunnitteluoppaassa .*

> **HUOMAUTUS** Tietojen säilytysaika 0 tarkoittaa, että tietoja ei säilytetä. Säilytysajan määrittäminen kytkee säilytysajan päälle. Järjestelmänvalvoja määrittää enimmäispitoajat. Voit Määrittää säilytysajat arvosta 0 enintään noihin enimmäismääriin.

Seuraavassa on lueteltu tiedot, joihin voit määrittää säilytysaikoja.

Edustajan liittymistiedot

Asiakaspalvelijan tilan tiedot, jotka tarvitaan noudattamisen laskemiseen. Nämä tiedot sisältävät jokaisen edustajan jokaisen päivän aikana syöttämän puhelintilan. Oletuspitoaika = 0.

WFM-ennuste, aikataulu, pyyntö ja historialliset tiedot

Nämä tiedot sisältävät:

- Ennusteet
- Ajoitukset
- Käyttäjäpyynnöt (esimerkiksi edustajien sanomapyynnöt)
- Määritetyt poikkeukset
- Historialliset palvelutiedot
- Edustajan

tuottavuustiedot Oletuspitoaika

= 0.

WFM vianmääritystiedot

Nämä tiedot sisältävät:

- GIS-edustajan tuomat tuodut tuodut gis-edustajan tuomat tuodut historialliset datatiedostot WFM GIS-liitäntätyökalulla
- Lomaraporttitiedostot tuotu HRMS Oletus

säilytysaika = 0.

Ajoita muutoshistoria

Kaikkiin edustajan aikatauluihin tehtyjen muutosten historia, jotta aikataulut voidaan tarvittaessa palauttaa aiempiin versioihin. Oletuspitoaika = 7 päivää.

Aktiviteetin metaf. arvojen hallinta

Aktiviteetin metafaatioarvot ovat lisätietoja, joiden avulla voit luokitella edustajan aikataulut muodostavat toiminnot. Näihin aktiviteetteihin kuuluvat illat, tauot, poikkeukset, projektit, tehtävätyyppiset työvuorot, ylistystyöt, palveluaika ja suljettu palveluaika.

Toimintojen metaflue näkyy valmiiksi määritettyinä kentinä, jotka analyytikot myöhemmin valitsevat avattavasta luettelosta. Voit raportoida tietojen hallinnan toiminnoista, mutta ne eivät näy.

Edellytykset

Sinulla on Hallinta-aikataulut ja Hallinta-WFM oikeudet.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > WFM > aktiviteetit > toimintojen ylistys

Menettelytavat

Luo uusi aktiviteetin metaf. arvo

1. Valitse **Luo uusi toimintojen metaf. arvo**.
2. Anna arvokenttään aset.
3. Valitse **Tallenna**. Näyttöön tulee vahvistusviesti.

Muokkaa olemassa olevaa aktiviteetin ja seurannan arvoa

1. Valitse **Muokkaa tai poista jokin olemassa olevan aktiviteetin,, jolla on yli 200 000 arvoa, tai poista arvo**.
2. Valitse muokatva arvo ja muokkaa sitä tarpeen mukaan.
3. Valitse **Tallenna**. Näyttöön tulee vahvistusviesti.

> **MUISTIINPANO**
> Yhteenvetoarvojen muokkaaminen ei muuta edustajan aikatauluun jo lisättyjen toimintojen oletusarvoja. Jos haluat muuttaa edustajan aikataulussa olevan toiminnan alaisen aktiviteettien aksentin, muokkaa aksentin arvoa ja tee sitten jompikumpi seuraavista toimista:
>
> - Lähetä uusi aikataulupyyntö
> - Lisää uusi tehtävä edustajan aikatauluun

Poista olemassa olevan aktiviteetin metaf. arvo

> **HUOMAUTUS** Et voi poistaa uudelleenkäsittelyarvoja, jotka on määritetty edustajien aikataulussa olevalle toiminnolle.

1. Valitse **Muokkaa tai poista jokin olemassa olevan aktiviteetin,, jolla on yli 200 000 arvoa, tai poista arvo**.
2. Valitse poistettava ainut vaihtoehto, josta haluat tehdä poiston.
3. Valitse **Poista**. Aktiviteettien todentaminen -valintaikkuna tulee näyttöön.
4. Valitse **Kyllä**. Toimintojen todennuksen valintaikkuna sulkeutuu, ja näkyviin tulee vahvistusviesti.

Oletusarvoisen aktiviteetin oletusarvoisen arvon määrittäminen lounaille ja tauoille

1. Valitse **Määritä oletusarvoinen aktiviteetinään ja sen arvo lounaille ja tauoille**.
2. Valitse oletusarvoinenhaluamisen arvo, jonka haluat määrittää lounaille ja/tai tauoille.
3. Valitse **Tallenna**. Näyttöön tulee vahvistusviesti.

Poistaa aktiviteetista oletusarvoisen oletusarvoisen tehtäväarvon

Poistat oletusarvoisen tehtäväarvon samalla sivulla määritetystä toiminnosta.

1. Siirry sivulle, jolle olet määrittänyt oletusarvoisen uudelleenohjaajan arvon.
2. Tyhjennä Aktiviteettietasunnot-kenttä .
3. Valitse **Tallenna**.

> **MUISTIINPANO**
> Oletusarvoisen aktiviteetin poistaminen tai siitä poistuminen ei poista sen arvoa toiminnoista, jotka on jo lisätty edustajan aikatauluun. Jos haluat poistaa oletusarvoisen uudelleenkäsittelyarvon edustajan aikataulussa olevalta toiminnolta, poista sen sivulta, jolle olet määrittänyt sen, ja tee sitten jompikumpi seuraavista toimista:
>
> - Lähetä uusi aikataulupyyntö
> - Lisää uusi tehtävä edustajan aikatauluun

Aiheet:

Lisätietoja aktiviteettien metafaatiosta on kohdassa Tietoja toiminnan metafaatiosta.

Voit määrittää oletusarvoisen yksinpuheluarvon kullekin luomalle toiminnolle:

- Hallitse poikkeuksia – määritä poikkeukselle oletusarvoinen ylistysarvo.
- Hallita monitaidottomia ryhmiä – määrittää oletusarvoisen uudelleenkoulutettavan arvon kunkin monitaidottomien ryhmien Palvelu-, Ylistys- tai Suljetun palvelun toiminnoille.
- Hallita projekteja – määrittää projektille oletusarvoisen oletusarvoisen oletusarvon.
- Palvelujonojen hallinta – määritä oletusarvoinen ylistysarvo kunkin palvelujonon Palvelu-, Ylistys- tai Suljettu palvelu -toiminnoille.
- Työsiirtymien luominen – määritä työsiirtymälle oletusarvoinen työvoiman arvo.

Tietoja aktiviteetin seurannasta ja seurannasta

Aktiviteetin oletusarvot ovat hyödyllisiä muun muassa Webex WFO:n integroimiseksi henkilöstöhallinnon järjestelmään.

ESIMERKKI Luot hrms-järjestelmässä samoja arvoja kuin käyttämäsi palkkakoodit, ja määrität nämä oletusarvot edustajien aikataulujen toiminnoille. Käytä vuoroja.
Edustajan API viet nämä tiedot Webex WFO:sta ja tuot ne HRMS-järjestelmään, jotta maksat edustajille heidän viimeistelemästään työstä oikein.

Oletusarvojen toimintojen jako-arvojen määrittäminen

Kun luot url-arvoja, voit määrittää oletusarvoja, joita on tehty aloille ja lounaille, Aktiviteetin koontiarvot -sivulla. Voit myös määrittää oletusarvoisen ylistysarvon kullekin luomalle toiminnolle:

- Poikkeusten hallinta – Kaikki poikkeustoiminnot
- Monitaidottomien ryhmien hallinta – Kunkin monitaidottomien ryhmän Palvelu-, Uudelleensidokset- ja Suljetut palvelut -toiminnot
- Projektien hallinta – Kaikki projektitoiminnot
- Palvelujonojen hallinta – Kunkin palvelujonon palvelu-, ylistys- ja suljetun palvelun toiminnot
- Työvuorojen luominen – jokainen tehtävätyyppinen työsiirtymä

Toisin kuin tauoilla ja lounailla, kullakin yllä mainituilla sivuilla luotavalla aktiviteetilla voi olla eri oletusarvoinen kirjanpitoarvo.

ESIMERKKI Olet jo luonut kaksi aiemmin luotua aliarvost. Aktiviteetti,-, 123- ja Time456-arvoille.
Poikkeukset-sivulla voit luoda kaksi erilaista poikkeusta: Kokoukset ja Vapaa-aika.
Voit määrittää kullekin eri ainutkertaisen arvotiedon: Meet123 to Meetings ja Time456 to Time Off.

Ohitetut oletusarvot, oletusarvot, joita on tehty,

Voit ohittaa oletusarvoiset oletusarvot muuttamalla tai poistamalla niitä, kun teet seuraavaa:

- Kun lisäät toimintoja Edustajan aikataulut -sivulle (katso Aktiviteetin lisääminen).
- Kun lisäät työolot-sivulle tauo- tai lounastyyppisen toiminnan (katso Työolojen hallinta).

Kun lisäät toiminnan Edustajan aikataulut -sivulle tai kun lisäät aktiviteetin Työolot-sivulle, siitä ei tule kyseisen aktiviteetin oletusarvoista ylistysarvoa, kun lisäät toiminnot Työehdot-sivulle. Voit muuttaa toiminnan oletusarvoista kirjautumisarvoa vain sovelluksen hallintasivulla.

Jos et määritä aktiviteetille oletusarvoista ylistysarvoa, ylistysarvo -kenttä on tyhjä, jos lisäät kyseisen toiminnan Edustajan aikataulut -sivulle tai jos lisäät sen Työolot-sivulle. Voit edelleen määrittää sen arvon, jota on olemassa sellaiselle toiminnalle, jolla ei ole oletusarvoista glamouria, mutta se ainut tapa, jota olet lisäämättä, koskee vain sitä toimintaa, jota tällä hetkellä lisäät, ei muita, joita lisäät tulevaisuudessa.

Kentän kuvaukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan kentät Aktiviteetin psykologinen -sivulla, kun muokkaat, poistat tai luot aktiviteetin tietoisuusarvon tai kun määrität oletusarvoisen aktiviteetti-asetelma-arvon lounaille ja tauoille. Kaikki kentät ovat valinnaisia.

Kenttä	Kuvaus
Tauko	Oletusarvoinen oletusarvoinen oletusarvoinen katkoksien arvo.
Lounas	Oletusarvoinen metafodontiarvo lounaille.
Arvo	"aksent" -arvon nimi. Enimmäismerkit = 50.

Määritä Teleopti

Teleopti-määrityssivulla voit lisätä **Teleopti-WFM** linkin Webex WFO-ylävalikkoon. Kun edustajat tai valvojat napsauttavat tätä linkkiä, he menevät Teleopti-sivustoonsa.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on pilvitoteut.
- Organisaatiosi käyttää Teleoptia edustajille tai valvojille.
- Sinulla on vuokraajan päivitysoikeus Webex WFO:ssa.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmän hallinta > Teleopti -määritys

Menettelytavat

Salli edustajien ja valvojien linkittää Teleoptiin Webex WFO:n kautta

1. Valitse Webex WFO-vuokralainen avattavasta **Valitse vuokralainen** -luettelosta.
2. Valitse **Ota Teleopti-navigointi** käyttöön -valintaruutu.
3. Anna vuokraajan Teleopti URL **Teleopti URL -** kenttään.
4. Valitse **Testi-URL**. Web-sivusto avautuu uuteen välilehteen.
5. Valitse **Tallenna**.

Poista Teleopti WFM -linkki

1. Valitse Webex WFO-vuokralainen avattavasta **Valitse vuokralainen** -luettelosta.
2. Poista Ota Teleopti-navigointi käyttöön -valintaruutu. **Teleopti URL -** kenttä poistuu näkyvistä.
3. Valitse **Tallenna**.

Analytiikan määritys

Analytics Configuration -sivun avulla voit määrittää tilin laajuisia analytiikkaparametreja.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
    - Analytiikan olennaiset asiat
    - Analytiikkayritys
    - Desktop Analytics
- Sinulla on ainakin yksi seuraavista käyttöoikeuksista:
    - Puheanalytiikan hallinta
    - Puheen hallinta tekstianalytiikkaan
    - Administer Desktop Analytics
    - Tekstiikka-analytiikan hallinta
- Tarvitset Analytics-kojelautaa, jos haluat jakaa ne.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > Analytics > Analytics -määritykset

Menettelytavat

Jaa kojelauta

Kaikki käyttäjät voivat tarkastella jaettuja koontinäyttöjä.

1. Valitse Jaa **koontinäytön** jako -osasta **Ota koontinäytön jako** käyttöön.
2. Valitse **Tallenna**.

Määritä tietojen säilytysajan määritys

Analytics Data - kenttien avulla voit määrittää, kuinka kauan haluat säilyttää Analytics-tiedot päivinä, kuukausina tai vuosina.

Kun Indeksin ylläpito -tehtävä toimii, Webex WFO tyhjentää määrittämääsi säilytysaikaa vanhemmat Analytics-tiedot.

HUOMAUTUS Oletusarvoisesti indeksin ylläpito -tehtävä on klo 2.00 AM. Järjestelmänvalvoja voi ajoittaa Hakemiston ylläpito -tehtävän uudelleen eri kellonaikaan Tehtävien hallinta -sivulla.

Tietojen säilytysajan alentaminen sen jälkeen, kun se on alun perin asetettu, voi johtaa tietojen poistoon. Säilytysajan lisääminen johtaa suurempaan tallennustilan käyttöön. Arvon muuttamista on pohdittava huolellisesti. Oletusarvoinen tietojen säilytysaika on 24 kuukautta. Järjestelmänvalvoja voi kuitenkin nostaa tai pienentää oletusarvoa yrityksesi tarpeen mukaan.

Määritä työpöydän kaappausväli

Valitse Minuuttit-kenttä Desktop Capture Data Upload -kohdassa, niin voit valita ajanjakson muutamassa minuutissa, jolloin työpöytäsieppaustiedot ladataan. Oletusväli on 10 minuuttia.

NOTE Desktop -kaappaustiedot ladataan määritetyin väliajoin, vaikka käyttäjä ei olisi kirjautuneena.

Aiheet:

- Analytiikan koontinäytöt, yleiskatsaus
- Tunnista Analyticsin seuraamat sivustot ja sovellukset

Webex WFO:n hallinta ja ylläpito

Webex WFO:n hallinta ja ylläpito edellyttää seuraavaa:

- Seuraa määritettyjen tietopalvelimien tilaa.
- Määritä peliytystoiminto.
- Määritä tavoitteet tärkeille suorituskykyindikaattoreille (IP-indikaattoreille), jotka haluat käyttää seurantaan Data Explorerin raportissa tai koontinäytössä.
- Hae käyttäjien tai järjestelmän WFO Webex tekemiä muutoksia ja tunnista ne ja muodosta "kirjauspolku".
- Seurata asiakasyhteyksiä Webex WFO-palvelimeen.
- Seurata ajoitettujen yhteydenottojen seurannan tilaa.
- Ilmoita järjestelmätapahtumista käyttäjille ilmoitusten avulla.

Seurantatietopalvelimen tila

Datapalvelimen tila -sivun avulla voit seurata määritettyjen datapalvelinten tilaa. Voit tarkastella, onko yhteyden tila tällä hetkellä yhdistetty tai katkaistu, ja voit tarkastella kunkin datapalvelimen viimeisimmän vastaanotetun tapahtuman päivämäärää ja aikaa.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen > monitoring > -datapalvelimen tila

Menettelytavat

Näytä datapalvelimen tila

Määritettyjen datapalvelinten luettelo tulee näyttöön. Voit päivittää luettelon valitsemalla **Päivitä** . Kunkin datapalvelimen kentistä ovat:

- **Yhteys** – Määritetyn datapalvelimen yhteystila, joka voidaan joko yhdistää tai katkaista.
- **Käytössä olevat toiminnot** – luettelo määritetyistä datapalvelimen määritystoiminnoista, jotka löytyivät Datapalvelimen määrityssivulta.
- **Datapalvelin** – Näyttää jaetun palvelimen tunnuksen tietokannasta.
- **Toiminnot** – Siirry tietopalvelimen määritykset -sivulle valitsemalla **Muokkaa** .

Aiheet:

- Määritä datapalvelin – opi määrittämään palvelinpalvelimia vuokralaisten osalta.

Lataa datapalvelinlokit

Datapalvelinlokien sivulla voit pyytää lokitiedostoja järjestelmän datapalvelimilta, seurata lokien etenemistä, kun ne on pakattu ZIP-tiedostoon, ja ladata lokit, kun ne ovat valmiita. Jos datapalvelimen lokien noutamisvirhe ja datapalvelinlokien noutaminen onnistumisilmoitukset ovat käytössä, voit ladata lokit myös saamastasi ilmoituksesta, kun Webex WFO on käsitellyt pyyntösi loppuun.

Voit pyytää lokeja kerrallaan vain yhdelle datapalvelimelle.

Edellytykset

Sinulla on edustajan seurantaoikeus.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleiset >-seurannan > datapalvelinlokit

Menettelytavat

Lataa datapalvelinlokit

Datapalvelinlokien sivu sisältää kolme osaa: datapalvelinlokit, lokisuodatin ja lokipyynnöt.

1. Valitse datapalvelinlokit-taulukosta datapalvelin, jossa ovat noudettavat lokit.

   Lokien yhdistetty tila voi olla **Tosi** tai **Epätosi** . *Tosi* tarkoittaa, että datapalvelin on yhdistetty. *Epätosi* tarkoittaa, että datapalvelimen yhteys on katkaistu. Et voi pyytää lokeja jaetuille datapalvelimille tai datapalvelimille, joiden yhdistetty tila on epätosi.

   > **HUOMAUTUS** Versio-kentässä , jos tietopalvelimen versio on uudempi kuin 10.3.4, Webex WFO ei lisää pyyntöäsi Lokipyynnöt-taulukkoon. Saat sen sijaan ilmoituksen, kun lokit ovat valmiina ladattavaksi. Jotta saat ilmoituksen, sinun on oltava käytössä, jotta voit vastaanottaa Datapalvelimen lokivirheen noutaminen ja datapalvelinlokien noutamisen onnistumisilmoitukset (katso Määritä ilmoitukset).

2. **Määritä Lokin filterDate-alue** (valinnainen, jätä **Alkamis-** ja **Päättymispäivämäärä-kentät** tyhjiksi, jotta voit pyytää koko lokia) ja **tiedostotyyppiä**.

   Tiedostotyypin asetukset ovat seuraavat:

- **ctiService.dbg** – CTI -palvelun virheenkorjauslokitiedostot.
- ctiService.log – CTI-palvelun lokitiedostot.
- **dataGathering.dbg** – Tietojenkeräyspalvelun virheenkorjauslokitiedostot.
- dataGathering.log – Tietojenkeräyspalvelun lokitiedostot.
- **siprec.dbg** – SIPREC-palvelun virheenkorjauslokitiedostot.
- siprec.log – SIPREC-palvelun lokitiedostot.
- **voiceRecordServer.dbg** – Voice Record Server -palvelun virheenkorjaustiedostot.
- voiceRecordServer.log – Voice Record Server -palvelun lokitiedostot.

3. Valitse **Pyyntölokit**. Webex WFO lisää pyyntösi Lokipyynnöt-taulukkoon. Lokeilla voi olla seuraavat tilat: **Onnistui**, **Aikakatkaisu** ja **Kesken**. Voit myös vastaanottaa virheilmoituksen. Tarkista, että datapalvelin on yhdistetty, jos vastaanotat virheilmoituksen.
4. Kun pyynnön tila on Onnistunut, napsauta Lataa-kuvaketta . Lokit ladataan ZIP-tiedostona nimeltä data_server_logs_<tallennuksen numero>.zip.

   Voit ladata lokit enintään kolmeksi päiväksi pyynnön jälkeen.

Aiheet:

- Määritä datapalvelin – lisätietoja vuokralaisten tietopalvelinmäärityksistä.
- Seurantatietopalvelimen tila

Määritä peliytys

Järjestelmänvalvojat käyttävät sovellusten hallinnan tehokkuuden hallinta -osaa tuotteen suorituskykyominaisuuksien määrittämiseen. Tehokkuuden hallinnan avulla voit määrittää peliytystoiminnon.

Kerätä suorituskykytiedot peliytystä varten

Voit käyttää edustajien liittymistietoja WFM- ja edustajien suorituskykytiedoista QM peliytysarvioinneista.

Edellytykset

Sinulla on Administer Gamification- ja/tai Administer Schedules -oikeudet.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-suorituskykyjen hallinta > kerätä suorituskykytietoja

Menettelytavat

Kerätään historialliset suorituskykytiedot heti

Noudata näitä vaiheita, jos olet aloittamassa pelillistymistä ja sinulla on jo olemassa olevia datamittareita.

1. Valitse **Keräystiedot nyt** -asetus.
2. Valitse poimittava suorituskykymittari avattavasta **Select Performance Metric** -luettelosta.

   HUOMAUTUS Laatu kerää tietoja edustajan QM arvioinneista. Noudattaminen kerää edustajien liittymistiedot WFM.

3. Anna keräysajan alkamis- ja päättymispäivämäärät.
4. Valitse ryhmä, työryhmä tai edustajat, jolle haluat tallentaa tietoja. Voit valita useita edustajia Ctrl+Click-painikkeella tai valita useita edustajia Ctrl+Vaihto-painikkeella.
5. Valitse **Nouda suorituskykytiedot**. Pyydä **jonossa** -valintaikkuna avautuu.
6. Valitse **Sulje**.

Määritä tietokerääminen, jota ei ole tarkoitus tehdä

Määritä joka päivä, kun suorituskykytiedot tallennetaan automaattisesti, toimimalla seuraavien ohjeiden mukaisesti.

1. Valitse Ajoita **tietojen keräys** -asetus.
2. Valitse poimittava suorituskykymittari avattavasta **Select Performance Metric** -luettelosta.
3. Valitse suorituskykytietojen keräys kellonaika.
4. Valitse **Tallenna**. Näyttöön tulee vahvistusviesti.

Aiheet:

- peliliittymispisteiden määrittäminen – luo ja hallitse pelillistymispisteitä
- Määritä peliytystasot – Luo ja hallitse pelillistystasoja
- Pelillistymisen suorituskykyluokkien hallinta – Määritä tiedot, joita tietokerääminen tuo näkyviin.

Määritä peliytystasot

Edustajille voidaan myöntää uusia merkkimerkkejä, kun he saavuttaa määritetyn pistearvon jonkintasoisen osaamisen osalta. Gamification Levels -sivun avulla voit luoda tasoryhmiä, liittää kuhunkin tasoon tunnusmerkin ja määrittää ajanjaksoalueen kullekin tasolle. Kunkin tason ajanjaksoalueen (päivinä) avulla voit määrittää, kuinka kaukana olet tietojen keräämisestä pisteytystä varten.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > yleiset >-suorituskykyjen hallinnan >-tasot

Voit määrittää vähintään kolme tasoa ja enintään kymmenen tasoa. Huomaa, että tasot on numeroitu nollasta yhdeksään. Tason 0 pistearvoksi määritetään aina "- -", joka ilmaisee mitä tahansa tason 1 alarajaa alhaisempia pistearvoja, negatiivisia pistearvoja mukaan lukien.

Määritä peliytystasot

1. Valitse **Luo uusi todennetaso**.
2. Anna tasoalueille yksilöivä nimi.
3. Anna ajanjakso (päivinä), josta haluat kerätä pisteytystietoja.
4. Valitse muokatttava taso.
5. Anna tämän tason pienin pistearvo Pisteet-kenttään .
6. Valitse tälle tasolle myönnettävä käyttäjäpalkinn.
7. Valitse **Tallenna**.

Kentän kuvaukset

Kenttä	Kuvaukset
Valitse taso	("Muokkaa tai poista vain olemassa olevaa merkkitasoa" Olemassa oleva säitys muokatttava taso.
Vatupassi	Tämän merkkitasojen joukon nimi.
Tasoalueen määritys	
Anna tämän tason ajanjaksoalue	Niiden päivien määrä, joista haluat kerätä pisteytystietoja.

Kenttä	Kuvaukset
Lisää taso	Lisää tauluun tehtävätaso.
Vatupassi	(Vain luku) Nauhoittamistason numero.
Pistettä	Tämän tason saavuttamiseksi tarvittavien pisteiden määrä.
Arvomerkki	Tähän tasoon liittyvä graafinen graafinen kaavio.

Aiheet:

- peliliittymispisteiden määrittäminen – luo ja hallitse pelillistymispisteitä
- Pelillistymisen suorituskykyluokkien hallinta – Määritä tiedot, joita tietokerääminen tuo näkyviin.
- Kerätä suorituskykytiedot peliytystä varten

Hallitse pelillistymisen suorituskykykategorioita

Suorituskykyluokat-sivun avulla voit määrittää pelillistymisryhmän ja määrittää edustajia kyseiseen suorituskykyryhmään.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > yleiset >-suorituskykyjen hallinta > suorituskykyluokat

Suorituskykyryhmän luominen ja edustajien määrittäminen

1. Valitse **Luo uusi suorituskykyryhmä**.
2. Anna suorituskykyryhmälle yksilöivä nimi.
3. Valitse suorituskykymittari, jolla tämän ryhmän edustajia mitataan.
4. Valitse tasojen määrittämisessä käytettävä tasoryhmä.
5. Valitse pistealueen määritykset, joita haluat käyttää pistearvojen määrittämisessä.
6. Valitse tähän suorituskykyryhmään lisättävät edustajat. Voit valita ryhmiä ja ryhmiä ja etsiä nimen mukaan Suodatin-kenttien avulla. Voit valita useita edustajia Ctrl+Click-painikkeella.
7. Valitse **Tallenna**.

Kentän

Kent	Kuvaus
Valitse suorituskykyryhmä	("Muokkaa tai poista vain olemassa olevaa suorituskykyryhmää" Sitä suorituskykyryhmää, jota haluat muokata.
Suorituskykyryhmän nimi	Tämän suorituskykyryhmän nimi.
Ryhmäasetukset	
Valitse tehokkuuden mittari	Mittari, jolla haluat pisteillä edustajia. ▪ Noudattaminen – edustajan liittymistiedot WFM ▪ Laatu – Edustajan suorituskykytiedot QM arvioinneista
Valitse taso	Tämän suorituskykyryhmän asetetut pelillistystasot.
Valitse pistealue	Tämän pisteiden ja määritettyjen pistearvojen alueet suorituskykyryhmälle.
Suorituskykyryhmän osallistujat	
Ryhmä/ryhmä/edustaja	Tähän suorituskykyryhmään määritetyt ryhmät, ryhmät ja edustajat.

Aiheet:

- peliliittymispisteiden määrittäminen – luo ja hallitse pelillistymispisteitä
- Määritä peliytystasot – Luo ja hallitse pelillistystasoja
- Kerätä suorituskykytiedot peliytystä varten

Peliytyspisteiden määrittäminen

Pelillistyminen perustuu edustajan saavutuksiin pistein mitatuna. Points-sivun avulla voit hallita pistearvoja. Edustajille voidaan myöntää eri määrä pisteitä heidän noudattamis- ja/tai arviointipisteistään, jotka kuuluvat määritettyihin alueisiin.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleiset >-suorituskykyjen hallinta > pistettä

Sinun on määritettävä vähintään kaksi aluetta, joihin on liitetty pistearvoja. Voit määrittää pisteitä enintään 10 alueelle.

Määritä pistearvot

1. Valitse **Luo mittarille** uudet pistealueen arvot.
2. Anna pistealueen arvoille yksilöivä nimi.
3. Valitse muokatttava alue taulukosta.
4. Anna loppuarvo Loppu-kenttään . Alku- ja loppuarvot voivat olla positiivisia tai negatiivisia ja sisällyttäviä.

   HUOMAUTUS Aloituskentän arvo on vain luku. Taulukon ensimmäisen merkinnän alkuarvo "-" ilmaisee mitä tahansa ensimmäisen loppuarvon alapuolella olevaa. Seuraavissa alueissa alkuarvo on
   Määräytyi aiemman loppuarvon mukaan. Taulukon viimeiselle merkinnälle loppuarvo "-" osoittaa mitään edellisen aloitusarvon ylittävää.

5. Anna pistearvo, joka määritetään tälle pistealueelle. Pistearvot voivat olla positiivisia tai negatiivisia. Alueen pistearvon on oltava edellisten ja seuraavien alueiden pistearvojen välissä.
6. Paina **Enter**.
7. Lisää lisärivejä taulukkoon valitsemalla **Lisää alue** .
8. Valitse **Tallenna**.

ESIMERKKI

Seuraavassa taulukossa on esimerkki pistealueista.

Alueen alku	Alueen loppu	Pistettä
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Kentän

Kent	Kuvaus
Valitse pistealue	("Muokkaa tai poista vain olemassa olevia pistealueen arvoja" -asetus) Sitä muokkaamasi pistealuejoukko.
Pistealueen nimi	Tämän piste- ja pistearvoalueen nimi.
Pistealueet	
Aloita	(Vain luku) Valitun pistealueen alussa oleva numeroarvo. Se määräytyy edellisen alueen loppuarvon mukaan. Tämä luku voi olla positiivinen tai negatiivinen ja sisällyttävä.
Lopeta	Valitun pistealueen lopussa oleva numeroarvo. Tämä luku voi olla positiivinen tai negatiivinen ja sisällyttävä. Sen on oltava suurempi kuin alueen alkuarvo.
Pistettä	Valitun alueen pisteillä ansaitut pisteet. Luku voi olla nolla, negatiivinen tai positiivinen. **HUOMAUTUS** : "0 pisteen" ja "ei pisteitä" välillä on tärkeä ero. 0 pisteen arvo tarkoittaa, että edustaja on saanut pisteen nolla määritetyn pistejärjestelmän mukaan. Ei pisteitä -arvo tarkoittaa, että edustajalle ei ollut tiettynä päivänä mittareita eikä pisteytystä voitu tehdä.
Lisää alue	Lisää taulukkoon lisää pistealueen rivi.

Aiheet:

- Määritä peliytystasot – Luo ja hallitse pelillistystasoja
- Pelillistymisen suorituskykyluokkien hallinta – Määritä tiedot, joita tietokerääminen tuo näkyviin.
- Kerätä suorituskykytiedot peliytystä varten

MÄÄRITÄ --

Näppäinsuoritusilmaisimien (IP-merkkivalot) sivua käytetään tavoitteiden määrittämiseen URL-indikaattoreille, jotka haluat käyttää seurantaan Data Explorerin raportissa tai koontinäytössä.

Edellytykset

- Sinulla on vuokraajan hallintaoikeus.

Sivun sijainti

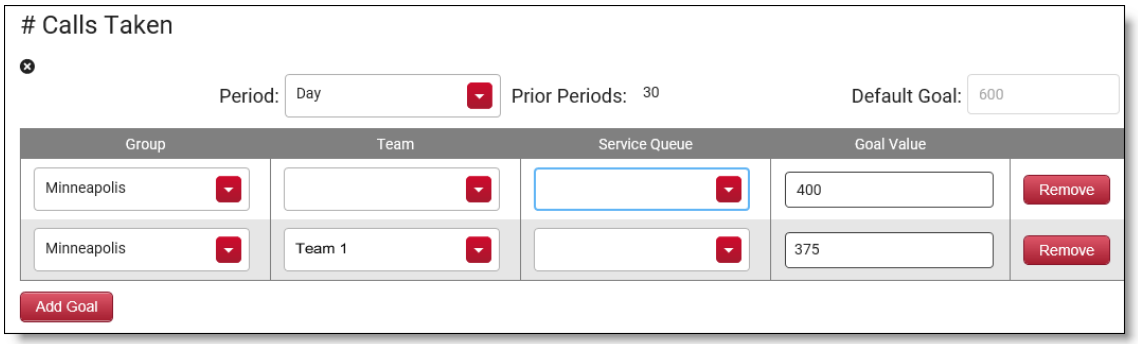
Sovellushallinta > yleinen > hallinta > keskeiset suorituskykyilmaisimet (URL)

Kaikkien API-keskusten oletusarvoinen tavoite voi olla hyvin laaja, joten se ei välttämättä lisää raportointia tarkentamatta sitä lisäämällä yhteyskeskuksellesi sopivia erityistavoitteet. Kun lisäät tavoitteen KPI:hen, voit tarkentaa edelleen yhteyskeskuksen tiettyjen alueiden, kuten ryhmän tai työryhmän, määritteitä. Esimerkiksi työryhmän A noudattaminen % -tavoite voi olla eri kuin B-ryhmän tavoite, koska se käsittelee hyvin erilaisia yhteydenottotyyppejä. KPI:llä voi olla useita maaleja yksilöiden tarpeittesi mukaan.

KPI on luonteeltaan hierarkkinen. Kun siis määrität tavoitteen etkä määritä ryhmää tai ryhmää, tavoite koskee kaikkia ryhmiä ja ryhmiä koko yhteyskeskuksessa. Jos määrität ryhmän, tavoite koskee vain ryhmää ja kaikkia siihen kuuluvia ryhmiä. Jos määrität sekä ryhmän että työryhmän, kyseinen tavoite koskee vain ryhmää. Tarkempi tavoite ohittaa vähemmän tietyn tavoitteen.

ESIMERKKI

Ryhmä Minnesotan joukkueista 1, 2 ja 3. Kuten seuraavassa graafisessa kuvassa näytetään, ryhmälle ja kaikille sen tiimeille on asetettu 400 puhelua päivässä. Työryhmä 1 käsittelee kuitenkin monimutkaisempia asioita, joten tavoitteeksi asetetaan 375 päivässä otettua puhelua vain ryhmälle 1. Tämä tavoite ohittaa ryhmätasolla asetetun tavoitteen. Koska joukkueille 2 ja 3 ei ole asetettu maaleja, ne perivät ryhmän tavoitteen 400 puhelusta päivässä.



Määrityksessä käytettävissä olevatLIITTYMÄT on sisäänrakennettu tiedonhallintaan mittauksena. Katso Raportin luominen ja määritä yrityksen - - -

KPI-tavoitteen määrittäminen

1. Valitse määritettävä KPI avattavasta **Lisää KPI -** luettelosta ja valitse **Lisää KPI**. KPI lisätään sivulle aakkosjärjestyksessä yhdellä tyhjällä rivillä.
2. Määritä KPI-tavoite täyttäen kentät. Ainoa pakollinen kenttä on **Tavoitteen arvo**. Kaikki muut ovat valinnaisia. Kaikki kentät eivät ole käytettävissä jokaista KPI-liittymää varten.

Kenttä	Kuvaus
Jakso	(Valinnainen) Valitse KPI:n aikayksikkö ("ajanjakso").
Aiemmat kaudet	(Valinnainen) Anna KPI:lle aiempien ajanjaksojen määrä. Varten Jos valittu ajanjakso on "Päivä" ja annetut aiemmat ajanjaksot ovat "30", KPI:n trendivertailu on 30 edellisen päivän ajalta.
Oletusmaali	(Vain luku) KPI:n oletusmaali. Arvo on määritetty: resurssienhallinnan KPI.liittymä. Oletusarvoinen tavoite voi olla hyvin laaja, joten se ei välttämättä lisää raportointia tarkentamatta sitä lisäämällä erityisiä maaleja.
Ryhmä	(Valinnainen) Valitse tavoitteelle ryhmä. Saatavilla olevat ryhmät ovat Ryhmät-sivulla määritettyjä ryhmiä (katso Ryhmien hallinta.
Tiimi	(Valinnainen) Valitse tavoitteelle työryhmä. Käytettävissä olevat työryhmät ovat Työryhmät-sivulla määritettyjä (katso työryhmän hallinta).
Palvelujono	(Valinnainen) Valitse tavoitteen palvelujono. Saatavilla Palvelujonot ovat Palvelujonot-sivulla määritettyjä jonoja (katso palvelujonojen hallinta).
Lomake	(Valinnainen) Valitse tavoitteen arviointilomake. Saatavilla olevat lomakkeet ovat arviointilomakkeessa määritettyjä lomakkeita.

Kenttä	Kuvaus
	Esimiessivu (katso arviointilomakkeiden hallinta).
Tavoitteen arvo	(Pakollinen) Anna KPI:n tavoite.

3. Jos haluat lisätä KPI:lle toisen tavoitteen, valitse **Lisää tavoite**. Jos sinun on poistettava maalirivi KPI:stä, valitse **rivin vieressä Poista** .
4. Kun olet lisännyt maaleja, valitse **Tallenna**.

Poista KPI sivulta

- **Poista KPI sivulta napsauttamalla KPI-nimen alla olevaa X-kuvaketta** . Kun poistat KPI:n, se palaa käyttämään oletusarvoista tavoitettaan raportoinnissa.

> **HUOMAUTUS** Jos poistat jokaisen maalirivin KPI:stä, KPI poistetaan sivulta automaattisesti. KPI:llä on oltava vähintään yksi maalirivi, jotta se voi olla sivulla.

Audit-käyttäjän ja järjestelmän muutokset

Valvontasivun avulla voit etsiä, tarkastella ja tunnistaa käyttäjien tai WFO-Webex järjestelmän tekemiä muutoksia muodostaen "kirjauspolkua". Kun käyttäjä tekee muutoksen Webex WFO:ssa, Webex WFO lisää tietueen kirjauspolkutaulukkoon. Nämä tietueet, jotka tekivät muutoksen (käyttäjä) ja jotka käyttäjä vaihtoi (objekti). Webex WFO säilyttää kirjauspolkutaulukon tietoja loputtomiin.

> **HUOMAUTUS** "Käyttäjät" sisältää järjestelmätehtävät (esimerkiksi synkronoinnin ACD kanssa) sekä kirjautuneet WFO-käyttäjien Webex. Objektit sisältävät kaiken, mitä voit luoda tai muokata Webex WFO:ssa (for
> Esimerkki, roolit).

> **HUOMAUTUS** Kaikkia Webex WFO:n objekteja ei ole auditoitu, eikä kirjauspolku sulje pois järjestelmätehtävien tekemiä muutoksia. Voit valita **Sisällytä järjestelmätapahtumat** , jos haluat sisällyttää järjestelmätehtävien tekemät muutokset.

Edellytykset

Kirjauspolkujen tarkasteleminen edellyttää, että sinulla on valvojan tai vuokraajan oikeudet.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > yleinen >-seuranta > -valvonta

Menettelytavat

Voit käyttää valvontasuodatinta sisältämään vain muutoksia, jotka täyttävät erityisehdot tiettyjen käyttäjien tekemien muutosten tai tiettyihin objekteihin tehtyjen muutosten perusteella. Valvontasuodattimen avulla voit rajoittaa kirjauspolkutaulukon WFO-näyttöjen Webex merkintöjä. Taulukossa on merkintä kustakin WFO Webex auditoinnista muutoksesta.

Suodattimen lisääminen:

1. Valitse **Suodatin**. Näyttöön tulee suodatinruutu.
2. Määritä suodatinkentät.
   Voit suodattaa kirjauspolkujen merkinnät löytääksesi jonkin tai kaikki seuraavista:
   - Muutoksia tehneet käyttäjät. Voit suodattaa etu- tai sukunimen, ryhmän nimen ja sähköpostiosoitteen perusteella.
   - API:t, joita kutsuttiin tekemään muutoksia. Kirjauspolku sisältää kaikki API tähän päätepisteeseen tekemät muutokset.
   - Päivämäärät, joihin muutokset tehtiin.
   - Vaihdossa olleet objektit. Kirjauspolku sisältää muuttuneen objektityypin ja objektin muuttumismuodon.
3. Valitse **Suodattimen tulokset**.

> **HUOMAUTUS** Jotta tietueet sisällytetään suodatintuloksiin, niiden on vastattava kunkin määrittämäsi kentän arvoja.

Suodattimen poistaminen:

1. Valitse **Suodatin**. Näyttöön tulee suodatinruutu.
2. Valitse **Tyhjennä-suodattimet**.

Näytä muutoksen lisätiedot:

1. Napsauttamalla kirjauspolkutaulukon merkintää saat lisätietoja siitä, mitä on muutettu.
2. Palaa kirjauspolkutaulukkoon napsauttamalla merkintää uudelleen.

Parhaat käytännöt

- Yleiskortin merkit eivät toimi kentässä. Sinun on tunnettava kentän arvo, jota haluat tarkastaa, ja annettava koko arvon nimi. Muista kirjoittaa arvon nimi oikein. Arvonimen lyhytmuotoiset lomakkeet eivät toimi.
- Entity Label-, Field Label- ja Field Value -kenttien avulla voit etsiä tiettyjä objekteja, jotka on muutettu, jotta niitä vaihtanut käyttäjä voidaan tunnistaa. Sinun on käytettävä näitä kenttiä yhdessä. Niitä ei voi käyttää erikseen.
    - Entity Label – muutuneen objektin tyyppi.
    - Kentän selite – tunnistemenetelmä, jolla haluat etsiä muuttuneen objektin.
    - Kentän arvo – muutuneen objektin yksilöivä tunnus.

    ESIMERKKI

    Haluat etsiä, kuka lisäsi luvan Edustaja-nimiseen rooliin, ja haluat hakea tätä roolia nimeltä. Teet seuraavat toimet:

    - Valitset avattavastaEntity Label -valikosta **Rooli**.
    - Valitset avattavasta Field Label -valikosta **Nimi**.
    - Kirjoitat Edustajan Kentän arvo -kenttään.

    Seuraavissa esimerkeissä näytetään, miten nämä kentät määritetään etsimään tiettyjä ydinmäärityksiä sekä WFM- ja QM-objekteja.

    - Perusmääritysten esimerkki osoittaa, miten etsitään käyttäjä, joka on muuttanut yleistä ydinmääritysobjektia.
        - Entiteettiselite: Valitse **henkilö**.
        - Kentän selite: Valitse **Kirjautuminen**.
        - Kentän arvo: Anna muuttuneen käyttäjän käyttäjänimi.
    - Yleisen WFM objektin, kuten työsiirtymien, etsiminen.
        - Entiteettiselite: Valitse joko **Kiinteä työsiirtymä** tai **Muuttuva työsiirtymä** sen mukaan, kumman työsiirtymän haluat löytää.
        - Kentän selite: Valitse **nimi**.
        - Kentän arvo: Anna muuttuneen työsiirtymän nimi.

- Voit etsiä, kuka käyttäjä on muuttanut yleistä QM objektia, kuten säilytystä tai ACD-määritystä. Säilyttäminen:
  - Entiteettiselite: Valitse **säilytyskäytäntö**.
  - Kentän selite: Valitse **nimi**.
  - Kentän arvo: Anna muuttuneen säilytyskäytännön nimi. ACD-

  määritykset:
  - Entiteettiselite: Valitse **palvelin**.
  - Kentän selite: Valitse **tunnus**.
  - Kentän arvo: Anna ACD Tunnus.

    HUOMAUTUS Etsi ACD tunnus siirtymällä **sovelluksen hallintaan** > **ACD määrityksiin**. ACD tunnus lisätään nimen **jälkeen Valitse ACD** tallennukseen.
- Kun tarkastelet seurantapolkuun tallennettujen objektien lisätietoja, tiedot viittaavat WFO Webex objektiin sisäisellä tunnuksella eivätkä nimellä. Seuraavassa taulukossa kuvataan yleiset lauseet, jotka viittaavat sisäisiin henkäyksiin ja joista ne voidaan löytää Webex WFO:ssa.

Yleinen lauseke	Kuvaus
"Henkilö, joka tunnistetaan <ID-tunnuksella>"	Vie käyttäjiä Käyttäjät-sivulla. Viedyssä CSV-tiedostossa tämä tunnus näkyy Käyttäjätunnus-sarakkeessa. **HUOMAUTUS** : Tämä tunnus on sisäinen Webex WFO-tunnus, ei käyttäjän ACD tunnus tai työntekijän tunnus.
"Ryhmä/ryhmä, joka tunnistettiin <ID-tunnuksella> päivitettiin"	Vie ryhmät Ryhmät-sivulla. Viedyssä CSV-tiedostossa tämä tunnus näkyy ryhmätunnus-sarakkeessa.
"Ryhmä/ryhmä, joka tunnistettiin <ID-tunnuksella> päivitettiin"	Vie ryhmiä Työryhmät-sivulla. Viedyssä CSV-tiedostossa tämä tunnus näkyy Työryhmän tunnus -sarakkeessa.

Seurataan Webex WFO-palvelimen yhteyttä

Työpöydän seuranta -sivun avulla voit seurata asiakasyhteyksiä Webex WFO-palvelimeen. Työpöydän seuranta -sivulla voit havaita useiden vuokralaisten yhteyden tilan, ladata Smart Desktop -esiintymän lokit ja tarkastella muita yhteystietoja asiakasongelmien vianmäärityksessä.

HUOMAUTUS Työpöydän seuranta -sivulla ei ole näytönseurantatoimintoja.

Edellytykset

- Sinulla on View Desktop Monitoring -käyttöoikeus.
- Vähintään yksi vuokralainen on määritetty.
- Desktop Client Async Logs -virhe ja Desktop Client Async -lokien onnistumisilmoitukset on määritetty noutamaan lokeja.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-seuranta > Desktop -seuranta

Menettelytavat

Suodatinyhteydet

Voit suodattaa taulukossa esitettävät tiedot vuokraajan mukaan sekä vuokraajan Smart Desktop -ilmentymien yhteyden ja aktivoinnin tilan. Voit lajitella näytettävät tiedot myös napsauttamalla taulukon sarakkeen otsikkoa.

1. Valitse **Näytä suodattimet**.
2. Valitse haluamien suodatinasetusten vieressä oleva valintaruutu tai poista sen valinta. Oletusarvoisesti kaikki asetukset on valittu ja ajanjakso on asetettu seitsemälle viimeiselle päivälle.

Nouda Smart Desktop -lokit

Hae lokit -painikkeella voit noutaa jokaisen vuokraajan Webex WFO-palvelimeen yhdistetyn Smart Desktop -esiintymän lokitiedoston.

1. Etsi lokeja hakeva Smart Desktop -esiintymä ja valitse **Hae lokit**. Saat ilmoituksen, kun lokien ZIP-tiedosto on ladattavissa.

> **HUOMAUTUS** Jos haluat ilmoituksen, sinun on oltava käytössä, jotta voit vastaanottaa Desktop Client Async Logs -virheen ja Desktop Client Async Logs Success -ilmoitukset (katso Ilmoitusten määrittäminen). Jos nämä ilmoitukset on poistettu käytöstä, saat seuraavan virheilmoituksen:
> Sinun on tilattava "desktop client async -lokit onnistuivat" ja "työpöytäasiakkaan asynkroniset lokit -virhe" -ilmoitukset näiden lokien vastaanottamiseksi.

2. Avaa ilmoitus ja lataa ZIP-tiedosto ohjeiden mukaan.

Kentän kuvaukset

Työpöydän seuranta -sivun kentät on kuvattu seuraavassa.

Kenttä	Kuvaus
Valitse vuokralainen	(Vain järjestelmänvalvojat) Valitse vuokralainen, jonka yhteydet olet Haluatko katsella? Voit myös valita Kaikki, jos haluat tarkastella kaikkien vuokralaisten yhteyttä.
Valitse asiakasversio	Valitse tarkasteltava Smart Desktop -versio. Voit myös Valitse Kaikki, jos haluat tarkastella smart desktopin kaikkien versioiden yhteyttä.
Palauta	Palauttaa oletussuodatinvalinnat.
Vie	Vie näytössä olevat työpöytäseurantatiedot CSV tiedostona nimeltä MachineDetails.csv. Sinulle annetaan mahdollisuus avata tiedosto tai tallentaa se Downloads-kansioon.
Tila	Smart Desktopin tietyn asennuksen tila. ▪ Vihreä – Yhdistetty ja asennettu versio on aktiivinen versio. ▪ Keltainen – Yhdistetty, eikä asennettu versio ole aktiivinen versio. ▪ Punainen – yhdistetty, ja siitä on ilmoitus. ▪ Harmaa – yhteys katkaistu.
Vuokraajan nimi	Vuokraajan nimi.
Koneen nimi	Asiakkaan verkkonimi.
Koneen tunnus	Käyttäjän laitteen yleisesti yksilöivä tunnus (UUID).

Kenttä	Kuvaus
IP-osoite	Käyttäjän laitteen IP osoite.
Aktivoitu asiakasversio	Smart Desktop -versio on käynnissä asiakkaan tietokoneessa.
Asennettu asiakasversio tietokoneeseen. Jos	Viimeisin Smart Desktop -versio, joka on ladattu edustajan Aktiivinen asiakasversio ja asennettu asiakasversio vastaavat toisiaan, edustaja käyttää Smart Desktopin uusimpia versioita.
Yhdistetty	Ilmaisee, että Smart Desktop on tällä hetkellä yhteydessä Webex WFO-palvelimeen.
Lokit	Hae loki -painike luo pyynnön Smart Desktop -esiintymän lokeille.
Määritykset	**Muokkaa määrityksiä -** painikkeen avulla voit tarkastella ja muokata kirjaustasoa, virheenkorjaustiedostojen määrää ja näiden virheenkorjaustiedostojen kokoa tässä Smart Desktop -esimerkissä.

Aiheet:

- Ilmoitusten määritys

Seurata ajoitettu yleinen yhteydenottojen vienti

Voit seurata ajoitettujen yhteydenottojen tarkastussivulla ajoitettujen yhteydenottojen tuonnin tilaa.

TÄRKEÄÄ Webex WFO on julkaissut päivitetyn version suurimmasta yhteydenoton seurannan seurantasivusta. Sivulla oleva seurantataulukko vaihtelee sen mukaan, päivitetäänkö se Versio on otettu käyttöön organisaatiollesi.

Yleinen yhteystiedon vienti sisältää kaksi vaihetta *: tehtävä* (valinnainen) ja *lataus*. *Tehtävävaiheessa* Webex WFO muuntaa tiedostot siinä muodossa, jossa ne nauhoitettiin, muotoon, jossa ne tallennetaan ulkoiseen tallennussijaintiin.

Jos et määritä vientiä muuntamaan tiedostoja, Webex WFO ohittaa tämän vaiheen. *Latausvaiheessa* Webex WFO siirtää tiedostot ulkoiseen tallennussijaintiin.

Edellytykset

- Olet määrittänyt ulkoisen tallennussijainnin viedyille yhteyshenkilöille.
- Olet luonut uudelleensukuttavan tai ad-ad-yhteydenoton vientiin. (Luo nämä Vuorovaikutukset-sivulla.)
- (Nähdä organisaation muiden henkilöiden luomat viennit) Sinulla on Näytä yleinen yhteystiedon vientioikeus.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > yleinen >-seuranta > yleinen yhteyshenkilöiden vientiseuranta

Tee näin

Viedyt tiedostot

Viedyt tiedostot sijaitsevat määritetyn ulkoisen tallennussijainnin Tiedostot-kansiossa. Tiedostot ovat ZIP-tiedostoja CSV muodossa. Tiedostonimissä käytetään seuraavaa nimeämiskäytäntöä: <"välitön" tai "ajoitettu" > < tallentama hakunimi>-<datestamp>-<timestamp>

Yleinen yhteyshenkilön seurannan seurantataulu päivitetty

Sarake	Kuvaus
Päivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin vienti käynnistettiin.
Nimi	Sen luoneen henkilön viennille antama nimi.
Tila	Vientityön nykyinen tila.
Yhteyshenkilöitä arvioitu	WFO:n käsittelemien Webex yhteydenottojen kokonaismäärä. Webex WFO arvioi hakutulokset määrittääkseen, mitkä yhteydenotot ovat kelvollisia, mikä tarkoittaa, että yhteydenotoilla on vietävä ääni. Arvioitujen yhteydenottojen määrä voi erota viedyistä yhteydenotoista, jos tulokset ovat kelvollisia ja virheellisiä.
Yhteyshenkilöt eivät kelpaa	Niiden yhteydenottojen määrä, joiden katsottiin olevan virheellisiä arviointien jälkeen ja eikä niitä saa toimittaa käsiteltäviksi. Virheellisen yhteystiedon esimerkki on yhteystieto, jonka media ei ole vietävänä.
Yhteydenotot lähetetty	Yhteydenoton kokonaisvienniä varten lähetettyjen yhteydenottojen kokonaismäärä.

Sarake	Kuvaus
Viedyt yhteydenotot	Niiden tiedostojen määrä, Webex WFO on viety organisaation ulkoiseen S3-ämpäriin.
Työn omistaja	Yhteystiedon vientityön luoneen henkilön nimi.

Classic Bulk contact export monitoring -valvontataulukko

Sarake	Kuvaus
Päivämäärä	Kun vienti luotiin.
Nimi	Sen luoneen henkilön viennille antama nimi.
Vie tila	Vientitila. **HUOMAUTUS** Jos tila on epäonnistunut, yleisin syy on ulkoisen tallennussijainnin kanssa viestiminen. Tarkistaa että tiedostoja on mahdollista siirtää kolmannen osapuolen työkalun (kuten Filezillan) tunnistetietojen perusteella.
Tehtävämäärä	Niiden ääni- tai videotiedostojen määrä, Webex WFO on yrittänyt muunnos, epäonnistuneet muunnokset mukaan lukien.
Tehtävät jonossa	Vientitiedostoksi muunnettavaa odottavien tiedostojen määrä formaatti.
Keskenerävät tehtävät	Vientitiedostoksi muunnettujen tiedostojen määrä formaatti.
Tehtävät valmis	Tiedostot, jotka muunnettiin vientitiedoston muotoon.
Lataukset jonossa	Tiedostot, jotka odottavat siirtämistä ulkoiseen tallennustilaan paikka.
Lataukset onnistuivat	Tiedostot, jotka siirrettiin ulkoiseen tallennustilaan paikka.
Lataukset epäonnistuivat	Tiedostot, jotka Webex WFO: lle, eivät voineet siirtyä ulkoiseen tallennussijainti.

Aiheet:

- Lisää ulkoisia tallennussijainteja – luo sijainteja viedyille tiedostoille.
- Yhteystietojen vienti suurin toiminnoin – luo yleinen yhteydenoton vienti.
- QM arkistoasetusten määrittäminen
- Määritä tallennusprofiilit
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – lisätietoja yhteystiedon yleinen vienti- ja yleinen yhteystietojen vientioikeuksien näyttäminen.

Ilmoitusten määritys

Webex WFO voi tiedottaa käyttäjille järjestelmätapahtumista ilmoitussanomien avulla.

Ilmoitukset voivat olla reaaliaikaisia tai ne voidaan toimittaa yhteenvetolomakkeessa määrittämässäsi aikataulussa.

Ilmoituksen vastaanottajat on ryhmitelty ilmoitusryhmiin. Ryhmä määrittää, minkä tyyppinen tapahtuma käynnistää ilmoituksen, ryhmän jäsenet (vain itse tai useita jäseniä), kuinka usein saat ilmoituksia ja miten heitä lähetetään.

Pääsy siihen, mitä voit määrittää, ja lähetystapa määräytyy sisäänkirjautumisesi ja roolillesi määritettyjen käyttöoikeuksien mukaan. Nämä oikeudet määrittävät, mistä järjestelmätapahtumista voit saada ilmoituksen.

Kirjautumistyyppi	Mitä voit määrittää
Muut kuin järjestelmänvalvojat	Ilmoitukset itse hälytyksen tai sähköpostin kautta Ilmoitukset itse ilmoituksen, sähköpostin tai mobiili-ilmoituksen kautta. (Mobiili-ilmoitukset ovat vain pilvi käyttöönotoille.)
Järjestelmänvalvojat	« Ilmoitukset itselle hälytyksen tai sähköpostin kautta ▪ Ryhmän sähköposti-ilmoitukset

Kentän kuvaukset

Ilmoitukset-sivun kentät on kuvattu seuraavassa.

Kenttä	Kuvaus
Ilmoituksen soveltamisala	Valitse ilmoitusryhmän soveltamisala: ilmoitukset vain itse tai ilmoituksia usealle käyttäjälle.
Ilmoitusryhmän nimi	Ilmoitusryhmän yksilöivä nimi.
Ilmoitustyypit	Valitse vastaanotet. ilmoitukset. Tyypit Käytettävissäsi olevat oikeudet määräytyvät Roolit-sivulla määritetyn roolin käyttöoikeuksien mukaan.
Reaaliaikaiset ilmoitukset	Täytä tämä osa, jotta saat ilmoitukset reaaliaikaisina.
Yhteenveto	Täytä tämä osa, jotta saat ilmoitukset yhteenvetoina.
Lähetystapa	Valitse ilmoitusten vastaanottamiseen käytettävä menetelmä. Jos valitse sähköpostin lähetys ja ilmoitukset ovat vain sinua varten, ei usealle käyttäjälle, käytettävä sähköpostiosoite on se, joka on määritetty sinulle Käyttäjät-sivulla Käyttäjänimi-kentässä. Jotta voit vastaanottaa mobiili-ilmoituksia, tarvitset Calabrio ONE -mobiilisovelluksen käyttöoikeuden.
Sähköpostijakeluluettelo	("Nämä ilmoitukset lähetetään vain usealle käyttäjälle" -asetus) Kohdassa -ruudun alla olevaan kenttään, anna sähköpostiosoite ja valitse **Lisää**. Kun olet luetteloruudussa, voit muokata osoitetta napsauttamalla merkintäkuvaketta tai poistaa osoitteen napsauttamalla X-kuvaketta.
Ilmoitusten määrä	Määrittää, kuinka monta ilmoitusta WFO Webex lähettää tapahtumalle. Järjestelmä raportoi joistakin tapahtumista tapauksiinsa, kun taas toisista raportoidaan joka kerta, kun järjestelmä äänestää. Määrittämällä tämän numeron voit varmistaa, että et ole lähettänyt monta ilmoitusta samaan tapahtumaan.
Yhteenvetomääritykset	Valitse ehdot, joiden mukaisesti haluat saada yhteenvedon raportti.

Kenttä	Kuvaus
Aikataulu	Tämän osan avulla voit määrittää yhteenvetojen toimittamisen.
Lähetä yhteenvetoja joka <aikainen aika>	Anna, kuinka usein Webex WFO lähettää sinulle yhteenvedon. Oletusarvoinen ajanjakso on 24 tunnin välein.
Alkamispäivämäärä ja -aika	Yhteenvetojakson alkamispäivämäärä ja -aika.

Ilmoitustyypit

Ilmoituksia on kolmenlaisia:

- Informaaatio – Odotettu tapahtuma
- Varoitus – On olemassa ehto, joka johtaa siihen, että Webex WFO lakkaa toimimasta, jos sitä ei korjata
- Virhe – Tällä hetkellä on ehto, joka saattaa aiheuttaa sen, että Webex WFO

lopettaa työskentelyn. Ilmoitukset voidaan lähettää seuraavasti:

- Sovelluksessa näkyvät ilmoitukset
- Määritettyyn jakeluluetteloon lähetetyt sähköpostiviestit
- Mobiililaitteelle lähetetyt mobiiliilmoitukset (vain pilviasetukset)

Vuokraajan järjestelmänvalvoja ja käyttäjäilmoitukset

Tässä taulukossa on lueteltu ilmoitustyypit, jotka ovat saatavilla, kun kirjaudut Webex WFO:han vuokraajan järjestelmänvalvojana tai muuna käyttäjänä.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
Edustajan kirjautuminen (tuki)	**Tiedot:** Edustaja on kirjautunut WFO Webex. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Asiakaspalvelijan uloskirjautuminen (tuki)	**Tiedot:** Edustaja on kirjautunut ulos Webex WFO. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
Analytiikkadatapalvelimen virhe (tuki)	**Virhe:** Analytiikkatietopalvelin ei ole analytics-ruudukon palvelimen kanssa viestiminen. **Ratkaisu:** Tarkista Analytics-datapalvelinlokit ja tarkista sen yhteys. Tarkista, onko tietokanta käytettävissä.
Levytila vähissä (tuki)	**Ratkaisu:** Vapauta käytetty levytila tai lisää lisää tallennustilaa.
Lähestytään nauhoituskapasiteettia (tuki)	**Ratkaisu:** Lisää toinen nauhoituspalvelin.
Yleinen yhteyshenkilön vientivirhe (business)	**Virhe:** Webex WFO ei pystynyt lähettämään joukkoa ota yhteys vientitiedostoon. **Ratkaisu:** Tarkista yleinen yhteystiedon vientikohteen sijaintiasetukset.
Yleinen yhteydenoton vienti onnistui (yritys)	**Informaaatio:** Webex WFO -yleinen yhteystieto Vientipyyntö onnistui. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Laajennuksen tietopalvelimen kaappausvirhe (tuki)	**Virhe:** Kaappaustietopalvelin ei ole yhteydessä Webex WFO-sovelluspalvelimeen. **Ratkaisu:** Tarkista kaapatut datapalvelinlokit ja tarkista sen yhteys. Tarkista, onko tietokanta käytettävissä.
Kaappauspyyntö (business)	**Tiedot:** Webex WFO -kaappauspyyntö: WFM historialliset tiedot onnistuivat. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
Cisco JTAPI -asennusvirhe (tuki)	**Virhe:** Cisco JTAPI -asennus epäonnistui. **Ratkaisu:** Tarkastele Cisco-JTAPI asennusohjeita ja yritä asennusta uudelleen.
Cisco JTAPI -sovelluksen asennus onnistui (tuki)	**Tiedot:** Cisco JTAPI asentaminen onnistui. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Asiakkaan asennusvirhe (tuki)	**Virhe:** Webex WFO:ta ei asennettu oikein työpöydälle. **Ratkaisu:** Tarkista Smart Desktopin asennus. Lisätietoja on pilviasennusten *asennusoppaassa* .
Yhteydenottomaali: kaikki käyttäjät viimeistelivät (business)	**Tiedot:** Ilmoittaa maalin luojalle ja kaikille yhteystiedon tavoitteeseen määritetyille käyttäjille, kun kaikki yhteystiedon tavoitteen tehtävät on suoritettu. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Yhteyshenkilön tavoite valmis (business)	**Tiedot:Asiakaspalvelija** on valmis hänen Webex WFO QM yhteyshenkilön maaleja. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Yhteyshenkilön tavoite luotu (business)	**Tiedot:** Olet luonut Webex WFO-yhteysmaali. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
CTI-laajennustietopalvelimen virhe (tuki)	**Virhe:** CTI-datapalvelin ei viesti Webex WFO-sovelluspalvelimen kanssa.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	Ratkaisu: Tarkista CTI datapalvelinlokit ja tarkista sen yhteys. Tarkista, onko tietokanta käytettävissä.
Datapalvelin yhdistetty (tuki)	**Informaaatio:** Datapalvelin on yhdistetty Webex WFO. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Datapalvelinyhteys katkaistu (tuki)	**Virhe:** Datapalvelin ei ole yhteydessä palvelimeen Webex WFO-sovelluspalvelin. **Ratkaisu:** Tarkista datapalvelinlokit ja tarkista sen yhteys. Tarkista, onko tietokanta käytettävissä.
Datapalvelimen ei-vastattu tunnustelu (tuki)	**Virhe:** CTI-palvelin, SIPREC-signalointipalvelin tai Nauhoituspalvelimen yhteys wfoadapter-palvelimeen on katkaistu vähintään kymmenen minuutin ajan. Vuokralainen tarkistaa palvelinyhteyden viiden minuutin välein. Jos yhteys epäonnistuu, kaksi näistä tarkastuksista Webex WFO lähettää tämän hälytyksen ja lähettää hälytyksen edelleen viiden minuutin välein, kunnes palvelin muodostaa yhteyden uudelleen. **Ratkaisu:** Tarkista, että palvelintietokone on käynnissä. Tarkista, että palvelinpalvelu on käynnissä. Tarkista, että palvelintietokone on yhdistetty verkkoon ja että se voi käyttää wfoadapter-palvelinta verkon kautta.
Viivästetty tallennuspalvelun nouto valmis (business)	**Informaaatio:** Tallennustilassa olevat tiedot on noudettu. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Desktop Client -asynkroniset lokit valmis (tuki)	

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
Desktop Client Async Logs -virhe (tuki)	
Jakelupyyntö (business)	**Tiedot:** Käyttäjän tekemä Webex WFO-WFM jakelupyyntö. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Arviointivalituspyyntö (Business)	**Tiedot:** Jompikumpi seuraavista tapahtui: ▪ Käyttäjä on hakenut muutosta päätökseen saatettuun arviointiin. ▪ Käyttäjä on hakenut muutosta jonkun toisen päätökseensaattamaan arviointiin, mutta sinulla on sekä ulottuvuus arvioituun yhteystietoon että Muokkaa arviointia -lupa. **Ratkaisu:** Katselmoita arviointi ja käyttäjän mahdollisesti kirjoittamat kommentit.
Arviointi audit (business)	**Tiedot:** Arviointi, johon sinut on liitetty on päivitetty. Tämä ilmoitus lähetetään sekä yhteyshenkilöön liittyvälle edustajalle että arviointia päivittäneelle henkilölle. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Arviointi edellyttää yritystietojen **hyväksymistä:** WFO-Webex-QM-käyttäjällä on arviointi on valmis. **Ratkaisu:** Tallenna arviointi.	
Levytila ylitetty (tuki)	**Ratkaisu:** Vapauta käytetty levytila tai lisää lisää tallennustilaa.
Nauhoituskapasiteetti ylitetty (tuki)	**Ratkaisu:** Lisää toinen nauhoituspalvelin.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
externalStorageLocationError (tuki)	**Virhe:** Arkistoyhteystiedon käsittelijän suorittamisen aikana tehtävä, Webex WFO havaitsi virheen liitettäessä yhteyttä ulkoiseen tallennussijaintiin. **Ratkaisu:** Tarkista ulkoisen tallennussijaintin määritykset ja testaa siihen liittyvä yhteys.
Kaappaaminen työpöydälle (tuki) epäonnistui	**Virhe:** Webex WFO-QM käyttäjä ei voi tehdä työpöytätallenteita. **Ratkaisu:** Tarkista Webex WFO Smart Desktop -määritykset.
Näytön nauhoitus epäonnistui (tuki)	**Virhe:** Hälytys kuuluu seuraavasti: **ESIMERKKI** työpöytätapahtumasta: <versionumero> - Näytön nauhoitus ei käynnisty. Tämä ilmoitus tapahtuu, jos käyttäjä ei ole pystynyt nauhoittamaan yhden puhelun näyttöä. Käyttäjä on määritetty nauhoittamaan näyttöä oikein, ja Smart Desktop yritti nauhoittaa näyttöä, mutta yritys epäonnistui. **Ratkaisu:** Jos ongelma ilmenee johdonmukaisesti yhdellä laitteella, joka käyttää työpöydän nauhoittamista, varmista palvelun asentaminen kyseiseen tietokoneeseen. Poista Smart Desktopin asennus, käynnistä tietokone uudelleen ja asenna Smart Desktop uudelleen haavoittuvuuden sisältävään tietokoneeseen. Ota yhteys tukeen, jos ongelma jatkuu.
Äänen nauhoittaminen epäonnistui (tuki)	Tämä ilmoitus johtuu joko virheestä jotka ovat peräisin Smart Desktopista tai CTI Signalingista.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	Smart Desktop **Virhe:** Jos virheen syy on Smart Desktop, hälytys kuuluu seuraavasti: **ESIMERKKI** työpöytätapahtumasta: <versionumero> - Puheen nauhoitus ei käynnisty. Tämä ilmoitus tapahtuu, jos käyttäjä ei ole pystynyt nauhoittamaan ääntä yhteen puheluun. Käyttäjä on määritetty nauhoittamaan ääntä oikein, ja Smart Desktop yritti nauhoittaa ääntä, mutta yritys epäonnistui. **Ratkaisu:** Jos ongelma ilmenee johdonmukaisesti yhdellä laitteella, joka käyttää työpöydän nauhoittamista, varmista palvelun asentaminen kyseiseen tietokoneeseen. Poista Smart Desktopin asennus, käynnistä tietokone uudelleen ja asenna Smart Desktop uudelleen haavoittuvuuden sisältävään tietokoneeseen. Ota yhteys tukeen, jos ongelma jatkuu. Jos tämä ongelma ilmenee useissa palvelimen nauhoitusympäristön puhelimissa, varmista, että palvelu ei ole käynnissä lähellä kapasiteettia ja että määritykset ovat oikein. Ota yhteys tukeen, jos ongelma jatkuu. **CTI-signalointi** **Virhe:** Jos virheen syy CTI Signalointi, hälytys kuuluu seuraavasti: **ESIMERKKI** Signalointipalvelintapahtumasta: Puheen nauhoitus epäonnistui. Tämä ilmoitus tapahtuu, kun CTI Signaling -palvelin

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	puhelua ei voitu aloittaa liitetylle nauhoituspalvelimelle. Tapahtumaviestin Tieto-rivi ilmaisee toisen kahdesta kategoriasta tälle virheelle: "Tiedot: Ei SIP INVITE"– Tämä virhe ilmenee, kun CTI Signaling -palvelin ei saanut SIP INVITE -viestiä CTI viestittää JTAPI lähteestä. ▪ **Ratkaisu**: Jos tämä ongelma jatkuu, varmista, CTI datapalvelinlokeista, CTI datapalvelin vastaanottaa SIP-viestiviestejä CTI signalointilähteestä. "Tiedot: Ei yhdistettyä asiakasta"– Tämä virhe ilmenee, kun Signaling-palvelinta ei ole yhdistetty laitteeseen liitettyyn nauhoituspalvelimeen. ▪ **Ratkaisu**: Tarkista CTI datapalvelinlokeista, mitä nauhoituspalvelimia tähän laitteeseen on liitetty. Varmista, että ne ovat käynnissä, ja viestityspalvelimet ja nauhoituspalvelimet yhdistetään.
Ennusteen oikeellisuuspyyntö (business)	**Tiedot:** Käyttäjän tekemä Webex WFO-WFM ennusteen oikeellisuuspyyntö. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Ennustepyyntö (business)	**Tiedot:** Käyttäjän tekemä Webex WFO-WFM ennustepyyntö. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
FTP laajennustietopalvelimen virhe (tuki)	**Virhe:** Webex WFO ei pystynyt siirtämään tietoja kohteesta datapalvelimelle.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	Ratkaisu: Tarkista datapalvelimen virhelokit. Tarkista yhteys datapalvelimeen.
Historiallisten tietojen tuontivirhe (tuki)	**Virhe:**Webex WFO havaitsi virheen yritettäessä ladataan historiatietoja. **Ratkaisu:** Tarkista datapalvelimen virhelokit, ota yhteys järjestelmänvalvojaan ja käynnistä palvelu uudelleen.
Historiallinen yhdistämispyyntö (yritys)	**Tiedot:** Käyttäjän tekemä Webex WFO-WFM historiallinen tietojen yhdistämispyyntö. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Päätietuepalvelimen ylikuormitus (tuki)	**Ratkaisu:** Lisää toinen nauhoituspalvelin tai yhteyshenkilö Webex WFO-tuki.
Päätallenteen latauksen varmuuskopio (tuki)	**Ratkaisu:** Lisää toinen nauhoituspalvelin tai yhteystiedon Webex WFO-tuki.
Viestintäpyyntö (Business)	**Informaaatio:** Viestipyyntö, jonka toimitettu on hyväksytty tai hylätty. Tämä koskee myös päivänsisäisen dynaamisen ajoitustapahtuman valintaa. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Metritilastot (tuki)	**Tiedot:** Käyttäjän tekemä Webex WFO-WFM metritilastopyyntö. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Alitietuepalvelimen ylikuormitus (tuki)	**Ratkaisu:** Jos saat tämän ilmoituksen usein, lisää toinen nauhoituspalvelin tai ota yhteys Webex WFO-tukeen.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
Alitallennuksen latauksen varmuuskopio (tuki)	**Ratkaisu:** Jos saat tämän ilmoituksen usein, lisää toinen tietuepalvelin tai ota yhteyttä WFO-tukeen Webex.
Omat pisteytysarviot (business)	**Informaaatio:** Sen yhteystiedon arviointi, jonka olet käsitelty tai muokattu. **HUOMAUTUS** Jos arviointi edellyttää hyväksyntää, saat tämän ilmoituksen, kun arviointi on Hyväksytty. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Puhelinta ei havaittu (tuki)	**Virhe:** Smart Desktop kuunteli a-a-ketjutettu puhelin, mutta ei löytänyt sitä kuuden minuutin kuluttua. Tämä johtaa siihen, että palvelu ei nauhoita. Todennäköisimmin syy on se, että puhelin ei ole oikeinkirjautunut tietokoneeseen tai laitetta ei ole määritetty lähettämään RTP liikennettään tietokoneeseen. Tämä on hyödyllinen viesti käyttöönotoille tai jos puhelimet ovat jatkuvasti yhteydessä niitä nauhoitta oleviin tietokoneisiin. Jos tietokoneiden yhteys puhelimiin katkaistaan rutiininomaisesti, kannattaa ehkä ottaa tämä ongelma pois käytöstä. **Ratkaisu:** Poista tämä ongelma käytöstä, jos tietokoneet katkaistaan puhelimista. Tarkista muussa tapauksessa laitteen määritykset Unified CM ja varmista, että SPAN to PC Port -asetukseksi on määritetty "Käytössä". Tarkista tietokoneen ja puhelimen välinen fyysinen yhteys ja varmista, että ne on kahlittu oikein. Lisätietoja laitteiston määrittämisestä työpöydän nauhoitusta varten on Webex WFO:n*asennusoppaassa pilviasennuksissa* .

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
QM Puheenkäsittely (business)	**Tiedot:** Edustaja on kirjautunut WFO-Webex. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Yhteensovittelu valmis (yritys)	**Tiedot:** Tämä ilmoitus ilmoittaa aina, kun tehtävä on saatu päätökseen. Se sisältää työn numeron sekä työn aloitus- ja päättymisajan. **HUOMAUTUS** Jos haluat määrittää tämän ilmoituksen, sinulla on oltava Hallinta-QM ja Vastaanotto-toiminto Ilmoitusten oikeudet. Määritä tämä ilmoitus vain, jos yhteyskeskuksessa on sellaista nauhoitusarkkitehtuuusta, joka edellyttää syiden poistoa. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Nauhoituksen vienti (yritys)	**Tiedot:** Yhteyshenkilön vientipyyntö yhteystiedon lataaminen onnistui, ja olet valmis lataamaan sen. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Nauhoituksen enimmäispituusvirhe (tuki)	**Virhe:** Nauhoitus on saavuttanut organisaation puhelun enimmäispituuden QM Yleiset asetukset -sivulla määritetyllä tavalla. **Ratkaisu:** Tarkastele nauhoitusta ja määritä, oliko yhteydenotto todella pidempi kuin puhelun enimmäispituus vai onko nauhoituksen pituus virhe, ja nauhoituksen olisi pitänyt lopettaa puhelu. Jos nauhoituksen pituus on virhe, se yleensä tarkoittaa sitä, että Webex WFO ei saanut puhelun päättymistapahtumaa viestittävältä toimittajaltasi. Jos saat tämän ilmoituksen

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	signalointipalvelussa voi olla ongelma useita kertoja.
Nouda datapalvelimen lokivirhe (tuki)	**Virhe:** Pyyntöäsi Webex WFO-datapalvelinlokeja ei voi toteuttaa. **Ratkaisu:** Tarkista datapalvelimen yhteys. Tarkista, onko tietokanta käytettävissä. Jos ongelma jatkuu, ota yhteyttä tukeen.
Datapalvelinlokien noutaminen onnistui (tuki)	**Informaaatio:** Pyyntösi Webex WFO-datapalvelinlokeja vastaan onnistui. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Aikataulun muutos (liiketoiminta)	**Tiedot:** Joku (kuten aikataulu tai analyytikko) on esimerkiksi muuttanut aikatauluasi, siirtänyt tauoaikaasi. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Aikataulun huojentaminen (business)	**Informaaatio:** Tämä on muistutus tulevasta ajoitettu aktiviteetti. Ratkaisut lähetetään vain Webex WFO-käyttäjille, jotka ovat kirjautuneena sisään. Ne lähetetään 15 minuuttia ennen toiminnan alkamista. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Aikataulupyyntö (business)	**Tiedot:** Tämä on ilmoitus Webex WFO-käyttäjä, joka teki aikataulupyynnön pyynnön hyväksynnästä tai evästelystä. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Vuorobudjetin analyysipyyntö	**Tiedot:** Käyttäjän tekemä Webex WFO-WFM

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
(Yritys)	Vuorobudjetin analyysipyyntö. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Viestityspalvelin aktiivinen (tuki)	**Informaaatio:** Viestityspalvelin on aktivoitu. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Viestityspalvelimen pakotettu valmiustila (tuki)	**Virhe:** Viestityspalvelin on siirtynyt pakotettuun valmiustilaan, eikä se ole aktiivinen. **Ratkaisu:** Lisätietoja on signalointipalvelinlokeissa.
Viestityspalvelimen hallitsematon vikasieto (tuki)	**Virhe:** Aktiivinen signalointipalvelin epäonnistui, ja valmiustilan signalointipalvelin on nyt aktiivinen. **Ratkaisu:** Lisätietoja on signalointipalvelinlokeissa.
Signalointipalvelimen ylläpito-vikasieto (tuki)	**Virhe:** Aktiivinen signalointipalvelin siirtyi ylläpitotilaan, ja valmiustilan signalointipalvelin on nyt käytössä. **Ratkaisu:** Lisätietoja on signalointipalvelinlokeissa.
Signalointipalvelimen puhelinten toimittaja epäonnistui (tuki)	**Virhe:** Viestityspalvelin menetti yhteyden puhelinten toimittajaan ja on passiivinen. **Ratkaisu:** Lisätietoja on signalointipalvelinlokeissa.
stagedUploadServerConnectionFailure (Tuki)	
Strategisen ennustepyynnön (liiketoiminta)	**Tiedot:** Käyttäjän tekemä Webex WFO-WFM

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	strategisen ennustepyynnön. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Synkronoi laajennuksen tietopalvelimen virhe (tuki)	**Virhe:** Synkronointipalvelu on epäonnistunut. **Ratkaisu:** Tee seuraavat toimet: 1. Varmista, että synkronointipalvelu on käynnissä. 2. Varmista, että voit olla yhteydessä palvelimeen, johon synkronointipalvelu on asennettu. 3. Tarkista synkronointipalvelun lokit.
Kaksivaiheinen laajennustietopalvelimen virhe (tuki)	**Virhe:** Kaksivaiheisessa tietojen latausprosessissa tapahtui virhe. **Ratkaisu:** Tarkista datapalvelinlokit. Jos ongelma jatkuu, ota yhteyttä tukeen.
Odottamaton virhe työpöydällä (tuki)	**Virhe:** Tehtävän suorittamisessa tapahtui odottamaton virhe. **Ratkaisu:** Tarkista tähän virheeseen liittyvä syy työpöydän virheenkorjaustiedostoon. Käynnistä asiakaspalvelijan työpöytä uudelleen. Jos ongelma jatkuu, ota yhteyttä tukeen.
Äänipakkauksia ei vastaanotettu (tuki)	**virhe:** Webex WFO ei ole vastaanottanut pakkauksia SPAN-portissa. Kun seuraat edustajan asiakasyhteyshenkilöä, et kuule mitään. Kun 15 sekuntia on tapahtunut, virheilmoitus ilmoittaa, ettei pakkauksia vastaanoteta. Yritys nauhoittaa edustajan asiakasyhteystiedon tuloksia tuottaa tyhjän nauhoituksen. **Ratkaisu:** Varmista seuraavat:

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	▪ PC-portti ▪ PC-äänen VLAN-käyttö ▪ Siirto PC-porttiin ▪ Laitteen turvatila Tarkista myös edustajan puhelinkoodekin määritys.

Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla

Yleinen Yhteystietotoiminnot -sivun avulla voit poistaa useita yhteystietoja, muuttaa usean yhteydenoton säilytyskäytäntöjä tai päivittää mukautettua tiedottajaa usealle yhteydenotolle kerrallaan sen sijaan, että työskentelisit yhteystietojen kanssa yksi kerrallaan Interactions-sivulla.

HUOMAUTUS Tämä on uusi toiminto, joka ei ole vielä yleensä käytettävissä. Jos haluat käyttää tätä toimintoa varhaisessa vaiheessa, ota yhteyttä Cisco Account Manageriin.

Edellytykset

- Järjestösi käyttää Webex WFO-pilveä. Yleinen yhteydenottotoiminto ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.
- Yleinen Yhteystietotoimintojen sivu on otettu käyttöön organisaatiossasi.
- Sinulla on ainakin yksi seuraavista käyttöoikeuksista:
  - Yleinen poistaminen
  - Yleinen päivitysten säilytys
  - Yleinen päivitys, päivittäminen, päivittäminen
- Sinulla on CSV-tiedosto, joka sisältää luettelon yhteystietotunnuksista, joita haluat käsitellä. Tiedostossa on oltava vähintään Yhteystiedon tunnus -sarakkeen otsikko. Se voi sisältää muita sarakkeen otsikoita, mutta niitä ei tarvita. Yksi tapa luoda tiedosto on viedä luettelosta yhteystietoja, joiden kanssa haluat työskennellä, Interactions-sivulta. Ohjeita on kohdassa Vie yhteyshenkilön aset . Viennssä on oltava Yhteystiedon tunnus -sarake.

- (Päivittämään yhteystietojen säilytyskäytäntöjä) Organisaatiosi on luonut vähintään yhden säilytyskäytännön Säilytys-sivulle. Lisätietoja on QM ja analytiikkatietojen säilytyskäytäntöjen hallinnassa.
- (Voit päivittää tai tyhjentää yhteystietojen mukautetunkansion) Järjestösi on luonut mukautettua luots. Lisätietoja on kohdassa Mukautettujen, tietoturva-kenttien hallinta.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM yhteystietovirtoja > yleinen yhteystietotoiminto

Menettelytavat

Poista useita yhteyshenkilöitä

TÄRKEÄÄ Yhteystietojen poistaminen on pysyvää. Tätä toimintoa ei voi kumota.

1. Valitse **Yleinen yhteystietojen** poistaminen.
2. Valitse **Valitse tiedosto** ja lataa poistettavat yhteystiedot taulukkotaulukkoon. Yhteystietoluettelo näkyy sivun oikealla sivulla.
3. Anna Syy-kenttään syy, miksi poistat yhteystietoja. Tämä syy näkyy kaikille, jotka pitävät raporttia suurista tehtävistä.
4. Valitse **Lähetä**. Poista-yhteyshenkilöt **?** ikkuna avautuu.
5. Valitse **Vahvista**. Ikkuna sulkeutuu, ja näyttöön tulee vahvistusviesti.

Päivitä usean yhteyshenkilön säilytyskäytäntö

1. Valitse **Yleinen yhteyshenkilön säilytyskäytännön päivitys**.
2. Valitse **Valitse tiedosto** ja lataa päivitettävät yhteystiedot taulukkotaulukkoon. Yhteystietoluettelo näkyy sivun oikealla sivulla.
3. Valitse yhteystietoihin käytettävä säilytyskäytäntö avattavasta **Säilytyskäytäntö-luettelosta** .
4. Anna Syy-kenttään syy, miksi määrität säilytyskäytännön yhteydenotoille. Tämä syy näkyy kaikille, jotka pitävät raporttia suurista tehtävistä.
5. Valitse **Lähetä**. Päivitä yhteystietojen **säilytyskäytännöt?** ikkuna avautuu.
6. Valitse **Vahvista**. Ikkuna sulkeutuu, ja näyttöön tulee vahvistusviesti.

Päivitä mukautettu versio usealle yhteyshenkilölle

TÄRKEÄÄ Mukautetun, jakonumeron päivitys on pysyvää. Tätä toimintoa ei voi kumota.

1. Valitse **Yleinen yhteystiedon päivitys, tai päivitä se**.
2. Valitse **Valitse tiedosto** ja lataa päivitettävät yhteystiedot taulukkotaulukkoon.
   Yhteystietoluettelo näkyy sivun oikealla sivulla.
3. **Valitse päivitettävän päivitännät- tai "Päivitä apuohjelma" -osiosta** haluamasi apuohjelman apuohjelman kenttä avattavasta **Vaihtoehtoinen-kenttä-luettelosta** . Tämän luettelon vaihtoehdot tulevat Siitä, miten Paljon tämä on, Tai mikä on Sen jälkeen Vaihtoehtoinen hallinta -sivu.
4. Anna määritettävä arvo Haluamasi **Arvo(A) -** kenttään.

   ESIMERKKI Organisaatiosi käyttää mukautettua, concierge-tukea kanta-asiakastukikenttää nimeltä "Asiakas uskollisuus",joka auttaa määrittämään asiakkaita, joilla on korkein kanta-asiakastaso. Sinun on määritettävä Silver-kanta-asiakastaso joukolle yhteystietoja. Päivitä päivitykset - osiossa:
   Valitse Asiakas kanta-asiakaspalvelija-alusta avattavasta **Vaihtoehtoinen-kenttä -** luettelosta ja syötä Silver **Aset. arvo -** kenttä.
5. (Valinnainen) Voit päivittää näiden yhteydenottojen lisäetasfääritietoja toistamalla vaiheet 3 ja 4.
6. Kirjoita Syy-kenttään syy, miksi päivität näiden yhteydenottojen syystietoa. Tämä syy näkyy kaikille, jotka pitävät raporttia suurista tehtävistä.
7. Valitse **Lähetä**. Päivitysyhteystietojen **päivityskontakti?** ikkuna avautuu.
8. Valitse **Vahvista**. Ikkuna sulkeutuu, ja näyttöön tulee vahvistusviesti.

Tyhjennä usean yhteydenoton määritys

Poistaa yhteydenotoista tietyn metafedikentän arvot.

TÄRKEÄÄ On pysyvää, että ammenta-alan puhdistaminen on pysyvää. Tätä toimintoa ei voi kumota.

1. Valitse **Yleinen yhteystiedon päivitys, tai päivitä se**.
2. Valitse **Valitse tiedosto** ja lataa päivitettävät yhteystiedot taulukkotaulukkoon.
   Yhteystietoluettelo näkyy sivun oikealla sivulla.
3. Valitse Clear url - osiosta haluamasi ainuttas(a1)-kentästä,jonka arvon haluat tyhjentää kohteesta **Avattava Aset. Neuvott. Kenttää** -luettelo Tämän luettelon vaihtoehdot tulevat Siitä, miten Paljon tämä on, Tai mikä on Sen jälkeen Vaihtoehtoinen hallinta -sivu.

   ESIMERKKI Organisaatiosi käyttää mukautettua, concierge-tukea kanta-asiakastukikenttää nimeltä "Asiakas uskollisuus",joka auttaa määrittämään asiakkaita, joilla on korkein kanta-asiakastaso. Tarvitset

voit poistaa kanta-asiakastason yhteystietojen sarjasta. **Valitset Clearnetään-,** että ne ovat peräisin avat Kun tämä työ on käynnissä, näiden yhteystietojen Customer Loyalty Loyalty -kenttä on tyhjä.

4. Kirjoita Syy-kenttään syy, miksi tyhjennät näiden yhteydenottojen syy-kentän. Tämä syy näkyy kaikille, jotka pitävät raporttia suurista tehtävistä.
5. Valitse **Lähetä**. Päivitysyhteystietojen **päivityskontakti?** ikkuna avautuu.
6. Valitse **Vahvista**. Ikkuna sulkeutuu, ja näyttöön tulee vahvistusviesti.

Näytä joukkotehtävien tietue

Suorita raportti, jossa on lueteltu yleiset yhteystietojen päivitykset, kuka ne julkaisi ja miksi.

1. Valitse **raportti joukkotöistä**.
2. **Valitse raporttijakson alkamis- ja päättymispäivämäärät Päivämääräalue-kentistä** .
3. Valitse **Suorita**. Joukkotöiden luettelo näkyy sivun oikealla sivulla.
4. (Valinnainen) Jos haluat ladata luettelon työhön sisältyvistä yhteystietotunnuksista, napsauta työn numeroa Työtunnus-sarakkeessa .

Aiheet:

- Mukauta Vuorovaikutukset-sivun sarakkeita – Varmista, että Yhteystiedon tunnus -sarake on osa viedyssä tiedostossa.
- Vie yhteystiedon intestaaminen – luo niiden yhteystietojen luettelo, joita haluat käsitellä suurin osittain.
- Hallitse QM- ja analytiikkatietojen säilytyskäytäntöjä – Luo säännöt, jotka määräävät yhteystietojen tallennustavasta.
- Mukautettujen tietoturvakenttien hallinta – yhteystietoihin liitettävän tiedon luominen.

Käyttäjien hallinta

Miten käyttöoikeudet toimivat

Käyttöoikeudet myöntävät sinulle laillisen käyttöoikeuden Webex WFO:n käyttöön. Käyttöoikeuksilla linkität Webex WFO:n toiminnot rooleihinsa ja oikeuksineen.

Käyttöoikeusmalli

Ciscolla on käyttöoikeusmalli, jossa on tilauslaskutus ja Webex WFO:n isännöimien käyttöönotoiden käyttöoikeudet.

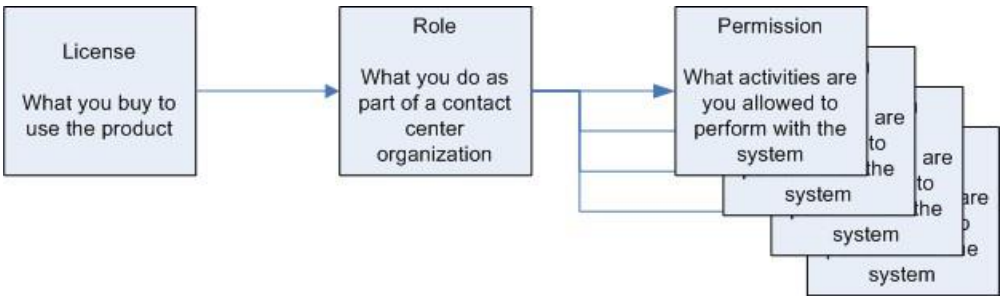
Kun ostat tilauksen Webex WFO:lle, hyväksyt ciscon "vähimmäiskuukausisitoumuksen": vähimmäismäärän paikkoja, jotka ostetaan tiettyyn hintaan. Jos käytät enemmän paikkoja kuin hyväksyt kuukausittaisessa sitoumustasi, Cisco laskuttaa sinua jokaisesta niistä. Tätä kutsutaan "ei-sitomattomaksi lisenssiksi".

Cisco laskuttaa sinua määräajoin kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain.

> **ESIMERKKI** : Kuukausittainen vähintään 100 QM paikkasitoumus, joka vastaa tarpeitasi helmikuusta lokakuuhun. Yhteyskeskus on ruuhkaisempi lomakauden aikana (marraskuusta tammikuuhun). Tänä aikana käytät 150 QM paikkaa, ja näiden kolmen kuukauden aikana sinulta laskutetaan 100 paikasta sitoutuneen lisenssin määrällä ja 50 paikasta sitomattomalla lisenssinopeudella.

Lisensointi, roolit ja oikeudet

Käyttöoikeudet on linkitetty käyttäjiin järjestelmässä. Käyttäjien pääsy WFO-toimintojen Webex perustuu heidän rooliinsa ja rooliinsa liitettyihin oikeuksiin. Lisätietoja roolien ja käyttöoikeuksien määrittämisestä on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.



Jokainen aktiivinen Webex WFO-käyttäjä on liitetty yhteen tai useaan käyttöoikeuden käyttäjään, ja heillä voi olla yksi tai useita rooleja. Jokaista yksittäistä lisenssiä kutsutaan istuimeksi. Käyttöoikeuspaikat lasketaan lisensoidun roolin aktiivisten käyttäjien määrällä. Kaikilla asiakkailla on oltava määritetty määrä paikkoja ja lisenssejä jokaista aktiivista käyttäjää kohden.

Aktiivisia käyttäjiä voidaan lisensoida, ja heillä voi olla pääsy Webex WFO:han. Passiivisia käyttäjiä ei voi lisensoida, tai heillä ei voi olla käyttöoikeutta Webex WFO:han. Kun vaihdat aktiivisen käyttäjän passiiviseksi, hänen käyttöoikeutensa on käytettävissä ja voit määrittää sen uudelleen muille käyttäjille.

Saatavilla on seuraavat käyttöoikeudet:

- Datakäyttöoikeudet
- Webex WFO-käyttöoikeudet
- Hallintakäyttöoikeudet
- Käyttölisenssit
- Bot Analytics -käyttöoikeudet
- Aset. aset. käyttöoikeuksia

Datakäyttöoikeudet

Webex WFO-käyttäjät, joilla on kaappaustoimintoja (pääasiassa yhteyskeskusedustajia), liitetään tietolisenssiin. Oletusedustajan rooli liitetään automaattisesti tähän käyttöoikeustyyppiin. Datakäyttöoikeuksia ovat seuraavat:

- Yhteensopivuustallennus – Käyttäjiä voidaan nauhoittaa äänillä ja he voivat tarkastella omia yhteystietojaan.
- Laatuhallinta (QM) – Käyttäjiä voidaan nauhoittaa ja arvioida, ja he voivat tarkastella omia yhteystietojaan ja arviointejaan (QM Data-käyttöoikeudet sisältävät CR:n).
- Työvoiman hallinta (WFM) – Käyttäjät voidaan ajoittaa ja he voivat käyttää aikataulun muokkaustoimintoja.

- Analytics Essentials – Käyttäjiä voi analysoida ja he voivat tarkastella yhteystietojensa luomia analytiikkatietoja. Käyttäjien ääniyhteystiedot transkriptoidtaan ja niistä tehdään automaattisesti yhteenveto vuorovaikutuksen yhteenvedolla. Käyttäjät näkevät edustajan ja asiakkaan tunteet sekä tekoälyn päättelyn.
- Analytics Enterprise – sisältää kaikki Analytics essentials -elementit, ja käyttäjät voivat myös käyttää automaattisia QM ja trendikkäitä aiheita. Käyttäjillä on myös trendianalyysi, jonka avulla voit seurata tunteiden muutoksia vuorovaikutuksen aikana.
- Desktop Analytics – Käyttäjät voivat seurata edustajien työpöytätoimintoja ja sovellusten käyttöä. Tämä käyttöoikeus on saatavilla lisäosana Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) tai Workforce Managementiin (WFM).
- Seuranta – Käyttäjät voivat katsella edustajien näyttöjä suorana. Tämä käyttöoikeus on saatavilla Cisco Compliance Recording (CR) - tai Workforce Managementin (WFM) lisäosina.
- Tietojen hallinta – Tätä lisenssiä ei enää myydä.

HUOMAUTUS-käyttäjillä , joilla on datakäyttöoikeus, on rajoitettu pääsy Webex WFO-toimintoihin. He voivat vain tarkastella omia tietojaan.

Webex WFO-käyttökäyttöoikeudet

Cisco myöntää kullekin järjestelmälle enintään viisi Webex WFO-käyttöoikeuskäyttöoikeutta. Webex WFO -käyttöoikeus antaa suurimman osan oikeuksista, joiden avulla näillä rooleilla on pääsy koko sovellukseen.

Bot Analytics -lisenssi

Bot Analytics -lisenssillä käyttäjät voivat seurata ja parantaa keskustelevien tekoälytuotteidensa suorituskykyä ja laatua.

Aset. aset. käyttöoikeuksia

Hän on Ciscon johtava yritystiedustelutuote. Käyttöoikeuksien avulla käyttäjät voivat käyttää kävijätietoja. Jokaisella, jonka on luotava tai tarkasteltava Etsintänumeroiden sisältöä, on oltava Kävijätiedot-käyttöoikeus. Yksi rooli tarvitsee vain toisen seuraavassa mainituista Kahdesta Paljon paljon -lisenssistä, mutta kullekin lisenssille on määritettävä vähintään yksi rooli.

- Julkaisunlukija – Käyttäjät voivat katsella Julkaisuohjelman koontinäyttöjä, jotka joku On luonut ja jakaa heidän kanssaan, jolla on Kävijätiedot-kirjailijan käyttöoikeus.
- Sovellusten tekijä – Käyttäjät voivat luoda ja jakaa Kävijätiedot-analyysejä ja kojelautaa.

Usean roolin käyttäjäesimerkit

Seuraavassa on esimerkkejä lisensoinneista käyttäjille, joilla on useita rooli.

Esimerkki 1: QM edustaja, joka on myös arvioija

Käyttäjällä on Webex WFO-käyttölisenssiin liitetty arvioijarooli ja laatuhallintaan liittyvä edustajarooli omien yhteystietojensa kaappaamiseksi. Arvioijaroolissa on joitakin edustajan toimintoja ja joitakin valvojan toimintoja. Tämä käyttäjä käyttää kahta lisenssiä: toista laatuhallintaan ja toista Webex WFO-käyttöasetuksia. Tässä tapauksessa Quality Management -lisenssin käytettävissä olevien paikkojen määrä ja Webex WFO -käyttöoikeuslisenssin paikkamäärät vähenivät molemmat yhdellä. Jos tämä käyttäjä vaatii vain puheen nauhoitusta, puhelun nauhoituskäyttöoikeus voidaan käyttää quality management -lisenssin sijaan.

Esimerkki 2: QM edustaja, jolle on ajoitettu myös WFM

Käyttäjällä on edustajan rooli, joka on liitetty Quality Management -lisenssiin ja Workforce Management -lisenssiin. Tällöin edustajan yhteydenotot voidaan kaapata ja edustajan työajat voidaan ajoittaa. Sen avulla edustaja voi myös tarkastella omia yhteydenottojaan ja arviointejaan tai tehdä muutoksia aikatauluihin. Käyttäjä käyttää kahta käyttöoikeutta.

Toiminnot saatavilla QM- ja Analytics-lisenssien kanssa

Seuraavassa taulukossa on lueteltu toiminnot, jotka ovat saatavilla eri käyttöoikeuksilla.

Ominaisuus	Yhteensopivuustallennusta (CR)	Laatuhallinta (QM)	Analytiikka Välttämättömyydet	Analytiikka Yritys	Työpöytä Analytiikka	Valvonta
Nauhoita ääntä tai tuonti ääni kohteesta ACD	X	X				
Tuo Vuorovaikutus digitaalisesta Kanavat	X	X	X	X		
Näyttö äänitys		X				
Arvioinnit		X				
Raportointi sisään jompikumpi data Hallinta tai	X	X	X	X	X	

Ominaisuus	Yhteensopivuustallennus (CR)	Laatuhallinta (QM)	Analytiikka Välttämättömyydet	Analytiikka Yritys	Työpöytä Analytiikka	Valvonta
Oivalluksia						
Reaaliaikainen näyttö seuranta		X				X
Työpöytä seuranta	X	X			X	X
olevalle yhteyshenkilölle Jono		X				
Automatisoitu keskeytä ja palaaminen äänitys		X				
Luo ja muokkaa mukautettua metatieto liittyvä yhteyshenkilöiden kanssa		X				
Luo ja muokkaa arviointia Lomakkeet		X				
Näytä vakio Arvioinnit		X				
Luo ja näytä puhelun jälkeinen Tutkimuksia		X				
Vie Yhteystiedot	X	X				

Ominaisuus	Yhteensopivuustallennusta (CR)	Laatuhallinta (QM)	Analytiikka Välttämättömyydet	Analytiikka Yritys	Työpöytä Analytiikka	Valvonta
QM-näkymät	X	X				
QM työnkulut	X	X				
olevalle yhteyshenkilölle Koodaus	X	X				
Edustaja Tutkimusmatkailija			X	X	X	
Transkriptio			X	X		
Tunne analyysi						
Tunne analyysi-Edustaja ja Asiakas			X	X		
Asennean alyysi - Trendi analyysi*				X		
Vuorovaikutus Yhteenveto			X	X		
Työpöytä aktiviteetti seuranta ja analytiikka			X	X	X	
Sovellus käyttö			X	X	X	

Ominaisuus	Yhteensopivuustallennusta (CR)	Laatuhallinta (QM)	Analytiikka Välttämättömyydet	Analytiikka Yritys	Työpöytä Analytiikka	Valvonta
Työpöydän esimies			X	X	X	
Automaattinen QM				X		
Trendit Aiheet				X		

*Trendianalyysin avulla voit seurata tunteiden muutoksia vuorovaikutuksen aikana.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – luo rooleja ja määritä käyttöoikeuksia Webex WFO-käytölle

Käyttäjien luominen ja muokkaaminen

Luo uusi käyttäjä WFO Webex valitsemalla "Luo uusi käyttäjä". Voit myös muokata tai poistaa käytöstä järjestelmässä jo olevia käyttäjiä valitsemalla Muokkaa nykyistä käyttäjää. Seuraavassa on lueteltu luo/muokkaa käyttäjäsivujen kentät.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > yleiset >-käyttäjän määritykset käyttäjien >

HUOMAUTUS Synkronoiduissa järjestelmissä, jos haluat poistaa käyttäjän aktivoinnin, sinun täytyy ensin poistaa käyttäjä ACD ja sitten poistaa käyttäjä käytöstä WFO:n Webex. Synkronointipalvelu ei poista käyttäjiä käyttäjistä
Webex WFO,kun se poistetaan ACD, joten se on tehtävä manuaalisesti.

TÄRKEÄÄ Käyttäjän sähköpostiosoitteiden on oltava kelvollisia ja määritettävä asiakkaan SMTP ennen uuden käyttäjän lisäämistä WFO:n Webex tai nykyisen käyttäjän sähköpostiosoitteen päivittämistä Webex WFO:ssa.
Muussa tapauksessa Webex WFO ei voi lähettää sähköpostiviestejä käyttäjän sähköpostiosoitteeseen.
Tämä viesti koskee vain järjestöjä, jotka ovat määrittäneet käyttäjät vastaanottamaan aktivointi- ja tervetulosähköposteja salasanansa määrittämiseksi.

Kenttä	Kuvaus
Valitse käyttäjä	("Muokkaa vain olemassa olevaa käyttäjää" -asetus) Muokattava käyttäjä. Ohi oletusarvoisesti luettelossa näkyvät vain aktiiviset käyttäjät. Jos haluat tarkastella sekä aktiivisia että passiivisia käyttäjiä, valitse Näytä passiiviset käyttäjät -valintaruutu.
Etunimi	Käyttäjän etunimi.
Sukunimi	Käyttäjän sukunimi.
Käyttäjänimi	Käyttäjän sähköpostiosoite.
Windows-kirjautuminen	Käyttäjän Microsoft Windows kirjautumisnimi. Jos käytössä on Aktiivinen hakemisto, mukaan lukien toimialueen nimi: <domain-nimi>\<kirjautumisnimi>
Työntekijän tunnus	(Valinnainen) Käyttäjän työntekijän tunnus. Jos sinun on integroitu HRMS-järjestelmässä, joka ei käytä ACD-tunnusta tai sähköpostiosoitetta yksilöivänä tunnisteena, voit tunnistaa käyttäjät lisäämällä työntekijän tunnuksen tähän kenttään.
Tilin tila	Käyttäjän tilin lukituksen poisto. Käyttäjän tili on lukittu, kun kyseinen käyttäjä ylittää sallittujen kirjautumisyritysten enimmäismäärän. Lisätietoja on kohdassa Salasanakäytännön määrittäminen.
Salasana	Luo käyttäjälle salasana. Kun tämä salasana on asetettu, käyttäjä voi palauttaa sen henkilökohtaisemmaksi tai ikimuistoisemmaksi työkalurivin "kirjautunut" -painikkeella. Kun määrität salasanan, Webex WFO näyttää tämän kentän alapuolella olevan salasanan voimakkuusrivin. Salasanojen on oltava vähintään "vahvoja". Lisätietoja salasanan uudelleensalaisuusvaatimusten määrittämisestä ja salasanojen sääntöjen määrittämisestä on kohdassa Salasanakäytännön määrittäminen.

Kent	Kuvaus
Vahvista salasana	Anna salasana uudelleen täsmälleen siinä muodossa, jossa se on salasanassa pelto.
Käyttäjäprofiilit	(Vain luku) Tässä taulukossa on yhteenveto käyttäjän identiteetistä ulkoisissa lähteissä. Lisätietoja on kohdassa Käyttäjäprofiilien hallinta.
Aktivoi tämä käyttäjä	Aktivoi käyttäjä valitsemalla tämä valintaruutu. Käyttäjä ei voi kirjautua sisään, ennen kuin käyttäjätili on aktivoitu. Poista käyttäjän aktivointi poistamalla valintaruudun valinta. Käyttäjä ei voi kirjautua sisään, kun käyttäjätili on poistettu käytöstä.
Palauta ACD-tunnus	(Avaya vain ACD-synkronoituja käyttäjiä) Poista painike ACD passiivisen käyttäjän tunnuskytkentä. Tällöin voit määrittää ACD-tunnuksen uudelleen uudelle käyttäjälle.
Poista asiakaspalvelijan linkitys	(Vain ad-synkronoidut käyttäjät) Jos et enää halua Webex WFO-käyttäjää voit poistaa linkityksen ad-käyttäjälle, jos haluat poistaa linkityksen. Kun Webex WFO-käyttäjää ei ole linkitetty AD-käyttäjältä, Webex WFO lopettaa käyttäjän ja käyttäjän Nauhoitus-käyttäjäprofiilin päivityksen, kun ominaisuuksia muutetaan ad-muodossa, ja mahdollistaa käyttäjän Windows-kirjautumisen muokkaamiseen. Lisätietoja on kohdassa Yhteys aktiiviseen hakemistopalvelimeen.
Luomispäivämäärä	(Vain luku) Päivämäärä, jolloin käyttäjätietue luotiin.
Deaktivoinnin päivämäärä	(Vain luku) Päivämäärä, jolloin käyttäjätietue poistettiin käytöstä. Kunhan tietue on aktiivinen, tämä kenttä ei ole näkyvissä. Kun tämä kenttä on näkyvissä, siinä näkyy viimeisimmän aktivoinnin poiston päivämäärä. Tämä kenttä tulee näkyviin vain, kun poistat "Aktivoi tämä käyttäjä" -valintaruudun valinnan.
Roolit	Jos haluat määrittää rooleja, sinulla on oltava Määritä käyttäjäroolit -oikeus. Jos

Kent	Kuvaus
	Sinulla ei ole määritä käyttäjärooleja -oikeuksia ja luot uuden käyttäjän, Webex WFO antaa automaattisesti uudelle käyttäjälle oletusedustajan roolin. Tätä määritystä voivat muuttaa vain käyttäjät, joilla on Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus. Valitse vähintään yksi rooli tälle käyttäjälle. Synkronoidussa järjestelmässä käyttäjälle määritetään edustajarooli automaattisesti. Vuokraajan järjestelmänvalvoja voi määrittää järjestelmänvalvojan roolin olemassa olevalle tai uudelle käyttäjälle. Käyttäjän käyttöalue ei voi ylittää vuokraajan järjestelmänvalvojan soveltamisalaa. Järjestelmänvalvoja voi määrittää soveltamisalan vain, joka sillä itsellään on. Tämä koskee kaikkia tasoja, olipa kyse sitten vuokraajan järjestelmänvalvojasta, ryhmän järjestelmänvalvojasta tai työryhmän järjestelmänvalvojasta. Jos valitset Ota ajoitus käyttöön tälle käyttäjälle -valintaruudun (vain WFM), voit määrittää nämä lisäkohteet. Jos käyttäjä on aktiivinen edustaja ja hänelle annetaan lisärooli (esimerkiksi ylennetään valvojalle) ja käyttäjän ei enää tarvitse työskennellä edustajana, sinun tulee poistaa käyttäjän edustajatietue käytöstä ja poistaa käyttäjän edustajan rooli. Muussa tapauksessa Webex WFO ei ehkä toimi oikein.
Tiimi	Määrittää käyttäjän työryhmään.
Yhd. ryhmät ja ryhmät	(QM ja Vain Analytics) Valitse käyttäjän alanumeroon kuuluvat ryhmät ja työryhmät. Sinun on valittava vähintään yksi ryhmä ja yksi ryhmä. Käyttäjän on kuuluttava kyseiseen ryhmään ja ryhmään. Soveltamisala määrittää rooliin kuuluvat ryhmät ja työryhmät. WFM alue määritetään myös käyttäjälle määritetyssä näkymässä. Lisätietoja on kohdassa Ryhmien hallinta , Työryhmän hallinta ja näkymien hallinta.

Kent	Kuvaus

Kent	Kuvaus
	valvojan soveltamisalaan kuuluvat kaikki edustajat molemmissa ryhmissä. Ryhmät ja ryhmät ovat hierarkkisia. Jos ryhmä on käyttäjän alueella, kaikki ryhmän ryhmät kuuluvat sen soveltamisalaan. Ryhmä 1 koostuu ryhmistä 1 ja 2. Jos määrität ryhmä 1:n käyttäjälle, työryhmät 1 ja 2 kuuluvat automaattisesti käyttäjän alanumeroon. Jos määrität Työryhmän 1 ja Työryhmän 2 nimenomaisesti liitetyn työryhmän käyttäjälle, se ei muuta mitään, koska työryhmät ovat jo käyttäjän alueella. Jos lisäksi poistat Työryhmän 1 liitännäisryhmistä, työryhmä 1 pysyy käyttäjän alueella, koska työryhmä 1 kuuluu ryhmään 1. Jos ryhmä on määritetty käyttäjän työryhmäksi, käyttäjä on lukenut – hän on kirjoittanut aikataulujen käyttöoikeuden Edustajan aikataulut -sovellukseen. Jos edustajan ryhmä on osa valvojan ryhmää, valvoja voi myös käyttää edustajan pyyntöjä Viesti-sovelluksessa.
WFM-näkymät	Jos haluat määrittää WFM näkymää Käyttäjät-sivulla, sinulla on oltava Muokkaa-WFM Katseluoikeus. WFM näkymien avulla hallitaan näkyvyyttä WFM aktiviteetteihin. Jos käytössä on WFM toimintoa, käyttäjälle on määritettävä yksi näkymä ja yksi näkymä on määritettävä päänäkymäksi. Muussa tapauksessa tämä kenttä on valinnainen.
QM-näkymät	Jos haluat määrittää QM näkymää, sinulla on oltava Muokkaa QM -näkymät. QM-näkymillä hallitaan näkymän suodattamien yhteystietojen soveltamisalaa (käyttäjän ryhmän tai työryhmän soveltamisalan palauttamien yhteystietojen lisäksi).
Asiakaspalvelijan puhelut vaativat	Valitse tämä valintaruutu, jos

Kent	Kuvaus
Sovinto	– Edustaja käyttää kaikissa äänitallenteissa yhdyskäytävän nauhoitusta, ei päätepisteiden nauhoitusta tai Smart Desktopia. ▪ Asiakaspalvelijaa ei ole yhdistetty laitteeseen, joka on lueteltu Laiteyhdistykset-sivulla. Näissä määrityksissä kaikki asiakaspalvelijan puhelut täytyy poistaa, jotta ne voivat liittää puhelun sisällön nauhoitukseen.
Näytön aikavyöhyke	Valitse tämän käyttäjän aikavyöhyke avattavasta luettelosta. Käyttäjä näkee seuraavat sivut tässä aikavyöhykkeessä: ▪ Asiakaspalvelijan aikataulut ▪ Ennusteet ▪ Kopioi aikataulutoiminnot ▪ Viestit Valitse käyttäjän paikallinen aikavyöhyke. Näytön aikavyöhyke on oletusarvoisesti organisaation aikavyöhykkeessä, joka on määritetty Yleiset asetukset -sivulla (katso Yleisasetusten määrittäminen). Jos Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeessä -valintaruutu on valittuna, käyttäjä näkee myös Päivämäärä-, Kellonaika- ja Aikavyöhyke-kentät Vuorovaikutukset- ja Yhteystietojonon sivuilla tässä aikavyöhykkeessä.
Ota ajoitus käyttöön tälle käyttäjälle	Ota tämä käyttäjä käyttöön ajoitusta varten valitsemalla tämä valintaruutu. Käyttäjiä ei voi ajoittaa, ellei heille ole otettu käyttöön ajoitusta.
ACD ID	Edustajan tunnus siinä muodossa, jossa se annettiin ACD. Tätä numeroa käytetään yhdistämään synkronoidut edustajatietueet ACD ja WFM välillä, ja WFM käyttää tätä numeroa edustajan tunnistamiseen. Synkronoiduissa järjestelmissä tämä arvo tulee ACD eikä sitä pitäisi muuttaa.

Kent	Kuvaus
	Jos edustaja on synkronoimattomassa järjestelmässä ACD, anna edustajan tunnus siinä muodossa, jossa se on määritetty ACD. Jos edustaja ei ole ACD edustaja, anna alueella yksilöivä numero, joka ei koskaan ole ristiriidassa ACD edustajalle määritettyjen tunnusten kanssa.
ACD-palvelin	ACD palvelin, johon käyttäjä on määritetty.
Ajoitusaikavyöhyke	Aikavyöhyke, jonka avulla edustaja ajoitettu. Jos asetus on asetettu, aikavyöhyke ajoitusta käytetään asiakkaan aikavyöhykkeellä, joka on määritetty Yleiset asetukset -sivulla (katso Järjestelmänlaajuisen määrittämisen WFM asetukset). Lisätietoja ajoitusalueista on kohdassa Tietoja aikavyöhykkeistä. Käyttäjän ajoitusvyöhyke on määritettävä mahdollisimman pian sen jälkeen, kun käyttäjää muutetaan myöhemmin, ja se voi vaikuttaa aikatauluihin. Jos muutat ajoitusaikavyöhykettä sen jälkeen, kun se on alun perin määritetty, käyttäjän tulee lähettää uudelleen dynaaminen tavoitettavuus, dynaaminen ajoitus, päivänsisäinen dynaaminen ajoitus ja pyynnöt, joita ei ole vielä hyväksytty. Lisäksi kaikki määritetyt poikkeukset tulee poistaa ja määrittää uudelleen.
Yrityksen alkamispäivämäärä	Päivä, jolloin edustaja aloitti työsuhteen yrityksen kanssa. WFM käyttää tätä arvoa ajoitusprioriteetin määrittämiseen. Asiakaspalvelijaa ei ajoiiteta ennen tätä päivämäärää.
Yrityksen päättymispäivämäärä	(Valinnainen) Päivämäärä, jolloin edustaja lopettaa työsuhteen yritys. Asiakaspalvelijaa ei ajoiiteta tämän päivämäärän jälkeen. Käytä tätä kenttää, kun tiedät edustajan päättymispäivämäärän.
Osastolle alkamispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin edustaja aloitti työskentelyn yhteyskeskuksessa. WFM käyttää tämä arvo ajoitusprioriteetin määrittämiseksi.
Sijoittua	(Valinnainen) Kokonaisluku 0-9 9999 on käytetty edustajien arvoon

Kent	Kuvaus
	heidän virka-arvonsa ja asiantuntemuksensa perusteella. WFM käyttää tätä arvoa ajoitusprioriteetin määrittämiseen. Aseman tarkka merkitys määräytyy yhteyskeskuksen tarjoaman palvelun mukaan. Jos et siirry arvoon, WFM käsittelee sitä 99999.
Pääpalvelujono	Edustajan ensisijainen palvelujono.
Työehtoprofiili	Työehtoprofiili, joka määrittää, mitkä työolot voidaan ottaa käyttöön tämän edustajan aikataulussa.
Osaamisalueiden määritykset määritykset	Määrittää edustajalle vähintään yhden osaamisalueen määrityksiä. Osaamisalueiden jonka valitset, määrität, mihin palvelujonoihin edustajalle voidaan ajoittaa. Sekä edustaja että palvelujono on määritettävä samaan osaamisalueen määrityksiin, jotta edustaja voidaan ajoittaa kyseiseen palvelujonoon. Osaamisalueiden määrityksiä ei käytetä, jos edustaja on määritetty monitaidon ryhmään.
Vakiotyösiirtymän pyöristys	Määrittää edustajalle työsiirtymän. Kun luodaan työsiirtymää, ensimmäinen Määritetty-ruutuun siirretty työsiirtymä on päivätty kuluvan viikon alkamispäivämäärällä. Jokainen seuraava työvuoro on päivätty seuraavan viikon päivämäärän kanssa. Viikoissa ei voi olla aukkoa työsiirtymästä toiseen. WFM ohittaa edustajan dynaamiset ajoitustyön muutokset, kun teet työsiirtymiä. Jos automaattinen työnvaihdon rotaatio ei ole käytössä aikataulua suoritettaessa, aikataulun tietylle viikolle on määritettävä työsiirtymä, jotta tämä edustaja voidaan ajoittaa. Voit järjestää vuoron työsiirtymät uudelleen ylä- ja alanuolten avulla. Työvuorot liikkuvat ylös ja alas puolittain. Yksi

Kent	Kuvaus
	napsauta ylöspäin, ja valittu työsiirtymä tapahtuu samanaikaisesti yläpuolella olevan työsiirtymän kanssa, mikä tekee siitä jaetun vuoron. Napsauta uudelleen, ja työsiirtymä siirtyy työsiirtymää edeltävälle viikolle ja olettaa, että työvuoron päivämäärä ja kaikki alla olevat työvuorot punnitstuvat vastaavasti. Sama pätee alanuolen käyttöön. Jos edustaja on viimeitellyt tietyn viikon dynaamisen ajoitustyön, dynaaminen ajoitustyön vuoro käytetään kyseisellä viikolla näiden määritettyjen/pyöritettyjen työvuorojen sijaan. Katso työnsiirtymän esimerkki.
Kopioi työnsiirtymän vuorot	Kopioi tämän edustajan työsiirtymä vähintään yhteen valittuun Aineet. Tämä korvaa edustajien aiemmat työsiirtymät. Sinun on tallennettava tämä edustajatietue ennen kopion suorittamista.
Muut työsiirtymät	Muun tyyppisiä edustajan työvuoroja, jotka edistävät edustajan aikataulun luomista.
Määritetyt poikkeukset	Tässä taulukossa näkyvät kaikki edustajalle määritetyt poikkeukset. Jos määritettyä poikkeusta muokataan tai poistetaan Edustajan aikataulut -sivulla, nämä muutokset (lukuun ottamatta ohjaavia toimintoja) ovat tässä taulukossa vakuuttavia. Taulukko lajitellaan oletusarvoisesti päivämäärän mukaan laskevaan järjestykseen, joten ajan tasalla oleva päivämäärä on yläosassa. Taulukon voi lajitella minkä tahansa sarakkeen mukaan. Poikkeuksiin liitetyissä poikkeuksissa on poikkeuksen nimikentän oikeassa yläkulmassa oleva varjostettu kolmio. Lue viesti viemällä nimen päälle. Voit poistaa poikkeuksia taulukosta valitsemalla poikkeuksen vieressä olevan valintaruudun ja valitsemalla Poista. Poisto ei ole käytössä

Kent	Kuvaus
	kunnes valitset ainakin yhden poikkeuksen. Poista määritetyt poikkeukset Edustajan aikataulut -sivulta, koska määritetyn poikkeuksen poistaminen poistaa poikkeuksen nykyisestä edustajan aikataulusta ja tulevista aikatauluista. Kun edustaja poistetaan nykyisestä aikataulusta, hänelle jää kuitenkin aukko, jossa määritetty poikkeus oli ollut. Jotta edustajaa ajoitetaan jatkuvasti, sinun on uusittava aikataulu tai täytettävä aukon muulla aktiviteetilla Edustajan aikataulut -sivulla. Määritettyjä poikkeuksia ei päivitetä tässä taulukossa, jos aikataulu palautetaan historiasta (katso Kumoa aikataulun muutos).
Loma-tunnit	Tässä taulukossa näkyy edustajan nykyinen loma-ajan tila. Jos Webex WFO on integroitu HRMS-järjestelmään, kokonaissummat ovat viimeisin lomatietojen tuonti HRMS:stä. ▪ Ansaitut tunnit – tulevat edustajalle määritetystä lomasuunnitelmasta tai jos HRMS-integraatio on otettu käyttöön HRMS:stä (katso Integroituminen henkilöstöhallintajärjestelmään). ▪ Käytetyt tunnit – lasketaan poikkeuksesta, joka on kuvattu edustajalle käytetyille ja hyväksytyille lomatyypeille. ▪ Hyväksytyt mutta ei vielä otetut tunnit – lasketaan poikkeuksista, jotka on kuvattu edustajalle käytettyihin ja hyväksyttyihin lomatyyppeihin. FTE käytetään, kun pyyntö on koko päivän pyyntö, ja kuuluu päivään, jota ei ole vielä ajoitettu (eli viikon ja edustajan aikataulua ei ole vielä ollut). Kun tämä tapahtuu, tunnit ovat viikon vähimmäistunnit edustajan FTE-profiilista jaettuna viiteen. ▪ Jäljellä olevat tunnit – laskettuna vähentämällä käytetyt tunnit ja hyväksytyt tunnit, mutta niitä ei ole vielä otettu ansaituista tunneista. Jos Webex WFO on integroitu HRMS:ään, se ei vähennä

Kent	Kuvaus
	poikkeukset, jotka on lisätty manuaalisesti aiempiin aikatauluihin tunneista jäljellä.
Ajoita vapautusprofiili	(Valinnainen) Aikataulun vapautusprofiili, jossa tämä edustaja on Määritetty. Jos tämä asetus on jätetty tyhjäksi, kaikki aikataulut näkyvät tälle edustajalle tämän WFM yleisen asetuksen mukaan: Edustajan aikatauluissa näkyvien viikkojen määrä. Katso Mukauta, kun aikataulut vapautetaan.
Henkilöstömäärä enintään	(Valinnainen) Enimmäishenkilöstöryhmä, johon tämä edustaja kuuluu. Kuuluu. Lisätietoja on kohdassa Edustajien aikataulun raja-arvo.

API-käyttäjän luominen

Jos haluat käyttää Webex WFO-API:ia kolmannen osapuolen integraatioissa, Cisco suosittelee, että luot API käyttäjätilin. Määrität API käyttäjälle saman järjestelmänvalvojalle, mutta tämän käyttäjän tarkoituksena on sallia kolmansien osapuolten sovellusten todentaminen Webex WFO:lla.

HUOMAUTUS Jos haluat luoda tämän käyttäjän, sinulla on oltava järjestelmänvalvojan oletusrooli tai rooli, jolla on vastaavat oikeudet. Tämä rooli kuluttaa yhden järjestelmänvalvojakäyttöoikeuden.

Lisätietoja käyttäjän valtuuttamisesta ja todentamisesta Webex WFO:lla on kohdassa API viittausoppaan API.

Jos havaitset ongelmia, ota yhteyttä tukeen.

API-käyttäjätilin luominen

1. Käynnistä WFO Webex ja kirjaudu sisään järjestelmänvalvojana.

   HUOMAUTUS Jos kirjaudut tuotteeseen ensimmäistä kertaa, luo lisävalvojatili.

2. Siirry sovellusten hallintaan > yleinen >-käyttäjän määritys >käyttäjille.
3. Valitse **Luo uusi käyttäjä** -asetus ja täytä seuraavat kentät Käyttäjätiedot-osassa.

- **Etu-** ja **sukunimi** – Anna etu- ja sukunimi, jotka määrittävät käyttäjän tarkoituksen. Anna **esimerkiksi etunimi API** as etunimi ja **käyttäjä** sukunimenä.
- **Käyttäjänimi** – Anna kelvollinen sähköpostiosoite. Tämä on käyttäjän Webex WFO-käyttäjänimi, jota käytetään sisäänkirjautumiseen.

4. Anna Salasana-kenttään **salasana, joka vastaa vuokraajan salasanan salasanantarvetta** .
5. **Määritä käyttäjä Roolit-kentässä** järjestelmänvalvojan oletusrooliin.
6. Määritä Työryhmä-kenttään oletusryhmä. Voit määrittää tämän arvon haluamallesi vaihtoehtoiselle työryhmälle.
7. Valitse ne liitetyt ryhmät ja ryhmät, joita tämän tilin tulisi olla tutkimassa. Voit valita yksittäisiä ryhmiä, ryhmän nimen tai vuokraajan nimen ryhmäksi. Vuokraajan nimen valitseminen korostaa kaikki kyseisen ryhmän ryhmät.

11. Määritä **WFM Näkymät -kenttään EnterpriseView** päänäkymäksi. Tällöin käyttäjä näkee kaikki käyttäjät.
12. Napsauta **käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa Tallenna-painiketta** .

Aiheet:

Näytä WFO Webex *-API-viiteopas*.

Käyttäjien tuonti ja vienti

Tuo uusia tai muokattuja käyttäjiä tai vie nykyiset käyttäjät valitsemalla "Käyttäjien tuonti ja vienti". Tietojen tuonti- ja vientimuoto on CSV.

MUISTIINPANO

Microsoft Excel saattaa muuttaa CSV tiedostojen päivämäärämuodon oletusmuodoksi. Ole tietoinen tästä mahdollisuudesta ja varmista, että päivämääräsarakkeet on määritetty niin, että päivämäärämuoto on oikein. Tuetut päivämäärämuodot ovat:

- ESH/KK/VVVVV
- KK/ESH/VVVVV
- VVVVV-KK-ESH
- VVVVV/KK/ESH

Kun olet määrittänyt, miten tuontitiedostojen kentät on määritetty Webex WFO-kenttiin, voit tallentaa määritysten uudelleenkäyttöä varten.

Edellytykset

- Jos haluat tuoda käyttäjiä, sinulla on oltava Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus.
- Jos tuontitiedostossa on views-sarakkeen arvoja, sinulla on oltava Muokkaa WFM näkymät -käyttöoikeus.
- Jos tiedostossa on arvoja QM Näkymät -sarakkeessa, sinulla on oltava Muokkaa QM -näkymäoikeus.

Menettelytavat

Vie käyttäjätiedot

- Valitse **Vie**. Webex WFO lataa tiedoston tietokoneeseen. Tiedosto on oletusarvoisesti nimetty **people.csv**.

Tuo käyttäjätiedot

1. Valitse **Valitse tiedosto**, siirry CSV tiedostoon, jossa tuontitiedot ovat, ja tuo tiedostosarakkeiden otsikot näyttöön valitsemalla **Avaa** . Lisätietoja CSV tiedostoon liittyvistä vaatimuksista CSV tiedostomuodossa .
2. Kartoittaa tarvittavat Webex WFO-tuontikentät CSV-tiedoston vastaavaan kenttään ja määritä kyseisen kentän tietotyyppi.
3. Valitse **Tuo**.

> **HUOMAUTUS** Nykyisten käyttäjien tietoihin päivitetään kunkin sarakkeen arvot. Jos sarake on jätetty tyhjäksi tai sarake poistetaan tuontitiedostosta, sarakkeen kaikki olemassa olevat tiedot poistetaan.
> Webex WFO:ssa.

Tallenna määritysmalli uudelleenkäyttöä varten

1. Valitse **Valitse tiedosto**, siirry CSV-tiedostoon ja tuo tiedostosarakkeiden otsikot näkyviin valitsemalla **Avaa** .
2. Kartoittaa tarvittavat Webex WFO-tuontikentät CSV-tiedoston vastaavaan kenttään ja määritä kyseisen kentän tietotyyppi.
3. Anna yhdistämismääritysten nimi Yhdistämisnimi-kenttään .
4. Valitse **Tallenna**. Tämä määritysmalli on sitten käytettävissä uudelleenkäyttöä varten tulevassa tuonnissa.

CSV-tiedoston muoto

CSV-tiedostossa voi olla seuraavien tietojen sarakkeita missä järjestyksessä tahansa. Sähköposti-, Etunimi- ja Sukunimi-sarakkeet ovat pakollisia. kaikki muut ovat valinnaisia. Sarakkeet luetellaan aakkosjärjestyksessä tässä taulukossa.

CSV -tiedoston sarakkeissa voi käyttää tässä taulukossa lueteltuja nimiä tai valitsemiasi nimiä. Esimerkki: **Sähköposti** voi olla **sähköpostiosoite**. Tässä luetellut sarakkeen nimet ovat ne, joita käytetään Webex WFO-tietokannassa. Jos käytät eri sarakkeiden nimiä, sinun on kartoitettava kuhunkin mukautettuun nimeen asianmukainen Webex WFO-nimi.

> **TÄRKEÄÄ** Käyttäjän sähköpostiosoitteiden on oltava kelvollisia ja määritettävä asiakkaan SMTP ennen uuden käyttäjän lisäämistä WFO:n Webex tai nykyisen käyttäjän sähköpostiosoitteen päivittämistä Webex WFO:ssa.
> Muussa tapauksessa Webex WFO ei voi lähettää sähköpostiviestejä käyttäjän sähköpostiosoitteeseen. Tämä viesti koskee vain järjestöjä, jotka ovat määrittäneet käyttäjät vastaanottamaan aktivointi- ja tervetulosähköposteja salasanansa määrittämiseksi.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
ACD ID	Käyttäjän tunnus ACD.
ACD-palvelimen tunnus	Sen ACD tunnus, joka on käyttäjän tietolähde. Aktivoitu
	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aktivoitiin.
Yrityksen päättymispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin käyttäjä jätti
yrityksen. Yrityksen alkamispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin käyttäjä
aloitti yrityksen kanssa. Poistettu käytöstä	Päivämäärä, jolloin
käyttäjän aktivointi poistettiin.	
	Jos haluat aktivoida poistettua käyttäjää käyttäjien tuonnin yhteydessä, määritä päivämääräksi **12/31/2999**.
Osastolle alkamispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aloitti osastolla.
Näytön aikavyöhyke	Käyttäjän näytön aikavyöhyke. Käyttäjien tuonnissa käytettävien kelvollisten nimien luettelo on kohdassa Aikavyöhykkeiden nimet.
Sähköposti	(Pakollinen) Käyttäjän sähköpostiosoite.
Työntekijän tunnus	Käyttäjän työntekijän tunnus.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
Ota ajoitus käyttöön	Osoittaa, voidaanko käyttäjä ajoittaa.
Tosi/epätosi. Etunimi	(Pakollinen) Käyttäjän etunimi.
Täysi soveltamisala ryhmissä ja	Kun asetukseksi on valittu TOSI, käyttäjän soveltamisala on kaikissa ryhmissä, Käyttäjät. Kun asetukseksi on valittu EPÄTOSI, käyttäjän soveltamisala on määritetty Soveltamisalaryhmät- ja Soveltamisalaryhmät-kentissä.
Sukunimi	(Pakollinen) Käyttäjän sukunimi.
Kieli	Käyttäjän käyttämä kieli.
Sisäänkirjautuminen	Käyttäjän kirjautumistunnus.
Päänäkymä	Käyttäjän päänäkymä WFM.
Henkilöstömäärä enintään	Enimmäishenkilöstöryhmä, johon käyttäjä on määritetty.
Jäsenryhmä	Ryhmä, johon käyttäjä kuuluu.
QM-näkymät	Käyttäjälle QM määritetyt näkymät.
Sijoittua	Käyttäjän arvo yhteyskeskuksessa.
Roolit	Käyttäjälle määritetyt roolit. Useat roolit erotetaan puolipisteellä.
Ajoita vapautusprofiili	Tälle käyttäjälle määritetty aikataulun vapautusprofiili.
Ajoitusaikavyöhyke	Aikavyöhyke, jonka avulla edustaja ajoitettu.
Alueryhmät	Käyttäjän ulottuv. ryhmät. Useat ryhmät erotetaan toisistaan puolipisteillä.
Alueryhmät	Käyttäjän ulottuv. työryhmät. Useat ryhmät erotetaan toisistaan Puolipisteillä.
Osaamisalueiden määritykset	Tälle käyttäjälle määritetyt osaamisalueiden määritykset.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
Tiimi	Käyttäjän määrittämä työryhmä.
Käyttäjätunnus	Käyttäjän tunnus Webex WFO:ssa. Voit tunnistaa tunnusnumeron viemällä käyttäjätietoja ja tarkastelemalla niitä CSV tiedostossa. Jos käyttäjä on uusi käyttäjä, käyttäjätunnuksen arvoksi on asetettava 0 (nolla) tai tuonti epäonnistuu.
Näkymät	Näkemykset, jotka käyttäjälle on määritetty
WFM. Työehtoprofiili	Tälle käyttäjälle määritetty työehtoprofiili.

Aikavyöhykenimien nimet

Seuraavassa on luettelo sallittavista aikavyöhykenimistä, jotka voidaan lisätä Käyttäjät tuovat tai vievät CSV -tiedostoon.

TOIMIA	AET	Afrikka/Abidjan
Afrikka/Accra	Afrikka/Addis_Ababa	Afrikka/Alger
Afrikka/Asmara	Afrikka/Asmera	Afrikka/Bamako
Afrikka/Ban laskennat	Afrikka/Banjul	Afrikka/Bissau
Afrikka/Riehuja	Afrikka/Brazzaville	Afrikka/Bujumbura
Afrikka/Kairo	Afrikka/Koti-Afrikka	Afrikka/Ceuta
Afrikka/Conakry	Afrikka/Dakar	Afrikka/Dar_es_Salaam
Afrikka/Kilpailu åbouti	Afrikka/Douala	Afrikka/El_Aaiun
Afrikka/Free laskennat	Afrikka/Gaborone	Afrikka/Harare
Afrikka/Etelä-Afrikka	Afrikka/Juba	Afrikka/Kampala
Afrikka/Khartoum	Afrikka/Kigali	Afrikka/Kinshasa
Afrikka/Etelä-Afrikka	Afrikka/Kirjasto	Afrikka/Lome
Afrikka/Luanda	Afrikka/Lubumbashi	Afrikka/Lusaka
Afrikka/Etelä-Afrikka	Afrikka/Maputo	Afrikka/Maseru

Afrikka/Mbabane	Afrikka/Etelä-Afrikka	Afrikka/Monrovia
Afrikka/Etelä-Afrikka	Afrikka/Ndjamena	Afrikka/Niamey
Afrikka/Nouakchott	Afrikka/Ouagadougou	Afrikka/Porto-Honda
Afrikka/Sao_Tome	Afrikka/Timbuktu	Afrikka/Tripoli
Afrikka/Tunis	Afrikka/Windhoek	AGT
Amerikka/Adak	Amerikka/Anchorage	Amerikka/Anguilla
Amerikka/Antigua	Amerikka/Aaghuaina	Amerikka/Argentiina/Buenos _ Aires
Amerikka/Argentiina/Catamarca	Amerikka/Argentiina/ComodRivadavi a	Amerikka/Argentiina/Cordoba
Amerikka/Argentiina/Jujuy	Amerikka/Argentiina/La_Rioja	Amerikka/Argentiina/Mendoza
Amerikka/Argentiina/Rio_ Galegos	Amerikka/Argentiina/Salta	Amerikka/Argentiina/San_Juan
Amerikka/Argentiina/San_Luis	Amerikka/Argentiina/Tucuman	Amerikka/Argentiina/Ushuaia
Amerikka/Aruba	Amerikka/Asuncion	Amerikka/Atikokan
Amerikka/Atka	Amerikka/Bahia	Amerikka/Bahia_Banderas
Amerikka/Grillados	Amerikka/Belem	Amerikka/Belize
Amerikka/Sähköposti-Sablon	Amerikka/Boa_Vista	Amerikka/Amerikan JangoOta
Amerikka/Boise	Amerikka/Buenos_Aires	Amerikka/Cambridge_Bay
Amerikka/Campo_Grande	Amerikka/Cancun	Amerikka/Sähköposti
Amerikka/Catamarca	Amerikka/Cayenne	Amerikka/Cayman
Amerikka/Chicago	Amerikka/Chihuahua	Amerikka/Coral_Harbour
Amerikka/Cordoba	Amerikka/Costa_Rica	Amerikka/Creston
Amerikka/Cuiaba	Amerikka/Curacao	Amerikka/Danmarkshavn
Amerikka/Sähköposti	Amerikka/Dawson_Creek	Amerikka/Amerikan Jant.

Amerikka/Detroit	Amerikka/Dominica	Amerikka/Sähköposti
Amerikka/Eirunepe	Amerikka/El_Salvador	Amerikka/Ensenada
Amerikka/Fort_Wayne	Amerikka/Fortaleza	Amerikka/Glace_Bay
Amerikka/Godthab	Amerikka/Godthab	Amerikka/Goose_Bay
Amerikka/Grand_Turk	Amerikka/Grenada	Amerikka/Guadeloupe
Amerikka/Meksiko	Amerikka/Guayaquil	Amerikka/Guyana
Amerikka/PuheluUni	Amerikka/Havanna	Amerikka/Hermosillo
Amerikka/Indiana/Indianapolis	Amerikka/Indiana/Sähköposti	Amerikka/Indiana/Marengo
Amerikka/Indiana/Pietari	Amerikka/Indiana/Tell_City	Amerikka/Indiana/Vevay
Amerikka/Indiana/Vincennes	Amerikka/Indiana/Winamac	Amerikka/Indianapolis
Amerikka/Inuvik	Amerikka/Iqaluit	Amerikka/amerikot ja amerikot
Amerikka/Jujuy	Amerikka/Juneau	Amerikka/Kentucky/Louisville
Amerikka/Kentucky/Monticello	Amerikka/Knox_IN	Amerikka/Cralendi lasket.
Amerikka/La_Paz	Amerikka/Peruuta	Amerikka/Los_Angeles
Amerikka/Louisville	Amerikka/Lower_Princes	Amerikka/Maceio
Amerikka/Managua	Amerikka/Manaus	Amerikka/Maringot
Amerikka/Martinique	Amerikka/Matamoros	Amerikka/Mazatlan
Amerikka/Mendoza	Amerikka/Menominee	Amerikka/Merida
Amerikka/Metlakatla	Amerikka/Mexico_City	Amerikka/Miquelon
Amerikka/Moncton	Amerikka/Montenegro	Amerikka/Montenegro
Amerikka/Montreal	Amerikka/Montserrat	Amerikka/Nassau
Amerikka/New_York	Amerikka/Nipigon	Amerikka/Nome
Amerikka/Noronha	Amerikka/North_Dakota/Beulah	Amerikka/North_Dakota/Center
Amerikka/North_Dakota/New_	Amerikka/Ojinaga	Amerikka/Amerikkaan/Amerikkaan

Salem

Amerikka/Pangnirtung	Amerikka/Paramaribo	Amerikka/Arizona
Amerikka/Port-au-Prince	Amerikka/Port_of_Spain	Amerikka/Porto_Acre
Amerikka/Porto_Velho	Amerikka/Puerto_Rico	Amerikka/Rainy_River
Amerikka/Rankin_Inlet	Amerikka/Recife	Amerikka/Sähköposti
Amerikka/henkost.	Amerikka/Rio_Branco	Amerikka/Sähköposti
Amerikka/Santa_Isabel	Amerikka/Santarem	Amerikka/Sähköposti
Amerikka/Santo_Domingo	Amerikka/Sao_Paulo	Amerikka/Scoresbysund
Amerikka/Ship lasket.	Amerikka/Sitka	Amerikka/St_Barthelemy
Amerikka/St_Johns	Amerikka/St_Kitts	Amerikka/St_Lucia
Amerikka/St_Thomas	Amerikka/St_Vincent	Amerikka/Swift_Current
Amerikka/Tegucigalpa	Amerikka/Thule	Amerikka/Thunder_Bay
Amerikka/Tijuana	Amerikka/Toronto	Amerikka/Tortola
Amerikka/Amerikasta Jann.	Amerikka/Virgin	Amerikka/Whitehorse
Amerikka/Winnipeg	Amerikka/Yakutat	Amerikka/Yellowknife
Ihint./Casey	Ihint./Davis	Äskeinen/DuhibitadUrville
Ihint./Macquarie	Äijä/Mawson	Ihint./McMurdo
Ihint./Palmer	Ihint./Jengi-,-	Aasi a/South_Pole
Ihint./Syowa	Hid./Vostok	A0/Longyearbyen
TAIDE	Aasia/Aden	Aasia/aasia/aasia
Aasia/Amman	Aasia/Anadyr	Aasia/Aqtau
Aasia/Aqt lasket.	Aasia/Ashgabat	Aasia/Ashkhabad
Aasia/aasia/aasia	Aasia/Sähköposti	Aasia/Baku
Aasia/Bangkok	Aasia/Sähköposti	Aasia/Bishkek

Aasia/Brulles	Aasia/Kalkutta	Aasia/Choibalsan
Aasia/Chongqing	Aasia/Riehuminen	Aasia/Riehuminen
Aasia/Colombo	Aasia/Dacca	Aasia/aasia/aasiat
Aasia/aasia/aasia	Aasia/Dili	Aasia/Dubai
Aasia/Dushanbe	Aasia/Etelä-Aasia	Aasia/Harbin
Aasia/Hebron	Aasia/Ho_Chi_Minh	Aasia/Hong_Kong
Aasia/Hovd	Aasia/Irkutsk	Aasia/Istanbul
Aasia/Sähköposti	Aasia/Jayapura	Aasia/Jerusalem
Aasia/Kabul	Aasia/Kamatka	Aasia/Karach
Aasia/Kashgar	Aasia/Katmandu	Aasia/Katmandu
Aasia/Kolkata	Aasia/Crasnoyarsk	Aasia/Kuala_Lumpur
Aasia/Kuching	Aasia/Sähköposti	Aasia/Macao
Aasia/Macao	Aasia/Magadan	Aasia/Makassar
Aasia/aasia/Aasia	Aasia/aasia/aasia	Aasia/Nikosia
Aasia/LorraineKuznlasket.	Aasia/Leirintä aasia/Aasia	Aasia/omsk
Aasia/Suullinen	Aasia/Phnom_Penh	Aasia/Pontianak
Aasia/Aasia/Aasia	Aasia/Qatar	Aasia/Qyzylorda
Aasia/Qyzylorda	Aasia/Rangoni	Aasia/Helle-aasia
Aasia/Aasia/Aasia87	Aasia/Aasia/Aasia88	Aasia/aasia/aasia89
Aasia/Saigon	Aasia/Safiini	Aasia/Samarkand
Aasia/Soul	Aasia/Shanghai	Aasia/aasia/Aasia
Aasia/aasia/aasia	Aasia/Taškent	Aasia/Tbilisi
Aasia/Teheran	Aasia/Tel_Aviv	Aasia/Thimbu
Aasia/Meripeninkulma	Aasia/Tokio	Aasia/Ujung_Pandang

Aasia/Ulaanbaatar	Aasia/Ulan_Bator	Aasia/Urumqi
Aasia/Vientiane	Aasia/Leirintä aasia	Aasia/Jakutsk
Aasia/Jekaterinburg	Aasia/Irevan	AST
Atlantti/Azorit	Atlantti/Bermuda	Atlantti/Kanarialint.
Atlantti/Cape_Verde	Atlantti/Faeroe	Atlantti/Farmere
Atlantti/Jan_Mayen	Atlantti/Madeira	Atlantti/Reykjavik
Atlantti/South_Georgia	Atlantti/St_Helena	Atlantti/Stanley
Australia/ACT	Australia/Adelaide	Australia/Australia/Australia
Australia/Broken_Hill	Australia/Canberra	Australia/Currie
Australia/Historiankonstaatti	Australia/KäynnistäMinen	Australia/Sähköposti
Australia/LHI	Australia/Pohjois-Australia	Australia/Lord_Howe
Australia/Melbourne	Australia/Queensland	Australia/NSW
Australia/Perth	Australia/Tasmania	Australia/Etelä
Australia/Sydney	Australia/Yancowinna	Australia/Victoria
Australia/Länsi	Brasilia/DeNoronha	PANOS
Brasilia/acre	BST	Brasilia/Itä
Brasilia/Länsi	Kanada/Itä-Saskatchewan	Kanada/Atlantti
Kanada/Keski-Kanada	Kanada/Newfoundland	Kanada/Itä
Kanada/Vuori	Kanada/Yukon	Kanada/Tyynenmeren alue
Kanada/Saskatchewan	Parisen ja puolisen ainuter	KISSA
CET	CST	Jengi/EasterIsland
CNT	Kuuba	CST6CDT
CTT	EET	SYÖDÄ
Jne	EST	Egypti

Eire	Jne./GMT+0	EST5EDT
Jne./GMT	Jne./GMT+11	Jne./GMT+1
Etc/GMT+10	Jne./GMT+3	Etc/GMT+12
Jne./GMT+2	Jne./GMT+6	Jne./GMT+4
Jne./GMT+5	Jne./GMT+9	Jne./GMT+7
Jne./GMT+8	Jne./GMT-10	Jne./GMT-0
Jne./GMT-1	Jne./GMT-13	Jne./GMT-11
Jne./GMT-12	Jne./GMT-3	Jne./GMT-14
Jne./GMT-2	Jne./GMT-6	Jne./GMT-4
Jne./GMT-5	Jne./GMT-9	Jne./GMT-7
Jne./GMT-8	Jne./UCT	Jne./GMT0
Jne./Greenwich	Jne./Zulu	Jne./yleinen
Jne./UTC	Eurooppa/Ateena	Eurooppa/Amsterdam
Eurooppa/Andorra	Eurooppa/Berliini	Eurooppa/Belfast
Eurooppa/Belgrad	Eurooppa/Bukaristi	Eurooppa/Bratislava
Eurooppa/Brysselin eurooppa	Eurooppa/Kööpenhamina	Eurooppa/Keskeytä
Eurooppa/Chisinau	Eurooppa/Guernsey	Eurooppa/Dublin
Eurooppa/Gibraltar	Eurooppa/Istanbul	Eurooppa/Helsinki
Eurooppa/Isle_of_Man	Eurooppa/Piilokonstaa-aita	Eurooppa/Jersey
Eurooppa/Kaliningrad	Eurooppa/Lontoo	Eurooppa/Piilokont.
Eurooppa/Ljubljana	Eurooppa/Malta	Eurooppa/Luxemburg
Eurooppa/Madrid	Eurooppa/Monaco	Eurooppa/Maarianhamen
Eurooppa/Valko-Venäjä	Eurooppa/Itä-Norja	Eurooppa/Moskova
Eurooppa/Nikosia	Eurooppa/Hen kilöst.	Eurooppa/Pariisi

Eurooppa/Podigolica	Eurooppa/Samara	Eurooppa/Riika
Eurooppa/Rooma	Eurooppa/Simferopol	Eurooppa/San_Marino
Eurooppa/Sarajevo	Eurooppa/Tukholma	Eurooppa/Skopje
Eurooppa/Sofia	Eurooppa/Tiraspol	Eurooppa/Sähköposti
Eurooppa/Kieli	Eurooppa/Vatikaani	Eurooppa/Ugolgorod
Eurooppa/Vad laskennallinen	Eurooppa/Volgograd	Eurooppa/Piilokont.
Eurooppa/Vilna	Eurooppa/Zaporžhye	Eurooppa/Piilokont.
Eurooppa/Zagreb	GGBP-Eire	Eurooppa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Islanti	Hongkong
HST	intialainen/chagos	IET
intialainen/antananarivo	intialainen/komori	intialainen/joulu
Intialaiset/kookospähkinät	intialaiset/malediivit	intialainen/kerguelen
Intialainen/mahe	Intialainen/jälleenyhdistäminen	intialainen/mauritius
intialainen/mayotte	IST	Iran
Israel	JST	Jamaika
Japani	TAPASIVAT	Kwajalein
Libya	Meksiko/Kenraali	Meksiko/BajaNorte
Meksiko/BajaSur	Keskiläntsi/Urheilu 89	Keski-iät/Jaahat ja 87
Keskiläntsi/Riipaint88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
VERKKO	Tyynimeri/Apia	NZ
NZ-KESKUSTELU	Tyynimeri/Chuuk	Tyynimeri/Oregon
Tyynimeri/Chatham	Tyynimeri/Enderbury	Tyynimeri/pääsiäinen

Tyynimeri/Efate	Tyynimeri/Funafuti	Tyynimeri/Fakaofo
Tyynimeri/Tyynenmeren alue	Tyynimeri/Guadalcanal	Tyynimeri/Galapagos
Tyynimeri/Gambier	Tyynimeri/Johnston	Tyynimeri/Guam
Tyynimeri/Sähköposti	Tyynimeri/Kwajalein	Tyynimeri/Kanssatimati
Tyynimeri/Kosrae	Tyynimeri/Keski-Euroopan alue	Tyynimeri/Majuro
Tyynimeri/Markiisi	Tyynimeri/Norfolk	Tyynimeri/Nauru
Tyynimeri/Niue	Tyynimeri/Palau	Tyynimeri/Noumea
Tyynimeri/Pago_Pago	Tyynimeri/Ponape	Tyynimeri/Pitcairn
Tyynimeri/Pohnpei	Tyynimeri/Saipan	Tyynimeri/Port_Moresby
Tyynimeri/Rarotonga	Tyynimeri/Tarawa	Tyynimeri/Samoa
Tyynimeri/Tahiti	Tyynimeri/herätys	Tyynimeri/Tongatapu
Tyynimeri/truk	PLT	Tyynimeri/Wallis
Tyynimeri/Yap	Portugali	PNT
Puola	PST	KIINASTA
PRT	Singapore	PST8PDT
ROK	Järjestelmäv./AST4ADT	SST
Järjestelmäv/AST4	Järjestelmäv/EST5	Järjestelmäv./CST6
Järjestelmäv./CST6CDT	Järjestelmäv/MST7	Järjestelmäv./EST5EDT
Järjestelmäv/HST10	Järjestelmäv./PST8PDT	Järjestelmäv./MST7MDT
Järjestelmäv/PST8	Turkki	Järjestelmäv/YST9
Järjestelmäv./YST9YDT	Yhdysvallat/Meistä Onnit	UCT
Yleismaailmallinen	Yhdysvallat/Keski-Yhdysvallat	Yhdysvallat/Aleutian
Yhdysvallat/Arizona	Yhdysvallat/Hawaiji	Yhdysvallat/Itä-Indiana
Yhdysvallat/itä	Yhdysvallat/Vuori	Yhdysvallat/Indiana-Starke

Yhdysvallat/Michigan	Yhdysvallat/Samoa	Yhdysvallat/Tyynimeri
Yhdysvallat/Tyynenmeren uusi	W-SU	UTC
VST		MÄRKÄ
Zulu		

Useiden käyttäjien hallinta

Voit muuttaa aktivointitilaa ja määrittää rooleja usealle käyttäjälle kerralla käyttämällä usean käyttäjän hallinta -asetusta.

Useiden käyttäjien aktivointitilan hallinta

1. Valitse Toiminto-kentästä **Hallitse aktivoinnin tilaa**.
2. Käyttäjien siirtäminen passiivisten ja aktiivisten ruutujen välillä tarpeen mukaan, kun haluat muuttaa aktivointitilaa.
3. Valitse **Tallenna**.

Roolien määrittäminen usealle käyttäjälle

HUOMAUTUS Jos haluat määrittää rooleja usealle käyttäjälle, sinulla on oltava Käyttäjäroolien määrittäminen -oikeus.

1. Valitse Toiminto-kentästä **Määritä roolit**.
2. Valitse käyttäjille määritettävä rooli Määritä rooli -kentästä.
3. Siirrä käyttäjiä Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuun tarpeen mukaan, jotta voit määrittää valitsemasi roolin näille käyttäjille.
4. Valitse **Tallenna**.

Käyttäjäprofiilien hallinta

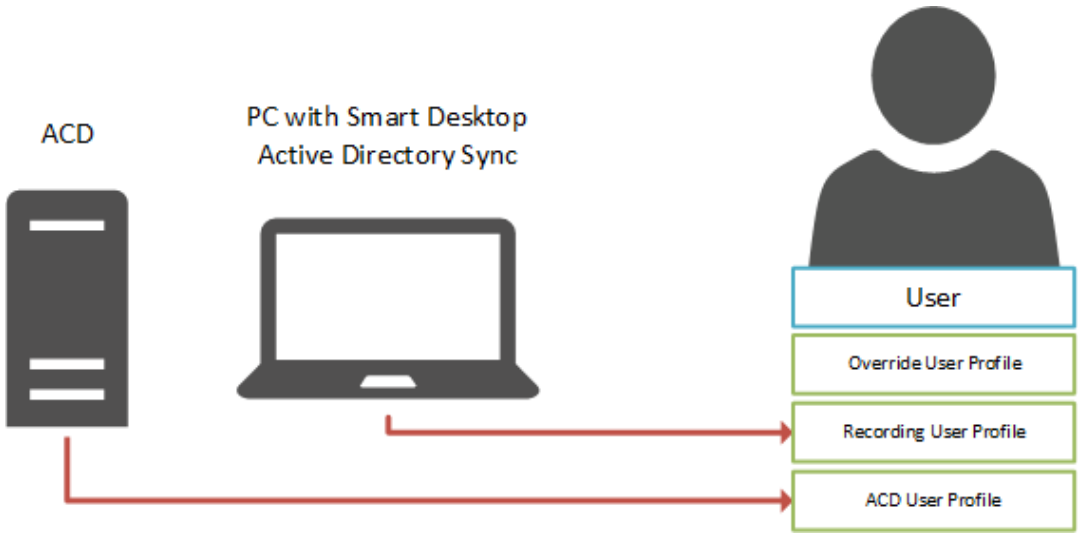
Käyttäjäprofiilit sisältävät useita kenttiä (kuten etunimi, sukunimi ja ulkoinen tunnus), jotka sisältävät yhteenvedon käyttäjän identiteetistä ulkoisissa lähteissä, kuten ACD, Smart Desktop -tietokoneessa tai Active Directoryssa. Kun Webex WFO-käyttäjä lisätään ulkoisesta lähteestä, Webex WFO valitsee arvot näistä kentistä ja siirtää identiteetin uudelle Webex WFO-käyttäjälle.

Käyttäjäprofiileja on kolme luokkaa:

- ACD käyttäjäprofiilit
- Käyttäjäprofiilien nauhoittaminen
- Ohita käyttäjäprofiilit

Yhdellä Webex WFO-käyttäjällä voi olla kaikki kolme käyttäjäprofiilia kerrallaan. Käyttäjällä voi kuitenkin olla vain yksi ACD käyttäjäprofiili, vaikka käyttäjä yhdistettäisiin toisen käyttäjän kanssa, jolla on ACD käyttäjäprofiili (katso Käyttäjien yhdistäminen).

Käyttäjäprofiileilla on "etusija". Niiden tärkeys on sijoittunut käyttäjäprofiilitaulukossa korkeimmasta (ylhäältä) matalimpaan (alas). Kun käyttäjällä on useita käyttäjäprofiileja ja näissä käyttäjäprofiileissa on ristiriitaisia arvoja samassa kentässä, etusija määrittää, mitkä arvot Webex WFO määrittää kyseisen käyttäjän Webex WFO:ssa (katso esimerkiksi Käyttäjäprofiilit-esimerkki).



ACD käyttäjäprofiilit

Käyttäjillä, jotka lisätään synkronoimalla ACD, on ACD käyttäjäprofiileja. ACD-käyttäjäprofiili sisältää yhteenvedon käyttäjän identiteetistä ACD ja siirtää identiteetin siihen liitetylle Webex WFO-käyttäjälle.

Kun käyttäjälle tehdään muutoksia ACD, siihen liittyvän Webex WFO-käyttäjän ACD käyttäjäprofiilin arvot päivitetään seuraavan kerran, kun synkronointi tapahtuu. Nämä muutokset siirretään myös Webex WFO-käyttäjälle, ellei Webex WFO-käyttäjällä ole toista käyttäjäprofiilia (Nauhoitus tai Ohitus), jonka etusija on suurempi ja joka sisältää ristiriitaisia arvoja yhdessä tai useammassa kentässä.

Webex WFO luo kullekin ACD erillisen ACD käyttäjäprofiilin, josta se tuo käyttäjiä. Se erottaa useita ACD käyttäjäprofiileista liittämällä käyttäjäprofiililähteeseen ACD nimen (kuten ACD Kokoonpano -sivulla on kirjoitettu).

ESIMERKKI

Webex WFO tuo käyttäjiä Amazon Connect -ACD joka on nimeltään "Amazon" ja Cisco Webex Contact Center ACD, joka on nimeltään "Cisco". Tämä tuottaa kaksi käyttäjäprofiilia, joilla on seuraavat lähteet:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

ACD-käyttäjäprofiilin etusija voi olla suurempi tai matalampi kuin toisen ACD käyttäjäprofiilin tai Nauhoituksen käyttäjäprofiilin. Etusijaa voi muuttaa Yleiset asetukset -sivun Käyttäjäprofiilin etusija -taulukossa (katso Yleisasetusten määrittäminen). ACD käyttäjäprofiilien etusija voi olla suurempi kuin Ohita käyttäjäprofiilit.

Käyttäjäprofiilien nauhoittaminen

Nauhoituskäyttäjäprofiili sisältää yhteenvedon käyttäjän identiteetistä Active Directoryssa ja siirtää identiteetin WFO-käyttäjälle, joka Webex.

Nauhoituskäyttäjäprofiileja lisätään seuraavissa tilanteissa:

- Uusi käyttäjä lisätään kirjautumalla tietokoneeseen Smart Desktopilla
- Nykyinen käyttäjä on synkronoitu Active Directoryyn
- Uudelle tai olemassa olevalle käyttäjälle annetaan Windows-kirjautuminen

Nauhoituksen käyttäjäprofiilin etusija voi olla suurempi tai pienempi kuin ACD käyttäjäprofiilin. Etusijaa voi muuttaa Yleiset asetukset -sivun Käyttäjäprofiilin etusija -taulukossa (katso Yleisasetusten määrittäminen). Nauhoituskäyttäjäprofiilien etusija voi olla suurempi kuin ohita käyttäjäprofiilit.

Ohita käyttäjäprofiilit

Ohituskäyttäjäprofiili säilyttää kaikki muutokset, jotka teet käyttäjille, joiden käyttäjätiedot on luotu ACD- tai nauhoituskäyttäjäprofiileista, varmistaen, että Webex WFO:ssa annettavat arvot korvaavat (tai "ohittavat") ACD, Smart Desktopia käyttävästä PC:stä tai Active Directorysta tuodut arvot.

Käyttäjällä on Ohita-käyttäjäprofiili seuraavien toimintojen jälkeen:

- Käyttäjällä on jo nauhoitus tai ACD-käyttäjäprofiili, ja muokkaat yhtä näistä käyttäjäprofiileista peräisin olevia arvoja.

  HUOMAUTUS Et voi muokata ACD synkronoidun käyttäjän etu- tai sukunimeä. Jos ACD synkronoi käyttäjien ja työryhmien välisen suhteen, et voi muokata ryhmääkään.

- Yhdistät WFO:ssa manuaalisesti luoman käyttäjän Webex käyttäjään, jolla on nauhoitus tai ACD käyttäjäprofiili.

  HUOMAUTUS Webex WFO poistaa kaikki olemassa olevat ohituskäyttäjäprofiilit sekä ensisijaiselta käyttäjältä että toissijaiselta käyttäjältä ennen niiden yhdistämistä. Lisätietoja käyttäjien yhdistämisestä:

  lisätietoja on kohdassa Käyttäjien yhdistäminen .

- Voit päivittää olemassa olevan käyttäjän käyttäjän tuonnin avulla.

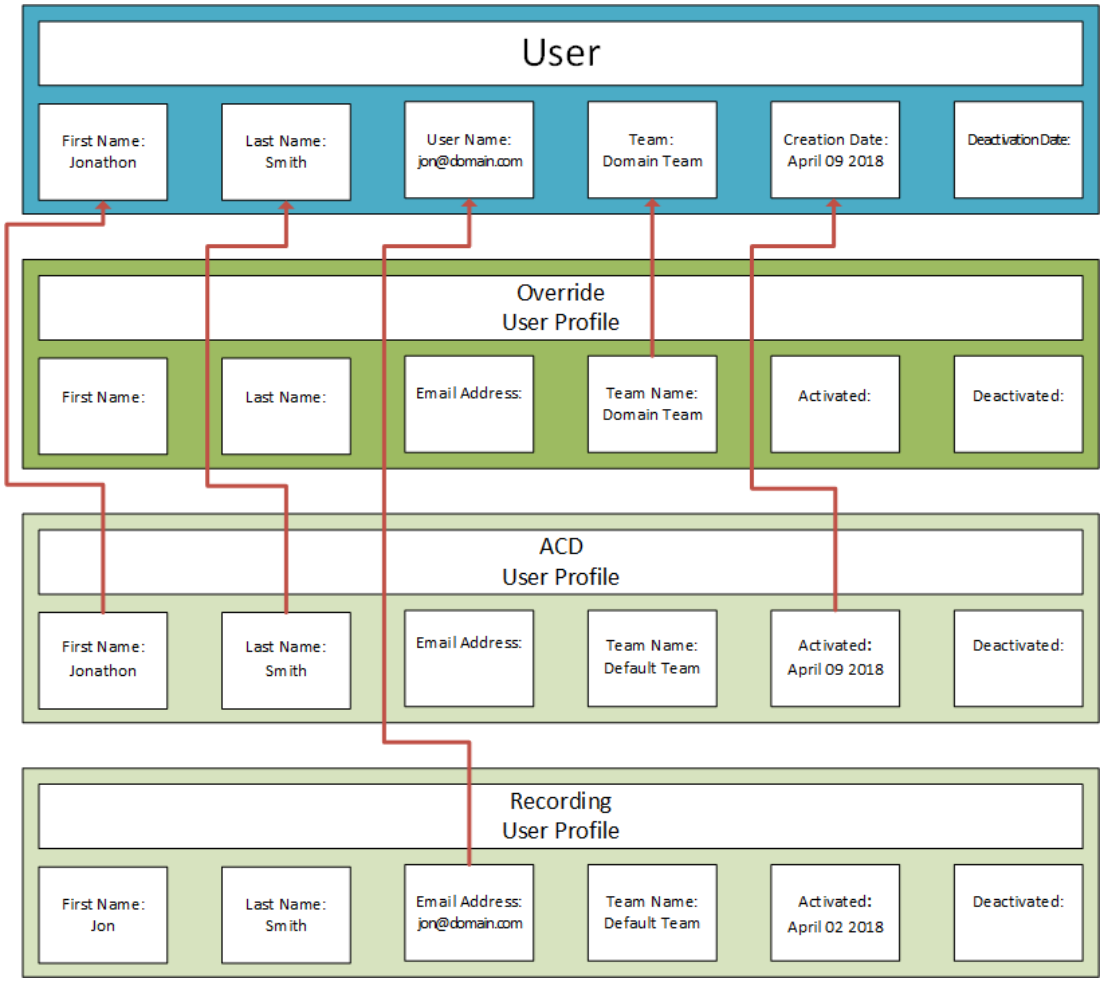
Käyttäjällä ei voi olla vain ohituskäyttäjäprofiilia.

Ohituskäyttäjäprofiilien etusija on oletusarvoisesti suurin. Et voi ohittaa tätä etusijaa. Jos haluat tunnistaa käyttäjän arvot, jotka on tallennettu ACD- tai nauhoituskäyttäjäprofiiliin Ohitus-käyttöprofiiliin tallennettujen arvojen sijaan, sinun on poistettava käyttäjän Ohita-käyttäjäprofiili manuaalisesti.

Esimerkki käyttäjäprofiileista

Seuraava kuva näyttää, miten WFO-käyttäjän identiteetin Webex luodaan kolmen käyttäjäprofiilin arvoista. Käyttäjäprofiilit asetetaan etusijalle, kuten Käyttäjäprofiilit-taulukossa: korkeimmasta (Ohitus) matalimpaan (Nauhoitus). Luodaksesi Webex WFO-käyttäjän identiteetin, Webex WFO valitsee kunkin kentän ensimmäisen ei-tyhjän arvon profiilista, jolla on suurin etusija.

HUOMAUTUS Käyttäjäprofiilien etusija ei vaikuta ulkoisen käyttäjän tunnus -kentästä valittuun arvoon, vaikka käyttäjällä olisi sekä Nauhoitus-käyttäjäprofiili että ACD käyttäjäprofiili. Webex WFO Kartoittaa ulkoisen käyttäjätunnuksen nauhoituksen käyttäjäprofiilista käyttäjän Windows-kirjautumiseen ja kartoittaa ulkoisen käyttäjätunnuksen ACD käyttäjäprofiilista käyttäjän ACD tunnukseen.



Jos haluat muuttaa ACD- ja nauhoituskäyttäjäprofiilien etusijaa, voit järjestää ne uudelleen Yleiset asetukset -sivun Käyttäjäprofiilin etusija -taulukossa (katso Yleiset asetukset).

PARAS KÄYTÄNTÖ Käyttäjäprofiilien etusijan järjestäminen uudelleen vaikuttaa kaikkiin käyttäjiin, joilla on nämä käyttäjäprofiilit. Määritä käyttäjäprofiilien etusija kerran, kun määrität Webex WFO:n.

Kentän kuvaukset

Seuraavat kentät näkyvät Käyttäjäprofiilit-taulukossa. Kaikki kentät ovat vain luku -muodossa.

HUOMAUTUS Käyttäjäprofiilin ACD arvot määräytyvät ACD. Kaikki ACD käyttäjäprofiilit eivät sisällä kaikkien kenttien arvoja.

Kenttä	Kuvaus
Etunimi	ACD ja nauhoitus – ulkoisen lähteen käyttäjän etunimi. Ohitus – Webex WFO:ssa luodun käyttäjän etunimi, jota ei ole lisätty ulkoisesta lähteestä.
Sukunimi	ACD ja nauhoitus – ulkoisessa lähteessä olevan käyttäjän sukunimi. Ohitus – Webex WFO:ssa luodun käyttäjän sukunimi, jota ei ole lisätty ulkoisesta lähteestä.
Sähköpostiosoite	ACD ja nauhoitus – Käyttäjän sähköpostiosoite ulkoisessa lähde. Ohitus – Sähköpostiosoite, joka annettiin ja tallennettiin käyttäjälle Käyttäjät-sivulla.
Tiimin nimi	ACD – ACD-ryhmissä, jotka synkronoivat käyttäjien ja ryhmien välisen suhteen, Käyttäjän työryhmälle ACD. Acd-ryhmissä, jotka eivät synkronoi käyttäjien ja työryhmien välistä yhteyttä, oletusryhmä. Nauhoitus – oletusryhmä. Ohitus – Sen työryhmän nimi, joka valittiin ja tallennettiin käyttäjälle Käyttäjät-sivulla.
Aktivoitu	ACD ja nauhoitus – päivämäärä, jolloin käyttäjä lisättiin WFO:Webex ulkoisesta lähteestä. Ohitus – päivämäärä, jolloin WFO:ssa luotu käyttäjä Webex, eikä häntä lisätty ulkoisesta lähteestä, aktivoitiin.
Poistettu käytöstä	ACD ja nauhoitus – päivämäärä, jolloin käyttäjä poistettiin käytöstä Ulkoiselle lähteelle. Ohitus – päivämäärä, jolloin käyttäjän aktivointi poistettiin
käytöstä WFO Webex. Ulkoinen käyttäjätunnus	ACD – ACD käyttäjän yksilöivä tunnus. Nauhoitus – käyttäjän Windows-kirjautumisen tunnistetiedot. Ohitus – Webex WFO:ssa luodun käyttäjän ACD tunnus, ei

Kenttä	Kuvaus
	Lisätty ulkoisesta lähteestä.
Lähde	Käyttäjäprofiilin lähde: ACD, nauhoitus tai ohitus.

Yhd. käyttäjät

Voit yhdistää käyttäjiä, kun haluat tehdä seuraavaa:

- Linkitä käyttäjät PC-sisäänkirjautumisilla käyttäjiin, jotka ACD luo tai jotka on luotu manuaalisesti Webex WFO:ssa
- Manuaalisesti Webex WFO:ssa luotujen käyttäjien linkittäminen ACD
- Linkitä äskettäin lisätyt ACD-synkronoidut käyttäjät, jotka on poistettu käytöstä tai poistettu käytöstä ACD-synkronoitujen käyttäjien kanssa.

Kussakin tapauksessa toinen käyttäjistä pysyy aktiivisena ja toinen passiivisena.

PARAS KÄYTÄNTÖ Jos tietokoneeseen on asennettu Webex WFO Smart Desktop, vastaava käyttäjä luodaan Edustaja-roolilla Webex WFO:ssa, kun joku kirjautuu siihen tietokoneeseen, jos sitä ei jo ole.
Olemassa Webex WFO:ssa. Tämä on tehty, jotta käyttäjät voidaan nauhoittaa ilman lisämäärityksiä.
Jos nämä käyttäjät kuitenkin synkronoidaan, on parasta synkronoida heidät ja määrittää heidät ACD-tililleen, joten yhdistämistä ei tarvita myöhemmin.

Edellytykset

- Sinulla on Hallinta-vuokraajan ja Valvojan rakenteen käyttöoikeudet

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-käyttäjämääritys > yhdistämään käyttäjiä

Menettelytavat

Webex WFO tukee seuraavia yhdistämistyyppejä:

- Yhdistä yksi aktiivinen ACD-synkronoitu käyttäjä toiseen aktiiviseen ei-ACD-synkronoituun käyttäjään yhdeksi käyttäjäksi
- Yhdistä yksi aktiivinen ACD-synkronoitu käyttäjä toisen, aktivoidun ACD-synkronoidun käyttäjän kanssa yhteen käyttäjään
- Yhdistä monet aktiiviset, yksittäiset ACD-synkronoidut käyttäjät, joilla kullakin on aktiivinen, ei-ACD-synkronoitu käyttäjä.

Yhdistä kaksi käyttäjää

Jos molemmat käyttäjät ovat aktiivisia, toista ei *saa* synkronoida ACD. Voit yhdistää kaksi ACD-synkronoitua käyttäjää, jos toinen on aktiivinen ja toinen poistettu käytöstä.

1. Valitse **Yhdistä päällekkäiset käyttäjät yhdeksi käyttäjäksi**.
2. Napsauta ensisijaisen **käyttäjän** kentässä henkilön kuvaketta ja valitse käyttäjä, jotta voit pitää sen aktiivisena.
3. Napsauta henkilön kuvaketta Päällekkäinen **käyttäjä** -kentässä ja valitse päällekkäinen käyttäjä, jotta voit yhdistää käyttäjän ensisijaiseksi käyttäjäksi.
4. Valitse **Tallenna**. Näyttöön avautuu vahvistusvalintaikkuna.
5. Valitse **Kyllä**.

Yhdistä useita päällekkäisiä käyttäjiä

Molempien käyttäjäsarjojen on oltava aktiivisia. Yhtä käyttäjäjoukkoa ei *saa* synkronoida ACD.

1. Valitse **Yhdistä useita päällekkäisiä käyttäjiä kerralla**. Webex WFO etsii mahdollisia osumia etu- ja sukunimen perusteella. Tulokset näkyvät taulukossa. Nuoli osoittaa ensisijaiseen käyttäjään, joka pysyy aktiivisena yhdistämisen jälkeen. Käyttäjän nimi näkyy myös lihavoituna.
2. (Valinnainen) Jos haluat poistaa joukon kaksoiskappaleita yhdistämisestä, poista nimen vieressä olevan valintaruudun valinta.
3. (Valinnainen) Jos haluat muuttaa ensisijaista käyttäjää, napsauta nuolta. Nuoli muuttaa suuntaa, ja toisen käyttäjän nimi näkyy nyt lihavoituna.
4. Valitse **Tallenna**. Näyttöön avautuu vahvistusvalintaikkuna.
5. Valitse **Kyllä**.

Yhdistä kaksi ACD-synkronoituja käyttäjiä

Voit yhdistää kaksi ACD-synkronoituja käyttäjiä vain, jos teet jompikumpi seuraavista käyttäjistä:

- Poista päällekkäinen käyttäjä käytöstä Käyttäjät-sivulla (Sovellusten hallinta > Yleinen >-käyttäjän määritys > käyttäjät)
- Poista päällekkäinen käyttäjä ACD

PARAS KÄYTÄNTÖ Poista päällekkäisiä käyttäjiä ACD Sen sijaan, että poistat heidät käytöstä Käyttäjät-sivulla. Käyttäjien aktivoinnin poistaminen ei poista heitä ACD. Jos yhdistät päällekkäisen käyttäjän, jonka olet

On poistettu käytöstä WFO:n Webex mutta sitä ei ole poistettu ACD. Käyttäjä näkyy WFO:n Webex seuraavan kerran, kun ACD synkronoituu Webex WFO:n kanssa.

Jos sekä ensisijainen että päällekkäinen käyttäjä on aktiivinen ja synkronoitu ACD, Webex WFO näyttää virheilmoituksen ja estää yhdistämisen.

1. Valitse **Yhdistä päällekkäiset käyttäjät yhdeksi käyttäjäksi**.
2. Napsauta ensisijaisen **käyttäjän** kentässä henkilön kuvaketta ja valitse käyttäjä, jotta voit pitää sen aktiivisena.
3. Valitse **Näytä passiiviset käyttäjät**.
4. Napsauta henkilön kuvaketta Päällekkäinen **käyttäjä** -kentässä ja valitse päällekkäinen käyttäjä, jotta voit yhdistää käyttäjän ensisijaiseksi käyttäjäksi.
5. Valitse **Tallenna**. Näyttöön avautuu vahvistusvalintaikkuna.
6. Valitse **Kyllä**.

Miten yhdistämisen käyttäjät toimivat

Seuraavissa osioissa kuvataan, mitä käyttäjätiedolle ja käyttäjätiedolle tapahtuu, kun yhdistät käyttäjiä.

Käyttäjätiedot

Jos valitsemienne käyttäjien käyttäjätiedot ovat ristiriitaisia, päällekkäiset käyttäjän tiedot korvaavat ja poistavat ensisijaisen käyttäjän tiedot lukuun ottamatta ACD-tunnusta. Kaikki tiedot paitsi ACD -tunnus poistetaan kaksoiskäyttäjältä, joka on myös poistettu käytöstä.

HUOMAUTUS Jos sekä ensisijainen käyttäjä että päällekkäinen käyttäjä synkronoidaan ACD kanssa, molemmat käyttäjät säilyttävät alkuperäisen ACD tunnuksensa. Ensisijaisen käyttäjän ACD-tunnusta ei kumota ja poisteta, ja kaksoiskappale
Käyttäjän ACD-tunnusta ei poisteta.

Seuraavassa taulukossa kuvataan, mitä ensisijaisen ja päällekkäisten käyttäjien tiedoille tapahtuu, kun ne yhdistetään.

	Ensisijainen käyttäjä	**Päällekkäinen käyttäjä**	**Ensisijainen käyttäjä jälkeen**	**Päällekkäinen käyttäjä yhdistämisen jälkeen**
Käyttäjätiedot	**Ennen yhdistämistä**	**Ennen yhdistämistä**	**Yhdistä (aktiivinen)**	**(Ei aktiivinen)**
Etunimi	Niiata	Robert	Robert	—
Sukunimi	S	Seppä	Seppä	—
Tiimi	Ryhmä A	Ryhmä B	Ryhmä B	—
(Vain ACD-synkronoidut käyttäjät) ACD-tunnus	5000	5001	5000	5001

Käyttäjätiedot

Kun yhdistät käyttäjiä, päällekkäiset käyttäjän tiedot joko korvaavat ja poistavat ensisijaisen käyttäjän tiedot tai yhdistetään ensisijaisen käyttäjän tietoihin.

Tapahtunut muutos määräytyy sen mukaan, ovatko tiedot QM vai WFM:

- QM – Kaikki paitsi ensisijaisen käyttäjän laitekytkennät yhdistetään päällekkäisten käyttäjien tietoihin. Päällekkäiset käyttäjän laitekytkennät korvaavat ja poistavat ensisijaisen käyttäjän laitekytkennät.
- WFM – Päällekkäiset käyttäjän tiedot korvaavat ja poistavat kaiken paitsi ensisijaisen käyttäjän pyynnöt, hälytykset, näkymät, aikataulutarjoukset ja aikataulukaupat. Ensisijaisen käyttäjän pyynnöt, hälytykset, näkymät, aikataulutarjoukset ja aikataulukaupat yhdistetään päällekkäisten käyttäjien tietoihin.

Seuraavassa esimerkissä ilmoitetaan, mitä tapahtuu, kun päällekkäinen käyttäjän QM yhdistetään ensisijaisen käyttäjän QM-tietoihin.

QM-käyttäjätiedot	Ensisijainen käyttäjä Ennen yhdistämistä	Päällekkäinen käyttäjä Ennen yhdistämistä	Ensisijainen käyttäjä jälkeen Yhdistä (aktiivinen)	Päällekkäinen käyttäjä yhdistämisen jälkeen (Ei aktiivinen)
Puhelutallenteet	Ensisijaisen käyttäjän puhelutallenteet	Päällekkäinen käyttäjä puhelutallenteet	Ensisijaisen käyttäjän ja päällekkäinen käyttäjän puhelu Recordings	—
Arviointilomakkeet	Ensisijaisen käyttäjän arviointilomakkeet	Päällekkäinen käyttäjä arviointilomakkeet	Ensisijaisen käyttäjän ja päällekkäinen käyttäjän arviointi Lomakkeet	—
Laite Yhdistykset	Ensisijaisen käyttäjän laite Yhdistykset	Päällekkäinen käyttäjä laite Yhdistykset	Päällekkäinen käyttäjä laite Yhdistykset	—

Seuraavassa esimerkissä ilmoitetaan, mitä tapahtuu, kun päällekkäinen käyttäjän WFM yhdistetään ensisijaisen käyttäjän WFM-tietoihin.

WFM-käyttäjätiedot	Ensisijainen käyttäjä Ennen yhdistämistä	Päällekkäinen käyttäjä Ennen yhdistämistä	Ensisijainen käyttäjä jälkeen Yhdistä (aktiivinen)	Päällekkäinen käyttäjä yhdistämisen jälkeen (Ei aktiivinen)
Työsiirtymät	Ensisijaisen käyttäjän työsiirtymät	Päällekkäiset käyttäjän työsiirtymät	Päällekkäiset käyttäjän työsiirtymät	—
Osaamisalueiden määritykset	Ensisijaisen käyttäjän osaamisalueiden määritykset	Päällekkäiset käyttäjän osaamisalueiden määritykset	Päällekkäiset käyttäjän osaamisalueiden määritykset	—
Ilmoitukset	Ensisijaisen käyttäjän ilmoitukset	Päällekkäiset käyttäjän ilmoitukset	Ensisijaisen käyttäjän ilmoitukset ja päällekkäiset käyttäjän ilmoitukset	—

HUOMAUTUS Jos päällekkäinen käyttäjä on määritetty reaaliaikaisen noudattamisen widgetissä, edustajan tilan muutokset pysäyttävät päivityksen widgetissä yhdistämisen jälkeen. Päällekkäinen käyttäjä on korvattava ensisijaisella

käyttäjä, jotta hän näkee päivitetyt edustajatilat kyseisen käyttäjän widgetissä. (Katso Käytettävissä WFM widgettiä Lisätietoja widgetistä.)

TÄRKEÄÄ Tietojen hallinta ei tue käyttäjäyhdistämistä. Emme suosittelemme raporttien ja koontinäyttöjen luomisesta vastaavien käyttäjien yhdistämistä Resurssienhallintaan. Jos yhdistät käyttäjän, joka

Omistaa Raportteja tai koontinäyttöjä Data Explorerissa käyttäjän kanssa, joka ei tee niin, Webex WFO ei siirrä raporteissa tai koontinäytöissä olevien raportit tai koontinäytöt aktivoidulta käyttäjältä aktiiviselle käyttäjälle.

Ohita käyttäjäprofiilit

Webex WFO poistaa kaikki olemassa olevat ohituskäyttäjäprofiilit sekä ensisijaiselta käyttäjältä että toissijaiselta käyttäjältä ennen niiden yhdistämistä.

Aiheet:

- Käyttäjien luominen ja muokkaaminen
- Käyttäjien tuonti ja vienti
- ACD määrittäminen

Emiointia käyttävien hallinta

Em-käyttäjä on yleinen laitteelle määritetty profiili (katso Edustajien puhelinten yhdistäminen, nauhoitusryhmät ja nauhoitustyypit) siinä tapauksessa, että yksikään käyttäjä ei kirjaudu sisään. Jos päätät olla määrittämättä laitetta tietylle edustajalle, voit määrittää sen hotellikäyttäjälle.

Kenttä	Kuvaus
Valitse käyttäjä	("Muokkaa tai poista vain olemassa olevaa käyttäjää" Haluamasi em-käyttäjä muokkaaminen.
Etunimi	Em-käyttäjän etunimi.
Sukunimi	Em-käyttäjän sukunimi.
Käyttäjänimi	Käyttäjän sähköpostiosoite. Tästä tulee käyttäjän Webex WFO käyttäjänimi ja käytetään sisäänkirjautumiseen.
Windows-kirjautuminen	Käyttäjän Windows-kirjautumisen tunnistetiedot. Aktiivisessa hakemistossa tämä on käyttäjän Active Directory -käyttäjänimi.
Tilin tila	Käyttäjän tilin tila (lukittu tai lukittu). Käytä tätä kenttää muuttaa käyttäjän tilin tilaa, jos tili on lukittu epäonnistuneiden kirjautumisyritysten vuoksi.
Tiimi	Em-käyttäjän työryhmä.

Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta

Rooli on käyttöoikeuksien kokoelma.

Käyttöoikeus hallitsee sivuja ja toimintoja, jotka ovat rooliin määritetyn käyttäjän käytettävissä. Jos käyttäjälle on esimerkiksi määritetty valvojan rooli ja valvojan rooli sisältää Luo yhteystieto -oikeudet, käyttäjä voi luoda yhteystietoja. Käyttäjille voi määrittää yhden tai useita rooleja, minkä seurauksena he voivat käyttää kaikkia näihin rooleihin ja käyttöoikeuksiin liittyviä toimintoja.

Webex WFO sisältää kolme oletusroolia: järjestelmänvalvojan, edustajan ja valvojan. Oletusrooleja ei voi poistaa, mutta voit nimetä ne uudelleen ja muuttaa niihin liittyviä valinnaisia oikeuksia.

HUOMAUTUS Oletusrooleille tarvitaan joitakin käyttöoikeuksia. Niitä ei voi muuttaa.

Ennakkoehto

- Sinulla on Hallintaroolien käyttöoikeus

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleiset >-käyttäjän määritykset >-roolit

Webex WFO-lisensointi

Käyttöoikeus määrittää, mitkä roolit voivat käyttää tiettyjä Webex WFO-toimintoja. Jos Access-käyttöoikeus on esimerkiksi määritetty valvojan rooliin, valvojat voivat seurata ja arvioida edustajia.

HUOMAUTUS Kaikki roolit on liitettävä yhteen tai useaan käyttöoikeustyypin kanssa.

Kullekin tuotteelle, roolille ja käyttöoikeustyypille on määritetty tietty määrä paikkoja tai käyttölisenssejä. Jokainen aktiivinen Webex WFO-käyttäjä on liitetty yhteen tai useaan käyttöoikeuden käyttäjään, ja kullakin aktiivisella käyttäjällä voi olla yksi tai useita rooleja. Käyttöoikeuspaikat lasketaan lisensoidun roolin kanssa määritettyjen aktiivisten käyttäjien määrällä.

HUOMAUTUS Alkaen Webex WFO Version 10.0 -versiosta kaikilla asiakkailla on oltava useita paikkoja ja lisenssejä jokaista aktiivista käyttäjää kohden.

Saatavilla on seuraavat käyttöoikeudet käyttäjän roolin mukaan:

- Datalisenssi
- Käyttöoikeus
- Hallintakäyttöoikeus
- Käyttölisenssit
- Suorituskykyvalmennuskäyttöoikeus

  TÄRKEÄÄ Suorituskykyvalmennusta ei tällä hetkellä voi ostaa.
- Bot Analytics -lisenssi
- Aset. aset. käyttöoikeuksia

Lisätietoja lisensoinnista on kohdassa Käyttöoikeuksien toiminta .

Menettelytavat

Luo uusi rooli

1. Valitse **Luo uusi rooli**.
2. Anna roolin nimi.
3. Valitse **Tallenna**.

Luot uusia rooleja rooliluetteloon.

Roolin nimen muuttaminen

1. Valitse rooli Roolit-taulukosta ja valitse **Muokkaa** (rajauskuvake).
2. Anna roolin uusi nimi.
3. Valitse **Tallenna**.

Roolin poistaminen

- Valitse rooli Roolit-taulukosta ja valitse **Poista** (X-kuvake).

  HUOMAUTUS:n oletusrooleja ei voi poistaa.

Roolin liittäminen käyttöoikeustyyppiin

- Valitse Käyttöoikeudet-taulukosta kunkin siihen käyttöoikeustyypin sarakkeen jokaisen käyttöoikeustyypin valintaruudun valinta, jonka haluat liittää kyseiseen käyttöoikeustyyppiin.

  HUOMAUTUS Käytetyt - ja **Käytettävissä-kentät** osoittavat käytössä olevien paikkojen määrän ja niiden paikkojen kokonaismäärän, joihin sinulla on oikeus.

  HUOMAUTUS Jos organisaatiollasi on Vuorovaikutuksen yhteenveto -käyttöoikeus, **Vuorovaikutuksen yhteenveto** näkyy tässä taulukossa. Sinun ei tarvitse määrittää tätä käyttöoikeutta rooleihin, jos haluat käyttää vuorovaikutuksen yhteenvetoa.

Muokkaa roolin käyttöoikeuksia

- Valitse Oikeudet-taulukosta (määritä) tai tyhjennä (poista määritys) tietyn roolin sarakkeen jokaisen luvan valintaruutu.

Jos valitset muita oikeuksia edellyttävän luvan, tarvittavat oikeudet valitaan automaattisesti.

Oikeudet

Käyttöoikeustaulukon avulla voit määrittää tiettyjä oikeuksia oletusarvoisiin ja mukautettuihin rooleihin.

Oikeudet-taulukko erottaa oikeudet luokittain. Seuraavat otsikot vastaavat käyttöoikeustaulukon kategorioita.

Sovellusten hallinta

Lupa	Tiedot	
Hallitaan QM	Kuvaus	Mahdollistaa QM sovellusten hallinnan.
	Sivun käyttö	Sovellusten hallinta > QM määritysten > yleiset asetukset Sovellushallinta > QM yhteystietovirtojen > säilytys
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Asiakaspalvelijan seuranta	Kuvaus	Mahdollistaa aktiivisen edustajan näytön ja/tai äänen seurannan sekä edustajan lokien keräämisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinnan >-seurannan > edustajan seuranta
	Lisenssit	Webex WFO-käyttö, seuranta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat seurata edustajia reaaliaikaisesti, tarvitset myös live-äänenseurantaan käytettävän luvan (äänenseurantaan) ja/tai reaaliaikaisen näytön seurannan luvan (näytön seurantaan).

Lupa	Tiedot	
Hallitaan WFM	Kuvaus	Mahdollistaa WFM sovellusten hallinnan.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjämääritykset > views - sovellushallinta >-palvelujonot Sovellusten hallinta > -ennusteet Sovellushallinta > Ajoita määrityssovellusten hallinta > aikataulun hallinnan sovellushallinta > dynaamisen ajoitussovelluksen hallinnan > aktiviteetit Sovellushallinta > Historiallisten tietojen sovellushallinta > WFM määrityssovellusten hallinta > Lomasuunnittelun sovellushallinta > strategisen suunnittelun aikataulut ja suunnittelun > aikataulun muokkauksen hallinta
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Hallitaan WFM Työnkulut	Kuvaus	Voit avata Työnkulut-sivun ja myöntää yritysnäkymän vain kyseiselle sivulle, jotta järjestelmänvalvojat, joilla ei tavallisesti ole Enterprise-näkymää, voivat hallita WFM työnkulkua.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritysten > toiminnot > työnkulkuja
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tämä käyttöoikeus ei ole määritetty Hallinta-WFM-luvasta, mutta sinun on määritettävä tämä käyttöoikeus yhdessä Hallinta-WFM- tai Hallinta-aikataulujen kanssa

Lupa	Tiedot	
		lupa.
Roolien hallinta	Kuvaus	Voit luoda rooleja ja muokata rooleihin liittyviä oikeuksia.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritysten > rooleja
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Hallita Vuokralainen	Kuvaus	Mahdollistaa vuokraajan hallintatehtävien tekemisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjämääritykset > yhdistämään käyttäjiä Sovellushallinta > hallinta > Global Settings -sovellusten hallinta > administration > lataa sovellusten hallinnan > hallinnan > keskeiset suorituskykyilmaisimet (URL) Sovellushallinta > Järjestelmämääritykset > datapalvelimen määritykset Sovellushallinta >-järjestelmän määritys > ulkoinen tallennustila Sovellushallinta > Analytics > Analytics -määritykset
	Lisenssit	—
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Analytics Configuration -sivun avaamiseen tarvitset myös Administer Analytics -luvan.
Hallitaan organisaatiota.	Kuvaus	Mahdollistaa sellaisten ryhmien, ryhmien ja käyttäjien hallinnan, jotka ovat

Lupa	Tiedot
Rakenne	alueellasi.

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritykset >-ryhmien sovellushallinta > käyttäjämääritykset >-ryhmien sovellusten hallinta > käyttäjämääritykset > käyttäjien sovellushallinta > käyttäjämääritykset > yhdistävät käyttäjät
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava useita lisäoikeuksia, jotta voit tehdä seuraavia toimintoja Käyttäjät-sivulla: ▪ Jos haluat määrittää rooleja, sinulla on oltava Määritä käyttäjäroolit -oikeus. Jos sinulla ei ole Määritä käyttäjärooleja -oikeuksia ja luot uuden käyttäjän, Webex WFO antaa automaattisesti uudelle käyttäjälle oletusedustajan roolin. Tätä määritystä voivat muuttaa vain käyttäjät, joilla on Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus. ▪ Jos haluat määrittää WFM katselua Käyttäjät-sivulla, sinulla on oltava Muokkaa WFM -näkymän käyttöoikeus ▪ Jos haluat määrittää QM näkymää, sinulla on oltava Muokkaa QM -näkymän käyttöoikeus ▪ Jos haluat tuoda käyttäjiä, sinulla on oltava Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus. Jos tuontitiedostossa on views-sarakkeen arvoja, sinulla on oltava Muokkaa WFM näkymät -käyttöoikeus. Jos tiedostossa on arvoja QM Näkymät -sarakkeessa, sinulla on oltava Muokkaa QM -näkymäoikeus. ▪ Jos haluat määrittää rooleja usealle käyttäjälle, sinulla on oltava Käyttäjäroolien määrittäminen -käyttöoikeus Jos käyttäjälle on määritetty Administer Org. Structure -käyttöoikeus, ennen kuin Webex WFO päivitetään Webex WFO-versioksi 10.4.3 tai uudempien versioiden käyttäjäroolejen määrittäminen, muokkaaminen WFM -näkymiä ja Muokkaa QM -näyttöjen oikeudet on myös määritetty käyttäjälle.

Lupa	Tiedot	
		laiminlyönti.
Yritysilmoitusten vastaanottaminen	Kuvauksen	avulla voit tilata yritysilmoituksia. Nämä ilmoitukset koskevat yhteyskeskuksen päivittäisiä toimintoja.
	Sivun käyttö	(vain yritysilmoitukset) Sovellusten hallinta > seuranta > ilmoitukset
	Lisenssit	Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus, Laatuhallinta, Työvoiman hallinta, Analytiikka, Desktop Analytics, Seuranta, Webex WFO-käyttöoikeus
	Käyttöoikeus ja huomautukset	Kattava luettelo yritysilmoituksista on kohdassa Ilmoitusten määrittäminen.
Tukiilmoitusten vastaanottaminen	Kuvaus	Voit määrittää, miten tukiilmoitukset lähetetään vianmääritystä varten.
	Sivun käyttö	(Vain tukiilmoitukset) Sovellushallinta > > -ilmoitusten seuranta
	Lisenssit	Hallintakäyttöoikeus: Järjestelmänvalvoja
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Näytä API-käyttöoppaat	Kuvaus	Voit tarkastella API-käyttöoppaita.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
ACD-määritysten hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa yhteyden muodostamisen Webex WFO:n ja ACD välille.
	Sivun käyttö	Sovellushallinnan > järjestelmämääritysten > ACD määritys
	Lisenssit	—
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Jakeluluettelon hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa jakeluluetteloiden hallinnan.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Hallintakäyttöoikeus: Järjestelmänvalvoja
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Näytä valvontatiedot	Kuvaus	Voit tarkastella palvelimen tilaa ja ilmoituksia.
	Sivun käyttö	–
	Käyttöoikeudet	—
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Joukkotuonti	Kuvaus	Mahdollistaa tietojen tuonnin eri tuonnin API-urien avulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Lisätietoja on *Webex WFO API -viiteoppaassa* .
Salasanakäytännön hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa salasanakäytäntöasetusten hallinnan ja käyttäjätilien lukituksen poistamisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > hallinta > salasanakäytäntö
	Lisenssit	—
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Näytä työpöytäseuranta	Kuvaus	Voit tarkastella työpöydän seurantasivua.
	Sivun käyttö	Sovellushallinnan >-seuranta >-työpöytäseuranta
	Lisenssit	Seuranta, Desktop Analytics, Analytiikka
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Salausavainten hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa uusien tallennustiedostojen salausavainten luomisen.
	Sivun käyttö	Sovellusten hallinta > Hallinta- > Yleiset asetukset -
	käyttöoikeudet	—
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Aktiivisen hakemiston todennuksen hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa active directory -yhteyksien luomisen ja muokkaamisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Active Directory Configuration -
	lisenssejä	
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Peliytymisen hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa edustajien peliytymisen hallinnan.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Suorituskykyjen hallinta -
	käyttöoikeudet	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä peliytys	Kuvaus	Mahdollistaa peliytymisen tarkastelun.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Mobiililaitteen käyttö	Kuvaus	Mahdollistaa Webex WFO -web-sivuston rajoitetun mobiiliversion käytön. Tämä käyttöoikeus ei vaikuta matkapuhelimeen (katso Mobile App Access).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Puhelun nauhoitus, laatuhallinta, työvoiman hallinta, Desktop Analytics, Analytiikka, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Hotellikäyttäjien näyttäminen/päivitys	Kuvaus	Mahdollistaa hotellikäyttäjien tarkastelemisen, muokkaamisen ja luomisen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä arvioijan tiedot	Kuvaus	Voit tarkastella seuraavia yhteystiedon arvioijan tietoja: ▪ Arvioijan etunimi ▪ Arvioijan sukunimi ▪ Arviointipäivämäärä ▪ Arviointi hyväksytty
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Käyttäjäroolien määrittäminen	Kuvaus	Voit määrittää rooleja käyttäjille Käyttäjät-sivulla seuraavilla tavoilla: ▪ Nykyisen käyttäjän muokkaaminen ▪ Uuden käyttäjän luominen ▪ Roolien määrittäminen usealle käyttäjälle ▪ Käyttäjien tuonti

Lupa	Tiedot	
		HUOMAUTUS Jos tuontitiedoston Näkymät-sarakkeessa on arvoja, sinulla on oltava Muokkaa WFM -näkymät lupa. Jos tiedostossa on arvoja QM Näkymät -sarakkeessa, sinulla on oltava Muokkaa QM -näkymäoikeus.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritysten > -aloitussivu **HUOMAUTUS** Tämä on uusi toiminto, joka ei ole vielä yleensä käytettävissä. Jos haluat käyttää tätä toimintoa varhaisessa vaiheessa, Ota yhteyttä Cisco Account Manageriin.
	Lisenssit	—
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Käyttäjät-sivun avaaminen edellyttää, että sinulla on Hallinta-organisaatiorakenteen käyttöoikeus
Muokkaa WFM-näkymiä	Kuvaus	Voit määrittää Käyttäjät-sivun käyttäjille WFM näkymän seuraavilla tavoilla: ▪ Nykyisen käyttäjän muokkaaminen ▪ Uuden käyttäjän luominen ▪ Käyttäjien tuonti
	Sivun käyttö	–
	Käyttöoikeudet	—
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Käyttäjät-sivun avaaminen edellyttää, että sinulla on Hallinta-organisaatiorakenteen käyttöoikeus Jos haluat tuoda käyttäjiä, sinulla on oltava Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus. Jos tuontitiedostossa on views-sarakkeen arvoja, sinulla on oltava Muokkaa WFM näkymät -käyttöoikeus.

Lupa	Tiedot	
		Jos haluat tarkastella Näkymät-sivua ja valita muokatvan WFM Näkymän, sinulla on oltava Hallinta-WFM-oikeus.
Muokkaa QM-näkymiä		Kuvaus Voit määrittää QM näkymää käyttäjille Käyttäjät-sivulla. jollakin seuraavista tavoista: ▪ Nykyisen käyttäjän muokkaaminen ▪ Uuden käyttäjän luominen ▪ Käyttäjien tuonti
	Sivun käyttö	–
	Käyttöoikeudet	—
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Käyttäjät-sivun avaaminen edellyttää, että sinulla on Hallinta-organisaatiorakenteen käyttöoikeus Jos haluat tuoda käyttäjiä, sinulla on oltava Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus. Jos tuontitiedostossa on views-sarakkeen arvoja, sinulla on oltava Muokkaa QM-näkymät -käyttöoikeus.
Mobiilisovelluksen käyttö	Kuvaus	Mahdollistaa Webex WFO -matkapuhelimeen kirjautumisen ja käytön. Tämä käyttöoikeus ei vaikuta Webex WFO -web-sivuston mobiiliversioon (katso Mobiililaitteen käyttö).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus, laatuhallinta, työvoiman hallinta ja analytiikka Webex WFO -käyttö Hallintakäyttöoikeus: Vuokraajan järjestelmänvalvoja
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
WFM-edustajien hallinta	Kuvaus	Voit muokata WFM edustajan ajoitusmääritteitä Käyttäjät-sivulla, jos käyttäjä on ottanut aikataulun käyttöön eikä ole passiivinen. Muokattamiasi määritteitä ovat: ▪ Ajoitusaikavyöhyke ▪ Virkaikä ▪ Pääpalvelujono ▪ Työehtoprofiili ▪ Osaamisalueiden määritykset ▪ Vakiotyösiirtymän pyöristys ▪ Kopioi työnsiirtymän vuorot ▪ Muut työsiirtymät ▪ Määritetyt poikkeukset ▪ Loma-tunnit ▪ Ajoita vapautusprofiili ▪ Henkilöstöryhmien enimmäismäärä Tämän luvan avulla voit myös tarkastella määritteitä, jotka vaikuttavat kaikkiin käyttäjiin, ja QM käyttäjän määritteitä.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritysten >-käyttäjät
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Työvoiman hallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tätä oikeutta ei ole otettu automaattisesti käyttöön missään oletusroolissa. Jos rooliin sisältyy Administer Org Structure -käyttöoikeus, sinun ei tarvitse ottaa tätä lupaa käyttöön, koska Administer Org Structure -lupa antaa täyden pääsyn Käyttäjät-sivulle. Oikeudet, joiden avulla voit muokata yleistä käyttäjää, QM tai WFM

Lupa	Tiedot	
		Tämän luvan korvaavat attribuutit (Muokkaa WFM-näkymiä, muokkaa QM-näkymiä, anna salasanakäytäntö ja Hallita organisaatiorakennetta). Tämän oikeuden avulla ei voi luoda uutta käyttäjää, valita tai muokata passiivista käyttäjää, muokata tai luoda uutta emiliyskäyttäjää, hallita useita käyttäjiä tai tuoda tai viedä käyttäjiä.

Dashboard

Lupa	Tiedot	
Näytä QM-koontinäyttö	Kuvaus	Voit tarkastella QM widgettejä Resurssienhallinnan koontinäytöissä.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat tarkastella joitakin QM widgettejä, tarvitset myös Näytä arviointitulokset ja yhteystiedon tavoitteen oikeudet.
Koontinäyttöjen hallinta	Kuvaus	Avulla voit määrittää Analytics-koontinäytöt sekä QM ja WFM.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	—
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös View QM Dashboard- ja View WFM Dashboard -oikeudet.
Näytä WFM	Kuvaus	Mahdollistaa WFM widgettien tarkastelemisen Resurssienhallinnassa

Lupa	Tiedot	
Dashboard		Koontinäyttöjen. Voit myös muokata kahden WFM widgetille vaadittavaa aikatauluoikeutta.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Työvoiman hallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Nauhoitusten hallinta

Lupa	Tiedot	
Näytä roskakori	Kuvaus	Voit hakea roskakorin sisällöstä kohteesta Vuorovaikutukset-sivu ja palauta yhteystiedot, jotta nauhoituksia voidaan toistaa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Poista yhteystieto	Kuvaus	Voit poistaa yhteyshenkilöitä.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä roskakorin käyttöoikeus.

Lupa	Tiedot	
Työnkulun hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa työnkulkujen käyttämisen ja määrittämisen QM
	Sivun käyttö	Sovellushallinnan > QM -määritysten > työnkulun hallinta
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Hallitaan metaf. kenttiä	Kuvaus	Mahdollistaa käyttöoikeuksien käyttämisen ja määrittämisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM -määritys >- ja
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Arviointilomakkeiden hallinta	Kuvaus	Voit määrittää arviointilomakkeita.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM määritysten > arviointilomakkeen hallinta
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Nauhoitussivustojen hallinta	Kuvaus	Voit valita työryhmälle nauhoitussivuston, jos käyttäjällä on useita toimipaikkoja.
	Sivun käyttö	—

Lupa	Tiedot	
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Yhteyshenkilömaalien hallinta	Kuvaus	Voit tarkastella yhteystietojen maaleja Yhteystiedon tavoitteen hallinta -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM yhteystietojen työnkulun > yhteystiedon tavoitteen hallinta
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Yhteystietotavoitteen luominen tai muokkaaminen edellyttää myös Yhteystiedon tavoitteen luonti -oikeuksia.
Puhelinryhmien määrittäminen	Kuvaus	Voit määrittää puhelinryhmiä, viestitysryhmiä ja nauhoitusryhmiä.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM -> puhelinryhmät
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Laitekytkennän määritys	Kuvaus	Voit määrittää laitteita puhelukeskuksessa.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM määritysten > laitekytkennät
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
AdminReconTasks	Tätä oikeutta ei tällä hetkellä käytetä.	

Desktop-asiakas

Lupa	Tiedot	
Capture Desktop Analytics	Kuvaus	Mahdollistaa edustajien työpöytätoimintojen automaattisen kaappaamisen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Yhteensopivuustallennus, Laatuhallinta, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Edustajilla on oltava myös Capture Desktop Events -käyttöoikeus.

Lupa	Tiedot	
Nauhoitusnäyttö	Kuvaus	Nauhoittaa näytön toiminnot automaattisesti käyttäjän työpöydällä.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Asiakaspalvelijalla on oltava myös kaappaamisyhteystietojen käyttöoikeus. Jotta näytön nauhoitus voidaan ottaa käyttöön käyttäjän työpöydällä, Smart Desktop on asennettava ja sinun on otettava käyttöön jokin seuraavista oikeuksista: ▪ Nauhoita ääntä – pakollinen, kun haluat nauhoittaa sekä ääntä että näyttöä automaattisesti puhelun aikana ▪ Nauhoituksen aloituspysäytysnäyttö – Pakollinen, kun haluat käyttäjän hallitsevan sitä, kun näytön nauhoitus alkaa ja lopettaa nauhoitusohjausten käytön
Nauhoita ääni	Kuvaus	Nauhoittaa ääntä automaattisesti. Tämä käyttöoikeus tarvitaan kaikille äänitallennusarkkitehtuureista, ei vain Smart Desktopia käyttäville. Ilman tätä lupaa käyttäjien ääntä ei nauhoiteta.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Yhteensopivuustallennus, Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Asiakaspalvelijalla on oltava myös kaappaamisyhteystietojen käyttöoikeus. Smart Desktopia käyttävien arkkitehtuurien avulla Smart Desktop on myös asennettava käyttäjän työpöydälle, jotta nauhoitus tapahtuisi.
Reaaliaikainen näytön kuuntelu	Kuvaus	Mahdollistaa käyttäjän näytön reaaliaikaisen seurannan. Mahdollistaa edustajien näyttöjen seurannan edustajan seurantasivulla. Sekä asiakaspalvelijalla että näytönvalvojalla on oltava tämä lupa, jotta live-näytön seuranta toimii.

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta, seuranta Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Seuranta tarvitsee myös edustajan seurantaoikeuden.
Elävä ääni Valvonta	Kuvaus	Mahdollistaa sen, että voit seurata käyttäjän puheluita elävästi. Sallii asiakaspalvelijoiden edustajan seurantasivulla seurattavaa ääntä. Molemmat asiakaspalvelijalla ja seurannalla on oltava tämä oikeus live-ääneen seuranta toimii.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Seuranta tarvitsee myös edustajan seurantaoikeuden.
Nauhoitus käytössä Kysyntä (RTP Viestitys)	Kuvaus	Ottaa käyttöön Nauhoitus pyydettäessä -nauhoitustilan Smartissa Työpöytä. Tässä tilassa edustaja voi nauhoittaa vain nimenomaisesti määritetyt puhelusegmentit, kun Nauhoituksen ohjausobjekteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet	—

Lupa	Tiedot	
	ja huomautukset	
Kaappaa työpöytätapahtumat	Kuvaus	Mahdollistaa edustajien työpöytätapahtumien kaappaamisen automaattisesti.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Yhteensopivuustallennus, Laatuhallinta, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Edustajilla on oltava myös Capture Desktop Analytics -lupa.

Nauhoitusyhteystietojen nauhoitus

Lupa	Tiedot	
Näytä yhteyshenkilöt	Kuvaus	Mahdollistaa kaikkien nauhoitusyhteystietojen haun kohdassa käyttöalueesi Vuorovaikutukset-sivulla.
	Sivun käyttö	Vuorovaikutus
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus, laatuhallinta ja analytiikka Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä pisteytettyjen yhteyshenkilöiden näyttäminen	Kuvaus	Voit hakea vain yhteyshenkilöitä, jotka ovat olleet pisteet (arvioitu) Interactions-sivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Vie nauhoitukset	Kuvaus	Voit viedä nauhoituksia Vuorovaikutukset-sivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
Näytä mukautettu todenn. sanastoon	Kuvaus	Voit tarkastella mukautettua todennuksia Interactions-sivulla ja Media Playerissa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
Muokkaa mukautettua tekstinmuokkausta	Kuvaus	Voit muokata mukautettua luotsaamista Vuorovaikutukset-sivulla ja Media Playerissa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta

Lupa	Tiedot	
		Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot ja näkymä Mukautetut aset.
Merkitse yhteyshenkilö	Kuvaus	Mahdollistaa yhteystiedon merkitsemisen nauhoituksella Valvonta.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatu Johtaminen Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Yhteystiedon merkitseminen nauhoitusohjaimiin, Smart Desktop on asennettava.
Luo yhteyshenkilö	Kuvaus	Mahdollistaa puhelun ulkopuolisen yhteystiedon luomisen numeroon Vuorovaikutukset-sivu.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatu Johtaminen Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
Näytä analytiikkatiedot – Yhteystiedot	Kuvaus	Mahdollistaa analytics net promoter -pisteiden näkymisen (NPS) ja Eval Predictive Scores (EPS) -tiedot:

kanssakäymiset alueellasi Vuorovaikutukset-sivulla.

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Päätallenteiden näyttäminen	Kuvaus	Voit tarkastella päätallenteita.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Poista yhteyshenkilö	Kuvaus	Voit selvittää merkitsemäsi yhteystiedon.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—

Koulutuksen merkki	Kuvaus	Voit merkitä yhteystiedon tarkasteltavaksi koulutuksessa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Oletusarvoisesti kaikki käyttäjät voivat merkitä yhteystiedon koulutukseen. Jos et vaadi kaikkia käyttäjiä merkitsemään yhteystietoja koulutukseen, poista tämän valintaruudun valinta. Sinulla on oltava myös Yhteystietojen näyttäminen sekä yhteystietojen tai Untag-yhteystietojen merkitseminen.
Näytä kaikki koulutusyhteystiedot	Kuvaus	Voit tarkastella kaikkia koulutukseen merkittyjä yhteystietoja koko vuokraajalla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
Yleinen yhteyshenkilön vienti		Kuvaus Mahdollistaa äänitiedostojen, yhteystietojen ja välityssivulta aikataulun mukaisesti tai ad-basistina." Voit tarkastella ja olla vuorovaikutuksessa vain oman suuren yhteydenoton viennin kanssa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, laatuhallinta Webex WFO-käyttö

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Oletusarvoisesti poissa käytöstä. Kun käytät useita yhteystietoja, voit luoda suuren yhteydenoton vientioikeuden ja tarkastella organisaation kaikkia yhteydenottojen vientiin tarvittavia tietoja.
Näytä sovittamattomat päätallenteet	Kuvaus	Mahdollistaa kaikkien päätallenteiden näkemisen. ehdottomasti.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, laatuhallinta Webex WFO-käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Oletusarvoisesti poissa käytöstä. Sinulla on oltava myös päätallenteiden katseluoikeus.
Näytä yleinen yhteyshenkilön vienti	Kuvaus	Mahdollistaa sen, että voit tarkastella kaikkien organisaation jäsenten joukkoyhteenviennystä. Tätä lupaa ei voi luoda yleinen yhteydenoton vientiin.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, laatuhallinta Webex WFO-käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Oletusarvoisesti poissa käytöstä. Kun käytät useita yhteystietoja, voit luoda suuren yhteydenoton vientioikeuden ja tarkastella organisaation kaikkia yhteydenottojen vientiin tarvittavia tietoja.

Yleinen poistaminen	Kuvaus	Voit poistaa yhteystietoja suurena joukkona.
	Sivun käyttö	Sovellusten hallinta > QM yhteystietovirtoja > yleinen yhteystietotoiminto **HUOMAUTUS** Tämä on uusi toiminto, joka ei ole vielä yleensä käytettävissä. Jos haluat aikaisen pääsyn ota yhteyttä Cisco Account Manageriin.
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat käyttää kaikkia Yleinen yhteydenottotoiminnot -sivun toimintoja, yhdistä tämä lupa yleinen päivitysten säilytys- ja yleinen päivitysasetusten käyttöoikeuksilla.
Kaappaa yhteyshenkilöt	Kuvaus	Mahdollistaa minkä tahansa asiakaspalvelijan yhteystietojen tuonnin Webex WFO. Tämä lupa tarvitaan yhteystietojen kaappaamiseen tai nauhoitukseen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tämä käyttöoikeus on ääni- ja nauhoitusnäytön nauhoitusnäytön käyttöoikeuksien edellytys.
Näytä kaikki HR-yhteydenotot	Kuvaus	Voit tarkastella kaikkia HR-yhteyksille merkittyjä yhteystietoja vuokraajan kautta.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.

Lupa	Tiedot	
Merkitse HR-kohteelle	Kuvaus	Sen avulla voit merkitä yhteystiedon katselmoinnin tarkasteltavaksi henkilöstöhallinnossa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet **HUOMAUTUS** edellyttää vähintään yhtä näistä lisensseistä.
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Järjestelmänvalvojat voivat määrittää, mitkä roolit voivat merkitä yhteystiedon tarkasteltavaksi HR:ssä. Jos et vaadi kaikkia käyttäjiä merkitsemään yhteystietoja HR-edustajaa varten, poista Merkitse HR-tila -valintaruudun valinta. Sinulla on oltava myös Näytä yhteyshenkilön oikeudet.
ViewNotProcessedReason	Kuvaus	Tätä oikeutta ei tällä hetkellä käytetä.
Sisällytä oma soveltamisala QM-näkymiin	Kuvaus	Jos QM-näkymät määräävät Webex WFO-yhteyden, voit nähdä ja toistaa omia yhteystietojasi sekä kaikki QM Näytä -kriteerit täyttävät yhteystiedot. Katso Näkymien hallinta.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus. Tätä oikeutta ei oletusarvoisesti ole määritetty mihinkään rooliin.
Yleinen päivitysten säilytys	Kuvaus	Voit päivittää säilytyskäytännön usealle Yhteydenotot kerralla.
	Sivun käyttö	Sovellusten hallinta > QM yhteystietovirtoja > yleinen yhteystietotoiminto **HUOMAUTUS** Tämä on uusi toiminto, joka ei ole vielä yleensä käytettävissä. Jos haluat aikaisen pääsyn

		ota yhteyttä Cisco Account Manageriin.
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat käyttää kaikkia Yleinen yhteydenottotoiminnot -sivun toimintoja, lisää tämä käyttöoikeus käyttämällä Yleinen tekstin poisto- ja Yleinen päivitys -Tekstin päivitys -käyttöoikeuksia.
Yleinen päivitys, päivittäminen, päivittäminen	Kuvaus	Voit päivittää mukautetun, oletusarvon mukaan Yhdistetty usealle yhteydenotolle kerralla.
	Sivun käyttö	Sovellusten hallinta > QM yhteystietovirtoja > yleinen yhteystietotoiminto **HUOMAUTUS** Tämä on uusi toiminto, joka ei ole vielä yleensä käytettävissä. Jos haluat aikaisen pääsyn ota yhteyttä Cisco Account Manageriin.
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat käyttää kaikkia Yleinen yhteydenottotoiminnot -sivun toimintoja, lisää tämä käyttöoikeus käyttämällä yleinen poistaminen- ja yleinen päivitysten säilytysoikeuksia.

Yhteyshenkilön arviointien nauhoittaminen

Lupa	Tiedot	
Luo arviointikommentti	Kuvaus	Voit luoda kommentteja Media Playerin Arviointilomake-ikkunassa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvä	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot ja näytä arviot

Lupa	Tiedot	
	Oikeudet ja huomautukset	Käyttöoikeudet.
Hyväksy yhteydenoton arviointi	Kuvaus	Mahdollistaa mediasoittimen yhteystiedon arviointien hyväksymisen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot- ja Näytä arviot -oikeudet.
Arvioi yhteyshenkilö	Kuvaus	Voit arvioida yhteystiedon Media Playerissa ja tarkastella arviointipaneelia, jossa on pisteytymättömiä yhteystietoja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot- ja Näytä arviot -oikeudet.
Muokkaa arviointikommentteja	Kuvaus	Voit muokata kommentteja Media Playerin Arviointilomake-ikkunassa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvä	Sinulla on oltava myös Yhteystietojen tarkasteleminen, Arviointikommenttien luominen ja Arviointien näyttäminen -oikeudet.

Lupa	Tiedot	
	Oikeudet ja huomautukset	
Näytä arviot	Kuvaus	Voit tarkastella yhteystietojen arviointeja Media Playerissa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus
Omatoiminen arviointi	Kuvaus	Voit arvioida omia yhteystietojasi.
olevalle yhteyshenkilölle	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Yhteystietojen näyttäminen ja yhteystietojen arvioiminen.
Itse hyväksytty yhteyshenkilön arviointi	Kuvaus	Voit hyväksyä oman yhteydenoton arvion.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot- ja Näytä arviot -oikeudet.
Muokkaa Kaikki arviot	Kuvaus	Voit muokata tekemääsi arviointia ja nähdä seuraavat tiedot yhteystiedon arvioijasta:

Lupa	Tiedot	
		▪ Arvioijan nimi ▪ Arviointi hyväksytty
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Nauhoitusyhteyshenkilön värien nauhoittaminen

Lupa	Tiedot	
Kaliiperinen yhteyshenkilö	Kuvaus	Toiminnon avulla voit merkitä yhteystiedon kalsinointiin Interactions-sivulla ja tehdä kalsinointianalyysin.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
Omatoiminen kalsinointiyhteyshenkilö	Kuvaus	Voit värittää omia yhteystietojasi kalsinaattina.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	

Käyttäjien hallinta | Roolien ja

Sinulla on oltava

myös Näytä yhteystiedot ja kalifaattiyhteyshenkilön oikeudet

Yhteyshenkilön tavoitteet

Lupa	Tiedot	
Luo arviointitavoitteet	Kuvaus	Sen avulla voit luoda ja määrittää arviointitehtävien (ad-käyttöoikeuksien) ja yhteystietotavoitteet.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat luoda yhteyshenkilön maaleja, tarvitset myös Yhteystiedon tavoitteiden hallinta -luvan.
Luo kalifointimaali	Kuvaus	Voit luoda ja määrittää tehtävätaulukon määritystä (ad käyttöoikeuksia) ja yhteystietotavoitteisiin.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat luoda yhteyshenkilön maaleja, tarvitset myös Yhteystiedon tavoitteiden hallinta -luvan.
Katselmoinnin tavoitteen luominen	Kuvaus	Voit luoda ja määrittää katselmointitehtävien (ad-käyttöoikeuksien) ja yhteystietomaalien määrittämisen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat luoda yhteyshenkilön maaleja, tarvitset myös Yhteystiedon tavoitteiden hallinta -luvan.

Lupa	Tiedot	
Näytä yhteyshenkilön tavoite	Kuvaus	Mahdollistaa yhteystiedon jonon avaamisen ja Yhteystiedon tavoitteen edistymisen widgetin tarkastelemisen.
	Sivun käyttö	Yhteysjono Koontinäytön > Yhteystiedon edistymisen widgetti
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—

Tutkimus

Lupa	Tiedot	
Hallita QM-kyselyt	Kuvaus	Mahdollistaa ulkoisen puhelunjälkeisen kyselyn määritysten määrittämisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM yhteystietojen virtojen > puhelunjälkeinen kysely
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Näytä kyselyn tulokset	Kuvaus	Voit tarkastella asiakaskyselyn tulostietoja mediasoittimen, yhteystietotaulukon ja raporttien avulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvä	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.

Lupa	Tiedot
	Oikeudet ja huomautukset

Ajoita

Lupa	Tiedot	
Näytä aikataulut	Kuvaus	Käyttäjät voivat tarkastella Omat aikataulu- ja Käytettävyys-sivuja.
	Sivun käyttö	Aikataulujen ja suunnittelun > aikataulut ja suunnittelu > oma tavoitettavuus
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Työvoiman hallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Muokkaa aikatauluja	Kuvaus	Käyttäjät voivat tarkastella edustajien aikatauluja ja tehdä seuraavia toimintoja: Toimintojen lisääminen, kaupan aikataulu, Optimaalinen aika -etsiminen ja aikataulujen optimointi. Mahdollistaa sen, että käyttäjät voivat tarkastella syykoodeja Noudattaminen-ryhmässä.
	Sivun käyttö	Edustajan aikataulujen ja suunnittelun >
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä aikataulut -oikeus.
Suunnitelman aikataulut	Kuvaus	Mahdollistaa sen, että käyttäjä avaa Suunnittelu -sivun (mukaan lukien ennuste-, jakelu- ja aikataulusivut) ja luo päivänsisäisen dynaamisen ajoitustapahtuman.

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	Aikataulujen ja suunnittelun > suunnittelu Aikataulut ja suunnittelu > päivänsisäinen dynaaminen ajoitus
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä aikataulut -oikeus. Jos haluat määrittää aikataulun osat (kuten työvuorot, poikkeukset, supistusluokat, supistusviikot ja supistusskenaariot), käyttäjät tarvitsevat Hallinta-WFM- ja Hallinta-aikataulut -oikeudet.
Hallinta-aikataulut	Kuvaus	Aikataulujen ja analyytikoiden on mahdollista muokata aikatauluja ja määrittää aikataulun osia.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Administration Application Management > System Configuration Application Management > Performance Management -sovellusten hallinta > seuranta Sovellushallinta > palvelujonot (paitsi Palvelujonotyypit-sivu) Sovellusten hallinta > -ennusteet Sovellushallinta > Ajoita määrityssovellusten hallinta > Aikataulun hallinta Sovellushallinta > Dynaaminen ajoitussovellusten hallinta > toiminnot (paitsi Poikkeustyypit- ja Työnkulut-sivut) Sovellushallinta > historialliset tiedot Sovellushallinta > WFM -määritykset (lukuun ottamatta Global Settings-, HRMS-kokoonpano- ja Säilytyssivuja; vain luku -käyttöoikeus Noudattamistilan määritykset -sivulle) Sovellushallinta > lomasuunnittelua (paitsi Lomatyypit-sivu)

Lupa	Tiedot	
		Sovellushallinta > strategisen suunnittelun aikataulut ja suunnittelu > aikataulun muokkauksen hallinta Hallinta-aikataulujen oikeudet myöntävät vain luku -oikeudet Noudattamistilan kartoittaminen -sivulle. Sovellushallinta > strategisen suunnittelun sovellushallinta > lomasuunnittelua (poikkeuksena Lomatyypit-sivu) Aikataulujen ja suunnittelun > aikataulun muokkauksen hallinta
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tämä käyttöoikeus voidaan yhdistää muihin käyttöoikeuksiin (kuten Viestien hallinta, Suunnitelman aikataulut ja Valvojan organisaatiorakenne) mukautetun aikatauluroolin luomiseen. Sinulla on oltava myös muokkausaikataulujen oikeudet, jotta voit tarkastella Edustajan aikataulut -sivua.

Viestit

Lupa	Tiedot	
Viestintäpyyntöjen päivitys	Kuvaus	Mahdollistaa viestipyynnön lähettämisen ja päivittämisen.
	Sivun käyttö	Viestit
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Työvoiman hallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Viestintäpyyntöjen päivitys on tarpeen viestien kanssa viestien kanssa.

Lupa	Tiedot	
Viestien hallinta	Kuvaus	Voit hyväksyä ja hallita pyyntöjä.
	Sivun käyttö	Viestit
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Analytiikka

Lupa	Tiedot	
Näytä järjestelmäanalytiikka	Kuvaus	Mahdollistaa tietosarjojen luomisen ja hallinnan Analyticsin koontinäytöissä.
	Sivun käyttö	Analytiikan koontinäyttö
	Lisenssit	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Analytiikka	Kuvaus	Voit luoda, tarkastella, muokata ja poistaa Desktop Analytics
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager Application Management > Analytics > Desktop Manager Application Management > Analytics > Field Manager Application Management > Analytics > Analytics -määritykset
	Lisenssit	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Lupa	Tiedot	
		Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Puheanalytiikan hallinta	Kuvaus	Voit tarkastella ja poistaa Phonetics Analytics -tehtäviä Analytics Task Manager -sivulla. **HUOMAUTUS** Koska Phonetics Analytics on poistettu käytöstä, phonetics analytics -tehtäviä ei voi luoda tai muokata, vaikka olisikin tälle luvalla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Managerin sovellushallinta > Analytics > Analytics -määritykset
	Lisenssit	Analytics, Webex WFO -käyttöoikeudet
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Puheen hallinta tekstianalytiikkaan	Kuvaus	Mahdollistaa tehtävien luomisen, tarkastelemisen, muokkaamisen ja poistamisen Sanat tekstistä tekstiin (Transkriptio) Analytics Task Manager -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager Sovellushallinta > Analytics > Analytics - määrityskäyttöoikeudet
		Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Hallita	Kuvaus	Mahdollistaa Text Analytics -tehtävien luomisen, näyttämisen, muokkaamisen ja poistamisen.

Lupa	Tiedot	
Tekstian alytiikka		Analytics Task Manager -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Managerin sovellushallinta > Analytics > Analytics -määritykset
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautuks et	—
Näytä työpöytä analytiik ka	Kuvaus	Voit tarkastella Desktop Analyticsin toimintoja.
	Sivun käyttö	Asiakaspalvelijan hallinta Analytiikan koontinäyttö
	Lisenssit	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautuks et	—
Näytä puheanalytii kka	Kuvaus	Mahdollistaa Speech Analytics -toimintojen tarkastelemisen.
	Sivun käyttö	Analytiikan koontinäyttö
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautuks et	—
Näytä puhe tekstianalytii kkaan	Kuvaus	Voit tarkastella transkriptiopaneelia Media Playerissa ja etsiä sanoja transkriptoitulla äänellä.

	Sivun käyttö	Analytiikan koontinäyttö
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Aiheet: Trendikkäiden näyttäminen	Kuvaus	Voit tarkastella kaikkia trendikkäiden aiheiden sivuja.
	Sivun käyttö	Aiheet: Analytiikka > trendikkäitä
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Aiheet: Muokkaa trendikkäitä	Kuvaus	Voit muokata (esimerkiksi ryhmitellä ja purkaa työryhmän aiheita) Trendikkäät aiheet -työkalussa.
	Sivun käyttö	Aiheet: Analytiikka > trendikkäitä
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Trendikkäiden aiheiden ilmoitus	Kuvaus	Voit määrittää ehdot, jotka käynnistävät päivittäiset ilmoitukset.
	Sivun käyttö	Aiheet: Analytiikka > trendikkäitä
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Trendikkäiden aiheiden muokkausilmoitus	Kuvaus	Voit muokata ehtoja, jotka käynnistävät päivittäiset ilmoitukset.
	Sivun käyttö	Aiheet: Analytiikka > trendikkäitä
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä tekstianalytiikka	Kuvaus	Mahdollistaa text analytics -toimintojen tarkastelemisen.
	Sivun käyttö	Analytiikan koontinäyttö
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Näytä Analytiikka	Kuvaus	Voit tarkastella kaikkia Analytics-toimintojen näkökulmia.
	Sivun käyttö	Analytiikan koontinäyttö
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Hallita Analytiikka	Kuvaus	Mahdollistaa joidenkin analytiikka-API:en käytön. Kun yhdistetty: Hallita vuokraajan lupaa, voit määrittää Analyticsin.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Analytics -määritykset
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Analytics Configuration -sivun avaaminen edellyttää myös Hallita vuokraajan oikeuksia.
Ennakoivan analytiikan hallinta	Kuvaus	Analytics Task Manager -sivulla voit luoda, tarkastella, muokata ja poistaa ennakoivan arviointituloksen (PES) ja ennakoivan verkonedistäjän pistemäärän (PNPS).
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Analytiikkalauseekkeiden hallinta	Kuvaus	Voit luoda ja muokata lauseiden ja lausekeluokkien luokkien luomista ja muokkaamista Phrase Manager -sivulla.

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Phrase Manager -käyttöoikeudet
	Access	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Raportointi

Lupa	Tiedot	
QM raporttien näyttäminen	Kuvaus	Voit tarkastella QM raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös View-organisaation oikeudet.
QM-raporttien hallinta	Kuvaus	Voit hallita QM raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Näytä WFM-raportit	Kuvaus	Voit tarkastella WFM raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Työvoiman hallinta Webex WFO-käyttöoikeudet
	Liittyvä Oikeudet ja huomautuksi	—
	et	
Näytä WFM järjestelmänv alvojan raportit	Kuvaus	Voit tarkastella WFM strategisen suunnittelun raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautuksi	—
	et	
Valvojan raporttien näyttäminen	Kuvaus	Voit tarkastella WFM valvojan raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautuksi	—
	et	

Lupa	Tiedot	
Näytä QM arviointiraportit	Kuvaus	Voit tarkastella QM arviointiraportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä QM-järjestelmäraportit	Kuvaus	Voit tarkastella QM järjestelmäraportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
QM-kyselyraporttien näyttäminen	Kuvaus	Voit tarkastella QM kyselyraporttia.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Lisäraportoinnin API	Kuvaus	Mahdollistaa resurssienhallintaan tarvittavan API.
	Sivun käyttö	–
	Käyttöoikeudet	—
	Liittyvä Oikeudet	–

Lupa	Tiedot	
	ja huomautukset	
Kotisivu	Kuvaus	Mahdollistaa vain luku -tilan kotisivun kojelautaan ja sen sisältöön.
	Sivun käyttö	Kotisivu
	Lisenssit	Datalisenssit: Laatuhallinta ja työvoiman hallinta Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tämä käyttöoikeus on yhteensopiva sen korvaamien aiempien käyttöoikeuksien kanssa: Näytä QM-koontinäyttö, Näytä WFM koontinäyttö ja Hallinta-koontinäytöt.
Tietojen hallinta	Kuvaus	Antaa sinulle vain luku -oikeudet Data Explorerin resurssien selainsivulle.
	Sivun käyttö	Tietojen hallinta
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Sisällön luominen	Kuvaus	Mahdollistaa Tietojen hallintaraporttien ja koontinäyttöjen luomisen, päivittämisen ja poistamisen.
	Sivun käyttö	Tietojen hallinta > -raportit
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tietojen hallinta

Lupa	Tiedot	
Sisällön julkaisu	Kuvaus	Mahdollistaa sen, että voit jakaa omistamiasi raportteja ja koontinäyttöjä, joihin kuulut, jaetuille ryhmille.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > tietojen hallinta > jakoryhmät
	Lisenssit	Webex WFO -käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sisällön luominen

Nauhoituksen ohjaus

Lupa	Tiedot	
Lähetä keskeytys / Palaa komentoon	Kuvaus	Keskeyttää käyttäjän puhelutallenteet ja jatkaa ne. Tämä käyttöoikeus tarvitaan sekä automaattista että manuaalista nauhoitusten keskeytys- ja ansioluettelo-arkkitehtuuria varten (Nauhoituksen hallinta -sivun kautta).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Lähetä kirjautumin en / Uloskirja utumisko mento	Kuvaus	Liittää käyttäjän ja poistaa yhteyden verkon nauhoituksen laitelaajennukseen. Tämä käyttöoikeus on käyttökelpoinen sellaisissa tilanteissa kuin kuuma pöytä, joissa edustaja ei ehkä käytä samaa puhelinta joka päivä.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja
	laatuhallinta	—

Lupa	Tiedot	
	Oikeudet ja huomautukset	
Lähetä metaf. komento	Kuvaus	Lisää sisällön käyttäjän puhelun nauhoitukseen. Tämä lupa tarvitaan nauhoitusarkkitehtuureista, jotka lisäävät objektien luomisen sekä automaattiseen että manuaaliseen puheluun (Nauhoituksen hallintasivun kautta).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Lähetä tunnisteko mento	Kuvaus	Merkitsee käyttäjän puhelutallenteet. Tämä käyttöoikeus tarvitaan puheluja merkitsevälle nauhoitusarkkitehtuuralle sekä automaattiselle että manuaalille (nauhoituksen hallintasivun kautta).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Lähetä segmentti ja poista / Komento	Kuvaus	Aloittaa ja lopettaa puhelusegmenttien nauhoittamisen (ja tallentaa ja poistaa puhelusegmenttejä). Tämä käyttöoikeus tarvitaan kaikkia näitä toimintoja käyttävään
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Lähetä aloitusnäyttö / pysäytä näyttö Komento	Kuvaus	Aloittaa ja lopettaa vain näytön nauhoituksen. Tämä käyttöoikeus tarvitaan kaikkia näitä toimintoja käyttävään nauhoitusarkkitehtuureista sekä automaattiseen että manuaaliseen (Nauhoituksen hallinta -sivun kautta).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Keskey Painikkeet	Kuvaus	Mahdollistaa nauhoituksen hallintasivulla olevien Keskeytä- ja
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Lähetä keskeytys- / Palaa-komento-käyttöoikeus.
Kirjautumis- / Kirjaudu ulos -painikkeet	Kuvaus	Mahdollistaa nauhoituksen hallintasivulla olevien Kirjautumis- ja Uloskirjautuminen-painikkeiden käytön.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Lähetä kirjautuminen/ Uloskirjautuminen -komento-oikeus.

Lupa	Tiedot	
Lisää väritaipiil.painike	Kuvaus	Mahdollistaa sen, että voit käyttää Nauhoituksen hallintasivulla olevaa Lisää väristys -painiketta.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Lähetyskomennon käyttöoikeus.
Merkitse-painike	Kuvaus	Mahdollistaa nauhoituksen hallintasivulla olevan Merkitse-painikkeen käytön.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös lähetystunnistekomentooikeus.
Segmentti- ja Poista- / Tallenna-painikkeet	Kuvaus	Voit käyttää "Segment and Delete"- ja "Segment and Save" -painikkeita Nauhoituksen hallintasivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Lähetyssegmentti sekä Poisto- / Tallennuskomento-käyttöoikeus.
Näytön käynnistys- ja pysäytyspainikkeet	Kuvaus	Mahdollistaa nauhoituksen hallintasivulla olevien Aloitus- ja Pysäytä näyttö -painikkeiden käytön.
	Sivun käyttö	—

Lupa	Tiedot	
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Lähetä aloitus - / Pysäytä näyttö -komento-käyttöoikeus.

Bot Analytics

Lupa	Tiedot	
Näytä käyttökokemuksen automaatio	Kuvaus	Näytä ylimmän tason mittarit, kuten BES/BAS/$ automaattista keskustelua kohti
	Sivun käyttö	Kokemus- ja
	automaatiokäyttöoikeudet	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Käyttökokemuksen automaation määritys
Käyttökokemuksen automaation määritys	Kuvaus	Määritä kohteet BES/BAS/$ -kohteelle automaattista keskustelua kohden, aiheet
	Sivun käyttö	Määritys > kokemus ja automaatio
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Näytä käyttökokemuksen automaatio
Näytä keskustelujakelu	Kuvaus	Näytä kokonaiskeskustelut ja miten ne jakautuvat digitaalisen avustajan ja live-edustajien kesken
	Sivun käyttö	Keskustelun jakelu
	Lisenssit	Bot Analytics

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	
Aiheet: Keskustelun näyttäminen	Kuvaus	Näytä kaikki sisältö Keskustelun aiheet -sivulla
	Sivun käyttö	Aiheet: Keskustelu
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Muokkaa keskustelua
Aiheet: Muokkaa keskustelua	Kuvaus	Aiheet: Musta lista, yhdistäminen ja uudelleennimeäminen
	Sivun käyttö	Aiheet: Määritykset > keskustelu
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Keskustelun aiheiden mittareiden analyysi	Kuvaus	Näytä kunkin aiheen BES & BAS -tietoalueiden erittely
	Sivun käyttö	Keskustelun aiheet > mittareiden analyysi -välilehti
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen

Lupa	Tiedot	
Keskustelun aiheiden tekstien näyttäminen	Kuvaus	Aiheiden transkriptioiden tarkasteleminen
	Sivun käyttö	Aiheet: > Transkriptiot-välilehti
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Aiheet: Keskustelun näyttäminen	Kuvaus	Näytä pääaiheen jälkeen tunnistetut lisäkeskustelun aiheet
	Sivun käyttö	Aiheet: Keskustelu >
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Aiheet: Keskustelu-aiheiden näyttäminen ryhmiteltynä	Kuvaus	Näytä yhteen yhdistetyt aiheet ja määritä yksi pääaihe
	Sivun käyttö	Aiheet: Keskusteluaiheet > ryhmitelty
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen

Lupa	Tiedot	
Keskusteluaiheiden näyttäminen	Kuvaus	Näytä kohteet (avainsanat), jotka ovat peräisin aiheen transkriptioista
	Sivun käyttö	Aiheet: >yhteisöt
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Keskusteluaiheiden tarkastelu	Kuvaus	Näytä ohjeaiheessa käynnistyneet ilmoitukset
	Sivun käyttö	Aiheet: > neuvottelupuhelut
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Näytä vaikutusanalyysi	Kuvaus	Tarkastele usean mittarin vierekkäin vertailua kahden päivämääräalueen välillä yhdestä tai useasta aiheesta
	Sivun käyttö	Vaikutusanalyysi
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	

Lupa	Tiedot	
Näytä Yhteen Mittarit	Kuvaus	Näytä yleiset yhdistetyt mittarit
	Sivun käyttö	Koosteet ja mittarit
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Näytä transkriptio Hae	Kuvaus	Näytä transkriptiohaku
	Sivun käyttö	Transkriptiohaku
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Näytä VAA Yleiskatsaus	Kuvaus	Näytä Virtual Agent Analyticsin yleiskatsaus kaikilla viestitasoilla Mittarit
	Sivun käyttö	Yleiskatsaus
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Määritä VAA

Lupa	Tiedot	
Näytä VAA-suorituskykyvertailu	Kuvaus	Näytä sanomatason mittarit päivittäin, kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain
	Sivun käyttö	Suorituskykyvertailu
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Määritä VAA
Näytä VAA-vastausten suorituskyky	Kuvaus	Vastausten ja seuraavien toimintojen näyttäminen vastauksen jälkeen
	Sivun käyttö	Vastausten suorituskyky
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Määritä VAA
Näytä VAA-luokittelemattomat viestit	Kuvaus mukaan	Näytä viestit, jotka aiheuttavat vastaama joita ei voi muuttaa, luokittelemalla ne aiheen
	Sivun käyttö	Luokittelemattomat viestit
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Määritä VAA, muokkaa VAA-luokittelemattomia viestejä
Muokkaa VAA-luokittelemattomia viestejä	Kuvaus	Luokittele ei-vastaavuus viestien päättämiseen olemassa oleviin asetetuiksi tai uusiksi ylistysteiksi
	Sivun käyttö	Luokittelemattomat viestit
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä	Määritä VAA, Näytä luokittelemattomat VAA-viestit

Lupa	Tiedot	
	Oikeudet ja huomautukset	
Näytä VAA-määrityksen suorituskyky	Kuvaus	Näytä määritystason mittarit
	Sivun käyttö	Tehokkuusetaim. suoritus
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Määritä VAA
Näytä bottihallintaraportti	Kuvaus	Näytä ladatut bottihallintaraportit
	Sivun käyttö	Botin hallintaraportti
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	
Näytä Botin suorituskykyraportti	Kuvaus	Näytä ladatut bottisuoritusraportit
	Sivun käyttö	Botin suorituskykyraportti
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	

Määritä VAA	Kuvaus	Kohteiden määrittäminen VAA:ssa
	Sivun käyttö	Määritys > virtuaaliedustaja-analytiikka
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Näytä VAA-yleiskatsaus, Näytä VAA-suorituskykyvertailu, Näytä VAA-vastausten suorituskyky, Näytä VAA-luokittelemattomat viestit, Näytä VAA-selvitysten suorituskyky
Näytä yrityksen määritykset	Kuvaus	Näytä yrityskohtaiset raja-arvot
	Sivun käyttö	Yrityksen määritykset
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Muokkaa yrityksen määrityksiä
Muokkaa yrityksen määrityksiä	Kuvaus	Määritä yrityskohtaiset raja-arvot
	Sivun käyttö	Yrityksen määritykset
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Näytä yrityksen määritykset

Lupa	Tiedot	
Näytä hälytysilmoitus	Kuvaus	Näytä ilmoitukset -välilehti, kun signaalin raja-arvo käynnistetään
	Sivun käyttö	Ilmoitusilmoitukset-välilehti
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Hälytysilmoituksen määritys
Hälytysilmoituksen määritys	Kuvaus	Hälytysten raja-arvojen määrittäminen
	Sivun käyttö	Määritykset > botin kokonaismittarit, määritykset > aiheen mittarit
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Näytä hälytysilmoitus
Näytä transkriptioyhteenveto	Kuvaus	Näytä yhteenvedot transkriptioista
	Sivun käyttö	Transkriptiohaku
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Transkriptioyhteenvedon määritys

Määritä transkriptio Yhteenveto	Kuvaus	Määritä yhteenvetotekstien luominenkehote
	Sivun käyttö	Määritys > yhteenvedon luomiskehote
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Näytä transkriptioyhteenveto
Aktiviteetti-ilmoitusten näyttäminen	Kuvaus	Näytä toimintoilmoitukset, kuten silloin, kun toiminto on tehty, kuten musta luettelo, yhdistäminen, uudelleennimeäminen
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	

Oivalluksia

Lupa	Tiedot	
Näytä sisältö	Kuvaus	Mahdollistaa Sen, että voit tarkastella Kaaviot-kojelautaa, jonka muut ihmiset ovat jakaneet kohdassa organisaation.
	Sivun käyttö	Näkemykset > suosikkeja Äskeiset > Kävijätiedot > Omat kansiot Näkemykset > jaetut kansiot Kaaviot > koontinäytöt
	Lisenssit	Katsauksen tekijä, Kävijätiedot-lukija

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava Etsintänumero-käyttöoikeus ja vähintään yksi "Näytä [Tuote]-tieto"-käyttöoikeus.
Näytä analytiikkatiedot	Kuvaus	Avulla voit tarkastella Analytics-datalla luotuja kojelautaa ja analyysejä. Kun käytät Luo sisältö -lupaa yhdessä Analytiikka-tietojoukkojen kanssa, voit luoda analyysejä.
	Sivun käyttö	Näkemykset > suosikkeja Äskeiset > Kävijätiedot > Omat kansiot Näkemykset > jaetut kansiot Kaaviot > koontinäytöt
	Lisenssit	Katsauksen tekijä, Kävijätiedot-lukija
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä sisältö -oikeus. Organisaatiollasi on oltava Cisco Analytics -lisenssi.
Näytä WFM classic -tiedot	Kuvaus	Voit tarkastella Classic WFM -tiedoilla luotuja kojelautaa ja analyysejä. Kun tämä yhdistetään Luo sisältö -luvalla, voit luoda analyysejä WFM-tietojoukoilla.
	Sivun käyttö	Näkemykset > suosikkeja Äskeiset > Kävijätiedot > Omat kansiot Näkemykset > jaetut kansiot Kaaviot > koontinäytöt
	Lisenssit	Katsauksen tekijä, Kävijätiedot-lukija
	Liittyvät oikeudet	Sinulla on oltava myös Näytä sisältö -oikeus. Organisaatiolla on oltava Cisco Classic WFM -käyttöoikeus.

	Ja huomautukset	
Näytä QM-tiedot	Kuvaus	Voit tarkastella kojelautaa ja analyysejä, jotka on luotu QM tiedoilla. Kun luo sisältöoikeus yhdistetään, voit luoda analyysejä QM tietojoukoilla.
	Sivun käyttö	Näkemykset > suosikkeja Kaaviot > Äskettäiset tarkastelut -> Omat kansiot, näkemykset > jaetut kansiot, > koontinäytöt
	Lisenssit	Katsauksen tekijä, Kävijätiedot-lukija
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä sisältö -oikeus. Organisaatiolla on oltava Cisco QM -käyttöoikeus.
Näytä WFM-tiedot	Kuvaus	Voit tarkastella kojelautaa ja analyysejä, jotka on luotu WFM tiedoilla. Kun tämä yhdistetään Luo sisältö -luvalla, voit luoda analyysejä WFM tietojoukoilla.
	Sivun käyttö	Näkemykset > suosikkeja Kaaviot > Äskettäiset tarkastelut -> Omat kansiot, näkemykset > jaetut kansiot, > koontinäytöt
	Lisenssit	Katsauksen tekijä, Kävijätiedot-lukija
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä sisältö -oikeus. Organisaatiolla on oltava Cisco WFM -käyttöoikeus.

Lupa	Tiedot	
Luo sisältöä	Kuvaus	Voit luoda analyysejä ja kojelautaa. Sivun
	käyttö	Näkemykset > suosikkeja Äskeiset > Keskustelunäkymät > Omat kansiot, näkemykset, > jaetut kansiot, jotka > kojelautaa, > analysointeja, > tietojoukkoja
	Lisenssit	Katsauksen tekijä
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava Käyttöoikeuksien myöntäjä -käyttöoikeus ja vähintään yksi View [Product] Data -käyttöoikeus. Kun lisäät tämän oikeudet rooliin, rooli saa automaattisesti myös Näytä sisältö -luvan.
Jaa sisällön kuvaus		Voit jakaa luomiasi analyysejä ja kojelautaa muiden kanssa. Organisaation henkilöille.
	Sivun käyttö	Näkemykset > suosikkeja Kaaviot > Äskettäiset tarkastelut -> Omat kansiot, näkemykset > jaetut kansiot, > koontinäytöt
	Lisenssit	Katsauksen tekijä
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Luo sisältö -käyttöoikeus ja vähintään yksi "Näytä [Tuote]-tiedot".

Kävijätietojen hallinta	Kuvaus	Tätä oikeutta ei tällä hetkellä käytetä.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Katsauksen tekijä
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Tietojen hallinta

Lupa	Tiedot	
Lähetysten hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa senhetkisten tietotilojen tietojen tarkastelemisen sekä ajoitettujen raporttien vastaanottamisen sähköpostin avulla. muilta käyttäjiltä.
	Sivun käyttö	Tietojen hallinta > -asetukset
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Ilmoita toimituksesta	Kuvaus	Mahdollistaa sen, että voit määrittää ja hallita sitä, milloin omistamasi raportti on lähetetty sähköpostiviestiin ja kenelle.
	Sivun käyttö	Pikavalikon Jaa-vaihtoehto, joka tulee näkyviin, kun napsautat omistamaasi raporttia Hiiren kakkospainikkeella Resurssienhallinta > raportit -sivulla.
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Tietokirjasto	Kuvaus	Mahdollistaa vain luku -käytön tietokirjastosivulla.

Lupa	Tiedot	
		tiedot kokoelmista ja niiden tietojoukoista.
	Sivun käyttö	Tietojen hallinta > -tietokirjasto
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Tietokirjaston suunnittelu	Kuvaus	Voit luoda, lukea, päivittää ja poistaa omistamiasi tietokirjastoja.
	Sivun käyttö	
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Tietokirjaston julkaisu	Kuvaus	Mahdollistaa tietojen keräämisen jakamisen ryhmille, joihin kuulut.
	Sivun käyttö	
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Datatehtävän hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa edustajien ja tehtävien hallinnan missä tahansa tietotilassa.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > tietojen hallinta > tietojen hallinta

	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Ryhmien jakaminen Hallinta	Kuvaus	Voit luoda ja hallita käyttäjäryhmiä, jotka on luotu: sisällön jakamisen tarkoituksia.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > tietojen hallinta > jakoryhmät
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Tietojen hallinta Järjestelmä Hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa reaaliaikaisten tehtävien luomisen ja hallinnan.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > tietojen hallinta > reaaliaikaista (RT) Työnhallinta
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
Tietojen UDM Hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa vuokralaisten lisäämisen ja hallinnan Unified Datassa. Kauppapaikka.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > tietojen hallinta > Unified Data Mart
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	

Lupa	Tiedot	
Infospacen hallinta	Kuvaus	Myöntää käyttöoikeuden business intelligence -elinkaaren hallintaominaisuuksiin.
	Sivun käyttö	Asetukset
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Ota Infospace käyttöön
Ota Infospace käyttöön	Kuvaus	Myöntää infospaceja käyttäville käyttäjille oikeuden ottaa tietoalueita käyttöön muille käyttäjätilille.
	Sivun käyttö	Asetukset
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Infospacen hallinta

Automaattinen QM

Lupa	Tiedot	
Näytä automaattinen QM	Kuvaus	Voit tarkastella automaattista QM paneelien katselua Media-soittimessa.
	Sivun käyttö	Automaattinen analytiikka > -QM
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Muokkaa automaattista QM ohittamisen.	Kuvaus	Mahdollistaa automaattisten QM tehtävien suorittamisen ja tekoälytuloksen
	Sivun käyttö	Automaattinen analytiikka > -QM
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä automaattinen QM Dashboardit	Kuvaus	Voit tarkastella automaattista QM kojelautaa.
	Sivun käyttö	Automaattinen analytiikka > -QM
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Muokkaa automaattista QM kojelautaa	Kuvaus	Voit muokata automaattista QM kojelautaa.
	Sivun käyttö	Automaattinen analytiikka > -QM
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Näytä automaattinen QM Ilmoitus	Kuvaus	Voit tarkastella kaikkia päivittäisiä ilmoituksia automaattisen QM koontinäytössä.
	Sivun käyttö	Automaattinen analytiikka > -QM
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Muokkaa automaattista QM Ilmoitus	Kuvaus	Voit määrittää ehdot, jotka käynnistävät päivittäiset ilmoitukset.
	Sivun käyttö	Automaattinen analytiikka > -QM
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Webex WFO -käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Määritä aloitussivut käyttäjille

Valitse sivu, jonka ihmiset näkevät kirjautuessaan ensimmäisen kerran WFO Webex. Tämä sivu voi olla Webex WFO-sivu tai Kaaviot-koontinäyttö.

HUOMAUTUS Tämä on uusi toiminto, joka ei ole vielä yleensä käytettävissä. Jos haluat käyttää tätä toimintoa varhaisessa vaiheessa, ota yhteyttä Cisco Account Manageriin.

Edellytykset

- Järjestösi käyttää Webex WFO-pilveä. Tämä sivu ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.
- Sinulla on Käyttäjäroolien määrittäminen -käyttöoikeus.
- Jos haluat tarkastella Webex WFO -sivua aloitussivuna, käyttäjillä on oltava oikeus käyttää sivua. Lisätietoja on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.

- Jos haluat määrittää Kaaviot-koontinäytön aloitussivuksi, sinulla on oltava pääsy Kävijätiedot-sovellukseen. Katso Kävijätietojen antaminen käyttäjille.
- Kaavioiden koontinäytön tarkasteleminen aloitussivuna:
  - Käyttäjillä on oltava pääsy kävijäkokeisiin. Katso Kävijätietojen antaminen käyttäjille.
  - Kojelauta on jaettava sinulle (jos et luonut sitä) ja ihmisille, jotka saavat sen aloitussivunaan. Lisätietoja on Kohdassa Myönnä yksittäisiä Yksinpuheluja -käyttäjät ja ryhmät, jotka käyttävät kojelautaa , Kävijätiedot-kohdassa.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > Yleinen >-käyttäjän määritys > -aloitussivu

Menettelytavat

Webex WFO -sivun määrittäminen käyttäjäroolin aloitussivuksi

1. Valitse rooli Roolit-taulusta .
2. **Valitse sivu Laskeutumissivut-taulusta** . Sivun nimi näkyy roolien vieressä. pöytä.

   HUOMAUTUS Kaikki Webex WFO-sivut eivät voi olla aloitussivu. Saatavilla olevat sivut ovat kuratoitu luettelo.
3. Valitse **Tallenna**. Kun tämän roolin käyttäjät kirjautuvat seuraavan Webex WFO:han, he laskeutuvat tälle sivulle. Jos käyttäjälle on määritetty useita rooleja, joilla on eri aloitussivut, hän näkee viimeisimmäksi luotuun rooliin määritetyn aloitussivun.

Kaavioiden koontinäytön määrittäminen käyttäjän roolin aloitussivuksi

1. Valitse rooli Roolit-taulusta .
2. Valitse **Kaaviot-koontinäytöt**. Näyttöön tulee luettelo luomistasi tai sinulle jaetuista koontinäytöistä.
3. **Valitse laskeutumissivut-taulusta** kojelauta. Koontinäytön nimi näkyy roolitaulukon vieressä.
4. (Valinnainen) Voit katsella kojelautaa napsauttamalla sen nimen vieressä olevaa silmäkuvaketta. Koontinäyttö avautuu uuteen välilehteen.

5. Valitse **Tallenna**. Kun ihmiset, joilla on tämä rooli, kirjautuvat seuraavan kirjautumisen Webex WFO:han, he laskeutuvat tähän kojelautaan. Jos käyttäjälle on määritetty useita rooleja, joilla on eri aloitussivut, hän näkee viimeisimmäksi luotuun rooliin määritetyn aloitussivun.

Poistaa aloitussivun roolista

Jos roolille ei ole määritetty aloitussivua, kyseisellä roolilla olevat henkilöt näkevät WFO Webex-ylävalikon ensimmäisen sivun (vasemmalta oikealle), jonka he voivat nähdä.

1. Napsauta roolinimisen vieressä olevaa roskakorikuvaketta Roolit-taulukossa .
2. Valitse **Tallenna**.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – roolien luominen
- Käyttäjien luominen ja muokkaaminen – roolien määrittäminen käyttäjille
- Anna käyttäjille mahdollisuus käyttää kävijätietoja
- Myönnä yksittäisille Kävijätiedot-käyttäjille ja ryhmille pääsy Koontinäytön näytölle Kävijätiedot-kohdassa

Anna käyttäjille pääsy resurssienhallintaan

Cisco Data Explorerin avulla ihmiset voivat tarkastella heille määritettyjä raportteja ja kojelautaa, tarkastella muiden luomia jaettuja raportteja ja kojelautaa sekä luoda omia raporttejaan ja koontinäyttöjään. Voit vaihdella henkilöiden käyttötasoa roolin mukaan.

Edellytykset

- Käyttäjiä ja rooleja on luotu.
- sinulla on Hallintaroolit-käyttöoikeus.

Sivun sijainti

Erilainen. Katso sivujen sijainnit jäljempänä oleesti.

Menettelytavat

Määritä tietojen hallintaoikeudet käyttäjärooleille

1. Siirry sovelluksen hallintaan > käyttäjän määritysten > rooleihin.
2. Valitse seuraavat oikeudet, jotka määritetään rooleihin tarpeen mukaan:

Lupa	Kuvaus
Tietojen hallinta	Antaa ihmisille vain luku -oikeudet Data Explorer -resurssiin selainsivu (raporttiluettelo ja koontinäytöt).
Sisällön luominen	Mahdollistaa resurssienhallinnan luomisen, päivittämisen ja poistamisen. raportit ja kojelautat.
Sisällön julkaisu	Mahdollistaa sen, että ihmiset voivat jakaa omistamiaan raportteja ja kojelautaa jaettavaksi ryhmiä, joihin he kuuluvat.

3. Valitse **Tallenna**.

Koontinäytön luominen roolin oletussivuksi

Kun ihmiset, joilla on tietty rooli, kirjautuvat WFO:n Webex, tämä kojelauta on ensimmäinen asia, jonka he näkevät. Jos merkitset useita samaa roolia käyttävää kojelautaa, tämän roolin henkilöt voivat siirtyä eri koontinäytöistä toiseen.

ENNAKKOEHTO

- Roolilla ei ole tietojen hallinta-, sisällönluonti- tai sisällön julkaisuoikeuksia.
- (Asiakkaille, jotka siirtyvät versiosta 10.4 pilveen) Rooli on määritetty Data Explorerin kotisivun kojelautaan: Siirrä rooli **resurssienhallintaan**, jos käytössä on sovellusten hallinta > yleiset > yleiset asetukset > koontinäytön hallinta.
- Sinä omistat kojelaudan. Jos haluat luoda koontinäytön, jota et omista, oletusarvoiseen kotisivuun, kopioi kojelauta.

1. Napsauta Tietojen hallinta -sivulla kojelautaa hiiren kakkospainikkeella ja valitse **avattavasta luettelosta Tunniste** . Kohde

Tunnisteet-ikkuna avautuu.

2. Anna **c1_role_** ja sitten roolin nimi.

TÄRKEÄÄ Roolinimen on vastattava organisaation käyttämää nimeä. Luettelo rooleista on saatavilla sovellusten hallinta- > yleisissä > käyttäjän määrityksissä > rooleissa.

Lisää rooli, jonka nimi on yksi sana, antamalla nimi.

ESIMERKKI c1_role_Agent

Jos haluat lisätä roolin, jonka nimi on useita sanoja välilyönneillä eroteltuna, liitä tunniste lainausmerkein.

ESIMERKKI "c1_role_East Coast Team Leader"

Jos haluat lisätä useita rooleja samanaikaisesti, anna ne yksi toisensa jälkeen välilyönti kerrallaan.

ESIMERKKI c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Valitse **Lisää tunniste**.
4. Valitse **OK**. Tunniste-ikkuna sulkeutuu.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – luettelo kaikista QM- ja analytiikkakäyttöoikeuksista sekä niiden oikeuksista.
- Hallitse Resurssienhallinnan koontinäyttöjen ja raporttien luetteloa – Lue lisätietoja siitä, miten voit rajoittaa tiettyjen raporttien ja koontinäyttöjen käyttöä roolin mukaan.

Poista resurssienhallinta käytöstä

Jos järjestösi on muuttanut tilansa Loppuviivoja-tilaan ja on valmis poistamaan Data Explorerin, ennen kuin Cisco poistaa sen automaattisesti käytöstä, tee seuraavat toimet.

Edellytykset

- Jos haluat poistaa Data Explorerin käytöstä puhelun nauhoitusta, QM, analytiikkaa ja classic-WFM käyttäjiltä, sinulla on Hallintaroolit-käyttöoikeus.

Sivun sijainti

Erilainen. Katso sivujen sijainnit jäljempänä oleesti.

Menettelytavat

Poista data Explorer käytöstä puhelun nauhoittamista, QM-, analytiikka- ja WFM käyttäjiä varten

1. Siirry **sovelluksen hallintaan** > **Global** > **User-määrityksiin >Roles**.
2. **Poista Oikeudet-taulukon** kunkin roolin seuraavien käyttöoikeuksien valintaruudut:
    - **Koontinäytöt-osassa** :
    - QM-koontinäytön näyttäminen
        - Koontinäyttöjen hallinta
        - Näytä WFM koontinäyttö
    - Raportointi-osassa :
        - Lisäraportoinnin API
        - Tietojen hallinta
        - Sisällön luominen
            - Sisällön julkaisu
    - **Tietojen hallinta -** osassa: Tyhjennä kaikki tämän osion oikeudet.
3. Valitse **Tallenna**. Kun käyttäjät kirjautuvat seuraavan kerran, he laskeutuvat ylävalikon ensimmäiselle sivulle (vasemmalta oikealle), johon heillä on lupa käyttää. Useimmille tämä on Interactions-sivu. Tietojen hallinta **ei näy** ylävalikossa.

HUOMAUTUS Et voi poistaa käyttöoikeuksia Super Administrator -roolista. Tämä rooli on rakennettu WFM eikä sitä voi muokata.

Aiheet:

- Anna käyttäjille mahdollisuus käyttää kävijätietoja
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta

Ryhmien hallinta

Työryhmä on vähintään yhden edustajan kokoelma.

Työryhmät-sivun avulla voit hallita synkronoitujen ja synkronoimattomien järjestelmien ryhmiä. Voit myös tuoda ja viedä ryhmiä.

Synkronoidussa järjestelmässä työryhmät luodaan ACD ja synkronoidaan WFO Webex. Synkronointi on yksisuuntainen ACD WFO:n Webex. Jos ryhmään on määritetty edustajia ACD, edustajat liitetään ryhmään Webex WFO:ssa. Näissä ryhmissä ei voi muuttaa työryhmän nimeä tai työryhmään määritettyjä edustajia.

PARAS KÄYTÄNTÖ Kun ACD on synkronoitu Webex WFO:n kanssa, älä luo ryhmiä WFO Webex-ACD.

Synkronoimattomassa järjestelmässä voit luoda ja hallita ryhmiä Webex WFO:ssa tarpeen mukaan.

Kenttien määritelmät

Työryhmät-sivun avulla voit luoda, muokata, tuoda tai viedä ryhmiä. Jos ACD synkronoi työryhmän tiedot Webex WFO:n kanssa, lue lisätietoja käyttöoppaasta, miten tämä vaikuttaa tässä tehtyihin muutoksiin.

Seuraavassa kuvataan Työryhmät-sivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Tiimin nimi	Anna työryhmän nimi. Ryhmän nimi ei voi olla nimi olemassa oleva ryhmä, olemassa oleva työryhmä tai sen vuokraajan nimi, jossa tämä työryhmä on osa. Synkronoidut työryhmän nimet ovat vain luku -muodossa.
Valitse tiimi työryhmät.	Valitse olemassa oleva työryhmä. Luettelossa näkyvät oletusarvoisesti aktiiviset
Näytä passiiviset ryhmät kohdassa	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat näyttää sekä aktiiviset että passiiviset työryhmät Valitse työryhmä -kenttä. Valitse työryhmä -luettelon passiivisten työryhmien vieressä näkyy "Passiivinen". Kun valinta on tyhjenntty, vain aktiiviset ryhmät näkyvät Valitse työryhmä -kentässä. Tämä kenttä tulee näkyviin vain, kun muokkaat olemassa olevaa ryhmää.
Aktivoi tämä ryhmä	Voit aktivoida työryhmän valitsemalla tämän valintaruudun. Työryhmät aktivoitu laiminlyönti. Poista työryhmän aktivointi poistamalla tämän valintaruudun valinta.
Luomispäivämäärä	(Vain luku) Päivämäärä, jolloin työryhmätietue luotiin.
Deaktivoinnin päivämäärä	(Vain luku) Päivämäärä, jolloin työryhmätietue poistettiin käytöstä. Niin kauan kuin työryhmän tietue on aktiivinen. Tämä kenttä ei ole näkyvissä. Kun tämä kenttä on näkyvissä, siinä näkyy työryhmätietueen viimeisimmän päivämäärä

Kenttä	Kuvaus
	deaktivointi. Tämä kenttä tulee näkyviin vain, kun poistat "Aktivoi tämä työryhmä" -valintaruudun valinnan.
Ryhmä	Valitse ryhmä, johon tämä ryhmä sijoitetaan.
Agentit	Määrittää työryhmälle halutut edustajat. Synkronoidussa järjestelmässä ei voi muuttaa synkronoituun ryhmään määritettyjen edustajien luetteloa.
Sisällytä tämä työryhmä tuottavuusraporttei hin	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että tämän työryhmän tilastot otetaan huomioon, kun Webex WFO-kaappaamispalvelu kokoaa tuottavuustilastoja.
Vaiheen latauksen sijainti	Liitä työryhmän ja vaiheen lataustiedot valitsemalla tämä valintaruutu Palvelin. Tämä valintaruutu on käytettävissä vain, jos järjestelmän datapalvelimen vaiheittainen lataus -osa on käytössä. Tähän ryhmään määritetyt käyttäjät voivat käyttää vaiheista latausta vain, jos heidät on yhdistetty myös oikein määritettyyn QM Työnkulun päivätapahtumaan. Lisätietoja kaksivaiheisessa latauksessa on pilviasennusten suunnitteluoppaan kohdassa "Vaiheistuksen latauskomponentin *määrittäminen"*.
Tallennusprofiilit	Valitse tähän ryhmään liitettävä tallennusprofiili. Oletus Tämän kentän tallennusprofiili on oletusjoukko tallennusprofiileissa (Sovellusten hallinta > Järjestelmämääritykset > tallennusprofiilit). Jos vaihdat työryhmän tallennusprofiilia, uudet nauhoitukset tallennetaan uuteen tallennusprofiiliin, mutta nykyiset nauhoitukset pysyvät alkuperäisessä tallennusprofiilissa.

Ryhmien tuonti ja vienti

Tuo uusi tai muokattu työryhmä tai vie olemassa olevia ryhmiä valitsemalla Tuo ja vie ryhmiä -asetus. Tietojen tuonti- ja vientimuoto on CSV.

Sarakkeet voivat käyttää alla olevia kenttien nimiä otsikkoniminä tai voit käyttää valitsemiasi kenttien nimiä (esimerkiksi nimi voi olla "Työryhmän nimi"). Tässä luetellut sarakkeiden nimet ovat Webex WFO-tietokannassa käytettävät nimet. Jos käytät eri sarakkeiden nimiä, sinun on kartoitettava kukin mukautettu nimi vastaavaan Webex WFO-nimeen.

Kun olet määrittänyt, miten tuontitiedostojen kentät on määritetty Webex WFO-kenttiin, voit tallentaa määritysten uudelleenkäyttöä varten.

Vie työryhmän tiedot

- Valitse **Vie**. Webex WFO lataa tiedoston (nimeltään teams.csv) tietokoneeseen CSV muodossa.

Tuo työryhmän tiedot

1. Valitse **Valitse tiedosto**, siirry työryhmän CSV-tiedostoon ja tuo tiedostosarakkeiden otsikot näkyviin valitsemalla **Avaa** . Tiedosto voi käyttää alla olevia oletussarakkeiden otsikkonimiä tai voit käyttää valitsemiasi otsikkonimiä (esimerkiksi nimi voi olla "Työryhmän nimi"). Jos käytät eri sarakkeiden otsikkonimiä, sinun on kartoitettava kukin mukautettu nimi sopivaan Webex WFO-nimeen.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
Tiimin tunnus	Ryhmän tunnus ACD. Voit tunnistaa tunnusnumeron viemällä työryhmän tietoja ja tarkastelemalla niitä CSV tiedostossa. Jos tuot tietokannassa jo olevan työryhmän tunnuksen, kyseisen työryhmätunnuksen tuodut tiedot korvaavat tietokannan tiedot. Jos ryhmä on uusi ryhmä, tunnuksen arvoksi on asetettava 0 (nolla) tai tuonti epäonnistuu.
Nimi	Tiimin nimi.
Aktivoitu päivämäärä	Päivämäärä, jolloin ryhmä aktivoitiin.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
Poistettu aktiv. päivämäärä	Päivämäärä, jolloin työryhmä poistettiin käytöstä.
Pääryhmän tunnus	Ryhmä, johon työryhmä kuuluu.
Tuottavuuskoost. koonti	(Epätosi/tosi) Osoittaa, sisällytetäänkö työryhmän tilastot kun kaappaamispalvelu kokoaa tuottavuustilastot.

2. Kartoittaa tarvittavat Webex WFO-tuontikentät CSV-tiedoston vastaavaan kenttään ja määritä kyseisen kentän tietotyyppi.
3. Valitse **Tuo**.

Tallenna määritysmalli uudelleenkäyttöä varten

1. Valitse **Valitse tiedosto**, siirry työryhmän CSV-tiedostoon ja tuo tiedostosarakkeiden otsikot näkyviin valitsemalla **Avaa** .
2. Kartoittaa tarvittavat Webex WFO-tuontikentät CSV-tiedoston vastaavaan kenttään ja määritä kyseisen kentän tietotyyppi.
3. Anna määritysten nimi Yhdistämisnimi-kenttään ja valitse **Tallenna**. Tätä määritysmallia voidaan käyttää uudelleen tulevassa tuonnissa.

Ryhmien hallinta

Ryhmä on vähintään yhden työryhmän kokoelma.

Kenttien määritelmät

Ryhmät-sivun avulla voit luoda, muokata, tuoda ja viedä ryhmiä.

HUOMAUTUS-ryhmiä voi poistaa käytöstä, mutta niitä ei voi poistaa. Ne säilytetään historiallisesti ja ne ovat saatavilla raporteissa, yhteydenotoissa, analytiikassa ja niin edelleen.

Ryhmät-sivun kentät on kuvattu seuraavassa.

Kenttä	Kuvaus
Ryhmän nimi	Anna ryhmän nimi. Ryhmän nimi ei voi olla olemassa oleva ryhmä, olemassa oleva työryhmä tai vuokraajan nimi

Kenttä	Kuvaus
	-ryhmä on osa.
Valitse ryhmä	Valitse olemassa oleva ryhmä. Luettelo näyttää oletusarvoisesti aktiiviset ryhmät.
Näytä passiiviset ryhmät kohdassa	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat näyttää sekä aktiiviset että passiiviset ryhmät Valitse ryhmä -kenttä. "Passiivinen" näkyy ryhmäluettelon passiivisten ryhmien vieressä. Kun valinta on tyhjennys, Vain aktiiviset ryhmät näkyvät Valitse ryhmä -kentässä. Kenttä tulee näkyviin vain, kun muokkaat olemassa olevaa ryhmää.
Aktivoi tämä ryhmä	Aktivoi ryhmä valitsemalla tämä valintaruutu. Ryhmät aktivoitu laiminlyönti. Poista ryhmän aktivointi poistamalla tämän valintaruudun valinta.
Tiimit	Määrittää tähän ryhmään vähintään yhden työryhmän.
Luomispäivämäärä	(Vain luku) Päivämäärä, jolloin ryhmätietue luotiin.
Deaktivoinnin päivämäärä	(Vain luku) Päivämäärä, jolloin ryhmätietue poistettiin käytöstä. Kun tietue on aktiivinen, tämä kenttä ei ole näkyvissä. Kun tämä kenttä on näkyvissä, siinä näkyy ryhmän viimeisimmän aktivoinnin poiston päivämäärä. Tämä kenttä tulee näkyviin vain, kun poistat "Aktivoi tämä ryhmä" -valintaruudun valinnan.
Tiimit	Määritä tähän ryhmään vähintään yksi työryhmä siirtämällä työryhmät Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuun.

Ryhmien tuonti ja vienti

Tuo uusia tai muokattuja ryhmiä tai vie olemassa olevia ryhmiä valitsemalla Tuo ja vie ryhmiä -asetus. Tietojen tuonti- ja vientimuoto on CSV.

Vie ryhmätiedot

- Valitse **Vie**. Webex WFO lataa tiedoston (nimeltään groups.csv) tietokoneeseen.

Ryhmätietojen tuonti

1. Valitse **Valitse tiedosto**, siirry ryhmätiedostoon CSV ja tuo tiedostosarakkeiden otsikot näkyviin valitsemalla **Avaa** . Tiedostossa on oltava seuraavien tietojen sarakkeita missä tahansa järjestyksessä. Sarakkeet voivat käyttää näitä nimiä otsikkona, tai valitsemasi nimi (esimerkiksi nimi voi olla "Ryhmän nimi"). Jos käytät eri sarakkeiden nimiä, sinun on kartoitettava kuhunkin mukautettuun nimeen asianmukainen Webex
WFO-nimi.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
Ryhmätunnus	Ryhmän tunnus ACD. Voit tunnistaa tunnusnumeron viemällä ryhmätietoja ja tarkastelemalla niitä CSV tiedostossa. Jos ryhmä on uusi ryhmä, tunnuksen arvoksi on asetettava 0 (nolla) tai tuonti epäonnistuu.
Nimi	Ryhmän nimi.
Aktivoitu päivämäärä	Päivämäärä, jolloin ryhmä
aktivoitiin. Poistettu aktiv. päivämäärä	Päivämäärä, jolloin ryhmän aktivointi poistettiin.

2. Kartoittaa tarvittavat Webex WFO-tuontikentät CSV-tiedoston vastaavaan kenttään ja määrittää kyseisen kentän tietotyypin tai valitse jokin olemassa oleva määritys avattavasta **Käytä olemassa olevaa määrityksiä** -kentästä..

   HUOMAUTUS Jos olet luomassa uutta määrityksiä, kun olet määrittänyt, miten tuontitiedoston kentät on määritetty Webex WFO-kenttiin, voit nimetä määrit. ja tallentaa sen sitten käytettäväksi.
   Käyttää uudelleen.

3. Valitse **Tuo**.

   HUOMAUTUS Jos tuot tietokannassa jo olevan ryhmätunnuksen, kyseisen ryhmätunnuksen tuodut tiedot korvaavat tietokannan tiedot.

Näkymien hallinta

Näkymä hallitsee käyttäjän käyttöaluetta WFM ja QM. Näkymään määritetyllä käyttäjällä on WFM pääsy vain näkemykseen määritettyihin yhteisöihin (kuten yhteystiedot, työryhmät, palvelujonot, palvelujonot, monitaidottomat ryhmät, osaamisalueiden kartoittaminen, työehdot, työsiirtymät, poikkeukset ja projektit),

jotka on määritetty kyseiseen näkymään.

Roolinsa käyttöoikeudet.

Käyttäjän käyttöalue määräytyy sisäänkirjautumisen yhteydessä. Jos uusia yhteisöjä luodaan kirjautumisen jälkeen (esimerkiksi käyttäjät tai työryhmät, jotka on lisätty synkronoimalla ACD kanssa), käyttäjän soveltamisala sisältää nämä yhteisöt vasta sen jälkeen, kun hän on kirjautunut ulos ja takaisin sisään.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleiset >-käyttäjän määritykset > -näkymät

HUOMAUTUS Yhteydenotot, jotka on aiemmin nauhoitettu ja merkitty QM näkymää, sisällytetään näkymän palautettuihin tuloksiin. Kun käytät yhteystietoja ensimmäistä kertaa QM-näkymässä, Kokee viiveen, sillä sovellus suorittaa alkuperäisen tietokantahaun kyseiseen näkymään.

MUISTIINPANO

Jos organisaatio käyttää QM näkymiä Käyttäjän soveltamisalan määrittämisen sijaan Käyttäjät-sivun kautta, Interactions-sivun Organisaatio-suodatin toimii näin käyttäjille, joiden QM näkymä on määritetty mutta joille ei ole määritetty soveltamisalaa:

- Avattavat Ryhmä- ja Työryhmä-asetukseksi on valittu Kaikki, eikä niitä voi muuttaa.
- Avattava Edustaja-alaskirja näyttää kaikkien edustajien nimet.

HUOMAUTUS Jos haluat, että edustajat voivat tarkastella ja toistaa omia yhteystietojaan QM view -kriteerien mukaisten yhteystietojen lisäksi, määritä heille Sisällytä oma soveltamisala QM näkymät -käyttöoikeus. Katso Roolien hallinta ja oikeudet.

Yhteisö voidaan sisällyttää useisiin näkymiin ja käyttäjälle voi määrittää useita näkymiä.

WFM-järjestelmänäkymää kutsutaan EnterpriseView-näkymäksi. Tätä näkymää ei voi nimetä uudelleen tai poistaa. Voit käyttää tätä ensisijaisena näkymänä tai luoda uusia näkymiä tarpeidesi mukaan. QM ei ole järjestelmänäkymää.

Kentän kuvaukset

Näkymät-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa WFM tai QM. Kuvaile seuraavat Näkymät-sivun kentät.

WFM näkymän kentät

Kenttä	Kuvaus
Näytä nimi	Valitse näkymälle yksilöivä nimi tai valitse aiemmin luotu näkymä. EnterpriseView on järjestelmänäkymä, eikä sitä voi nimetä uudelleen tai poistaa.
Aktivoi	Aktivoi näkymä valitsemalla Aktivoi-valintaruutu. Näkymää ei voi käyttää, ellei sitä ole aktivoitu.
Käyttäjät	Valitse näkymään määritettävät käyttäjät.
Tiimit	Valitse näkymään määritettävät työryhmät.
Monitaidottomat ryhmät	Valitse näkymään määritettävät monitaidottomat
ryhmät. Palvelujonot	Valitse näkymään määritettävät palvelujonot.
Palvelujonoryhmät	Valitse näkymään määritettävät palvelujonoryhmät.
Osaamisalueiden määritykset	Valitse näkymään määritettävät
osaamisaluemääritykset.	
Työehdot	Valitse näkymään määritettävät työehdot.
Työsiirtymät	Valitse näkymään määritettävät työsiirtymät.
Poikkeuksia	Valitse näkymään määritettävät poikkeukset.
Poikkeustyypit	Valitse näkymään määritettävät poikkeustyypit. Poikkeustyypit vaaditaan, jotta edustajat voivat lähettää pyyntöjä (katso Pyynnöt).
Projektit	Valitse näkymään määritettävät projektit.
Lomatyypit	Valitse näkymään määritettävät lomatyypit. Asiakaspalvelijalla on oltava kaikki lomatyypit heidän mielestään, jotka ovat heidän lomasuunnitelmassaan. Muutoin hän ei voi valita puuttuvaa lomatyyppiä lähettäessään lomapyyntöä.
Dynaamiset työsäännöt	Valitse näkymään määritettävät dynaamiset työsäännöt.

Kenttä	Kuvaus
Dynaamiset ajoitustapahtumat	Valitse näkymään määritettävät dynaamiset ajoitustapahtumat.
Selvitysehdot	Tämän osan kenttien avulla voit luoda sääntöjä järjestelmän määrittämistä varten. rajatakseen tämän näkemyksen soveltamisalan.
Vastaa mitä tahansa tai vastaa kaikkia	Osoittaa, onko sääntö looginen VAI (vastaa mitä tahansa) vai looginen JA (täsmää kaikki).
Lisää sääntö	Lisää säännön määrittämiseen ehdon.
Ns. aset. -kenttä	Valitse osaamiskenttä avattavasta luettelosta. Voit käyttää tätä -kenttään, jotta voit määrittää alueen, joka ei ole työryhmän ja ryhmän ulkopuolella.
Kunto	Valitse ehdolle käytettävä toiminto avattavasta luettelosta.
Arvo	Anna arvo, jolla haluat suodattaa tietosi. Yleismerkkejä ei voi käyttää tätä näkymää syötettäessä.

QM näkymän kentät

Kenttä	Kuvaus
Näytä nimi	Valitse näkymälle yksilöivä nimi tai valitse aiemmin luotu näkymä. **NOTE** EnterpriseView on järjestelmänäkymä, eikä sitä voi nimetä uudelleen tai poistaa.
Aktivoi	Aktivoi näkymä valitsemalla Aktivoi-valintaruutu. Näkymää ei voi käyttää, ellei sitä ole aktivoitu.
Selvitysehdot	Tämän osion kenttien avulla voit luoda säännöt, joilla voidaan määrittää, Rajoittaa tämän näkymän soveltamisalaa. ▪ Vastaa mitä tahansa tai Vastaa kaikkia -avattavasta luettelosta – Osoittaa, onko sääntö looginen OR (Vastaa mitä tahansa) vai looginen AND (Vastaa kaikkia).

Kenttä	Kuvaus
	▪ Lisää sääntö -painike – lisää ehdon säännön määrittämiseksi. Voit lisätä useita sääntöjä. ▪ Osaamiskenttä – Valitse avatt.valikosta asett. asett. Tämän kentän avulla voit määrittää soveltamisalan työryhmän ja ryhmän ulkopuolella. ▪ Ehto – Valitse ehdolle käytettävä toiminto avattavasta luettelosta. ▪ Arvo – Anna arvo, jolla haluat suodattaa sisällön. Huomaa, että et voi käyttää yleiskortit tätä arvoa syötettäessä. Poista sääntö napsauttamalla **haluamasi säännön vieressä olevaa X-painiketta** .

Yhteyshenkilöiden nauhoittaminen ja arvioiminen

Yhteydenottojen nauhoittaminen ja niihin liittyminen edellyttää seuraavaa:

- Etsi yhteystietoja laajuudesta yhden tai usean suodattimen avulla.
- Yhteystietojen toistaminen mediasoittimen kanssa
- Yhteystietojen määrittäminen ja jakaminen.
- Arvioi asiakaskeskustelut (sekä äänitallennus että muut kuin puheluun liittyneet).
- Analysoi arviointitiedot
- Tarkastella edustajan tilaa, kuunnella puhelua ja katsella edustajan näyttöä reaaliaikaisesti.
- Luo yhteystietoja manuaalisesti.

Nauhoita yhteyshenkilöitä

Yhteydenottojen nauhoittaminen edellyttää seuraavaa:

- Määritä työnkulun sääntöjen mukaan, mitä nauhoituksia säilytetään ja poistetaan, ja määritä, kuinka kauan nauhoituksia säilytetään.
- Poistaa nauhoituksia edustajan tietokoneista heti sen jälkeen, kun yhteystieto on valmis, ja tallentaa ne yhteyskeskuksen datapalvelimeen, kunnes aikataulun mukaan QM Työnkulku -tapahtuma suoritetaan ja ladataan pilveen.
- Hallitse ennakoivasti sitä, mitkä yhteydenotot nauhoitetaan automaattisesti ja mitkä yhteystiedot suljetaan automaattisesti nauhoitusten ulkopuolelle.
- Nauhoittaa yhteystiedon manuaalisesti.

HUOMAUTUS Käyttämällä useita menetelmiä keskeytyksen ja palaamisen käynnistämiseksi (kuten nauhoituksen hallinta, Web-tapahtumat, API ja kolmannen osapuolen signalointi) samanaikaisesti voi johtaa odottamattomaan toimintaan. Mihin

Välttää näitä käyttötapoja, vain yksi menetelmä puhelua kerrallaan.

Automaattista QM työnkulkua

Työnkulun hallinta -sivulla voit määrittää, mitä nauhoituksia säilytetään ja mitä nauhoituksia poistetaan työnkulun sääntöjen perusteella, ja määrittää, kuinka kauan nauhoituksia säilytetään. Voit suorittaa työnkulkuja myös muissa tehtävissä, kuten määrittää arviointeja.

Vuorovaikutuksen loppu ja Päivittäinen ovat ne kaksi tapahtumatyyppiä, jotka määrittävät, milloin työnkulku on määritetty suoritetaan. Kun olet valinnut tapahtumatyypin, määrität työnkulun säännöt edelleen. Säännöt arvioidaan ja niitä seurataan työnkulun hallintasivulla näkyvässä järjestyksessä, kunnes vastaava sääntö löytyy. On **olemassa oletussääntö (lukittu),** joka on aina luettelon viimeinen sääntö. Sitä voi muokata, mutta sitä ei voi poistaa.

Kun säännöt on määritetty, voit luoda yhden tai useamman ehdon, joita säännön on noudatettava. Kun säännön ehdot täyttyvät, kyseiselle ehdolle määritettyjä toimintoja noudatetaan. Nämä toimet voivat vaihdella esimerkiksi siitä, että lisätään psykologia, kierrätetään kontakteja, pidetään osa nauhoituksista ja paljon muuta.

Edellytykset

- Sinulla on hallintatyönkulun käyttöoikeus
- Luo aktiivinen arviointilomake, jos haluat määrittää oletusarvoisen arviointilomakkeen työnkulun toiminnoksi

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM yhteystietojen työnkulun > työnkulun hallinta

Menettelytavat

Jotta voit luoda täydellisen työnkulun, sinun on luotava sääntö, luotava ehdot säännölle ja määritettävä sitten toiminnot luomasi ehdoille.

Luo uusi sääntö

Kun luot säännön, olet luomassa säilöä työnkulun ehdoille.

1. Valitse **Vuorovaikutuksen loppu -tapahtuma** tai **Päivittäinen tapahtuma**.

   Vuorovaikutuksen loppuminen – työnkulku käsittelee nauhoituksen puhelun lopussa.

   Päivittäinen tapahtuma – Työnkulku käsittelee kaikki nauhoitukset kerran päivässä. Jos puheluita nauhoitetaan edelleen, kun Päivittäinen tapahtuma -työnkulku suoritetaan, puhelut ladataan, kun seuraava päivittäinen tapahtuma suoritetaan.

2. (Vain päivätapahtumat) Anna Päivätapahtuman suorittamisen aika Aika-kenttään .

Aika – aika, jolloin työnkulun käsittely alkaa. Tämä on myös nauhoitusten säilytysajan aloitusaika. Jos kellonaika muuttuu, uusi aika astuu voimaan välittömästi ja puhelut käsitellään uuden ajan mukaan.

3. Anna säännön nimi Nimi-kenttään .
4. Valitse **Tallenna sääntö**. Sääntö lisätään työnkulkuun.

> **HUOMAUTUS** Tallennussäännön **valitseminen** ei tallenna koko työnkulkua. Tallenna työnkulut napsauttamalla Tallenna-painiketta .

5. Valitse sääntö Sääntöluettelosta .
6. (Valinnainen) Voit muuttaa sääntöjen järjestystä näppäimistönuoleilla. Sääntöjä noudatetaan yleensä työnkulun hallintasivulla näkyvässä järjestyksessä.

Säännön poistaminen

Voit poistaa yhden säännön kerrallaan.

1. Valitse sääntö Sääntöluettelosta .
2. Valitse **Poista sääntö**.
3. Valitse **Tallenna**.

Säännön ehtojen luominen

Kukin sääntö noudattaa ehtoja.

1. Valitse **Ehdot-osasta Avattavasta** Vastaa-luettelosta **Kaikki** tai **Kaikki** . Kun vähintään yksi ehto on määritetty **Mikä tahansa** - tai **Kaikki täsmää** -luokkaan, nämä ehdot muodostavat ehtoryhmän.

   Kaikki – Työnkulun on vastattava kaikkia ehtoryhmän ehtoja.

   Kaikki – Työnkulun on vastattava mitä tahansa ehtoryhmän määritettyä ehtoa.

2. **Valitse haluamasi vaihtoehto Ehdot-osassa** avattavasta **Ehdot-luettelosta** .

   - **Edustaja**, **ryhmä** tai **työryhmä** – Voit valita arvoksi edustajan, ryhmän tai työryhmän nimen. Ehto koskee vain tämän edustajan, ryhmän tai työryhmän puhelun nauhoituksia. Jos edustajan, ryhmän tai työryhmän nimeä muokataan, Webex WFO päivittää ehdossasi olevan arvon automaattisesti uuden nimen mukaan.
   - **Puhelun suunta** – Voit valita **arvoksi Saapuva** tai **Lähtevä** . Ehto koskee kaikkia saapuvia tai lähteviä puhelutallenteita.

- **Yhteystiedon tyyppi** – voit valita **puhelun**, vain **näytön, sähköpostin**, **tekstin**, **keskustelun** tai **SMS** arvon.
- Kaikki muut – arvona voi kirjoittaa merkkijonon. Ehto koskee kaikkia puhelun nauhoituksia, jotka sisältävät määritetyn merkkijonon niiden sukkuloissa.

3. Valitse vaihtoehto avattavasta **Operaattori-luettelosta** .

   - **Sisältää** – Hae arvoja, jotka sisältävät merkkijonon Arvo-kentässä. Tässä kentässä ei ole merkitystä kirjainten ja kirjainten välillä. Sisältää virheelliset yleismerkit ennen annettua tekstiä ja sen jälkeen. Tähti (*) ja kysymysmerkki (?) yleismerkit ovat sallittuja.
   - **Sisältää luettelon** – Lataa tiedoston arvot yhteen arvosarakkeeseen (tai CSV). Tämä luo arvoille automaattisesti Minkä tahansa ehtoryhmän. Tähti () voi olla kussakin arvossa *) ja kysymysmerkki (?) yleismerkit.
   - **On** – Hae täsmällistä vastaavuutta. Tähti (*) ja kysymysmerkki (?) yleismerkit ovat sallittuja.
   - **Vastaa arvoa** – Hae määritettyä arvoa vastaavat pistemäärän arvot. Numerointiolosuhteissa sallitaan "pienempi kuin" (<), "suurempi kuin" (>) ja "Yhtäläiset" (=) operaattorit.

     HUOMAUTUS Kun käytät Equals-operaattoria, Arvo-kenttä on kirjainkokoon merkitsevä. Jos olet epävarma Arvo-kentässä olevan merkkijonon tapauksesta, käytä "Sisältää"-operaattoria.

   - Aloittaa – Hae arvoja, jotka aloittavat merkkijonolla Arvo-kentässä.
   - **Pienempi kuin** – Hae määritettyä arvoa pienempiä tulosarvoja.
   - **Suurempi kuin** – Hae määritettyä arvoa suurempia tulosarvoja.
   - **<metadata-operaattori>** – Valitse käytettävä metafutuakenttä. Arvo toimii kuin Is-operaattori, joka sallii tähtiä (*) ja kysymysmerkkiä (?) yleismerkit.

4. Valitse vaihtoehto avattavasta **Arvo-luettelosta** . Voit valita vaihtoehdon tai kirjoittaa merkkijonon ehdon mukaan.

   Yleismerkkejä voidaan käyttää sekä Is- että Contains-operaattoreille. "Sisältää" sisältää tekstin alussa ja lopussa olevat tähtiä sisältävät yleismerkit.

   - Tähtimerkki (*) voi edustaa mitä tahansa merkkimäärää, kunhan merkkijonon muut merkit vastaavat toisiaan.

     ESIMERKKI 61* vastaa mitä tahansa numeroa, joka alkaa 61:llä, kuten 6124, 61555 ja 613.

- Kysymysmerkin yleismerkki (?) voi korvata yhden merkin merkkijonona.

  ESIMERKKI 61?? vastaa mitä tahansa numeroa, joka alkaa 61:stä ja on neljä numeroa pitkä, kuten 6124, 6125 ja 6126.

5. (Valinnainen) Lisää ehto napsauttamalla **+** , **–** poistaaksesi ehdon, tai Uuden ehtoryhmän luominen ja vaiheiden 1–4 toistaminen uuden ehto- tai ehtoryhmän osalta.
6. Valitse **Tallenna**.

Toimintojen luominen ehdolle

Toiminnot määrittävät, mitä tapahtuu, kun säännön ehdot täyttyvät.

1. Valitse ja määritä vähintään yksi seuraavista toimista.

   - **Säilytyskäytäntö** – Vaihtoehto **Säilytä <n> % random-äänestä**, **vastaavasta näytöstä** ja **vertaansa vailla olevista näyttötallenteista**. Valitse työnkulun sääntöjen mukaisesti olevien yhteystietojen säilytyskäytäntö. Säilytyskäytäntö määrittää, kuinka kauan nauhoituksia säilytetään. Säilytysaika alkaa yhteystiedon aloitusajan perusteella.

     HUOMAUTUS Vain yksi säilytyskäytäntö on sallittu yhteyshenkilöä kohden.

   - **Säilytyskäytäntö** – Asetus, jonka mukaan **<n> % satunnaisista äänitallenteista**, **vastaavista nauhoituksista**, **vertaansa vailla olevista ruututallenteista** ja **tekstistä**. Valitse työnkulun sääntöjen mukaisesti olevien yhteystietojen säilytyskäytäntö. Säilytyskäytäntö määrittää, kuinka kauan nauhoituksia tai tekstitietueita säilytetään. Säilytysaika alkaa yhteystiedon aloitusajan perusteella.

     HUOMAUTUS Vain yksi säilytyskäytäntö on sallittu yhteyshenkilöä kohden.

   - **Säilytä <n> % satunnaisista äänitallenteista Säilytä <n> % <tyypistä> äänitallenteista** – Säilyttää määritetyn yhteydenottotyypin mukaisten äänitallenteiden prosenttiosuuden.
   - **Pidä <n> % satunnaisista vastaavista nauhoituksista Säilytä <n> % <tyypistä> näyttötallenteista** – Säilyttää määritetyn yhteydenottotyyppiä vastaavien nauhoitusten määritetyn prosenttiosuuden.
   - **Pidä <n> % satunnaisista, vertaansa vailla olevista nauhoituksista Pidä <n> % <tyypistä> vertaansa vailla olevat näytön nauhoitukset** – Vertaansa vailla oleva näyttö nauhoitetaan ilman ääntä vain näyttöyhteystietojen osalta. Tämä toiminto säilyttää määritetyn prosenttiosuuden verrattomista näyttötallenteista, jotka vastaavat määritettyä yhteystietotyyppiä.

- **Säilytä 100 % tekstin kanssakäymisistä** – Käytä tätä toimintoa tekstiyhteystietojen kanssa. 100 %:n asetusta ei voi muuttaa.
- **Välitön lähetys** – Asetus, jonka avulla **voit pitää <n> % random-äänestä**, **vastaavasta näytöstä** ja **vertaansa vailla olevista näytön nauhoituksista**. Tähän työnkulkuun liittyvät äänitallenteet ja näytön nauhoitukset (vastaavat tai vertaansa vailla olevat) ladataan heti työnkulun päätyttyä. Vuorovaikutuksen loppu -työnkulussa nauhoitus ladataan heti nauhoituksen päätyttyä. Päivittäisessä työnkulussa nauhoitus ladataan, kun päivittäinen työnkulku on ajoitettu suoritetaan. Jos tätä asetusta ei ole valittu, normaalit latausasetussäännöt ovat voimassa. Tämä asetus koskee kaikkia nauhoitustyyppejä. Jos muutat tätä asetusta päivän aikana, muutos astuu voimaan heti.

  Heti ladattavat tiedostot voivat vaikuttaa kaistanleveyteen.

  > **PARAS KÄYTÄNTÖ** Jos käytät työpöydän nauhoitusta ilman vaiheittaista latauspalvelinta, valitse Välitön lataus rajoittaaksesi äänitallenteiden mahdollisia menetyksiä.
  > Odotetaan latausta, kun edustajan tietokone sammutetaan.

- **Kierrätä heti** – Äänitallenteet, näytön nauhoitukset ja tekstitietueet menevät heti roskakoriin, eivätkä muut tapahtumat käsittele niitä.

  Tyypillinen esimerkki on Älä säilytä puhelinnumeroita Loppu-tapahtumassa. Yhteystietoja, joilla on nämä puhelinnumerot soittajana/soitettuna, ei pitäisi nauhoittaa. Kun valitset Kierrätä heti, se lähetetään roskakoriin, eikä sitä käsitellä uudelleen päivätapahtumassa. Tämä estää Ei saa pitää -luettelon säilymisen sekä End Of Interaction- että Daily -tapahtumissa.

- **Lisää kielitaakka** – lisää kentässä määritetty teksti työnkulkua vastaaville yhteydenotoille käyttäjän määrittämään tekstiin tekstin, joka on käyttäjän määrittämässä tekstimuodossa. Voit hallita mukautettuja hankala-aset . kenttiä Vuoden 2019 Avustaja-sivulla.
- **Määritä arviointilomakkeeksi <Arvostuksen nimi>** – Valitse arviointilomake, jonka haluat liittää työnkulun mukaisten yhteystietojen kanssa.
- **Määritä vuorovaikutuksen syyksi <Reason>** – Valitse nauhoitukseen liittyvä syy. Jos et valitse syytä, Arkisto määritetään oletusarvoisesti.
- **Määritä kyselylomakkeeksi <Survey Name>** – Valitse kyselylomake, jonka haluat liittää työnkulun ehtojen mukaisten yhteystietojen kanssa.

Sinun on myös valittava kysymyksen Puheposti (VoC) sekä kyseisen kysymyksen arviointikynnys. VoC-kysymyksen on oltava numeerista vastausmuotoa. Jos asiakkaan voc-vastaus täyttää määrittämäsi arviointikynnyksen, siihen liittyvä yhteystieto on merkitty arviointia varten.

Kyselylomakkeet lähetetään sähköpostilla. Anna sähköpostin lähetys, Sähköpostiin vastaaminen, lähettäjän nimi ja sähköpostin aihe. Lisätietoja kyselylomakkeiden lähettämisestä on kohdassa Verkkokyselyn kyselytutkimusten määrittäminen.

HUOMAUTUS Jos tämän kentän arvoksi on määritetty IVR, **Lähetä sähköpostista**-, **Vastaa sähköpostiin**-, **Lähettäjän nimi**- ja **Sähköpostin aihe** -kentät eivät ole käytettävissä.

2. Valitse **Tallenna**.

Kentän kuvaukset

Työnkulun hallinta -sivulla voit luoda, muokata tai poistaa työnkulkua.

Sääntöjen määrittäminen

Määritä työnkulun säännöt.

Kenttä	Kuvaus
Palauta	Palauta osan viimeksi tallennetut muutokset.

Määritetään ehtoja

Määritä työnkulun ehdot. Ehdot määrittävät, mikä yhteydenotto noudattaa sääntöä.

Kenttä	Kuvaus
Tuo	Selaa CSV- tai TXT-tiedostoon, jossa on valittuun ehtoon pohjautuva yksittäinen tietosarake. Tämä painike tulee näkyviin vain, kun operaattori on "Sisältyy luetteloon".
<number> -rivit	(Vain luku) Näyttää tuotujen CSV-tiedoston rivien määrän.
	(Vie taulukon tiedot CSV) Vie valitut tiedot CSV.

Seuraavat ehdot ovat oletusarvoisesti käytettävissä. Voit myös valita lisättävän mukautetun värin.

Kunto	Kuvaus
Edustaja	Koskee vain valitsemaasi edustajaa. Operaattori on oletusarvoisesti Sama kuin -arvo, eikä sitä voi muuttaa.
Ryhmä	Koskee vain valitsemaasi ryhmää. Operaattori on oletusarvoisesti Sama kuin -arvo, eikä sitä voi muuttaa.
Tiimi	Koskee vain valitsemaasi ryhmää. Operaattori on oletusarvoisesti Sama kuin -arvo, eikä sitä voi muuttaa.
Edustajan etunimi	Koskee kaikkia käyttäjien etunimiä, jotka vastaavat valitsemaasi operaattoria ja antamasi arvon.
Edustajan sukunimi	Koskee kaikkia käyttäjien sukunimiä, jotka vastaavat valitsemaasi operaattoria ja antamasi arvon.
Asiakaspalvelijan käyttäjänimi käyttäjääsi	Koskee kaikkia käyttäjien Windows-sisäänkirjautumisia, jotka vastaavat valitse ja annat arvon. Aktiivisessa luetteloympäristössä tämä ehto on käyttäjien Active Directory -sisäänkirjautuminen.
Asiakaspalvelijan sähköposti	Koskee kaikkia käyttäjien käyttäjänimiä, jotka vastaavat valitsemaasi operaattoria ja antamasi arvon. WFO:n Webex tämä ehto on käyttäjien sähköpostiosoite.
Tiimin nimi	Koskee kaikkia ryhmiä, jotka vastaavat valitsemaasi operaattoria ja antamasi arvon.
Ryhmän nimi	Koskee kaikkia ryhmiä, jotka vastaavat valitsemaasi operaattoria ja antamasi arvon.
Puhelun suunta	Koskee kaikkia valitsemaasi suuntaan sopivia puheluita: saapuvat tai lähtevä.
Puhelun kesto (sekuntia)	Koskee kaikkia puheluita, joiden pituus vastaa valitsemaasi operaattoria ja antamasi arvon.

Kunto	Kuvaus
Soittava numero	Koskee kaikkia puheluita, joiden soittonumero on sama kuin operaattorisi. valitseminen ja antamasi arvo.
Soitettu numero	Koskee kaikkia puheluita, joiden soitettu numero vastaa käyttäjän puhelua valitse ja annat arvon.
Puhelinnumero	Koskee kaikkia puheluita, joiden soittonumero tai soitettu numero vastaa valitsemaasi operaattoria ja antamaasi arvoa.
Edustajan työaika (pv)	Koskee kaikkia edustajia, joiden työsuhde on sama kuin valitsemasi operaattorin ja antamasi arvon.
Yhteyshenkilön tyyppi	Koskee kaikkia yhteystietoja, joiden tyyppi vastaa valitsemaasi arvoa.

Toimintojen määrittäminen

Määritä työnkulun toiminnot. Toiminnoissa määritetään, mitä sääntöjen mukaisia yhteydenottoja tapahtuu.

Kenttä tai painike	Kuvaus
Muunna latauksen aikana	Vaihtoehto Säilytä <n> % Random-äänestä, vastaavasta näytöstä ja vertaansa vailla oleva näytön nauhoitus. Palvelin muuntaa ladatut nauhoitukset nauhoitusmuodosta tallennusmuodoksi. Jos et valitse tätä asetusta, nauhoitusta ei muunneta ennen kuin se toistetaan takaisin. Näytön nauhoitus- ja tallennusmuodot ovat oletusarvoisesti samat (WebM Video - VP8). Äänitallenteiden nauhoitusmuoto on salattu OPERAATIOUS ja tallennusmuoto On WebMA Audio - Vorbis.

Aiheet:

- Miten työnkulun hallinta toimii – lisätietoja työnkulun tapahtumatyypeistä ja siitä, miten Webex WFO käsittelee ristiriitaisia työnkulkuja.

Miten työnkulun hallinta toimii

Lisätietoja QM työnkuluista, kuten Vuorovaikutuksen loppu (EOI) ja päivittäisten tapahtumatyyppien eroista sekä siitä, miten Webex WFO käsittelee ristiriitaisia työnkulkuja.

Tapahtumatyypit

EOI- ja Daily-tapahtumatyypit määrittävät, missä vaiheessa yhteys työnkulun prosessiin on tehty. Kun olet valinnut tapahtumatyypin, voit määrittää työnkulut tekemään useita toimintoja. Täydellinen luettelo työnkulun toimista on kohdassa Automaattinen QM workflows .

Seuraavassa lueteltuihin kolmeen toimintoon käytettävä logiikka vaihtelee sen mukaan, käytetäänkö toimintoa päivittäiseen tai EOI-tapahtumaan. Eriävää logiikkaa käsitellään daily events- ja End of Interaction -tapahtumien osioissa .

- Säilytä <n> % satunnaisista äänitallenteista
- Säilytä <n> % satunnaisista vastaavista nauhoituksista
- Säilytä <n> % satunnaisista, vertaansa vailla olevista nauhoituksista

Missä <> tarkoittaa tekstikenttää, valintaruutua tai avattavaa luetteloa, jossa yksilöivä arvo voidaan määrittää.

Päivittäiset tapahtumat

Päivittäiset tapahtumat ovat niitä, kun työnkulku käsittelee kaikki nauhoitukset kerran päivässä. Jos puheluita nauhoitetaan edelleen, kun päivittäinen työnkulku suoritetaan, puhelut ladataan, kun seuraava päivittäinen työnkulku suoritetaan. Päivittäiset työnkulut voidaan määrittää toiminnoille, joiden avulla voit säilyttää tietyn prosenttiosuuden ääni- tai näyttötallenteista. Webex WFO laskee päivittäiset työnkulut tarkan prosenttiosuuden perusteella. Jos määrität työnkulun pitämään 20 % satunnaisista äänitallenteista, 20 % satunnaisista äänitallenteista säilytetään työnkulun prosesseissa.

Vuorovaikutuksen loppumistapahtumat

Vuorovaikutuksen loppu (EOI) tapahtumat ovat niitä, kun työnkulku käsittelee nauhoitusta kunkin puhelun lopussa. Toisin kuin päivittäisissä työnkuluissa, EOI-työnkulut lasketaan kunkin yhteystiedon lopussa lasketulla prosenttiosuudella. Webex WFO arvioi kaikkien yhteydenottojen prosenttiosuuden, koska käsittelyaikana on saatavilla vain nykyisen yhteydenoton ja aiempien yhteydenottojen tiedot. Tämän prosenttiosuuden arvioimiseksi järjestelmä käyttää kansien säilömallin kanssa vastaavaa logiikkaa päättääkseen, mitä yhteyshenkilölle tapahtuu.

Kansikoemallissa kullekin edustajalle liitetään teoriakansi. Tämä kansi koostuu säilytetyistä korteista ja hylätyistä korteista siinä suhteessa, jossa määritetty <> % mediatoiminnoista, kuten <n> % äänitallenteista. Missä <> tarkoittaa tekstikenttää, valintaruutua tai avattavaa luetteloa, jossa yksilöivä arvo voidaan määrittää. Webex WFO taitaa kantta, ja sitten jokaista Webex WFO vetää kortin

Kantta ja säilyttää tai hylkää yhteystiedon kyseisen kortin perusteella. Kantta vaimennetään uudelleen, kun Webex WFO saavuttaakannen pään. Kantta vaimennusmalli varmistaa, etteivät yhteydenotot ole yliedustettuina tai aliedustettuina siinä suhteessa, kuinka monta prosenttia yhteydenotoista olet määrittänyt Webex WFO:n pitämään.

TÄRKEÄÄ , jos edustaja ottaa alle 10 puhelua päivässä, varsinaista prosenttiosuutta ei saada vastaamaan EOI-työnkulussa määritettyä prosenttiosuutta.

QM työnkulun ristiriidat

Useimmissa työnkuluissa voit valita useita samanaikaisia toimintoja. Ristiriidat voivat kuitenkin tapahtua, kun määrität toimintoja, jotka eivät ole yhteensopivat. Kaikki toimet, jotka voivat mahdollisesti aiheuttaa ristiriitoja, luetellaan alla.

HUOMAUTUS Nämä toiminnot eivät yksinään käynnistä ristiriitoja. Vain muutamat näiden toimintojen yhdistelmät voivat aiheuttaa ristiriitoja.

- Säilytä <n> % satunnaisista äänitallenteista
- Säilytä <n> % satunnaisista vastaavista nauhoituksista
- Säilytä <n> % satunnaisista, vertaansa vailla olevista nauhoituksista
- Kierrätä välittömästi äänitallenteet
- Kierrätä välittömästi näytön nauhoitukset.

ESIMERKKI Työnkulku on määritetty pitämään **10 % satunnaisista äänitallenteista** ja **kierrättämään välittömästi äänitallenteet**. Järjestelmää pyydetään tekemään kaksi vastakkaista toimea, jotka ovat äänitallenteiden pito ja kierrätys. Tämä luo ristiriidan.

Lausumat, joissa on saamista,

Seuraavassa esitetyt ratkaisevat lausumat osoittavat kaikki ne erityistilanteet, jotka aiheuttavat ristiriitoja näyttämällä kahden ristiriitaisen toimen kokoonpanot vastakkainasetteluissa ja niiden lopullinen tulos, jotka kilpailevat toimet voittavat. Kun toiminto voittaa, Webex WFO seuraa voittotoimintoa ja ohittaa häviävän toiminnon.

Jos:	Sitten:
EOI-kierrätys välittömästi -työnkulku ja Päivittäinen <n> % median työnkulusta.	EOI-kierrätyksen välittömästi -työnkulkua seurataan.
EOI-kierrätys välittömästi -työnkulku ja päivittäinen kierrätys välittömästi	EOI-kierrätyksen välittömästi -työnkulkua seurataan.

Jos:	Sitten:
työnkulku.	
EOI Keep <n> % mediatyönkulusta ja päivittäinen kierrätys välittömästi -työnkulusta.	EOI Keep <n> % median työnkulusta seurataan. EOI:n määrittämää latausaika- ja säilytyskäytäntöä noudatetaan.
Käytössä on EOI Keep <n> % median työnkulusta ja Daily Keep <n> % median työnkulusta.	EOI Keep <n> % median työnkulusta seurataan. Määritettyä EOI-lähetysaikaa seurataan, ja päivittäistä säilytyskäytäntöä noudatetaan.

TÄRKEÄÄ Yleensä, jos kahden työnkulun välillä on ristiriita, seurataan työnkulkua, joka on määritetty suoritetaan ensin.

TÄRKEÄÄ Yleensä, jos työnkulussa on kaksi ristiriitaista säilytyskäytäntöä, viimeisimmäksi päivitettyä työnkulkua seurataan.

Aiheet:

- Autom. QM työnkulkua – lisätietoja työnkulkujen määrittämisestä.

QM- ja analytiikkatietojen säilytyskäytäntöjen hallinta

Säilytyssivulla voit luoda säilytyskäytännön, joka määrittää, kuinka kauan kukin yhteystieto on ollut, ja määrittää sitten käytännön työnkulkuun (katso Automaattinen QM työnkulut). Ääni- ja näyttötallenteiden enimmäispitoaika on oletusarvoisesti kaksi vuotta. Järjestelmänvalvoja voi määrittää toisen enimmäispitoajan.

Voit määrittää äänitallenteiden, näyttötallenteiden ja tekstitietueiden säilytysajat seuraaville yhteyshenkilöryhmille:

- Arkistoi yhteyshenkilö
- Pisteytämätön yhteyshenkilö
- Pisteytetty yhteyshenkilö
- HR-yhteyshenkilö

- Koulutusyhteyshenkilö
- Merkitty yhteyshenkilö

Yhteystiedon kullakin osalla (äänen nauhoitus, näytön nauhoitus tai päänauhoite) voi olla oma säilytyskäytäntönsä. Webex WFO poistaa nauhoitusmuistitiedostot, kun kaikki käytettävissä olevat tallennuskäytännöt vanhenevat. Nauhoitusmuistitiedostoon voi liittyä vähintään nolla yhteystietoa sekä nolla- tai yksi päätallennustiedosto. (Katso Määritä QM yleiset asetukset määrittämään päätallenteiden säilytyskäytäntö.)

Edellytykset

- Sinulla on Hallinta-QM-käyttöoikeus

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM yhteystietojen virtojen > säilytys

Menettelytavat

Säilytyskäytännön luominen

1. Valitse **Luo uusi säilytyskäytäntö**.
2. Anna käytännön nimi Säilytyskäytäntö-kenttään .
3. Valitse **kunkin yhteystiedon säilytysajat Asetukset-osassa** .
4. Valitse **Tallenna**.
5. Määritä säilytyskäytäntö työnkululle valitsemalla työnkulun hallintasivu (Sovellushallinta > QM > QM Yhteystiedon työnkulut > työnkulun hallinta) (katso Automaattinen QM workflows).

Muokkaa säilytyskäytäntöä

HUOMAUTUS Säilytysajan lyhenneminen tai pidennys ei vaikuta olemassa oleviin puhelutallenteisiin, joita kyseinen käytäntö on aiemmin muutettu. Uusi lyhyempi tai pidempi pituus koskee vain puheluja,
Nauhoitetaan muutoksen jälkeen.

1. Valitse **Muokkaa olemassa olevaa säilytyskäytäntöä**.
2. Valitse käytäntö avattavasta **Säilytyskäytännöt-luettelosta** .
3. Muokkaa käytäntöä tarpeen mukaan ja valitse **Tallenna**.

Jos puhelu merkitään, Webex WFO poistaa näytön ja äänitallenteet näytön ja äänen merkitsemisajan päättymisestä. Webex WFO poistaa puheluun liittyvän seurannan, kun pisin Tagged-säilytysaika on saavutettu.

Työnkulkuun määritetyillä tiimeillä on sama säilytysaika. Kun Webex WFO määrittää puhelulle säilytysajan, aika ei muutu, jos työryhmä siirretään työnkulusta toiseen. Vain puhelut, jotka nauhoitetaan uuteen työnkulkuun vaihdon jälkeen, käyttävät uuden työnkulun säilytysaikaa.

Aiheet:

- Autom. QM työnkulkua – yhteystietojen määrittäminen säilytyskäytäntöihin työnkulkujen kautta
- määritä QM yleiset asetukset – Määritä päätallenteiden säilytyskäytäntö
- Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla – määritä uusi säilytyskäytäntö usealle yhteyshenkilölle kerralla.

Määritä vaihellinen lataus

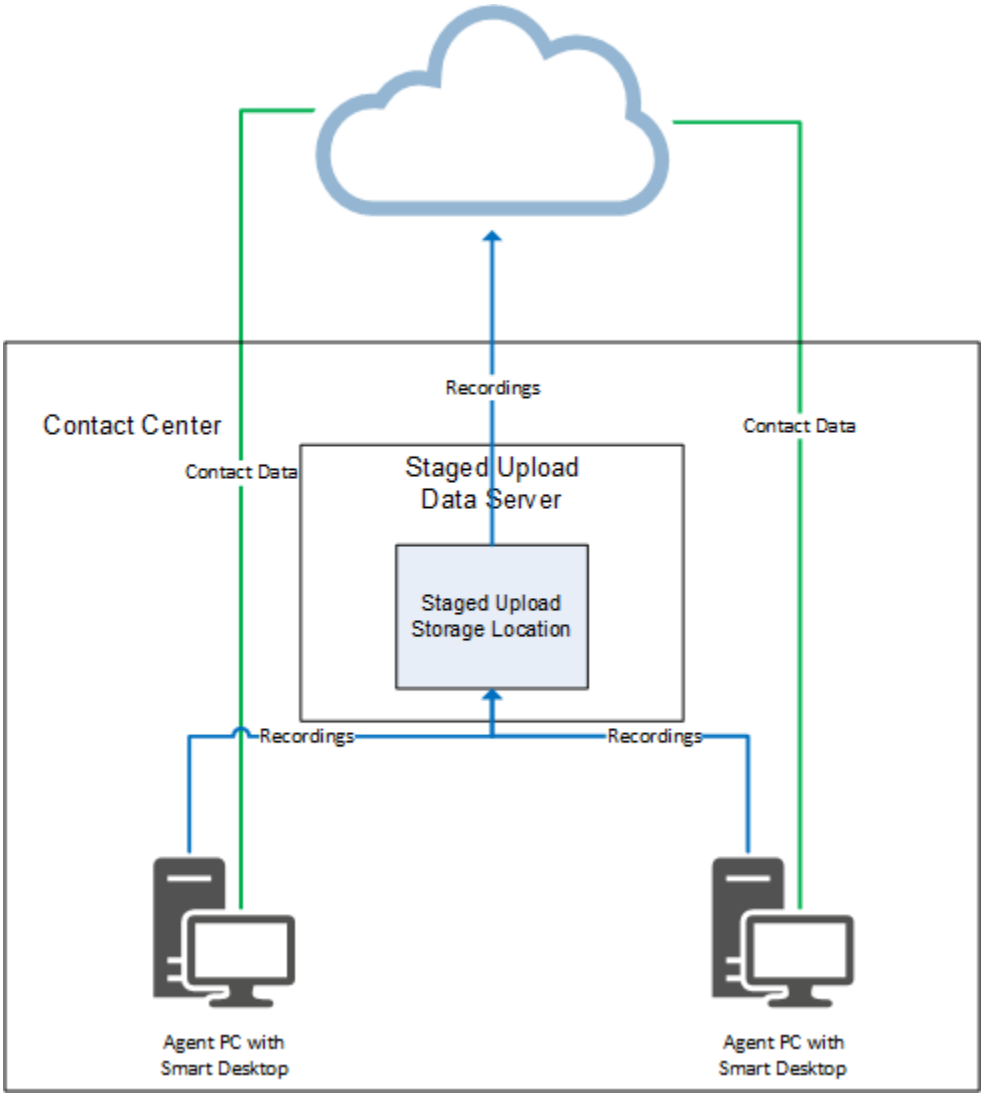
Nauhoituksia voi siirtää edustajan tietokoneista pilveen kolmella eri tavalla. Kaikki kolme menetelmää edellyttävät QM työnkulun tapahtumia ja edustajan tietokoneita Smart Desktopilla.

- Lataa nauhoituksia pilveen heti yhteystiedon valmistumisen jälkeen.
- Tallenna nauhoituksia edustajan tietokoneeseen ja lataa ne sitten pilveen kerran päivässä.
- Lataa nauhoituksia yhteyskeskuksen datapalvelimeen heti yhteystiedon valmistua (ensimmäinen vaihe) ja siirrä ne sitten pilveen kerran päivässä (vaihe kaksi).

Tämä ohjeaihe kattaa vain kolmannen vaihtoehdon, jota kutsutaan "vaiheittaiseksi lataukseksi". Vaiheittaisen latauksen avulla voit pitää nauhoitukset turvallisessa paikassa ylikuormittamatta Internet-kaistanleveyttä.

Vaiheistetun latauksen kanssa käsitellyt yhteydenotot näkyvät Vuorovaikutukset-sivulla, kun he ovat saaneet nauhoituksen valmiiksi, mutta heillä on "Ei vielä ladattu" -tiedoston lataustila, kunnes vaihellinen latausprosessi on valmis.

Seuraavassa kuvassa näkyy vaiheis. peruslatauksen määritysten tietojenkulku.



Edellytykset

- Edustajat voivat käyttää ääntä ja/tai näytön nauhoitusta.
- Asiakaspalvelijan tietokoneisiin on asennettu Smart Desktop.
- Sinulla on kaikki nämä oikeudet:
    - Hallita vuokralaista
    - Hallita organisaatiorakennetta (tarvitaan ryhmien avulla edustajien liittämiseen Vaiheitettu lataus -tietopalvelimeen)
    - Työnkulun hallinta

Sivun sijainti

Vaihtelee. Lisätietoja on seuraavassa menettelyissä.

Menettelytavat

Vaiheittain ladatun latauksen määrittäminen on neljä vaihetta:

- Vaihe 1: (Valinnainen) tunnistaa edustajat, jotka käyttävät vaiheittaista latausta
- Vaihe 2: Määritä vaiheittainen latausosa
- Vaihe 3: Liitä edustajat vaiheittaista lataustietopalvelinta varten
- Vaihe 4: Määritä päivittäinen tapahtuman työnkulun sääntö vaiheittaista latausta varten

Vaihe 1: (Valinnainen) tunnistaa edustajat, jotka käyttävät vaiheittaista latausta

Vaihe 1 on suunnitteluvaihe, ei määritysvaihe. Määritä ensin edustajat, jotka käyttävät vaiheista latausta, jotta voit luoda tarvittavat kokoonpanot näitä edustajia ajatellen. Kaikki yhteyskeskuksen edustajat voivat käyttää vaiheista latausta, tai vain osa heistä.

Vaihe 2: Määritä vaiheittainen latausosa

Määritä vaiheitettu lataustietopalvelin

- Ota SMB 1.0 -tiedostonjaon tukitoiminto käyttöön palvelimessa, jota voit käyttää vaiheista lataamista varten.

Luo vaihellinen lataustallennussijainti

1. Luo kansio sijaintiin, johon haluat tallentaa nauhoituksia, ennen kuin ne ladataan pilveen. Tämä sijainti voi olla datapalvelimessa tai toisessa sijainnissa (esimerkiksi NASissa).
2. Määritä kansion jakoominaisuudet siten, että asiakaspalvelijan tietokoneet voivat käyttää sitä. Jos kansio ei ole datapalvelimessa, sinun on määritettävä myös jakoominaisuudet, jotta datapalvelin voi käyttää sitä.
3. Kopioi UNC-polku kansioon. Käytät tätä myöhemmin.

Ota vaiheinen latausosa käyttöön

1. Siirry sovellushallintaan > yleinen >-järjestelmän määritys > datapalvelimen määritys.
2. Valitse vaiheeseen ladattava datapalvelin avattavasta Valitse datapalvelimen **määritykset** -luettelosta.
3. Valitse **Regional Data Server Staged Upload Settings -kohdassa Ota vaiheinen lataus** käyttöön. Näkyviin tulee lisää kenttiä.

4. Määritä kentät seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Sijainti	UNC-polku aiemmin kopioimasi vaihetetun lataustallennussijainnin polkuun. Asiakaspalvelijan tietokoneiden on pystyttävä käyttämään tätä sijaintia. **ESIMERKKI** \\ServerName\FolderName
Käyttäjänimi	Vaiheisen latauksen tietopalvelimen hallintahenkilön käyttäjänimi. **ESIMERKKItoimialue** \user.name
Salasana	Vaiheisen latauksen tietopalvelimen hallintahenkilön salasana.

5. Valitse **Tallenna**.

Vaihe 3: Liitä edustajat vaiheittaista lataustietopalvelinta varten

Tässä vaiheessa edustajan tietokoneet voivat lähettää nauhoituksia vaiheittaista lataustallennussijaintiin, jossa nauhoituksia säilytetään, kunnes QM työnkulun päivittäinen tapahtuma (määritetty vaiheessa 4) toimii ja lataa ne pilveen.

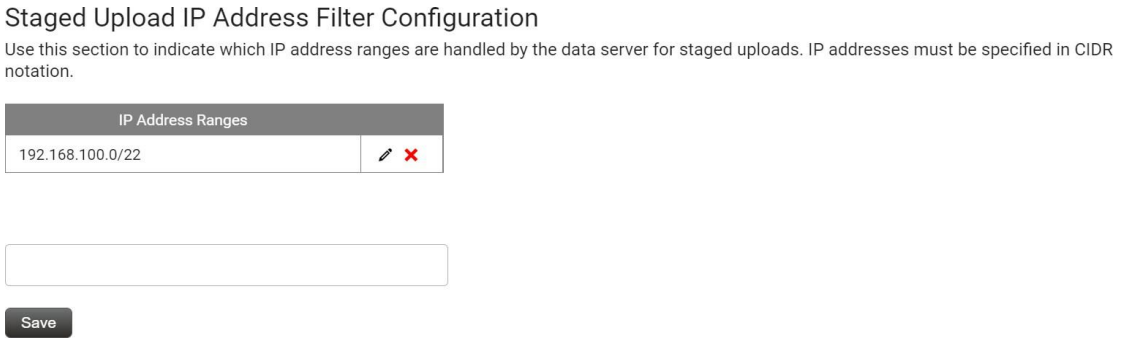
HUOMAUTUS Nauhoitukset jokaiselle edustajalle, joka ei ole liitetty Staged Upload Data Serveriin, ladataan ensimmäisen QM työnkulun tapahtuman mukaan, jossa on samanlaiset ehdot. Tästä voi seurata
Välitön lataus pilveen tai viivästetty lataus pilveen, jossa nauhoitukset pysyvät edustajan tietokoneessa pidempään kuin haluttiin.

Voit liittää edustajia Staged Upload Data Serveriin jollakin kolmesta tavasta: IP osoitteisiin, ryhmiin tai molempiin IP osoitteisiin ja ryhmiin.

Käytä IP osoitteita, jos haluat liittää edustajia vaiheitettuun lataustietopalvelimeen

1. Siirry sovellushallintaan > yleinen >-järjestelmän määritys > datapalvelimen määritys.
2. Valitse vaihekohtainen lataustietopalvelin avattavasta Valitse datapalvelimen **määritykset** -luettelosta.
3. **Kirjoita VAIHEIKKAAN lataaminen IP Osoitesuodatinmääritykset -** osaan vähintään yksi IP osoitealue CIDR-notaatiossa. Kaikki edustajat, joiden tietokoneessa on tätä aluetta vastaava IP-osoite, liitetään Staged Upload Data Serveriin.

TÄRKEÄÄ Tämä IP osoitealueen on sisällettävä kaikkien vaiheista latausta käyttävien edustajien kaikkien tietokoneiden IP osoitteet. Osoitteen on tunnistettava julkinen tai ulkoinen verkko, jonka kautta
Asiakaspalvelijoiden työpöydällä viestii. Jos organisaatio käyttää NAT-palomuuria, älä käytä osoitetta sen paikallisessa tai sisäisessä aliverkossa.



4. Valitse **Tallenna**.

Ryhmien avulla voit liittää edustajia vaiheitettuun lataustietopalvelimeen.

Voit määrittää Vaiheisen latauksen tietopalvelimen vähintään yhdelle työryhmälle ja määrittää sitten kaikki edustajat, jotka käyttävät vaiheista latausta yhdelle näistä ryhmistä.

1. Siirry sovellusten hallintaan > yleisiin > käyttäjämäärityksiin > ryhmiin.
2. Valitse vaiheitettuun lataustietopalvelimeen liitettävä työryhmä avattavasta **Valitse työryhmä** -luettelosta.
3. Siirrä **Käyttäjät-kohdassa** edustajat tähän ryhmään Käytettävissä-kentästä **Määritetty-tilaan**.

   HUOMAUTUS Voit määrittää yksittäisiä käyttäjiä ryhmiin myös Käyttäjät-sivulla.

4. Valitse **Vaiheinen lataussijainti** -kohdassa Vaihellinen lataustietopalvelin.
5. Valitse **Tallenna**.

Käytä sekä IP osoitteita että ryhmiä yhdistämään edustajia vaiheitettuun lataustietopalvelimeen.

1. Liitä edustajien IP osoitteet Staged Upload Data Serveriin yhdessä aiemmista menettelyistä kuvatulla tavalla.
2. Liitä edustajat vaiheitettuun lataustietopalvelinryhmään yhdessä aiemmissa menettelyissä kuvatulla tavalla.

Eri kokoonpanot, joissa on edustajaryhmiä ja IP osoitteita, aiheuttavat erilaisia tuloksia. Seuraavassa taulukossa määritetään, käyttääkö edustaja vaiheista latausta näiden määritysten perusteella.

Asiakaspalvelijaryhmä yhdistetty	PC IP-	PC ei IP-	Ei IP-suodatinta
Kyllä	Käyttää vaiheista latausta	Ei käytä vaiheista latausta	Käyttää vaiheista latausta
Ei	Käyttää vaiheista latausta	Ei käytä vaiheista latausta	Ei käytä vaiheista latausta

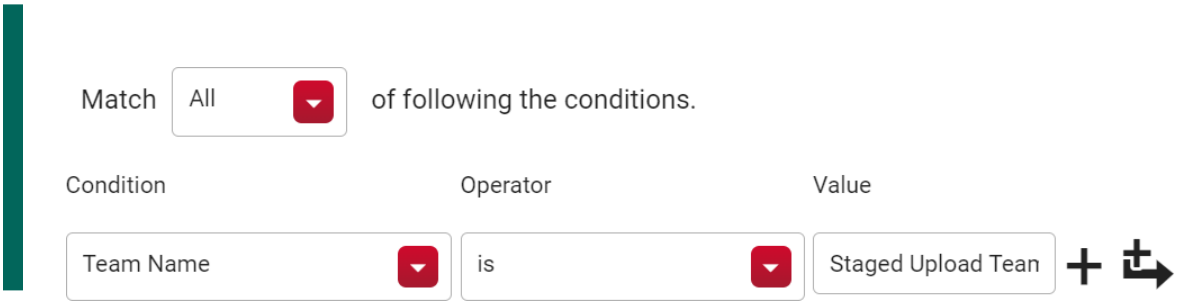
Vaihe 4: Määritä päivittäinen tapahtuman työnkulun sääntö vaiheittaista latausta varten

Säännöt koostuvat toimista ja ehdoista. Toiminto on se, mitä Webex WFO tekee nauhoituksen kanssa. Edellytykset ovat ehtoja, jotka nauhoituksen on täytettävä, jotta toiminto tapahtuisi. Tämä sääntö lähettää nauhoituksia edustajan tietokoneista vaiheittaisen latauksen tallennussijaintiin (määritetty vaiheessa 2) sen sijaan, että tallentaisi ne edustajan tietokoneisiin tai lataa ne heti pilveen. Lisätietoja QM työnkulun tapahtumien sääntöjen määrittämisestä on kohdassa Automaattinen QM työnkulku.

Luo sääntö vaiheista latausta varten

1. Siirry sovelluksen hallintaan > QM > QM yhteystietojen virtoihin > työnkulun hallintaan.
2. Valitse **päivittäinen tapahtuma**.
3. Valitse **Aika-kohdassa** aika, jolloin nauhoituksia ladataan vaiheestaan lataustallennussijainnista pilveen.
4. Anna säännön yksilöivä nimi Nimi-kenttään .
5. Valitse **Tallenna sääntö**.
6. Valitse sääntö Sääntöluettelosta .
7. **Määritä Ehdot-osassa** perusteet, jotka koskevat kaikkia kaikkien vaiheista latausta käyttävien edustajien tietokoneiden tallentamia nauhoituksia.

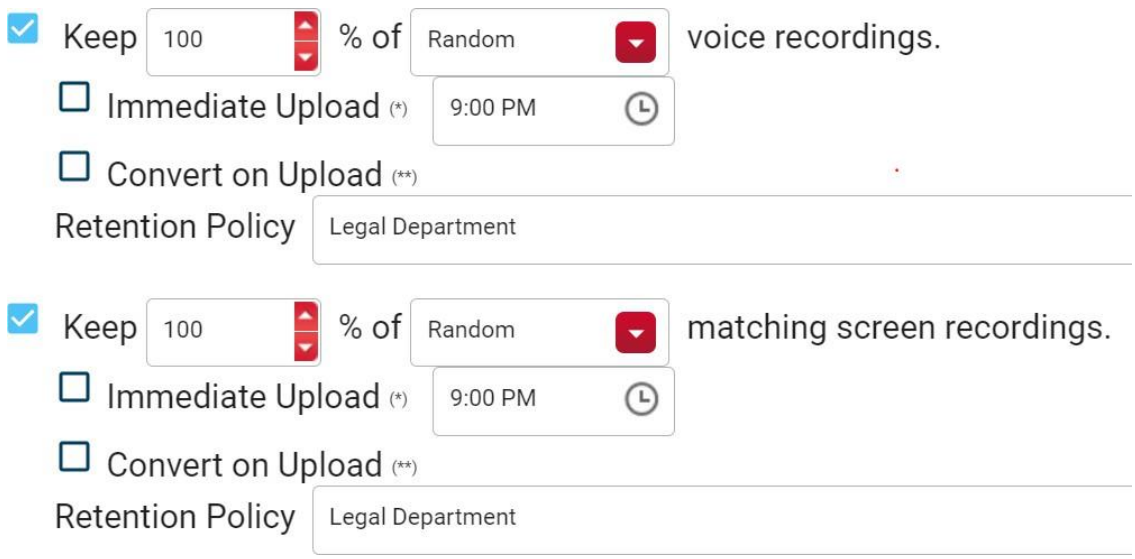
> **ESIMERKKI**
> Kaikki edustajat, jotka käyttävät vaiheista latausta, liitetään Vaiheitettuun latausryhmään. Ehto näyttää seuraavan:



8. **Luo Toiminnot-osassa** toiminto, joka estää ääni- ja näyttötallenteiden lataamisen heti.

   TÄRKEÄÄ Vähintään sinun on tyhjennä Välittömän latauksen valintaruutujen valinta ääni- ja näyttötallenteita varten. Välittömällä latauksella määritetty työnkulun sääntö lataa aina nauhoitukset pilveen heti, vaikka vaihellinen lataustietopalvelin olisikin Määritetty ja siihen liittyy edustajia.

   ESIMERKKI
   Kaikki Ehdot-osassa määritetyt kriteerit täyttävät ääni- ja näyttötallenteet käsitellään vaiheittain ladatulla latauksella. Toiminnot näyttävät seuraavan näköisiltä:



9. (Valinnainen) Tarkenna ehtoja ja toimintoja tarvittaessa. Vaiheissa 7 ja 8 säädetään vähimmäismäärityksistä.

10. Jos käytät sääntöjä muihinkin tarkoituksiin kuin vaiheeseen lataamiseen, määrää säännöt ehkäisemään ristiriitoja. Webex WFO käsittelee jokaisen nauhoituksen luettelon ensimmäisen säännön mukaan, jonka ehdot vastaavat

se. Lisätietoja työnkulun hallinnan toiminnasta on työnkulun sääntöjen välisissä ristiriidoissa.

11. Valitse **Tallenna**.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – lisätietoja käyttöoikeuksista, jotka tarvitaan edustajien sallimiseen nauhoittamiseen.
- Tietopalvelimen määrittäminen – Lisätietoja datapalvelinten asetuksista.
- Ryhmien hallinta – Lisätietoja työryhmän määrittämisestä.
- Autom. QM työnkulkua – tarkkoja tietoja siitä, miten Webex WFO käsittelee nauhoituksia.
- Työnkulun hallinnan toiminta – Lisätietoja työnkulun toiminnasta.

Nauhoitet. hallinta

Käytä Yhdistäminen/rajaus -sivua hallitaksesi ennakoivasti sitä, mitkä yhteydenotot Webex WFO nauhoittaa automaattisesti ja mitkä yhteydenotot se sulkee automaattisesti nauhoittamisen ulkopuolelle. Voit sisältää ja sulkea pois useita sääntöjä.

ESIMERKKI Luo säännöt, jotka sulkevat kaikki lähtevät yhteydenotot pois nauhoituksesta, rekisteröivät kaikki yhteydenotot, jotka aloittavat merkiksi "612822" tai nauhoittaa kaikki Puhelut Britanniasta.

Edellytykset

- Sinulla on Hallinta-QM-lupa.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM Yhteystietojen virtoja > Onnit- tai Rajauskäyttö

Menettelytavat

TÄRKEÄÄ Oletusarvoisesti Webex WFO nauhoittaa kaikki puhelut. Jos rajaussäännön kentät (kuten mallityyppi tai suunta) puuttuvat, ovat epätäydellisiä tai käyttävät virheellisesti yleismerkkejä, Webex
WFO nauhoittaa nämä puhelut.

ESIMERKKI : Jos haluat nauhoittaa vain puheluita, joiden soitettu numero on 1234567, luot siunaussäännön. Puhelu tulee, mutta ACD ei toimita soitettuun numeroon. Et ole luonut rajaussääntöä Tyhjän soitetun numeron puhelujen jättäminen pois. Webex WFO nauhoittaa tämän puhelun.

Nauhoitussäännön luominen

1. Valitse **Lisää**.
2. Anna puhelinnumero Malli-kenttään . Älä käytä yhdysviivoja. Tässä kentässä on yleismerkkejä, jos haluat luoda sääntöjä, jotka koskevat useita numeroita:
   - ? — Yksi numero

     ESIMERKKI 612822???? = kaikki numerot, jotka aloittavat närkästysnumerolla 612-822.
   - * – Numeroiden määrä

     ESIMERKKI 612* = kaikki numerot, jotka alkavat 612: lla.
   - + – Maakoodin ilmaisin (kentän ensimmäisen merkin)

     ESIMERKKI +44* = yhteydenotot Yhdistyneessä kuningaskunnassa.
   - TYHJÄ – ACD ei toimita tämän kentän tietoja.
3. Valitse puhelun ominaisuudet Mallityyppi-kentästä .
   - Soittava numero – ANI
   - Soitettu numero – DNIS
   - Alanumero
   - Puhelinnumero – Jotkin ACD:t täyttävät puhelinnumero-nimisen kentän tiedot, jos soittonumero tai soitettu numero on tyhjä. Voit luoda tämän mallityyppiä koskevia sääntöjä, jos ACD tekee tämän.
   - Kaikki – Jotkin ACD:t täyttävät Tietoja Joka-nimisessä kentässä, jos soittonumero tai soitettu numero on tyhjä. Voit luoda tämän mallityyppiä koskevia sääntöjä, jos ACD tekee tämän.
4. Valitse puhelun **suunta**.
5. Valitse **Lisää**. Sääntö tulee näkyviin sivulle.

Muokkaa sääntöä

1. Napsauta säännön vieressä olevaa ylityskuvaketta.
2. Muokkaa sääntöä tarpeen mukaan.

3. Valitse **Päivitä**.

Säännön poistaminen

1. Napsauta säännön vieressä olevaa roskakorikuvaketta. Vahvista **poisto -** ikkuna avautuu.
2. Valitse **Poista**. Sääntö poistuu luettelosta.

Nauhoitussääntöjen luettelon tuominen

PARAS KÄYTÄNTÖ Varmista, että tuonti on muotoiltu oikein, vie ensin nauhoitussääntöluettelo , muokkaa luetteloa tarpeen mukaan ja tuo se.

1. Napsauta **sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Tuo-painiketta** . Tuo-ikkuna avautuu.
2. Valitse **Valitse tiedosto**.
3. Valitse ladattava tiedosto. Tuo-ikkuna esikatsele tiedostossa olevia uusia ja aiempia sääntöjä.
4. Valitse **Tuo**. Uudet säännöt näkyvät sivulla.

Vie nauhoitussääntöjen luettelo

TÄRKEÄÄ Jos viet luettelon, jossa on kansainvälinen soittokoodi plusmerkki (+), Excel pitää numeroa matemaattisena ilmaisuna. Jos haluat käyttää näitä luetteloita, muunna viedyt. CSV Tiedostosta tekstiin (.TXT), avaa tiedosto Excelissä ja määritä tiedosto tekstimuotoiseksi sarakkeeksi.

- Napsauta **sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Vie-painiketta** . Tiedosto inclusion_exclusion_list.csv ladataan laitteelle.

Aiheet:

- Autom. QM työnkulkua – luo säännöt, jotka kertovat Webex WFO:lle, mitä nauhoiteille tehdään.

Vie yhteyshenkilön sykäys

Voit viedä kaikkien suodatintulosten yhteystietojen osalta etäpuheluja CSV tiedostona.

HUOMAUTUS Webex WFO-järjestelmänvalvojat määrittävät, mitä tietojen vieminen edellyttää. Webex WFO sisältää CSV-tiedostossa vain vietävissä olevan adfo-tiedoston.

Edellytykset

- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
- Käytössäsi on nauhoituksia.

Sivun sijainti

Vuorovaikutus

Menettelytavat

Vie yhteyshenkilön sykäys

1. Suodata yhteystiedot tarpeen mukaan. Lisätietoja on kohdassa Yhteystietojen etsiminen.
2. (Valinnainen) Lisää tai poista sarakkeita sivulta. CSV lataaminen sisältää tietoja vain sivulla näkyvistä sarakkeista. Katso Vuorovaikutukset-sivun sarakkeiden mukauttaminen.
3. Napsauta Luettelo-asetuskuvaketta .
4. CSV valitsemalla **Vie taulukon tiedot**. Tiedosto ladataan laitteelle.

Aiheet:

- Mukauta Vuorovaikutukset-sivun sarakkeita – tietoja viennissä saatavilla olevien sarakkeiden tiedoista
- Etsi yhteystietoja – miten voit paikantaa yhteystiedot, joiden tietoja haluat ladata.
- Yhteystietojen vienti suurin toiminnoin – vie nauhoituksia, tekstitekstiä ja transkriptioita usealle yhteyshenkilölle ulkoiseen tallennussijaintiin.
- Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla – Päivitä tai tyhjennä tietokentät useasta yhteydenotosta kerralla.

Nauhoita pyydettäessä

Quality Management -työnkulut voivat käsitellä useimpia nauhoitustilanteita, mutta saatat kohdata tilanteen, joka ei kuulu työnkulun piiriin. Nauhoituksen hallintasivun avulla voit ohittaa nämä työnkulut ja käsitellä puheluita suoraan.

Edellytykset

- Sinulla on nauhoituksen hallintaoikeutesi.
- Organisaatiosi on määrittänyt yhteydenotoille suurentamismäärityksen (tarvitaan, jos haluat liittää yhteyshenkilöön ohjelmistoa, jolla on ylistys).
- Organisaatiosi on määrittänyt merkitsemisen (tarvitaan puhelun merkitsemiseen eri säilytysajaksi).

Sivun sijainti

Nauhoituksen ohjaus

Menettelytavat

Kirjaudu nauhoitusohjaimiin

Tämä on aina ensimmäinen vaihe nauhoituksen hallintalaitteiden käytössä.

1. Valitse **Kirjaudu**.
2. Anna alanumero Puhelinlaajennus-kenttään .
3. Valitse **Lähetä**.

Nauhoita näyttöä

Nämä vaiheet nauhoittaa vain näyttöä, ei ääntä. Voit nauhoittaa näyttöä, vaikka et olisi puhelussa, joten tämän toiminnon avulla voit nauhoittaa keskustelu- tai sähköpostiyhteyshenkilöitä.

1. Napsauta **Aloitusnäyttöä**.
2. Valitse **Pysäytä näyttö,** kun olet saanut nauhoituksen valmiiksi.

Keskeytä nauhoitus

Voit halutessasi keskeyttää nauhoituksen, jos käsittelet arkaluonteisia tietoja, kuten luottokorttinumeroita. Tämä toiminto keskeyttää sekä näytön että äänen nauhoituksen. Kun toistat yhteystiedon, ääni hiljenee tauon aikana ja näytössä näkyy keskeytysmerkki .

1. Valitse **Keskeytä**.
2. Jatka nauhoittamista valitsemalla **Palaa** .

Poista osa nauhoituksesta heti

Tämä prosessi on samanlainen kuin Keskeytä nauhoitus, mutta poistaa automaattisesti sen osan puhelusta, jota et halua nauhoittaa, sen sijaan, että pitäisit osan nauhoituksesta hiljaisena.

1. Kun puhelua nauhoitetaan, valitse **Segmentti ja Tallenna** , ennen kuin yhteydenoton luottamuksellinen osa alkaa.

   ESIMERKKI : Autat asiakasta tilaamaan puhelun. **Napsautat Segmentti ja Tallenna** suoraan, ennen kuin asiakas antaa sinulle luottokorttinumeronsa.

2. Valitse **Segmentti ja Poista** , kun puhelun luottamuksellinen osa on ohi.

   TÄRKEÄÄ , kun napsautat **Segmentti ja Poista**, Webex WFO poistaa välittömästi puhelun luottamuksellisen osan. Tämä segmentti ei siirry roskakoriin.

3. Valitse **Pysäytä näyttö,** kun olet saanut nauhoituksen valmiiksi.

Puhelun segmentin merkitseminen

Puhelusegmentin merkitseminen on kuin laittaisi kirjanmerkin puhelun sisään. On kaksi tilannetta, joissa haluat ehkä merkitä puhelusegmentin:

- Jos puhelua ei normaalisti nauhoiteta, voit aloittaa sekä äänen että näytön nauhoituksen.
- Jos olet siirrossa tai puhelinneuvottelussa, voit merkitä, milloin puhelu siirrettiin tai milloin toinen henkilö lisättiin puheluun.

1. Valitse **Segmentti ja Tallenna**.
2. Valitse **Pysäytä näyttö,** kun olet saanut nauhoituksen valmiiksi.

yhteystiedon sisennys

Jos järjestösi käyttää yhteystietojen kanssa ohjelmistopuhelinta, voit liittää nauhoitusohjaimia hyödyntäville yhteyshenkilöille, jos käytät sitä. Voit liittää sisällön aktiiviseen puheluun ja viimeisimmäen puheluun. Sitä vanhempiin puheluihin ei voi liittää ylistyspuheluja.

1. Valitse **Lisää todentaminen**.
2. Valitse metaflusiilityyppi avattavasta **Vaihtoehtoinen avain** -luettelosta.
3. Anna metaf. asett

   ESIMERKKI : Yhteyshenkilön nauhoitukseen on lisättävä kommentti. **Valitset Kommentin avattavasta Vaihtoehtoinen** avain -luettelosta ja kirjoitat kommentisi A4-kentässä .

4. Valitse **Lähetä**.

Puhelun merkitseminen eri säilytysajaksi

Webex WFO-järjestelmänvalvoja määrittää, kuinka kauan nauhoituksia on käytettävissä. Voit kuitenkin antaa yhteyshenkilölle toisen säilytysajan merkitsemällä sen. Yhteystiedon merkitseminen koskee mitä tahansa säilytysaikaa, jonka organisaatio on määrittänyt merkityille yhteydenotoille.

- Valitse **Tunniste**.

Aiheet:

- Nauhoituksen hallinta toimii – syvällisiä tietoja nauhoituksen hallintalaitteiden toiminnasta.
- Autom. QM työnkulkua – Asetukset, joiden nauhoituksia voidaan säilyttää ja poistaa.
- Hallita nauhoitet. asetuksia – yhteystietojen automaattisen nauhoittamisen asetuksia.
- Mukautettujen, osaamisaluekenttien hallinta – taustatyötä, jolla yhteystiedolle liitetään tieto, jolla se liitetään.
- Yhteystiedon merkitseminen – yhteystietojen merkitsemisen taustatyö.
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – nauhoituksen hallintaoikeuksien tiedot.

Miten nauhoituksen hallinta toimii

Tässä osiossa on lisätietoja nauhoituksen hallintapainikkeiden toiminnasta.

Sisäänkirjautuminen

Kirjautumisen **napsauttaminen** yhdistää sinut hotelliin liittyvän alanumeron kanssa ja kirjaa sinut nauhoituksen hallintalaitteisiin.

Aloitusnäyttö

Jos QM ei tällä hetkellä nauhoita aktiivista puhelua, aloitusnäytön **valitseminen** aloittaa vain näytön nauhoituksen. Jos vastaanotat puhelun tai soitat puhelun tänä aikana, erillistä ääni- ja näyttöyhteyshenkilöä saatetaan luoda työnkulun kriteerien mukaisesti (tai voit **luoda yhteyshenkilön käyttämällä Segmenttiä ja Tallenna** ja **Segmenttiä sekä Poista**). Kun aktiivinen puhelu päättyy, luodaan toinen vain näyttö -yhteystieto ja se jatkuu, kunnes valitset **Pysäytä näyttö**.

Jos QM nauhoittaa parhaillaan aktiivista puhelua, aloitusnäytön napsauttaminen **ei liity nykyiseen nauhoitukseen, mutta vain näytön nauhoitus alkaa aktiivisen puhelun päättyessä (jos et valitse** Pysäytä näyttö-painiketta **).** Puhelun nauhoitus ja vain näyttö -nauhoitus tallennetaan erillisinä yhteyshenkilön nauhoitusina.

Pysäytä näyttö

Pysäytä-näyttö toimii vain, jos olet napsauttanut **aiemmin aloitusnäyttöä**. Jos et napsauta Pysäytä näyttö **-painiketta** aloitusnäytön **jälkeen**, yhteystiedon nauhoituksen enimmäispituus on neljä tuntia.

Segmentti ja tallenna

Segmentti- ja Tallenna-painikkeet käynnistävät aktiivisen puhelun äänen ja näytön nauhoituksen. Jos QM ei nauhoita puhelua automaattisesti (esimerkiksi soittajan puhelinnumero on rajausluettelossa tai puhelu ei täytä nauhoituksen työnkulun ehtoja), voit nauhoittaa puhelun ja käsitellä sitä normaalina yhteyshenkilönä. Segmentti ja tallennus ohittavat rajausluettelon (määritetty sovelluksen hallinnassa > QM Yhteystietovirrat >Kost./-rajaus), koska pääpuhelu ei tiedä edustajan henkilöllisyyttä nauhoituksen yhteydessä (katso Kuinka juuripuhelut ja sulkeminen toimivat).

Jos QM nauhoittaa aktiivista puhelua, Segmentti ja Tallenna eivät tee mitään.

Segmentti ja poista

Segmentin napsauttaminen **ja poistaminen** pysäyttää aktiivisen puhelun äänen ja näytön nauhoituksen. Tähän asti tehty nauhoitus hylätään heti. Nauhoitus jatkuu, kun olet napsauttanut **Segmentti ja Poista** , ja tallennetaan työnkulun ehtojen mukaisesti uutena yhteystiedona.

Keskeytä

Keskeytä-toiminto auttaa sinua noudattamaan maksukorttiteollisuuden tietoturvastandardeja (PCI DSS) kuluttajatietojen suojaamiseksi.

Keskeytys vaikuttaa sekä ääni- että näytön nauhoitukseen ja toimii vain aktiivisissa puheluissa. Jo keskeytetyn puhelun Keskeytä-napsauttaminen ei tee mitään. Jatka nauhoittamista valitsemalla **Palaa** . Keskeytys ei vaikuta elävään seurantaan.

Puhelut ovat toistettavissa ennen yhteensovittamista ja hiljaisuutta, jossa käytit Keskeytä.

Jatka

Palaaminen vaikuttaa sekä ääni- että näytön nauhoitukseen ja toimii vain aktiivisissa puheluissa. Jos puhelua ei tällä hetkellä keskeytetä, Palaa ei tee mitään. Jos et napsauta **Palaa**, kohta, jossa keskeytit nauhoituksen, on äänitallenteen loppu.

Puhelunjälkeisen käsittelyn aikana Palaa-valitseminen **ei näy keskinäisen** hiljaisuuden tapahtumana tai puhu tapahtumasta.

HUOMAUTUS Käyttämällä useita menetelmiä keskeytyksen ja palaamisen käynnistämiseksi (kuten nauhoituksen hallinta, Web-tapahtumat, API ja kolmannen osapuolen signalointi) samanaikaisesti voi johtaa odottamattomaan toimintaan. Mihin
Välttää näitä ongelmia, käytä vain yhtä menetelmää puhelussa kerrallaan.

Metatieto

Naksahdus-toiminto **liittää aktiiviseen** puheluun seurannan, jolla se liitetään aktiivisia puheluita varten. Jos QM ei työnkulun kriteerien vuoksi lataa nykyistä arkistointipuhelua, niin tietokantaan ladataan tietokantaan mutta se ei näy käyttöliittymässä. Voit liittää puheluun arinaa vain, jos sen asett. aksent. aksent. siitä on määritetty arinaa Siitä on Sen jälkeen Paljonko siitä on Määritetty Siitä Onnen Valvoja -sivulla (Application Management > QM Configuration > Määrittely).

Voit liittää puheluun enintään 100 suuren osan siitä. Voit napsauttaa **Vähintään** 100 kertaa, joka kerta yhdellä näppäin-/arvoparilla, tai napsauttaa **Vähintään** kerran ja käyttää 100 avain-/arvoparia. Jos näppäimelle määritetään tyhjä arvo, puhelun on poistettava siitä, että tietueen on yhdistättävä infrastruktuurikenttä.

Kelvollisia muotoiluja, esimerkiksi sill. sill.

Neuvottelutyyppi	Tiedon muoto
Päivämäärä	VVVVV-KK-ESH
Numerot	« Voi aloittaa desimaalilla ja sisältää desimaalin ▪ Loppu ei voi olla desimaali tai sisältää pilkkua
Teksti	Voi sisältää kaikki aakkosnumeeriset merkit paitsi et-merkin (&), pienempi kuin (<) tai enemmän kuin (>) merkkejä

Nauhoitusten suojausominaisuudet

Kaikilla nauhoituksilla on seuraavat suojausominaisuudet:

- Salaus – Kaikki tiedot salataan ja siirretään HTTPS/SSL kautta asiakkaan tiloista Webex WFO-pilvialustalle käsittelyä ja tallennusta varten.
- Roolipohjaiset oikeudet – Vain valtuutetut käyttäjät voivat toistaa tai viedä nauhoituksia.
- Kirjauspolku – Järjestelmä seuraa nauhoituksia käyttäviä, mitä niitä käyttää ja milloin he pääsevät siihen käsiksi.
- Maksukorttiteollisuus (PCI) -yhteensopivuus – Webex WFO noudattaa alan vakiotason kattavaa vaatimusta maksutilien tietoturvan parantamisesta.

Pilviasennoissa saatavilla oleva salausmenetelmä on RSA-2048 (epäsymmetrisillä avaimilla) ja AES-256 Webex WFO:n nauhoittamalle medialle.

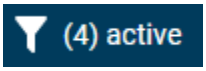
Nauhoitusraporttien näyttäminen

Lisätietoja Webex WFO:n mukana tulevista vakioraporteista QM ja WFM sekä vakioraportin suorittamiseen liittyviä ohjeita on kohdassa QM vakioraportit ja WFM vakioraportit.

> **HUOMAUTUS** Nämä vakio-Webex WFO-raporteissa näkyy edustajan nykyinen työryhmä, ei työryhmä, johon edustaja kuului nauhoituksen nauhoituksen aikaan. Tietojen hallintaa ja yhteystietoja käyttäen luodut raportit
> Näkyy Vuorovaikutukset-sivulla näyttää työryhmän, johon edustaja kuului nauhoituksen nauhoituksen aikaan.

Etsi yhteyshenkilöitä

Voit etsiä yhteystietoja laajuudesta yhden tai usean suodattimen avulla. Suodattimilla voit esimerkiksi etsiä kaikki tietyn henkilön käsittelemät tai tietyllä päivämääräalueella nauhoitetut yhteystiedot. Suodatinkuvake (sivun vasemmassa yläkulmassa) luettelee käytössä olevien suodattimien määrän.



Kullakin suodattimella on vähintään yksi ehto. Esimerkiksi Arvioijan nimi -suodattimella on kaksi ehtoa: Etunimi ja Sukunimi. Jos yhteystieto näkyy suodatintuloksissa, hänen on täytettävä kaikki käyttämäsi suodattimen ehdot. Saatavilla olevat suodattimet ja niiden perusteet ovat kohdassa Suodatinkuvaukset.

Edellytykset

- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
- Käytössäsi on nauhoituksia.
- Jotkin suodattimet vaativat tiettyjä oikeuksia. Lisätietoja on Suodattimen kuvauksissa .
- Jotkin suodattimet vaativat Webex WFO Analyticsia. Lisätietoja on Suodattimen kuvauksissa .

Sivun sijainti

Vuorovaikutus

Menettelytavat

Suodata yhteystiedot

1. Napsauta suodatinluettelon kuvaketta (sivun vasemmassa yläkulmassa). Suodatinpaneeli avautuu, ja se näyttää joko viimeiset käyttämäsi suodattimet tai oletussuodatinsarjan.

   Seuraavassa taulukossa näkyy oletussuodatinjoukko. Lataa tämä joukko milloin tahansa valitsemalla **Palauta**.

Suodatin	Kriteerit
Päivämääräväli	Kulunut kuukausi
Organisaatio	Ryhmä: Kaikki työryhmät: kaikki Edustaja: Kaikki (aktiiviset edustajat)
Hakualue	Kaikki arviot

2. Valitse **Lisää suodatin**. Valitse suodattimet -valintaikkuna avautuu.
3. Lisää suodatin napsauttamalla sitä Käytettävissä-sarakkeessa tai poista se napsauttamalla Valittu-sarakkeessa **olevaa** suodatinta.

   HUOMAUTUS : Sinun on sisällettävä vähintään yksi seuraavista pakollisista suodattimista: Yhteystietotunnus, päivämääräväli tai tietty päivämäärä. Jos suodatinjoukko sisältää vain yhden pakollisen suodattimen, et voi poistaa
   Tarvittava suodatin, ellet lisää toista vaadittua suodatinta.

4. Valitse **Päivitä suodattimet**. Valitse suodattimet -valintaikkuna sulkeutuu.
5. Napsauta kutakin suodatinta ja valitse sen perusteet.
6. Valitse **Käytä**. Nauhoitukset, jotka täyttävät kaikki suodatinsarjan näytön kriteerit. Suodattimen yhteystietojen tilannevedos (sivun oikea yläkulma) päivittyy näytettyjen nauhoitusten keskimääräisellä puheajalla (ATT). ATT on keskimääräinen aika, jonka edustajalta kesti käsitellä puhelu. Puheaika alkaa, kun edustaja vastaa puheluun, ja päättyy, kun edustaja katkaisee tai siirtää sen, pidossaoloaika mukaan lukien.

Tallenna suodatinjoukko

Yhdessä käytettävää suodatin- ja ehtoryhmää kutsutaan suodatinsarjaksi. Voit tallentaa suodatinsarjan ja käyttää sitä myöhemmin uudelleen.

1. Suodata yhteystiedot, jos haluat valita tallennettavat suodattimet ja kriteerit (lisätietoja on kohdassa Suodata yhteystiedot).
2. Napsauta Tallenna-kuvaketta . Tallenna suodatinsarja -valintaikkuna avautuu.
3. Anna Uuden suodattimen aseta **nimi -kenttään suodatinsarjan** nimi.
4. Valitse **Tallenna**. Tallenna suodatinsarja -valintaikkuna sulkeutuu, ja nimi näkyy avattavassa Suodatinsarja-luettelossa.

Käytä tallennettua suodatinsarjaa

1. Napsauta suodatinluettelon kuvaketta (sivun vasemmassa yläkulmassa). Suodatinpaneeli avautuu.
2. Valitse suodatinsarja avattavasta **Suodatinsarja-luettelosta** . Asetetun näytön suodattimet ja kriteerit.
3. Valitse **Käytä**. Nauhoitukset, jotka täyttävät kaikki suodatinsarjan näytön kriteerit.

Muokkaa tallennettua suodatinjoukkoa

1. Valitse suodatinsarja avattavasta **Suodatinsarja-luettelosta** .
2. Muokkaa suodatinsarjaa.
3. Valitse **Käytä**.
4. Napsauta Tallenna-kuvaketta . Tallenna suodatinsarja -valintaikkuna avautuu.
5. Valitse **Kumoa suodatinjoukko**. Suodatinjoukon nimi näkyy avattavassa Suodatinsarja-luettelossa.
6. Valitse **Tallenna**. Tallenna suodatinsarja -valintaikkuna sulkeutuu.

Päivämäärämuodon muuttaminen

Oletusarvoisesti Webex WFO näyttää päivämäärät KK/ESH/VVVV-muodossa.

1. Napsauta nimeäsi sivun oikeassa yläkulmassa.
2. Valitse **valitse kieli**. Valitse **kieli -** ikkuna avautuu.
3. Valitse jokin seuraavista kielistä:

Päivämäärät saat näkyviin tässä	Valitse jokin seuraavista
KK/ESH/VVVVV	Suomi
ESH/KK/VVVVV	Englannin kieli (Uk & AUS)

Päivämäärät saat näkyviin tässä	Valitse jokin seuraavista
	Ranska (Ranska) espanjan kieli Portugali (Portugali) portugali (Brasilia) italia
VVVVV-KK-ESH	ruotsi kanadanranska
DD.MM. VVVV	Finnish Norwegian Danish German Polish
VVVVV/KK/ESH	japani Kiina (perinteinen) kiina (yksinkertaistettu)
DD-KK-VVVV	hollanti
YYYY.MM.DD	korea

4. Valitse **Vaihda kieli**. Valitse **kieli -** ikkuna sulkeutuu.
5. Päivitä sivu. Päivämäärämuoto muuttuu valitsemasi kielen mukaan.

Suodattimen kuvaukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan suodattimet ja niiden perusteet.

MUISTIINPANO

Voit käyttää yleismerkkejä useissa suodattimissa. Sellaisen yleismerkin yhdistäminen, jossa on vähintään yksi kirjain tai numero.

- *-yleismerkki edustaa mitä tahansa merkkimäärää. Jos esimerkiksi annat Puhelinnumero-suodattimen ehtona 612*, suodatat kaikki puhelinnumerot, jotka alkavat 612:sta mutta sisältävät minkä tahansa määrän merkkejä myöhemmin.
- Sitä? Yleismerkki edustaa yhtä merkkiä. Jos esimerkiksi annat 612555???? Puhelinnumerosuodattimen kriteerinä suodatat kaikki puhelinnumerot, joissa on kymmenen merkkiä, ja aloitat numerolla 612555.

Suodatin	Kuvaus
Hyväksynyt	Suodattaa yhteydenotot arviointinsa hyväksyneen henkilön nimen perusteella. Voit käyttää yleismerkkejä. Tämä suodatin on käytettävissä, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Yhd. yhteyshenkilön tunnus	Suodattaa yhteystiedot niihin liittyvän yhteyshenkilötunnuksen perusteella. Voit käyttää yleismerkkejä.
Kalibroitu	Suodattaa yhteydenotot sen perusteella, mikä on merkitty kalifaatiotilaksi. Valitse jokin seuraavista ehdoista: ■ Kyllä – Yhteydenotot on merkitty kalsinointiin. ■ Ei – Yhteydenottoja ei ole merkitty kalsinointia varten.
Yhteyshenkilön sisältö	Suodattaa yhteystiedot niiden sisältämien sisältötyyppien mukaan. Valitse vähintään yksi ehto. Tämä suodatin näyttää kaikki yhteystiedot, joilla on valitsemasi sisältötyypit, eivät yhteystietoja, joilla on vain nämä sisältötyypit. **MUISTIINPANO** Yksi ehto on Onko transkriptio. Tätä kriteeriä käyttävien puheluiden määrä voi vaihdella Analytiikan koontinäytössä olevien puheluiden määrästä, jossa käytetään transkriptoitettujen puheluiden määrä -tietojoukkoa, useista eri syistä: ■ QM data- ja analytiikkatietojen päivitys eri aikoina. ■ QM merkitsee puhelulle transkription, jos se on transkriptiotiedosto

Suod	Kuvaus
	sillä puhelu ladataan, mutta Analytics merkitsee puhelun transkriptoituksi, kun puhelu on indeksitetty. Indexing tapahtuu, kun transkriptiotiedosto on ladattu, joten transkriptoitua puhelua koskevat raportit saattavat näyttää enemmän QM kuin Analyticsissa, jos indeksiä ei ole vielä tapahtunut. ▪ QM ja Analyticsilla voi olla erilaiset säilytyskäytännöt.
Yhteyshenkilön tunnus	Suodattaa yhteystiedot yksilöivän tunnuksen perusteella. Sinun on annettava sen yhteystiedon täsmällinen tunnus, jonka haluat löytää. Yleismerkkejä ei voi käyttää.
Yhteyshenkilön tyyppi	Suodattaa yhteystiedot yhteystiedon tyypin mukaan. Valitse jokin seuraavista ehdoista: ▪ Puhelu – yhteyshenkilö, jolla on puhelun nauhoitus. ▪ Muu kuin puhelu – Yhteystieto, jolla ei ole puhelun nauhoittamista, jonka joku loi valitsemalla Vuorovaikutukset-sivulla Luo yhteystieto. ▪ Vain näyttö – Näytön nauhoitusyhteyshenkilö ilman puhelun nauhoittamista. ▪ Sähköposti – Sähköpostiyhteyshenkilö, joka ei nauhoita puhelua. Tämä yhteystietotyyppi näkyy vain, kun organisaatiosi käyttää sekä laatuhallintaa että analytiikkaa. ▪ Teksti – Sen mukaan, miten organisaatio tuo kirjavia yhteydenottoja Webex WFO:han, se voi sisältää sähköposteja, keskusteluviestejä tai muita tekstiyhteyshenkilöitä. ▪ Keskustelu – kirjallinen yhteystieto, joka tapahtui organisaation keskusteluohjelmassa. Tämä voi olla ihmisen edustajan tai keskustelubotin kanssa. ▪ SMS – kirjallinen yhteystieto, joka tapahtui organisaation tekstiviestiohjelmassa.
Mukautetut tiedot	Suodattaa yhteystiedot, joiden mukautettu ylistys on määritettyjen kriteerien mukaan. Käytettävissä olevat kriteerit määräytyvät mukautetun kopion tyypin mukaan. Yleismerkkiä ei voi käyttää ensimmäisenä tai viimeisenä merkkinä.
Päivämäärä, jolloin se on arvioitu	Suodattaa yhteystiedot, jotka arvioitiin määrittämässäsi päivämäärävälissä. Molemmat ehdot ovat oletusarvoisesti kuluvaa

Suod	Kuvaus
	päivämäärää. Tämä suodatin on käytettävissä, jos

Suod	Kuvaus
	sinulla on näytä arvioijan tietooikeus. **HUOMAUTUS** Jos etsit tiettynä päivänä arvioituja nauhoituksia, saatat joutua etsimään edellisen päivän nauhoituksia tai seuraavana päivänä aikavyöhykkeen mukaan. Laskettaessa arvioitua päivämäärää Webex WFO käyttää aikavyöhykkeeseen liittyvää siirtymäarvoa plus- tai poistoaikaa. Esimerkiksi 24.3. 2022 2:00 AM UTC muuntuu arvoon 23.3. 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Puhelu, joka arvioitiin myöhään iltaa CDT-aikavyöhykkeellä 23.3.2022, voidaan suodattaa puheluksi, joka arvioitiin 24.3.2022.
Päivämääräväli	Suodattaa yhteydenotot, jotka on nauhoitettu aiemmin määritetyllä päivämääräalueella. Valitse jokin ehdoista. Oletusarvo on Kulunut kuukausi. **HUOMAUTUS** Tämä suodatin etsii aina yhteystietoja kaappaamislähteen aikavyöhykkeeltä (esimerkiksi nauhoituspalvelimesta tai Smart-tietokoneesta) työpöydällä), vaikka Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeessä -valintaruutu olisi valittuna (katso QM yleiset asetukset). **MUISTIINPANO** Tätä suodatinta käyttäessäsi näkyviin saapuvien puhelujen määrä voi vaihdella Analyticsin Päivämääräalue-suodattimen käytössä olevien puhelujen määrästä useista eri syistä: ▪ QM data- ja analytiikkatietojen päivitys eri aikoina. ▪ QM ja Analyticsilla voi olla erilaiset säilytyskäytännöt.
Suunta	Suodattaa yhteystiedot niiden suunnan mukaan. Valitse jokin ehdoista.
Kesto	Suodattaa yhteystiedot, joiden kesto on suurempi kuin tai pienempi tai yhtä suuri kuin määrittämäsi sekuntimäärä.
Sähköposti	Suodattaa sähköpostiyhteystiedot lähettäjän, vastaanottajan tai aiheen mukaan. Anna vähintään yhden ehdon arvot. Näissä kriteerissä ei ole merkitystä kirjainten ja kirjainten välillä. Voit käyttää yleismerkkejä.

Suod	Kuvaus
	MUISTIINPANO Sähköpostisuodatin on saatavilla vain, kun Analytics on asennettu.
Arviointilomake	Suodattaa yhteydenotot sen muodon mukaan, jolla ne arvioitiin.
Arviointivastaus	Suodattaa yhteydenotot edustajan vastauksella arviointiin. Valitse vähintään yksi seuraavista ehdoista: ▪ Odottaa vastausta – Edustaja ei ole vielä vastannut. ▪ Tunnustettu – edustaja on tunnustanut arvion. ▪ Valitus – edustaja on valittanut arvioinnista.
Arvioijan nimi	Suodattaa yhteystiedot arvioineen henkilön nimen perusteella. Voit käyttää yleismerkkejä. Tämä suodatin on käytettävissä, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Ulkoiset osapuolet	(Keskustelu ja SMS yhteydenotot) Suodattaa yhteystiedot sen tunnuksen mukaan, jonka kanssa edustaja oli vuorovaikutuksessa. Tunnus on yleensä sähköpostiosoite tai puhelinnumero, mutta se vaihtelee organisaation käyttämän keskustelu- tai viestityökalun mukaan. Voit käyttää yleismerkkejä.
Viiva	Suodattaa yhteystiedot alanumeron mukaan.
Organisaatio	Suodattaa niitä käsitelleen ryhmän, työryhmän tai edustajan yhteystiedot. **MUISTIINPANO** Jos organisaatio käyttää QM näkymiä Käyttäjien sivun kautta käyttäjän soveltamisalan määrittämisen sijaan, Organisaation suodatin toimii näin niillä käyttäjillä, joiden QM näkymä on määritetty mutta joille ei ole määritetty soveltamisalaa: ▪ Avattavat Ryhmä- ja Työryhmä-asetukseksi on valittu Kaikki, eikä niitä voi muuttaa. ▪ Avattava Edustaja-alaskirja näyttää kaikkien edustajien nimet.
Puhelinnumero	Suodattaa keskustelut puhelinnumeron mukaan. Suodatin palauttaa kaikki yhteydenotot, joiden soittonumero tai soitettu numero vastaa antamaasi numeroa. Voit antaa seuraavat tiedot:

Suod	Kuvaus
	▪ Tietyt numerot ▪ Yleismerkkejä käyttävät numeroalueet ▪ *-yleismerkki, joka palauttaa kaikki yhteystiedot, joilla on soitettu numero tai soittonumero Numerot eivät voi sisältää viivoja tai sulvoja.
Ennakoiva arviointipistemäärä	Suodattaa yhteydenotot, joiden ennakoiva arviointipistemäärä on suurempi kuin, pienempi tai yhtä suuri kuin määrittämäsi numero. Tämä suodatin on saatavilla, jos sinulla on View Analytics -lupa. Lisätietoja ennakoivasta pisteytyksestä on kohdassa Ennakoivien määritysten määrittäminen.
Ennakoiva verkon promoottorin pistemäärä	Suodattaa yhteydenotot, joiden ennakoiva verkon promoottorin pistemäärä on suurempi kuin, pienempi tai yhtä suuri kuin määrittämäsi numero. Tämä suodatin on saatavilla, jos sinulla on View Analytics -lupa. Lisätietoja ennakoivasta pisteytyksestä on kohdassa Ennakoivien määritysten määrittäminen.
Nauhoitusliput	Suodattaa merkityt tai merkityt yhteystiedot. Valitse vähintään yksi ehto. Lisätietoja yhteystietojen merkitsemisestä on kohdassa Yhteystiedon merkitseminen ja yhteystietojen merkitseminen koulutukseen tai HR:ään. **HUOMAUTUS** Jos haluat nähdä kaikki yhteystiedot, jotka on merkitty koko organisaation koulutukseen, tarvitset Näytä kaikki koulutusyhteystiedot -luvan. **HUOMAUTUS** Jos haluat nähdä kaikki yhteystiedot, jotka on merkitty henkilöstöhallinnon käyttöön koko organisaatiossa, tarvitset Näytä kaikki HR-yhteystiedot -luvan.
Nauhoitustyyppi	Suodattaa yhteystiedot nauhoitustyypin mukaan.
Pistetilanne	Suodattaa yhteydenotot, joiden arviointipistemäärä on suurempi kuin tai pienempi tai yhtä suuri kuin määrittämäsi numero.
Hakualue	Suodattaa yhteystiedot soveltamisalan mukaan. Valitse jokin seuraavista ehdoista:

Suod	Kuvaus
	▪ Kaikki arviot – kaikki alueen yhteystiedot. ▪ Omat arviot – kaikki yhteydenotot, jotka on määritetty arvioimaan tai joiden arvioinnit olet aloittanut tai valmis. ▪ Omat odottavat lohkobraatiot – alueellasi olevat yhteyshenkilöt, jotka on merkitty säärittelyä varten. ▪ Pääpuhelut – äänijuuritallenteet. Näytön päänauhoituksia ei voi käyttää Vuorovaikutukset-sivulla. **HUOMAUTUS** Jos haluat tarkastella päätallenteita, sinulla on näytä päätallenteiden käyttöoikeus. ▪ Roskakorin yhteystietojen kierrätys – yhteystiedot roskakorissa.
Tunne	Suodattaa yhteystiedot tunteidensa perusteella. Valitse jokin ehdoista. Tämä suodatin on saatavilla, jos sinulla on View Analytics -lupa.
Tietty päivämäärä	Suodattaa tietyllä päivämääräalueella nauhoitetut yhteystiedot. **HUOMAUTUS** Tämä suodatin etsii aina yhteystietoja kaappaamislähteen aikavyöhykkeeltä (esimerkiksi nauhoituspalvelimesta tai Smart-tietokoneesta) työpöydällä), vaikka Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeessä -valintaruutu olisi valittuna (katso QM yleiset asetukset).
Puhesähkö	Suodattaa yhteystiedot puheen energiatapahtuman mukaan. ▪ Jos haluat suodattaa yhteystietoja niiden sisältämän tapahtuman numeron mukaan, valitse Hiljaisuuden tapahtumat, Puhu tapahtumien yli-, Keskeytä tapahtumat tai Pidossa-tapahtumat. ▪ Jos haluat suodattaa yhteystietoja, joiden tapahtuman kesto on suurempi kuin tai pienempi tai vastaa määrittämääsi määrää sekuntia, valitse Hiljaisuuden kesto, Puhu keston aikana, Keskeytä kesto tai Pidon kesto. **HUOMAUTUS** Hiljaisuuden tapahtumien ja hiljaisuuden kesto -kriteerit palauttavat vain yhteydenotot, joiden äänipaneelissa on hiljaisuuden tapahtumamerkkejä. He tekevät niin. älä palauta yhteystietoja, jos äänen nauhoitus on hiljaisena muista syistä (esimerkiksi siksi, että asiakas on pidossa tai koska tapahtui keskeytys/palaaminen).

Suod	Kuvaus
	Lisätietoja puheen energiatapahtumista on kohdassa Ääniyhteystiedon kuunteleminen ja Tietoja hiljaisuudesta sekä keskustelu tapahtumista .
Tila	Suodattaa yhteydenotot arviointilomakkeen tilan mukaan. Valitse vähintään yksi ehto.
Kyselyn nimi	Suodattaa yhteystiedot niihin liittyvän puhelunjälkeisen kyselyn nimen perusteella.
Kyselytulokset	Suodattaa yhteydenotot, joiden kyselyn pistemäärä on suurempi tai pienempi tai yhtä suuri kuin määrittämäsi numero.
Tekstihaku	Suodattaa yhteystiedot yhteystiedon tekstin mukaan. Teksti voi näkyä puhelun transkriptiossa tai tekstin, sähköpostin, keskustelun tai SMS leipätekstissä. Hakutulosten esikatselu tulee tekstin esikatselu -sarakkeeseen. Jos haluat hakutulokset transkriptioista, tarvitset View Speech to Text Analytics -luvan. Oletusarvoisesti Webex WFO etsii syöttämiäsi hakusanoja vastaavia sanoja ja lauseita. Jos haluat etsiä vain hakusanojen tarkan tekstin, valitse **Täsmällinen täsmäys**. Täsmällinen täsmäys ohittaa avattavasta **Kieli-luettelosta** valitun kielen ja löytää tuloksia kaikilta kieliltä. **ESIMERKKI** : Anna sananhallinta tekstihakukenttään etkä valitse Täsmällinen täsmäys -valintaa. Webex WFO löytää yhteyshenkilöitä, jotka sisältävät *esimies* ja myös sanat kuten *managed*, *manager*, *management* ja niin edelleen. Valitset Täsmälleen sama. Webex WFO löytää vain yhteystietoja, joihin kuuluu esimies . Yksinkertaisen tekstihaun lisäksi voit suorittaa monimutkaisempia hakuja kirjoittamalla kyselyjä. Lisätietoja hakukyselyjen kirjoittamisesta on kohdassa Tekstihaun syntaksin toiminta. **HUOMAUTUS** Tekstihakusuodatin on käytettävissä vain pilvi käyttöönotoille.
Aikaväli	Suodattaa määritetyllä aikavälillä kaapatut yhteystiedot päivämäärästä riippumatta. Jos aloitusaika on myöhempi kuin päättymisaika, suodatin

Suod	Kuvaus
	koskee yhteydenottoja keskiyön aikana. **HUOMAUTUS** Tämä suodatin etsii aina yhteystietoja kaappaamislähteen aikavyöhykkeeltä (esimerkiksi nauhoituspalvelimesta tai Smart-tietokoneesta) työpöydällä), vaikka Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeessä - valintaruutu olisi valittuna (katso QM yleiset asetukset).
Aikavyöhyke	Suodattaa yhteystiedot kaappaamislähteen aikavyöhykkeen mukaan. **HUOMAUTUS** Tämä suodatin etsii aina yhteystietoja kaappaamislähteen aikavyöhykkeeltä (esimerkiksi nauhoituspalvelimesta tai Smart-tietokoneesta) työpöydällä), vaikka Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeessä - valintaruutu olisi valittuna (katso QM yleiset asetukset).

Kun etsit asiakaskeskustelua arviointia varten, ota huomioon seuraavat tiedot:

- Edustaja on liitettävä ryhmään, jos haluat, että edustajan yhteystiedot nauhoitetaan.
- Edustaja, joka ei tällä hetkellä ole ryhmässä, voi hakea ja toistaa omia pisteytettyjä nauhoituksiaan (ja kaikkia harjoitustallenteita). Valittuun asiakaskeskusteluun liittyvän Työryhmä-sarakkeen solu näyttää tyhjältä.
- Jos käyttäjä on määritetty tekemään hakuja, toistamaan ja tekemään pisteitä edustajalle, joka ei tällä hetkellä ole ryhmässä. Jos edustaja ei kuulu mihinkään ryhmään, valittuun asiakastallenteeseen liittyvä Työryhmä- tai Ryhmä-sarakkeen solu näyttää tyhjältä.
- Jos käyttäjä on määritetty tekemään hakuja, toistamaan ja tekemään pisteitä kyseisen käyttäjän valvomaan ryhmään kuuluvalle edustajalle, jos työryhmä ei kuulu ryhmään. Ryhmään on liitettävä laatuhallintatarkoituksia varten.

Aiheet:

- Toista yhteyshenkilöt
- Yhteystiedon poistaminen tai palauttaminen
- Mukauta Vuorovaikutukset-sivun sarakkeita
- Yhteystietojen vienti yleinen

- Vie yhteyshenkilön sykäys
- Yhteystiedon luominen

Tekstihaun syntaksin toiminta

Etsi kontakteissa olevia sanoja Vuorovaikutukset-sivun tekstihakusuodattimesta. Voit syöttää perushaun kuin etsit Googlesta, mutta voit myös kirjoittaa kyselyn, jossa tavalliset syntaksi-operaattorit tekevät hausta tarkemman.

Esimerkit

Seuraavat esimerkit osoittavat, minkä tyyppisiä kyselyjä voit käyttää tekstihakusuodattimen kanssa.

> **HUOMAUTUS** : Tekstihaut eivät etsi seuraavia sanoja. Näitä sanoja ei myöskään korosteta hakutuloksissa:
> A, an, ja ovat, kuten, olla, mutta, sillä jos sisään, sisään, sisään, on, se, ei, ei, siitä, tai sellaisesta, että, heidän, sitten, siellä, nämä, he, tämä, oli, tulee,

Hae yksittäistä sanaa

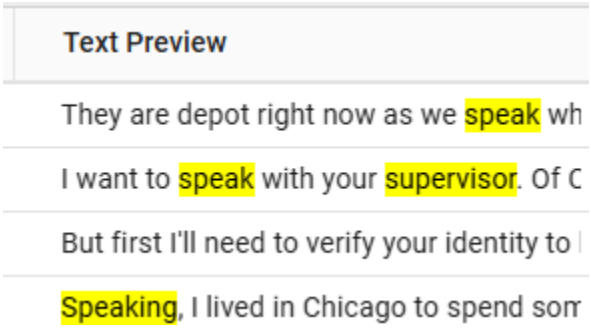
ESIMERKKIvalvoja

Tuloksena on luettelo kaikista yhteydenotoista, jotka sisältävät sanan "valvoja" tai "valvojat".

Hae useita sanoja

ESIMERKKI-valvojan puhe

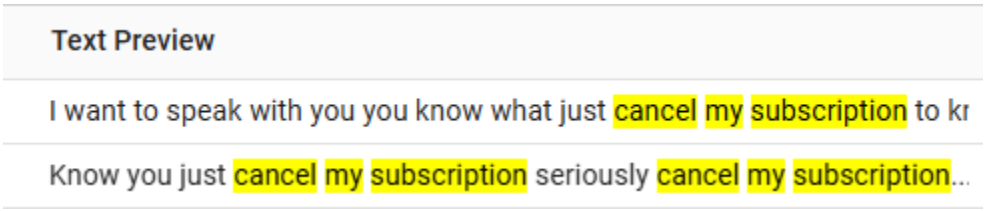
Tämä haku koostuu vähintään kahdesta sanasta, joiden välissä ei ole operaattoria eikä lainausmerkkejä. Haku toimii kuin OR-operaattori olisi läsnä. Tuloksena on luettelo yhteydenotoista, jotka sisältävät sanan "valvoja", sanan "puhuu" tai molemmat sanat tietyssä järjestyksessä.



Etsi tarkkaa lauseketta

ESIMERKKI "peruuta tilaus"

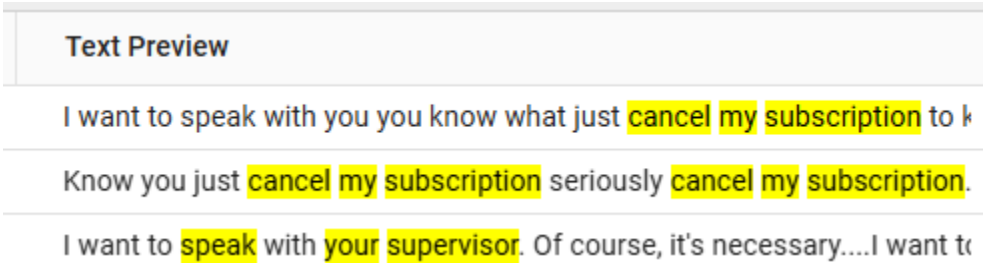
Haku koostuu vähintään kahdesta lainausmerkistä, joiden välissä ei ole operaattoria. Haku toimii kuin AND-operaattorilla. Tuloksena on luettelo yhteydenotoista, joiden järjestyksessä on sanat "peruuta tilaukseni".



Etsi useita tarkkoja lauseita

ESIMERKKI "puhu esimiehellesi" "peruuta tilaukseni"

Tämä haku sijoittaa lainausmerkkejä kahden erillisen lauseen ympärille. Tuloksena on luettelo yhteydenotoista, jotka sisältävät jommankumman näistä tarkoista lauseista.



Hae yksimerkkisen yleismerkin kanssa

ESIMERKKI te?t

Kysymysmerkki (?) -yleismerkki etsii yhden merkin korvaamista. Haku etsii osumia, joissa on "teltat", "testi" ja "teksti".

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,

Monimerkkisen yleismerkin haku

ESIMERKKItesti *

Tähtimerkki (*) etsii useita merkkejä. Tämä haku löytää osumia "testillä", "testeillä", "testeillä", "testaajalla", "testauksella" ja jopa "todistilla".

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

Läheisyyden haku

ESIMERKKI "puhu valvoja"~2

Tämä läheisyyden haku etsii sanoja "puhu" ja "valvoja" enintään kahden sanan sisällä. Tässä esimerkissä on tuloksia, jotka tunnistavat kaksi hakusanaa toisistaan.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

PARAS KÄYTÄNTÖ Kun kirjoitat valintahakukyselyä, anna hakusanat siinä järjestyksessä, jossa odotat niiden olevan transkriptiossa. Jos etsit lauseita, kuten "puhu valvojasi kanssa"

ja "puhu valvojalle", kirjoita kysely nimellä "puhu valvojaa"~2, ei "valvoja puhuu"~2. Satunnaisesti tilatut hakusanat voivat tuottaa odottamattomia tuloksia.

BEST PRACTICE rajoita lähevyyshaut kahden sanan etäisyydelle. Hakuja hauista, jotka ovat: ~3 tai suurempi voi aiheuttaa odottamattomia tuloksia.

Sanojen poissuljeminen

ESIMERKKI (peruuta || uusi)!tilaus

Haku etsii yhteystietoja, joiden sana on "peruuta" tai sana "uusi", mutta ilman sanaa "tilaus".

HUOMAUTUS Kyselyä ei voi aloittaa parametrilla ! (EI) operaattori. Sitä! operaattorin on noudatettava kyselyssä olevaa termiä.

Osoittaakseen, miten EI-logiikka toimii, alla oleva kuva näyttää kyselyn tulokset, jotka sisältävät sanan "tilaus" käyttäen AND-logiikkaa (&) EI-logiikan sijaan,
(peruuta || uusi) && tilaus.

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

Jos muutamme AND-logiikan takaisin EI-logiikkaan, (peruuta || uusi)!tilaus, hakutuloksissa näkyvät vain yhteystiedot, joiden sana on "peruuta", "uusi" tai molemmat, ja sana "tilaus" ei ole tuloksissa.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

Seuraavassa taulukossa määritellään kaikki tuetut operaattorit. Seuraavassa taulukossa on lyhyt esimerkkejä siitä, miten operaattoreita käytetään hakukyselyn muodostamiseen.

Operaattori	Määritys	Esimerkkikysely	Kyselyselitys
~	Käytä tätä etäisyyden operaattoria sanojen tai lauseiden etsiminen tietyssä sanat. Ei välilyöntiä ennen tai operaattorin jälkeen. JA logiikkaa käytetään kaikissa sanoissa lainausmerkkien sisällä hakeminen läheisyydestä.	"puhu valvoja"~2	Sanat "puhu" ja "valvoja" etsitään kohdassa kaksi sanaa toisistaan, "puhu" ennen valvojaa. Sitä numero 2 osoittaa enimmäismäärän näyteltävien sanojen määrä välillä "puhua" ja "Valvoja."
&&	Toimii kuin boolean JA logiikan operaattori. Lisää a välilyönti ennen ja jälkeen.	"peruuta tilaus"~2 && "uusi tilaus"~2	Tämä kysely etsii sanojen esiintymät "peruuta" ja "tilaus" kahden sanan säteellä toisistaan, jotka löytyivät yhdessä sanojen esiintymät "uusi" ja "tilaus" kahden sana toisensa jälkeen.
||	Toimii kuin boolean TAI logiikan operaattori. Käytä välilyöntiä ennen ja jälkeen. OR-logiikka on oletuslogiikka, jota käytetään etsittäessä kahta itsenäistä sanaa.	puhu valvojalle "peruuta tilaus"~2 || "uusi tilaus"~2	Ensimmäisessä esimerkissä etsitään jompikumpi tai kumpikin sanoista "puhu" tai "valvoja". Toisessa esimerkissä etsitään sanat "peruuta" ja "tilaus" kahden sanan sisällä tai sanojen "uusi" ja "tilaus" esiintymiä kahden sanan tai molempien sanaparien sisällä.

Operaattori	Määritys	Esimerkkikysely	Kyselyselitys
!	Toimii kuin Boolean NOT -operaattori (suorittaa kielteisen haun). Älä lisää välilyöntiä ennen tätä operaattoria tai sen jälkeen. Et voi käyttää tätä operaattoria ja äskeistä termiä tai lauseketta yksinään. Sinun on lisättävä tälle operaattorille positiivinen haku, jossa on tiettyjä termejä tai lauseita. Antamasi neuvottelusanasta tulee varsisana, ja sanan muut ylistyspuheet havaitaan.	(päivitys TAI uusi)!free Päivää!" kiitospuhelu "~2	Haku etsii yhteystietoja, joiden sanat "päivitä" tai "uusi" ilman sanaa "vapaa" missään yhteystiedon kohdassa. Toisessa esimerkissä etsitään sanaa "hei" ilman, että "kiitos" ja "puhelu" näkyvät kahden sanan sisällä toisistaan.
()	Suljetta käytetään sanojen ryhmittelyssä tai sisäkkäisuudessa.	(premium || kulta) && (päivitys || uusi)	Haku etsii seuraavia kahden sanan yhdistelmiä: ▪ premium-päivitys ▪ premium-uusiminen ▪ kultapäivitys ▪ kulta uusiminen

Yleismerkit

Voit muokata kyselyehtoja yksi- ja monimerkkisillä yleismerkeillä yhdellä termillä (mutta ei lauseiden sisällä).

? (yksi merkki)	TE? T löytää TESTIN ja TEKSTIN
* (monimerkki)	TESTI* löytää TESTEJÄ, TESTAAJAA, TESTEJÄ JA TESTEJÄ

TÄRKEÄt yleismerkit voivat tuottaa odottamattomia tuloksia, jos asetat ne sanoiksi, joissa on liitteitä. Esimerkiksi "testit", "testaaja" ja "testaaminen" kaikki lisäävät eri liitteitä samaan pääjuuriin: "testi.". Te*ting-haku ei ehkä löydä kaikkia sanojen "tekstaaminen" ja "testaaminen" esiintymiä. Jos saat odottamattomia tuloksia yleismerkeillä, poista liite ja käytä sen sijaan vain pääsanaa.

HUOMAUTUS Et voi käyttää kumpaakaan yleismerkkiä haun ensimmäisenä merkkinä.

Mukauta Vuorovaikutukset-sivun sarakkeita

Yhteystietotaulukossa on sarakkeita, joissa on tietoja kustakin yhteystiedosta. Voit mukauttaa, mitkä sarakkeet näkyvät ja missä järjestyksessä ne näkyvät sivulla.

Edellytykset

- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
- Käytössäsi on nauhoituksia.
- Jotkin sarakkeet vaativat tiettyjä oikeuksia. Lisätietoja on sarakkeen kuvauksissa .
- Jotkin sarakkeet edellyttävät Webex WFO Analyticsia. Lisätietoja on sarakkeen kuvauksissa .

Sivun sijainti

Vuorovaikutus

Menettelytavat

Sarakkeiden näyttäminen tai piilottaminen

1. Napsauta **Luettelon asetukset** -kuvaketta (sivun oikealla yläkulmassa) ja valitse **avattavasta luettelosta Näytä/piilota sarakkeet** . **Näytä/piilota sarakkeet -** ikkuna avautuu.
2. Jos haluat näyttää sarakkeen, napsauta sarakkeen nimeä Piilotetut sarakkeet **-ruudussa** . Voit piilottaa sarakkeen napsauttamalla sarakkeen nimeä Näytetyt **sarakkeet** -ruudussa.
3. Valitse **Käytä**. **Näytä/piilota sarakkeet -** ikkuna sulkeutuu.

Sarakkeiden järjestäminen uudelleen

- Järjestä sarakkeet uudelleen napsauttamalla ja vetämällä niitä.

Sarakkeen kuvaukset

Seuraavissa taulukoissa on lueteltu kaikki yhteystietotaulukon sarakkeet. Jos yhteydenotto on kesken, mutta sitä ei ole vielä poistettu pysyvästi, kaikki kentät paitsi Yhteystiedon tunnus -näyttö "######".

Organisaatio

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Edustajan ACD tunnus	Edustajan tunnus ACD.
Etunimi	Edustajan etunimi. **HUOMAUTUS** Jos Etunimi-, Sukunimi-, Ryhmä- ja Työryhmä-kentät ovat tyhjä, nauhoitus on pääpuhelu. Pääpuhelu on yhdistämätön yhteystieto, joka näkyy arkistoyhteystiedona. Puhelu määritetään edustajalle, kun se on määritetty neuvotteluun (katso Miten pääpuhelut ja yhteensovitustyö toimivat).
Ryhmän nimi	Ryhmän nimi.
Sukunimi	Edustajan sukunimi.
Tiimin nimi	Sen ryhmän nimi, johon edustaja kuului yhteystiedon nauhoituksen yhteydessä.

Arviointi

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Hyväksynyt	Arviointia hyväksynyt henkilö. Tämä arvo tulee näkyviin, jos olet arvioija tai jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Kalibroitu	Onko yhteydenotto merkitty kalsinointiin.
Päivämäärä, jolloin se on arvioitu	Päivämäärä, jolloin yhteydenotto arvioitiin. Tämä arvo tulee näkyviin, jos olet arvioija tai jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus. Jos sinulla ei ole tätä oikeutta, tässä sarakkeessa näkyy #####. **HUOMAUTUS** Jos etsit tiettynä päivänä arvioituja nauhoituksia,

Arviointi (yhd.d)

Sarakkeen nimi	Kuvaus
	Voit joutua etsimään edellisen tai seuraavan päivän nauhoituksia aikavyöhykkeen mukaan. Laskettaessa arvioitua päivämäärää Webex WFO käyttää aikavyöhykkeeseen liittyvää siirtymäarvoa plus- tai poistoaikaa. Esimerkiksi 24.3. 2022 2:00 AM UTC muuntuu arvoon 23.3. 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Puhelu, joka arvioitiin myöhään iltaa CDT-aikavyöhykkeellä 23.3.2022, voidaan suodattaa puheluksi, joka arvioitiin 24.3.2022.
Vastauspäivämäärä	Päivämäärä, jolloin edustaja vastasi arviointiin. **HUOMAUTUS** Jos etsit tiettynä päivänä tehtyjä vastauksia, saatat joutua etsimään edellisen tai seuraavan päivän nauhoituksia. aikavyöhykkeen mukaan. Laskettaessa vastauspäivämäärää Webex WFO käyttää aikavyöhykkeeseen liittyvää siirtymäarvoa plus- tai pienempi-aikaa. Esimerkiksi 24.2022 9:00 3. 2022 2:00 AM UTC muuttuu maaliskuun 23. CdT-aikavyöhykkeellä 23.3.2022 annettu vastaus voidaan suodattaa vastaukseksi 24.3.2022.
Arviointilomake	eskustelun pisteytysmuodossa käytettävä arviointi- tai kalsifiointilomake.
Arviointivastaus	Edustajan vastaus arviointiin: ▪ Odottaa – Edustaja ei ole vielä vastannut. ▪ Tunnustettu – edustaja on tunnustanut arvion. ▪ Valitus – edustaja on valittanut arvioinnista.
Arvioijan nimi	Arvioija tai kalifaattori. Tämä arvo tulee näkyviin, jos olet arvioija tai jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Pistetilanne	Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä. **HUOMAUTUS** : Kalpeuttamisarvot eivät näy tässä kentässä. Jos haluat käyttää kalifaatiopisteitä, käytä arviointikalibrointia .

Päivämäärä

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Päivämäärä	Päivämäärä, jolloin yhteydenotto otettiin kiinni. Muoto vaihtelee sisäänkirjautumisnäytössä tai avattavassa Asetukset-luettelossa valitun kielen mukaan.
Aika	Yhteystiedon aloitusaika kohteessa HH:MM. oletusarvoisesti Webex WFO näyttää tämän ajan kaappaamislähteen aikavyöhykkeellä (esimerkiksi nauhoituspalvelimessa tai Smart Desktopia käyttävässä tietokoneessa). Jos Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeellä -valintaruutu on valittuna QM Yleiset asetukset -sivulla, Webex WFO näkyy tällä kertaa käyttäjän näytön aikavyöhykkeellä. Lisätietoja on kohdassa QM yleisen asetuksen määrittäminen.
Aikavyöhyke	Päivämäärä- ja aikakenttien aikavyöhyke. oletusarvoisesti Webex WFO käyttää kaappaamislähteen aikavyöhykettä (esimerkiksi nauhoituspalvelinta tai Smart Desktopia käyttävää tietokonetta). Jos Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeellä -valintaruutu on valittuna QM Yleiset asetukset -sivulla, Webex WFO käyttää käyttäjän näytön aikavyöhykettä. Lisätietoja on kohdassa QM yleisen asetuksen määrittäminen.

olevalle yhteyshenkilölle

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Yhd. yhteyshenkilön tunnus	Tähän yhteydenottoon liittyvän yhteystiedon tunnus.
Äänitiedoston latauksen tila	Yhteystiedon äänitiedoston tila. Tämän sarakkeen mahdolliset arvot ovat seuraavat: ▪ Null/tyhjä – Tälle yhteyshenkilölle ei ole nauhoitusta. ▪ Tiedosto odottaa latausta – Ääni on nauhoitettu, mutta sitä ei ole vielä ladattu. ▪ Tiedosto ladataan – Ääni on ladattu ja se voidaan toistaa. ▪ Tiedosto on poistettu – ääni on nauhoitettu, mutta nauhoitus on tehty

Yhteyshenkilö (yht.d)	Kuvaus
	kaukainen. ■ Tiedosto on virheellinen – Nauhoitustiedosto on virheellinen, eikä sitä voi toistaa. ■ Tiedostoa ei palauteta – äänitiedosto on merkitty poistettavaksi, mutta se on silti palautettavissa. **HUOMAUTUS** Tätä saraketta ei voi lajitella.
Soitettu numero	Puhelun vastaanottaneen puhelimen suora sisään- tai numeronvalintapalvelu (DNIS). Näyttää "tuntemattoman", jos soitettu numero on listaamaton tai estetty. Tämä kenttä koskee vain puheluita.
Soittava numero	Soittajan tunnus tai ANI-tunnus. Näyttää "tuntemattoman", jos soittonumeroa ei ole luetteloitu tai estetty. Tämä kenttä koskee vain puheluita.
Kanava	Kanava, jossa kanssakäyminen tapahtui. Tämä sarake näkyy, jos organisaatio käyttää tuettua integraatiota sosiaalisen median yhteydenotoissa. Tämän kentän mahdolliset arvot vaihtelevat organisaation käyttämän sosiaalisen median tyyppien mukaan.
Yhteydenoton kesto	Puhelun vastaamisen ja puhelun päättymisajan välinen aika, mukaan lukien soittoaika ja pidennetty ruutuaika (jos sellaisia on) kohdassa HH:MM:SS. Nämä tiedot tulevat signalointipalvelusta. Tämä kenttä koskee vain puheluita. Yhteystietotaulukossa näkyvä puhelun kesto ei ehkä ole sama kuin Media Playerissa näkyvä kesto, koska "tapahtuman kesto" (tapahtumien välinen aika) ja "nauhoituksen kesto" (varsinaisen nauhoitetun tiedoston kesto) voi olla eri. Nämä skenaariot aiheuttavat puhelun keston erilaisen: ■ Jos käytät nauhoituksen hallinta API keskeyttääksesi, jatkaaksesi tai käynnistääksesi uudelleen

Yhteyshenkilö (yht.d)	Kuvaus
	Nauhoituksen kesto on lyhyempi kuin puhelun kesto. Jos nauhoitus esimerkiksi keskeytetään minuutiksi, nauhoituksen kesto on yksi minuutti lyhyempi kuin puhelun kesto. ▪ Jos arkistoit tai tyhjennät puhelun pitkällä soittoajalla, yhteystietotaulukossa näkyy tapahtuman kesto ja Media Player näyttää nauhoituksen keston.
Yhteyshenkilön tunnus	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Yhteyshenkilön tyyppi ovat:	Tämän sarakkeen mahdolliset arvot ▪ Puhelu – yhteyshenkilö, jolla on puhelun nauhoitus. ▪ Keskustelu – kirjallinen yhteystieto, joka tapahtui organisaation keskusteluohjelmassa. Tämä voi olla ihmisen edustajan tai keskustelubotin kanssa. ▪ Sähköposti – Sähköpostiyhteyshenkilö, joka ei nauhoita puhelua. Tämä yhteystietotyyppi näkyy vain, kun organisaatiosi käyttää sekä laatuhallintaa että analytiikkaa. ▪ Muu kuin puhelu – Yhteystieto, jolla ei ole puhelun nauhoittamista, jonka joku loi valitsemalla Vuorovaikutukset-sivulla Luo yhteystieto. ▪ Vain näyttö – Näytön nauhoitusyhteyshenkilö ilman puhelun nauhoittamista. ▪ SMS – kirjallinen yhteystieto, joka tapahtui organisaation tekstiviestiohjelmassa. ▪ Teksti – Sen mukaan, miten organisaatio tuo kirjavia yhteydenottoja Webex WFO:han, se voi sisältää sähköposteja, keskusteluviestejä tai muita tekstiyhteyshenkilöitä.
Päivittäinen työnkulku	Tähän yhteystietoon liittyvän päivittäisen työnkulun nimi (katso Automaattinen QM työnkulku).
Suunta	Yhteystiedon suunta: saapuva tai lähtevä.
Vuorovaikutuksen työnkulun loppuminen	Tähän yhteystietoon liittyvän Vuorovaikutuksen loppu -työnkulun nimi (lisätietoja on kohdassa Automate QM työnkulut).

Yhteyshenkilö (yht.d)

	Kuvaus
Ulkoiset osapuolet	(Vain Keskustelu- ja SMS-yhteydenotot) Edustajan kanssa vuorovaikutuksessa olleen henkilön sähköposti, puhelinnumero tai muu tunnus.
Osoitteesta	(Vain sähköpostiyhteystiedot) Lähettäjä-kentässä olevat sähköpostiosoitteet. Tämä sarake on saatavilla vain Analyticsin avulla.
HR	Onko yhteydenotto merkitty HR-yhteydenotoksi.
Vuorovaikutuksen esikatselu	Linkki, joka avaa ikkunan, jossa on tietoja yhteystiedon, edustajan ja (jos olet käyttänyt tekstihakusuodatinta) esikatseluyhteystiedon tekstistä. Jos organisaatiossa on Cisco Interaction Summary, ikkunassa on yhteystiedon yhteenveto.
Syy	Syy, miksi keskustelu nauhoitettiin. Tämä syy on määritetty nauhoitussäännössä (katso Automaattinen QM työnkulku).
Nauhoitustyyppi	Tähän laitteeseen liittyvä nauhoitustyyppi.
Säilytyskäytännön	Käytäntö, joka määrittää, kuinka kauan WFO säilyttää yhteydenoton Webex (kts. Hallita QM ja Analyticsin tietojen säilytyskäytäntöjä).
Tila	Yhteystiedon arviointilomakkeen tila. Tämän sarakkeen mahdolliset arvot ovat: ■ Pisteet – yhteyshenkilöt, jotka arvioija on hakenut, pisteytetty ja hyväksytty (jos hyväksyntä vaaditaan). ■ Pisteytys – yhteydenotot, joita arvioija ei tällä hetkellä hae, mutta joita ei ole pisteytetty. ■ Meneillään – yhteydenotot, jotka arvioija on hakenut mutta joita ei ole vielä pisteytetty kokonaan. ■ Pisteitä ei voi tehdä – yhteyshenkilöitä, jotka arvioija on hakenut mutta joita ei voi pisteillä. Tätä tilaa käyttävät määritykset eivät sisälly raportointiin tai suorituskykymittareihin. ■ Tarvitsee hyväksynnän – yhteydenotot, jotka arvioija on hakenut, jotka on pisteytetty kokonaan ja jotka odottavat hyväksyntää.

Yhteyshenkilö (yht.d)	Kuvaus
	▪ Tarpeita ei voi saada hyväksyntää – arvioijan vaatimia yhteydenottoja ei voi pisteillä ja ne odottavat hyväksyntää arvioijan kyvyttömyyksille tehdä pisteitä.
Aihe	(Vain muut kuin puheluyhteystiedot) Vastaanottaja-kentän sähköpostiosoitteet. Tämä sarake on saatavilla vain Analyticsin avulla.
Kyselyn nimi	Yhteystiedon puhelun jälkeinen kyselylomake.
Kyselyn pistemäärä	Yhteystiedon kyselytulos on valmis.
Tekstin esikatselu	Tekstihakusuodattimella haun hakutulosten esikatselu.
Osoite	(Vain muut kuin puheluyhteystiedot) Vastaanottaja-kentän sähköpostiosoitteet. Tämä sarake on saatavilla vain Analyticsin avulla.
Harjoittelu	Onko yhteydenotto merkitty koulutusyhteystikenäksi.
Videotiedoston lataustila	Yhteystiedon videotiedoston tila. Näiden sarakkeiden mahdolliset arvot ovat seuraavat: ▪ Null/tyhjä – Tälle yhteyshenkilölle ei ole nauhoitusta. ▪ Tiedosto odottaa latausta – Video on nauhoitettu, mutta sitä ei ole vielä ladattu. ▪ Tiedosto ladataan – Video on ladattu ja voidaan toistaa. ▪ Tiedosto poistetaan – Video on nauhoitettu, mutta nauhoitus on poistettu. ▪ Tiedosto on virheellinen – Nauhoitustiedosto on virheellinen, eikä sitä voi toistaa. ▪ Tiedosto poistetaan – videotiedosto on merkitty poistettavaksi, mutta se on silti palautettavissa. **HUOMAUTUS** : Näitä sarakkeita ei voi lajitella.

Puhe-kentät

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Pito%quot%	Pitotilassa vietettyjen puhelujen prosenttiosuus.
Keskeytys %	Keskeytystilassa vietetyn puhelun prosenttiosuus.
% hiljaisuudesta	Puhelun prosenttiosuus, joka vietettiin hiljaisuuden tilassa (jonka aikana soittaja tai edustaja eivät puhu).
Puhe, %	Sen puhelun prosenttiosuus, joka vietettiin puhetilassa (jonka aikana sekä soittaja että edustaja puhuvat).
Keskimääräinen pidon kesto	Keskimääräinen pitoaika kohteessa HH:MM:SS.
Keskimääräinen keskeytysaika	Keskimääräinen keskeytysaika kohteessa HH:MM:SS.
Keskiarvon hiljaisuus	Hiljaisuuden tapahtumien keskimääräinen kesto
kohteessa HH:MM:SS. Puhe, keskiarvo	Keskimääräinen puheaika kohteessa HH:MM:SS.
Pitotapahtumat	Havaittujen pitotapahtumien määrä.
Pisimmillään pidon kesto	Kohteessa HH:MM:SS pisimmän pitotapahtuman
kesto. Pisin keskeytysaika	Ohjelman HH:MM:SS pisimmän keskeytystapahtuman
kesto. MAX-hiljaisuus	Kohteessa HH:MM:SS pisimmän hiljaisuuden tapahtuman
kesto. Puhe, maksimi	Ohjelman HH:MM:SS pisimmän talk over -tapahtuman
kesto. MINIMI-pidon kesto	Lyhimmän pitotapahtuman kesto kohteessa
HH:MM:SS. MINIMI-keskeytysaika	HH:MM:SS-tapahtuman lyhimmän
keskeytystapahtuman kesto. MIN-hiljaisuus	HH:MM:SS-tapahtuman lyhimmän
hiljaisuustapahtuman kesto. MINIMI-puhetila	Kohdassa HH:MM:SS
lyhimmän talk over -tapahtuman kesto. Keskeytä tapahtumat	Havaittujen keskeytystapahtumien määrä.

Puhekentät (yht.d)

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Hiljaisuuden tapahtumat	Havaittujen hiljaisuuden tapahtumien määrä.
Puhu yli -tapahtumat	Havaittujen tapahtumien aikana puhumisen määrä.
Pidon kesto yhteensä	Pidossaoloajan kokonaiskesto kohteessa HH:MM:SS.
Keskeytysaika yhteensä	Keskeytysajan kokonaiskesto kohteessa HH:MM:SS.
Hiljaisuuden kesto, yhteensä	Hiljaisuuden kokonaiskesto kohteessa HH:MM:SS.
Puhuminen yhteensä keston aikana	Puheen kokonaiskesto ajan mittaan kohteessa HH:MM:SS.

Analytiikka

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Ennakoiva arviointipistemäärä	Pisteytymättömän yhteystiedon ennustettu arviointipistemäärä. Webex WFO perustaa tämän ennustetun pistemäärän Analytics-tietoihin (mukaan lukien puhelu- ja edustajaominaisuudet, puheosumat ja työpöytätoiminnot) ja aiempiin arviointituloksiin.
Ennakoiva verkon promoottorin pistemäärä	Yhteydenoton ennustettu nettopromoottorin pistemäärä.
Tunne	Yhteystiedon yleinen tunteellinen sävy. Mahdolliset arvot ovat Positiivinen, Neuponen ja Negatiivinen.

Mukautettu syiden todentaminen

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Muuttuva teksti	Webex WFO:ssa saatavilla oleva mukautettu arina on eri kokoonpanossa ACD ja Siitä tulee PaljonKopio Hallintasivu. Voit

muokata arvoja mukautetuissa kirjautumiskentissä. Lisätietoja on kohdassa Yhteystietoon liittyvän mukautetun tekstinmuokkaaminen.

Aiheet:

- Miten pääpuhelut ja yhteensovittelu toimivat
- Automaattista QM työnkulkua
- Määritä QM yleiset asetukset
- Muokkaa yhteyshenkilöön liittyvää mukautettua ait. ait.
- Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla

Yhteystiedon poistaminen tai palauttaminen

Tässä ohjeaiheessa kerrotaan, miten nauhoitettu yhteystieto poistetaan tai palautetaan.

Edellytykset

- Sinulla on rooli ja alue, joiden avulla voit tarkastella nauhoituksia.
- Sinulla on Näytä roskakori ja poista yhteystiedon oikeudet.

Sivun sijainti

Vuorovaikutus

Menettelytavat

Yhteystiedon poistaminen

Tämä toimintosarja siirtää yhteystiedon roskakoriin. Voit poistaa yhden yhteystiedon kerrallaan.

1. Valitse yhteystieto napsauttamalla Sen valintaruutua Vuorovaikutukset-sivun vasemmalla puolella.
2. Valitse **Poista** (sivun oikea yläkulma). Näyttöön avautuu vahvistusvalintaikkuna.
3. Valitse **Poista**. Vahvistusvalintaikkuna sulkeutuu.

Yhteystiedon palauttaminen

Tämä toimintosarja siirtää yhteystiedon roskakorista takaisin Interactions-sivulle. Voit palauttaa yhden yhteystiedon kerrallaan.

1. Valitse **Suodatinluettelo** (sivun vasemmasta yläkulmasta). **Suodatinpaneeli** avautuu.
2. **Jos hakualueen** suodatin ei ole luettelossa paneelissa, valitse **Lisää suodatin**. Valitse **suodattimet -** ikkuna avautuu. (Jos hakualue on lueteltu, siirry vaiheeseen 5.)
3. Valitse Käytettävissä-sarakkeessa **Hakualue**.
4. Valitse **Päivitä suodattimet**. Valitse **suodattimet -** ikkuna sulkeutuu.
5. Valitse **Hakualue** ja valitse **avattavasta luettelosta Roskakorin yhteystiedot** .
6. Valitse **Käytä**. Yhteystiedot roskakorin näytössä.
7. Valitse yhteystieto napsauttamalla sen valintaruutua sivun vasemmalla puolella.
8. Valitse **Palauta** (sivun oikea yläkulma).

Yhteystiedon poistaminen pysyvästi

Voit poistaa yhden yhteystiedon pysyvästi kerrallaan.

TÄRKEÄÄ Pysyvästi poistettua yhteyshenkilöä ei voi palauttaa.

1. Etsi yhteystieto roskakorista (roskakoriin pääsy on kohdassa Palauta yhteystieto 1–6).
2. Valitse yhteystieto napsauttamalla sen valintaruutua sivun vasemmalla puolella.
3. Valitse **Pysyvästi poista** (sivun oikea yläkulma). Näyttöön avautuu vahvistusvalintaikkuna.
4. Valitse **Poista**. Valintaikkuna sulkeutuu.

Aiheet:

- Yhteystietojen etsiminen – lisätietoja yhteystietojen suodattamisesta.
- Autom. QM työnkulkua : opi lähettämään nauhoituksia automaattisesti roskakoriin sen sijaan, että siirtät ne manuaalisesti.

Toista yhteyshenkilöt

Edellytykset

- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
- Jotkin Media Playerin paneelit vaativat lisäoikeuksia, tietoja tai Webex WFO-toimintoja. Lisätietoja on seuraavassa aiheet-osassa.

Sivun sijainti

Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystietoa

Voit avata Media Playerin myös napsauttamalla yhteystietoa seuraavassa sijainnissa:

- Edustajan hallintasivu
- Analytiikkawidgetin Tieto-ruudussa
- Tietojen hallinnassa

MUISTIINPANO

Jos yrität avata Yhteystiedon, joka on tallennettu Amazon Suurennuspainiteeseen, avautuu ikkuna, jossa pyydetään sinua palauttamaan nauhoituksen toistamiseen tarvittavat mediatiedostot.

- Nouda yhteystieto valitsemalla **Palauta**.
- Hylkää ikkuna palauttamatta yhteystietoa valitsemalla **OK**.

Menettelytavat

Yhteystiedon toistaminen

Valitse **Toista**.

Toista yhteystieto nopeammin tai hitaammin

Valitse nopeus avattavasta Toistonopeus-valikosta.

Yhteyshenkilön Lähet.puhelu

Saat lisätietoja Ääni-, Asenne-, Lausekeosumat- ja Työpöydän ruuduista napsauttamalla Virstaa-kuvaketta.

Palaa alkuperäiselle tietotasolle napsauttamalla Ulos-kuvaketta.

Näytä liitetyt yhteyshenkilöt

Siirry avoinna olevaa yhteystietoa varten napsauttamalla Seuraava- ja Edellinen-kuvakkeita.

Pienennä mediasoitinta

Pienennä Media Playeria napsauttamalla Yhdistelmänäkymä-kuvaketta ja paljasta Vuorovaikutukset-sivu.

Palaa täysikokoiseen Media Playeriin napsauttamalla Full View -kuvaketta.

Näytä yhteystiedon käsitelleen edustajan tiedot

Valitse **profiilikortti**.

Tässä kortissa on lueteltu edustajan roolit, ryhmä, työryhmä, osaamisalueiden määritykset ja seuraavat tilastot:

- Net Reputation Score – luku, joka määrittää, miten positiivisesti tai kielteisesti edustaja on vaikuttanut yhteyskeskukseen 30 päivän aikana. Pisteet vaihtelevat 1,00-−1,00, joista 1,00 on myönteisin ja −1,00 negatiivisin. Webex WFO laskee tämän pistemäärän seuraavalla kaavalla:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = Nettomainepistemäärä

  Missä

  A = Edustajan yhteydenottojen määrä viimeisten 30 päivän aikana, joilla on positiivinen asennepistemäärä
  B = Edustajan yhteydenottojen määrä viimeisen 30 päivän aikana, joilla on negatiivinen asennepistemäärä
  C = Edustajan yhteydenottojen määrä viimeisen 30 päivän aikana, kun tunteet ovat saaneet pisteitä: positiivinen, negatiivinen tai neut.

- Keskimääräinen ennustava NPS – edustajan keskimääräinen ennakoiva nettopromoottorin pistemäärä (NPS) viimeisten 30 päivän aikana. Webex WFO laskee tämän keskiarvon seuraavan kaavan mukaan:

  A ÷ B = Keskimääräinen ennustava NPS

  Missä

  A = Kaikki edustajan yhteydenotoille 30 päivän aikana annetut ennakoivat NPS-pisteet yhteensä
  B = Edustajan yhteydenottojen määrä viimeisten 30 päivän aikana ennakoivalla NPS-pistemäärällä

- Asiakasyhteystiedot on saatu valmiiksi – kuinka monta yhteydenottoa edustaja on käsitellyt 30 viimeisimmän päivän aikana.

> **HUOMAUTUS** Tämä numero ei ehkä vastaa edustajan Kanssakäymiset-sivulla olevien yhteydenottojen määrää. Se sisältää yhteydenotot, joita ei ole ladattu, jotka ovat olleet Ja niin edelleen, jotka eivät näy Vuorovaikutukset-sivulla.

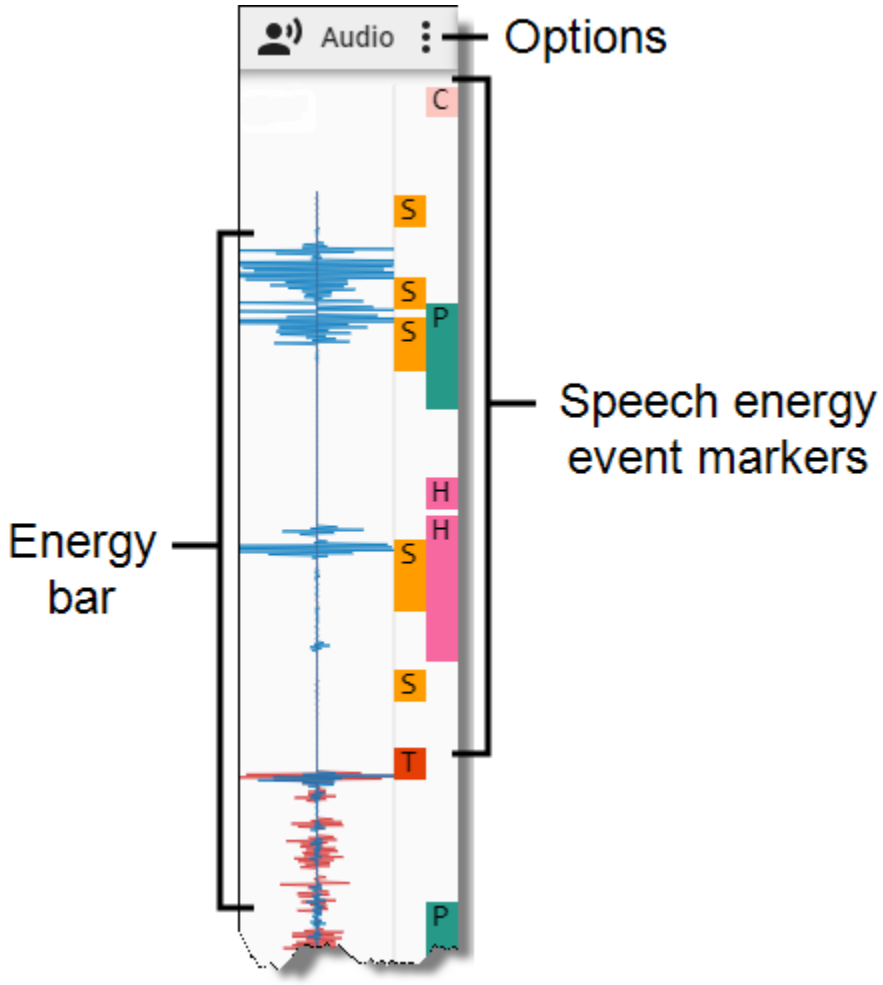
Net Reputation Score ja Keskimääräinen ennustava NPS edellyttävät View Analytics Data -tietoja yhteystietojen luvasta ja edistyneistä analytiikkaominaisuuksista. Osaamisalueen määritykset näkyvät, jos edustaja on yhdistetty ainakin yhteen osaamisalueen määritykseen.

Aiheet:

- Ääniyhteystiedon kuunteleminen
- Yhteystiedon näytön kaappaamisen katseleminen
- Siirtyminen eteen- ja taaksepäin nauhoituksessa
- Näytä yhteystiedon edustajan toiminnot
- Näytä yhteystietoon liittyvät tiedot
- Sähköpostiyhteystiedon lukeminen
- Tekstiyhteystiedon lukeminen
- Yhteystiedon yhteenvedon lukeminen
- Lue äänitallenteen transkriptio
- Näytä yhteystiedon lausekeanalytiikka
- Näytä yhteystiedon tunne
- Merkitse yhteyshenkilöt koulutukseen tai henkilöstöosastolle
-

Ääniyhteystiedon kuunteleminen

MediaSoittimen äänipaneeli visualisoi äänitallenteen.



Edellytykset

- Organisaatiollasi on QM-, CR- ja Webex WFO Access -käyttöoikeudet.
- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
- Yhteystiedon yhteystiedon tyyppi on "Puhelu", ja sen yhteystiedon sisältö sisältää tekstin "On ääni".

Sivun sijainti

Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystiedon > Ääni -paneelia

Näytä puheen toiminnot

Energiapalkissa näkyy, missä äänitoiminnot (edustaja ja asiakkaan puhe) tapahtuivat koko yhteydenoton aikana. Voit vetää taipuvan liukusäätimen paikkaan, jossa energia sinua mielenkiinnon, ja kuunnella sitä osaa äänestä.

HUOMAUTUS Jos edustajan näytön toiminnot nauhoitettiin ennen puhelun alkamista tai puhelun päättymistä (esimerkiksi näytön nauhoituslaajennuksen määrityksen vuoksi), energiarivi on kyseisenä aikana tyhjä.

Osa nauhoituksesta.

Äänivirtojen väri määräytyy nauhoitustyypin mukaan.

Energia	Nauhoitustyyppi	Kuvaus
	Stereo	Saapuva äänivirta on sininen. Lähtevä virta on punainen.
	Mono	Äänivirta on punainen.

Tapahtumien näyttäminen

Puheen energiatapahtuman merkkiääni, jossa Webex WFO havaitsee merkittäviä äänitapahtumia, kuten missä edustaja ja asiakas puhuivat samanaikaisesti.

Siirrä liukusäädin siihen napsauttamalla tapahtumamerkkiä tai vie se tapahtumamerkin päälle, niin saat lisätietoja näkyviin. Seuraavassa taulukossa kuvataan kaikki tapahtumamerkit.

Kuvake	Tyyppi	Kuvaus
	Kommentti	Joku kommentoi arviointia yhteystiedon toistamisen aikana. **HUOMAUTUS: Toimintoruudussa** olevissa arviointilomakkeissa olevat kommentit eivät näy tapahtumamerkeinä.
	Pito	Edustaja pisti puhelun pitoon.

Kuvake	Tyyppi	Kuvaus
P	Keskeytä	Nauhoitus keskeytettiin, koska edustaja teki jotain, joka käski Webex WFO: ta lopettamaan nauhoituksen (katso Tunnista Analyticsin seuraamat verkkosivustot jasovellukset).
S	Hiljaisuus	Edustaja ja asiakas eivät kumpikaan puhuneet (katso Tietoja hiljaisuudesta ja keskustele tapahtumista). **HUOMAUTUS** Lyhyet taustaäänet voivat näkyä äänienergialähteidenä, mutta Webex WFO vielä siedä näitä hiljaisuutta.
T	Puhu yli	Sekä edustaja että asiakas puhuivat samaan aikaan (katso Tietoja hiljaisuudesta ja keskustele tapahtumista).

Suodata tapahtumat

Valitse näytettävät tapahtumatyypit napsauttamalla Asetukset-kuvaketta.

Aiheet:

- Toista yhteyshenkilöt
- Tietoja hiljaisuudesta ja keskustelusta – Lisätietoja siitä, miten Webex WFO tunnistaa hiljaisuuden, ja keskustele asiasta.
- Tunnista Analyticsin seuraamat web-sivustot ja sovellukset – Määritä edustajan toiminnot, jotka käskevät Webex WFO:ta keskeyttämään nauhoituksen ja jatkamaan sitä.
- määritä QM yleiset asetukset seuraavasti: Määritä, kuinka kauan hiljaisuuden tai puhumisen on tapahduttava, jotta WFO voi merkitä sen tapahtumaksi, Webex.

Tietoja hiljaisuudesta ja tapahtumista keskustelemisesta

Nauhoitettu puhelu sisältää kaksi äänivirtaa, jotka edustavat puhelun molempia puolia. Mediasoittimen äänipaneeli näyttää saapuvan virran sinisenä ja lähtevän virran punaisena. Normaalissa keskustelussa energia vuorottelee lähtevän puhelun ja saapuvan puhelun välillä.

Kun saapuva puhelu ja lähtevä puhelu ovat samanaikaisesti jonossa, se on puhe tapahtumasta. Ääni-paneeli näyttää puhekuvakkeen energiapalkissa, jossa puhutaan tapahtumasta. Kun molemmat osapuolet ovat vaitonaisia puhelun aikana, se on hiljaisuuden tapahtuma. Hiljaisuuden aikana energiapalkin linja on tasainen. Äänipaneelissa näkyy Hiljaisuuden kuvake energiapalkissa, jossa tapahtuu Hiljaisuuden tapahtuma.

Normaalisti kussakin virrassa on yhden henkilön ääni: joko edustaja tai asiakas. Joskus virta sisältää useita ääniä. Esimerkiksi puhelinneuvottelussa on edustajavirta, jossa kuulet edustajan äänen, ja toisen virran, jossa kuulet puhelinneuvottelun kaikkien muiden osapuolten äänet.

Puheluja voivat olla muun kuin puheen ääni (esimerkiksi tuulivoima, kirjoittaminen, taustamuunnokset tai haukuvat koirat). Webex WFO käsittelee näitä meluja puheen lisäksi etsiessään hiljaisuutta ja keskustellessaan puhelun tapahtumista. Lyhyet taustaäänet voivat näkyä äänivoimana, mutta Webex WFO vielä vaientaa ne.

Webex WFO käyttää VAD (Voice Activity Detection) -moduulia luokitellakseen äänen hiljaisuudeksi tai puheeksi. VAD on suunniteltu analysoimaan puheluita, joissa odotat kuulevasi kahden tai useamman ihmisen puhuvan keskenään. VAD analysoi erilliset äänitietolohkot ja laskee kunkin lohkon keskimääräisen äänenvoimakkuuden. Lohkoja kutsutaan kehyksiksi. (Kehyksen koko mitataan millisekunteina ääntä. VAD käyttää samaa kehyskokoa käsitellessään kaikkea tiedoston ääntä.) VAD käyttää päätöskynnystään määrittääkseen, osoittavatko kukin kehykset hiljaisuutta vai puhetta. Jos kehyksen keskimääräinen äänenvoimakkuus alittaa VAD-päätöksen kynnyksen, se merkitsee kehystä molemminpuoliseksi hiljaisuudeksi. VAD käsittelee kunkin virran jokaisen kehyksen, vertaa streamin 1 ja virran 2 kehyksiä ja määrittää äänityypin kullekin kehysparille. Seuraavat äänityypit ovat:

- Keskinäinen vaitiolo (MS) – Molemmat kehykset ovat hiljaisia.
- Normaali (N)– Yksi kehys sisältää puheen ja toinen kehys on hiljainen. Tämä osoittaa normaalia keskustelua.
- Talk Over (TO) – Molemmat kehykset sisältävät puhetta.

VAD käyttää heuristista algoritmia, joka mukautuu äänidatan laatuun perustuen. Meluisassa ympäristössä VAD-päätöksen kynnys nousee merkitsemään vain voimakkaimpia ääniä puheeksi. Muussa tapauksessa koko puhelinkeskustelu merkittäisiin jatkuvaksi puheeksi, vaikka melu johtuisi auton moottorista tai muusta puheettoman taustamelun muodosta. Hiljaisessa ympäristössä, jossa henkilö ei puhu äänekkäästi, VAD-päätöksen kynnys laskee, jotta se voi tunnistaa puheen oikein alhaisella äänenvoimakkuudella. Tällöin koko puhelu voidaan merkitä normaaliksi puheeksi hiljaisuuden sijaan.

Tämä mukautuvuus mahdollistaa sen, että VAD on tarkempi puheen tai hiljaisuuden tunnistamisessa, mutta se ei aina ole 100% tarkka. Koska VAD käyttää keskimääräistä äänen voimakkuutta puheen ja hiljaisuuden eron erottamiseen, on aina tapauksia, joissa se tunnistaa virheellisesti normaalin puheen tai keskinäisen hiljaisuuden äänikehyksessä. Kun taustamelun tasot muuttuvat, vad tarvitsee muutaman sekunnin mukautuakseen. Tänä aikana se voi merkitä äänen normaaliksi puheeksi, kun kukaan ei puhu, tai se voi merkitä molemminpuolista hiljaisuutta, kun joku puhuu. Keskinäisen hiljaisuuden aikana esimerkiksi äkkiääni, kuten näppäimistölle kirjoittaminen tai yskä, voi olla tarpeeksi äänekäs, jotta VAD tunnistaisi kehyksen puhuvaksi, vaikka kukaan ei puhu. Pohjimmiltaan VAD ei tiedä eroa ihmisen puheen ja auton moottorin äänen välillä.

On myös mahdollista, että VAD ei tunnista puhe- tai hiljaisuustapahtumaa. Se voi esimerkiksi jäädä paitsi keskustelusta tapahtumassa, vaikka kaksi ihmistä puhuisi selvästi keskenään puhelussa samanaikaisesti. Jos yksi puhujista puhuu tapahtuman aikana, pysähtyy miettimään tai hengittämään vähintään neljänneksen, VAD voisi merkitä kehyksen hiljaisuuden ilmentymäksi. Puhujan kannalta he olivat puheita puhuvia; odotat VAD: n merkitsevän puhetta tapahtumasta. VAD:n kannalta keskustelun aikana vallitsi kuitenkin hiljaisuuden aika, joten sitä ei voi pitää puheena tapahtumasta.

Voit määrittää hiljaisuuden vähimmäiskestoa > QM > QM Määritys > Yleiset asetukset -sivulla tai puhua tapahtumasta. Kunkin tapahtuman kohdalla Webex WFO tallentaa tyypin (hiljaisuuden tai puhu yli), tapahtuman keston millisekuntoina ja tapahtuman alkamisen siirtymänä äänen alusta.

Yhteystiedon näytön kaappaamisen katseleminen

Näytön kaappaaminen -paneeli sisältää kattavan kuvan edustajan toimista koko yhteystiedon alueella. Voit toistaa edustajan avaamia ohjelmistoja, napsauttaa edustajan napsauttamia painikkeita ja kirjoittaa haluamasi tekstin.

Yhteystiedon tyyppi: Puhelu, vain

yhteystiedon näyttö: näyttö

Tarvittavat käyttöoikeudet: QM, Webex WFO:n

käyttöoikeudet pakollinen: yhteystietojen näyttäminen

Näytön kaappaaminen -paneeli voi esittää sekä yhden että usean näytön määritysten nauhoituksia. Usean näytön määritysten nauhoitusten avulla paneeli näyttää yhden näytön kerrallaan. Voit tuoda toisen näytön näyttöön viemällä sen paneelin päälle ja napsauttamalla haluamaasi seurantaa.

Voit tuoda Näytön kaappaaminen -paneelin näkyviin Media Playerissa tai erillisessä selainikkunassa.

- Avaa paneeli erillisessä selainikkunassa napsauttamalla Kumoa-kuvaketta.
- Palauta paneeli Media Playeriin napsauttamalla Telakan-kuvaketta tai sulkemalla selainikkuna.

HUOMAUTUS Ruutuja ei voi poistaa, jos käytössä on ponnahdusikkunointiesto. Poista paneelit käytöstä poistakaa ponnahdusikkunointiesto käytöstä.

Näytön nauhoituksen toiston koko on 1920 × 1088. Jos näytön nauhoituksen kokonaiskoko on yli 1920 × 1088, sen koko pienenee, jotta se näkyy Näytön kaappaaminen -paneelissa. Jos kumoat paneelin ja palautat selainikkunan kokoa, näytön nauhoitus muuttaa kokoa. Usean seurannan nauhoitukset ovat vähintään kaksi kertaa yhden näytön nauhoitusten kokoisia.

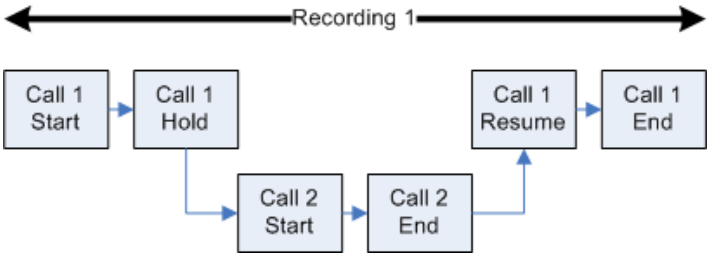
Yhteystietoskenaarioiden esimerkkejä

Seuraavissa ohjeaiheissa kuvataan, miten edustajat käsittelevät kahta puhelua yhtä aikaa, sokkopuhelun siirtoa ja puhelinneuvottelua.

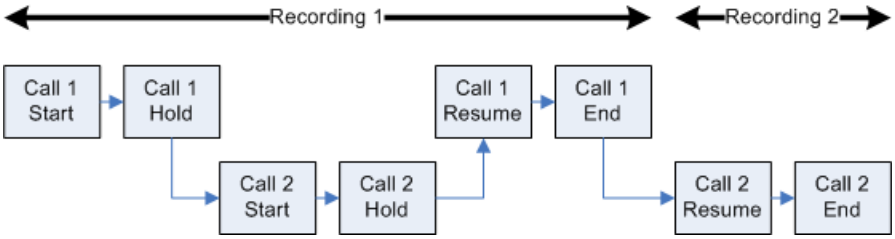
Sulkeissa ja sulkeissa olevat puhelutallenteet

Kun edustaja tai tietotyöntekijä käsittelee kahta puhelua samanaikaisesti asettamalla toisen pitoon ja vaihtamalla niiden välillä, seurauksena voi olla yksi tai kaksi nauhoitusta sen mukaan, ovatko puhelut sulkeissa vai niiden välissä.

Seuraavassa kuvassa Nauhoitus 1 luodaan puhelua 1 varten. Se sisältää myös koko puhelun 2 äänen. Puhelu 2 on suljettu puheluun 1.



Seuraavassa kuvassa Nauhoitus 1 luodaan puhelua 1 varten. Se sisältää myös sen osan Puhelu 2:n äänestä, jossa molemmat puhelut ovat aktiivisena. Nauhoitus 2 luodaan puhelua 2 varten, kun puhelu 1 päättyy. Nauhoitus 2 sisältää vain puhelun 2 äänen osan, joka alkaa puhelun 1 päättyessä. Puhelu 1 on yhdistetty puheluun 2. Puhelun 2 kesto on siitä, kun puhelu 2 alkaa, siihen, kun Puhelu 2 loppuu. Nauhoitus 2:n varsinainen kesto on kuitenkin siitä, kun puhelu 1 päättyy, siihen, kun Puhelu 2 päättyy.



MediaSoittimen ruudun Liitetyt yhteystiedot -välilehden avulla voit toistaa minkä tahansa puhelun segmentin yhteyskeskukseen saapuessasi ja sen päättyessä. Napsauttamalla Liitännäiset yhteystiedot voit nähdä kaikki puheluun liittyvät puhelusegmentit. Lisätietoja niihin liittyvistä yhteydenotoista on kohdassa Puhelun kaikkien segmenttien toistaminen.

Valvomaton siirto

Valvomaton siirto tapahtuu seuraavissa tilanteissa:

- Puhelu reititetään kolmannelle osapuolelle
- Alkuperäinen puhelu on lopetettu, eikä puhelua ole tehty sen määrittämiseksi, vastataanko siirrettyun puheluun
- Kolmannen osapuolen puhelinnumero on varattu

> **ESIMERKKI** Ensimmäisen edustajan nauhoitus päättyy, kun edustaja siirtää puhelun. Nauhoitus jatkuu, kun toinen edustaja vastaa siirrettyun puheluun. Jos toinen edustaja Ei vastaa puheluun, nauhoitus päättyy, kun ensimmäinen edustaja siirtää puhelun.

Neuvottelupuhelut

Neuvottelupuheluja käsitellään eri tavalla kuin medianauhoittimen soolopuheluja. Tässä ohjeaiheessa kuvataan neuvottelupuhelut.

Valvottu neuvottelu

Valvottu neuvottelupuhelu tapahtuu, kun edustaja lisää kolmannen osapuolen puheluun. Edustaja voi lisätä kolmannen osapuolen puheluun puhumatta ensin kolmannelle osapuolelle tai keskustella kolmannen osapuolen kanssa, ennen kuin viimeistelee puhelinneuvottelun.

> **ESIMERKKI** Soittaja asetetaan pitoon, kun ensimmäinen edustaja aloittaa puhelinneuvottelun toiselle edustajalle. Kun soittaja on pidossa, kahden edustajan välinen keskustelu nauhoitetaan. Kun soittaja Lisätään neuvotteluun, puhelua nauhoitetaan edelleen. Ensimmäisen edustajan nauhoitus päättyy, kun edustaja katkaisee puhelun, ja toisen edustajan ja soittajan välinen puhelu jatkaa nauhoittamista.

Pito, kun puhelu on toisella linjalla

Pito, jossa puhelu on toisella linjalla, tapahtuu, kun edustaja asettaa soittajan odottamaan puhuessaan toiselle linjalle kolmannelle osapuolelle.

> **ESIMERKKI** : QM8-käyttäjä asettaa soittajan pitoon. Tasainen linja edustaa yhteystunnus 1344:n energiapalkin pitoa. Pidossa ollessaan QM8-käyttäjä poimii toisen linjan ja soittaa QM1-käyttäjälle: 2471827118. Toisella linjalla oleva puhelu ei näy yhteystiedon 1344 yhteyshenkilöiden yhteydessä, koska se on erillinen puhelu.

Siirtyminen eteen- ja taaksepäin nauhoituksessa

Voit hallita ääni- tai näyttötallennuksen toistoa Uudelleenohjaus-paneelissa. Yhteyshenkilön

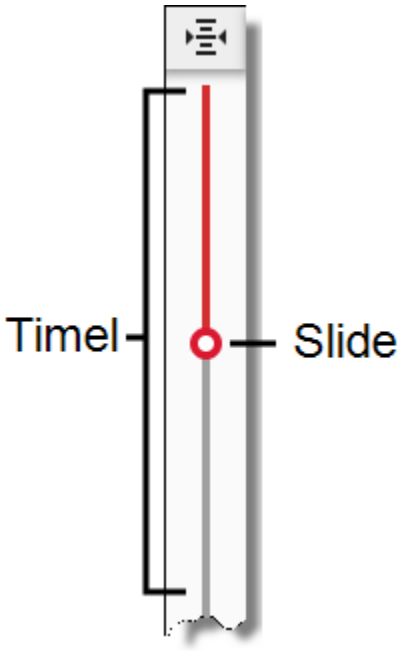
tyyppi: Puhelu, vain näyttö

Yhteystiedon sisältö: on puheposti, näyttö

Tarvittavat käyttöoikeudet: CR, QM, Webex WFO-

käyttöoikeudet: Yhteystietojen näyttäminen

Siirry eteen- tai taaksepäin nauhoituksen tiettyihin kohtiin vetämällä liukusäädintä anoessasi liukusäädintä.



Energiapalkin punainen edistymislinja linjaa liukusäätimen kanssa nauhoituksen toiston tapaan. Näin näet, miten nauhoitus vastaa seuraavien saatavilla olevien paneelien tietoja:

- mykistäminen
- Tunne
- Lausekkeen osumat
- Työpöytä

Näytä yhteystiedon edustajan toiminnot

Desktop-paneeli sisältää yhteenvedon toimista, joita edustajat tekivät puhelimissaan ja tietokoneissaan. Tällöin voit tunnistaa ja analysoida päätöksiä, jotka vaikuttivat yhteystiedon käsittelyyn.

HUOMAUTUS Työpöydän tietojen käsittelytavasta johtuen tässä paneelissa ei ole tietoja siitä, integroituuko organisaatio Cisco Webex Contact Center.

Yhteystietotyyppi: Puhelu, näyttö vain

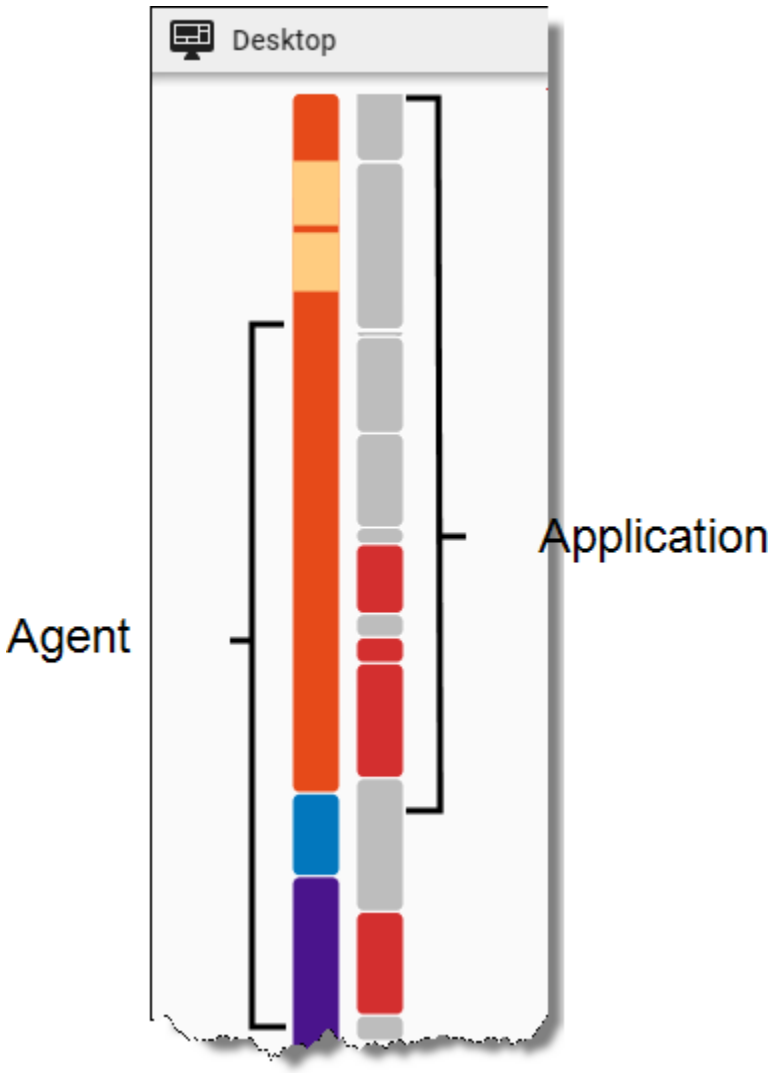
yhteystiedon sisältö: on puheposti,

näyttökäyttöoikeuksia tarvitaan: Webex

WFO-käyttö

Tarvittavat oikeudet: Yhteystietojen näyttäminen, View Desktop Analytics

Paneelissa on edustajan yhteyspalkki ja sovelluksen käyttöpalkki.



Edustajan yhteystietorivi

Edustajan yhteystietorivi jakaa yhteystiedon värikoodattuihin segmentteihin kunkin edustajan yhteystiedon keston mukaan. Keltaiset kaistat osoittavat kunkin tilan aikana tapahtuneiden työpöytätapahtumien keston.

Voit siirtää liukusäätimen haluamaasi tapahtumaan tai tilaan napsauttamalla tapahtumaa tai tilaa tai voit vierittää sen tapahtuman tai tilan päälle nähdäksesi työkaluvihjeen, joka sisältää lisätietoja.

Seuraavassa taulukossa kuvataan edustajan yhteystietopalkin segmenttien värit.

Väri	Tilan tyyppi	Kuvaus
	Käytössä	Edustaja puhui asiakkaan kanssa.
	Pidossa	Edustaja pisti asiakkaan pitoon.
	Puhelun jälkeinen työ	Edustajan yhteys asiakkaaseen katkesi, mutta hän viimeisteli yhteystietoon liittyvää työtä.
	Tapahtuma	Edustaja käynnisti työpöytätapahtuman. Työpöytätapahtumat ovat hetkiä, jolloin Webex WFO osallistuu nauhoitukseen, kun edustaja suorittaa valmiiksi määritetyn tehtävän sovelluksessa tai Web-sivustossa. Järjestelmänvalvoja voi esimerkiksi määrittää Webex WFO:n keskeyttämään nauhoituksen, kun edustaja napsauttaa tiettyä kenttää (katso Työpöydän kohteiden tapahtumien määrittäminen).

Sovelluksen käyttöpalkki

Sovelluksen käyttöpalkki jakaa yhteystiedon eri sovellusten ja Web-sivustojen segmentteihin, joita edustaja on käyt.

HUOMAUTUS Sovelluksen käyttöpalkki näyttää vain sovellukset ja Web-sivustot, jotka olivat aktiivisia ja aktiivisena yhteystiedon aikana.

Voit siirtää liukusäätimen sovellussegmenttiä napsauttamalla sitä tai viemällä sen sovelluksen päälle, jos haluat lisätietoja sisältävän työkaluvihjeen. Jos napsautat Media Playerin työkalurivin Sähköposti-kuvaketta, näyttöön tulee myös kunkin sovelluksen tai Web-sivuston nimi.

Sovellukset on värikoodattu hyväksyntätilan perusteella (katso Lisää uusi työpöytäkohde).

Väri	Tila	Kuvaus
	Hyväksytty, ohita tai uusi	Edustaja käytti sovellusta, johon hänellä on oikeus tai jolla ei ole vielä hyväksymistilaa tai joka ohitetaan.
	Ei hyväksytty	Edustaja käytti sovellusta, jossa hänelle ei ole oikeuksia.

Aiheet:

- Seurata edustajien kohdistusta ja toimintaa – tarkastella sovelluksia ja Web-sivustoja, joita edustaja käytti tiettynä päivänä, myös silloin, kun he eivät olleet puhelussa

Näytä yhteystietoon liittyvät tiedot

Media Playerin Tietopaneelin avulla voit tarkastella useita yhteystietoon liittyviä tietokategorioita. Saatavilla olevat osat määräytyvät roolisi, yhteystietotyypin ja sisällön sekä WFO Webex ssa käytössä olevien toimintojen mukaan.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on QM- tai CR-käyttöoikeus
- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus

Sivun sijainti

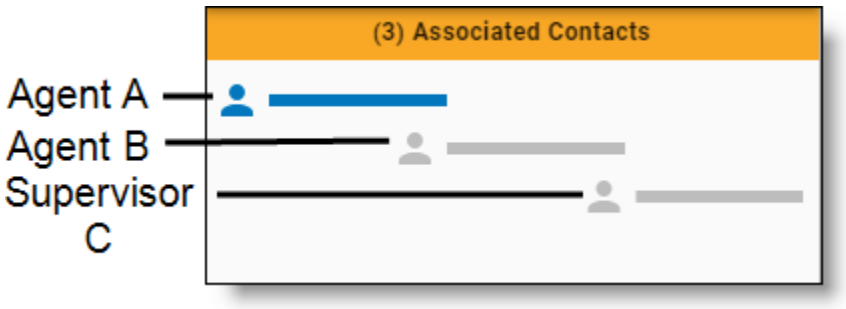
Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystiedon > Tiedot -paneelia

Yhd. yhteyshenkilöt

Kun useat edustajat käsittelevät samaa asiakaspuhelua (esimerkiksi silloin, kun edustaja siirtää puhelun toiselle), Webex WFO luo kullekin mukana olevalle edustajalle erillisen yhteydenoton ja antaa näille yhteydenotoille saman yhteystiedon tunnuksen. Liitetyt yhteystiedot -osa näyttää tällaiset yhteydenotot, jolloin voit nähdä kaikki puhelun osat siitä, kun se tulee yhteyskeskukseen, siihen, milloin se päättyy.

ESIMERKKI

Asiakas soittaa edustajalle A. Edustaja A siirtää asiakkaan edustajalle B ja edustaja B siirtää asiakkaan valvojalle C. Webex WFO luo kolme erillistä yhteydenottoa ja antaa heille saman yhteystiedon tunnuksen.



Muita esimerkkejä on yhteystiedon näytön kaappaamisen tarkkailussa.

Webex WFO-tilauksiin liittyvät yhteydenotot aikajärjestyksessä ja korostaa ladatun yhteystiedon sinisenä. Jos haluat ladata liitetyn yhteystiedon, tee jompikumpi seuraavista toimista:

- Napsauta ladattavaa liitettyä yhteystietoa.
- Napsauta Media Playerin Edellinen- tai Seuraava-painiketta (katso Yhteystietojen toistaminen).

Voit myös vierittää sen yhteystiedon päälle, jos haluat lisätietoja sisältävän työkaluvihjeen.

HUOMAUTUS : Liitetyt yhteystiedot eivät ehkä ole oikeassa linjassa. Esimerkiksi Smart Desktop -tietokoneen järjestelmän kellonaika voi vaihdella, jos työpöytää ei synkronoida samaan aikapalvelimeen. Järjestelmä
Kellonaika voi vaihdella kussakin tietokoneessa synkronoitujen palvelinten välillä.

MUISTIINPANO
Et ehkä voi toistaa joitakin liitettyjä yhteystietoja. Tämä johtuu useista eri syistä:

- Ne poistettiin.
- Ne eivät täyttäneet työnkulun kriteerejä.
- Ne olivat vähimmäispituus.

Tämäntyyppisessä yhteydenotossa yhteystietoon liittyvä energiapalkki on tyhjä, eikä nauhoitus ole käytettävissä. Et voi kuunnella puhelun näitä osia, mutta voit katsella niitä, jotta voit seurata, miten puhelu siirrettiin yhteyskeskuksen kautta. Kun siirryt yhteystietoluettelosta eteenpäin Seuraava- ja Edellinen-painikkeilla, Media Player ohittaa automaattisesti yhteystiedot, joista et voi kuunnella.

HUOMAUTUS Voit toistaa vain alueellasi olevat liitetyt yhteystiedot. Näyttöön tulee virheilmoitus puheluille, jotka eivät ole alueen käytettävissä.

Yhteystieto

Yhteystiedot-osa näyttää yhteystietotiedot. Näytettävät tiedot määräytyvät yhteystiedon tyypin mukaan. Puhelujen tiedot poikkeavat esimerkiksi sähköpostin tiedoista.

Seuraavissa taulukoissa on kaikki mahdolliset yhteystietotiedot, jotka voivat näkyä Tiedot-paneelin Yhteystiedot-osassa. Kussakin taulukossa yhteystietotiedot tilataan aakkosjärjestykseen.

olevalle yhteyshenkilölle

Yhteyshenkil	Kuvaus
Äänitiedoston latauksen tila	Yhteystiedon äänitiedoston tila. Tämän kentän mahdolliset arvot ovat seuraavat: ■ Null/tyhjä – Tälle yhteyshenkilölle ei ole nauhoitusta. ■ Tiedosto odottaa latausta – Ääni on nauhoitettu, mutta sitä ei ole vielä ladattu. ■ Tiedosto ladataan – Ääni on ladattu ja se voidaan toistaa. ■ Tiedosto poistetaan – ääni on nauhoitettu, mutta nauhoitus on poistettu. ■ Tiedosto on virheellinen – Nauhoitustiedosto on virheellinen, eikä sitä voi toistaa. ■ Tiedostoa ei palauteta – äänitiedosto on merkitty poistettavaksi, mutta se on silti palautettavissa.
Soitettu numero	Suora sisäänvalinta (DID) tai soitetun numeron tunniste Puhelun vastaanottaneen puhelimen palvelunumero. Näyttää "tuntemattoman", jos soitettu numero on listaamaton tai estetty. Tämä kenttä koskee vain puheluita.
Soittava numero	Soittajan tunnus tai automaattinen numeron tunniste (ANI) soittaja. Näyttää "tuntemattoman", jos soittonumeroa ei ole luetteloitu tai estetty. Tämä kenttä koskee vain puheluita.
Kanava	Kanava, jossa kanssakäyminen tapahtui. Tämä kenttä näkyy, jos organisaatio käyttää tuettua integraatiota sosiaalisen median yhteydenotoissa. Tämän kentän mahdolliset arvot vaihtelevat organisaation käyttämän sosiaalisen median tyyppien mukaan.
Yhteystiedon suunta	Yhteystiedon suunta: saapuva tai lähtevä.
Yhteydenoton kesto	Aika puhelun ja puhelun välillä.

Yhteyshenkil	Kuvaus
	pudottaminen, mukaan lukien soittoaika ja pidennetty ruutuaika (jos sellaisia on) kohteessa HH:MM:SS. Puhelun kesto vastaanotetaan signalointipalvelusta. Yhteystaulukossa näkyvä puhelun kesto ja Media Player eivät ehkä ole samat, koska "tapahtuman kesto" (tapahtumien välinen aika) ja "nauhoituksen kesto" (kesto varsinaisessa nauhoitetussa tiedostossa) eroavat toisistaan. Näissä skenaarioissa puhelun kesto olisi eri: ▪ Kun käytät nauhoituksen hallinta API nauhoituksen keskeyttämiseen, palaamiseen tai uudelleenkäynnistämiseen, nauhoituksen kesto on lyhyempi kuin puhelun kesto. Jos esimerkiksi nauhoitus käynnistetään uudelleen yhden minuutin kuluttua puhelusta, puhelun kesto on yksi minuutti pidempi kuin nauhoituksen kesto. ▪ Kun arkistoit puhelun tai tyhjennät puhelun pitkäksi aikaa, yhteystietotaulukossa näkyy tapahtuman kesto puhelun kesto -kentässä, kun taas Media Player näyttää nauhoituksen keston puhelun kesto -kentässä. Tämä kenttä koskee vain puheluita.
Yhteyshenkilön tunnus	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Yhteyshenkilön tyyppi	Yhteystiedon tyyppi. Tämän kentän mahdolliset arvot ovat: ▪ Puhelu – yhteyshenkilö, jolla on puhelun nauhoitus. ▪ Keskustelu – kirjallinen yhteystieto, joka tapahtui organisaation keskusteluohjelmassa. Tämä voi olla ihmisen edustajan tai keskustelubotin kanssa. ▪ Sähköposti – Sähköpostiyhteyshenkilö, joka ei nauhoita puhelua. Tämä yhteystietotyyppi näkyy vain, kun organisaatiosi käyttää sekä laatuhallintaa että analytiikkaa. ▪ Muu kuin puhelu – Yhteystieto, jolla ei ole puhelun nauhoittamista, jonka joku loi valitsemalla Vuorovaikutukset-sivulla Luo yhteystieto.

Yhteyshenkil	Kuvaus
	▪ Vain näyttö – Näytön nauhoitusyhteyshenkilö ilman puhelun nauhoittamista. ▪ SMS – kirjallinen yhteystieto, joka tapahtui organisaation tekstiviestiohjelmassa. ▪ Teksti – Sen mukaan, miten organisaatio tuo kirjavia yhteydenottoja Webex WFO:han, se voi sisältää sähköposteja, keskusteluviestejä tai muita tekstiyhteyshenkilöitä.
Päivittäinen työnkulku	Tähän yhteystietoon liittyvän päivittäisen työnkulun nimi (katso Automaattista QM työnkulkua).
Vuorovaikutuksen työnkulun loppuminen	Tähän yhteystietoon liittyvän Vuorovaikutuksen loppu -työnkulun nimi.
Ulkoiset osapuolet	(Vain Keskustelu- ja SMS-yhteydenotot) Puhelinnumero, sähköpostiosoite tai muu Edustajan kanssa vuorovaikutuksessa olleen henkilön tunnus.
Osoitteesta	(Vain sähköpostiyhteystiedot) Lähettäjä-kentässä olevat sähköpostiosoitteet. Tämä -asetus on käytettävissä vain, kun Analytics on käytössä.
HR	Osoittaa, onko yhteydenotto merkitty HR-yhteyshenkilöksi.
Syy	Syy, miksi keskustelu nauhoitettiin. Tämä syy on määritetty nauhoitussäännössä (katso yhteystietoon liittyvien tietojen näyttäminen).
Nauhoitustyyppi	Tähän laitteeseen liittyvä nauhoitustyyppi.
Tila	Yhteystiedon nykyinen arviointitila. Tämän kentän mahdolliset arvot ovat: ▪ Pisteet – yhteyshenkilöt, jotka arvioija on hakenut, pisteytetty ja hyväksytty (jos hyväksyntä vaaditaan). ▪ Pisteytys – yhteydenotot, joita arvioija ei ole hakenut, mutta joita ei ole pisteytetty. ▪ Meneillään – yhteydenotot, jotka arvioija on hakenut mutta joita ei vielä ole pisteytetty kokonaan.

Yhteyshenkil	Kuvaus
	▪ Pisteitä ei voi tehdä – yhteyshenkilöitä, jotka arvioija on hakenut mutta joita ei voi pisteillä. Tätä tilaa käyttävät määritykset eivät sisälly raportointiin tai suorituskykymittareihin. ▪ Tarvitsee hyväksynnän – yhteydenotot, jotka arvioija on hakenut, jotka on pisteytetty kokonaisuudessaan ja jotka odottavat hyväksyntää. ▪ Tarpeita ei voi saada hyväksyntää – arvioijan vaatimia yhteydenottoja ei voi pisteillä ja ne odottavat hyväksyntää arvioijan kyvyttömyyksille tehdä pisteitä.
Aihe	Suodattaa muihin kuin puheluun liitettyjä yhteystietoja Vastaanottaja-kentän sähköpostiosoitteiden perusteella. Tämä vaihtoehto on käytettävissä vain, kun Analytics on otettu käyttöön.
Kyselyn nimi	Kyselyn nimi.
Kyselyn pistemäärä	Valmistuneen kyselyn tulos.
Osoite	Suodattaa sähköpostiin liittyvän sähköpostin, joka ei-puheluun, Vastaanottaja-kentän osoitteet. Tämä vaihtoehto on käytettävissä vain, kun Analytics on otettu käyttöön.
Harjoittelu	Osoittaa, onko yhteystieto merkitty koulutusyhteystiiseksi.
Videotiedoston lataustila	Video- tai äänitiedoston tila. Tämän kentän mahdolliset arvot aari: ▪ Null/tyhjä – Tälle yhteyshenkilölle ei ole nauhoitusta. ▪ Tiedosto odottaa latausta – Video on nauhoitettu, mutta sitä ei ole vielä ladattu. ▪ Tiedosto ladataan – Video on ladattu ja voidaan toistaa. ▪ Tiedosto poistetaan – Video on nauhoitettu, mutta nauhoitus on poistettu. ▪ Tiedosto on virheellinen – Nauhoitustiedosto on virheellinen, eikä sitä voi toistaa

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
	selkä. ■ Tiedosto poistetaan – videotiedosto on merkitty poistettavaksi, mutta se on silti palautettavissa.

Organisaatio

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
Edustajan ACD tunnus	ACD edustajan tunnus.
Etunimi	Edustajan etunimi. **HUOMAUTUS** Jos Etunimi-, Sukunimi-, Ryhmä- ja Työryhmä-kentät ovat tyhjiä, nauhoitus on pääpuhelu. Pääpuhelua ei ole soit. QM arkistoyhteystiedona näkyvä yhteystieto. Kun puhelu on hylätty, sille määritetään käyttäjä (katso Miten pääpuhelut ja yhteensovitustyö toimivat).
Ryhmä	Ryhmän nimi.
Sukunimi	Edustajan sukunimi.
Tiimi	Sen ryhmän nimi, johon edustaja kuului yhteystiedon nauhoituksen yhteydessä.

Arviointi

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
Hyväksynyt	Arviointia hyväksyneen henkilön nimi. Näet nämä tiedot, jos jokin näistä täyttyy: ■ Sinä olet arvioija. ■ Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus. ■ Sinulla on Muokkaa arviointia -käyttöoikeus.

Yhteyshenkil	Kuvaus
Kalibroitu	Osoittaa, onko yhteydenotto merkitty kalsinointiin.
Päivämäärä, jolloin se on arvioitu	Päivämäärä, jolloin yhteydenotto arvioitiin. Arvo tulee näkyviin, jos ovat arvioija tai kun Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus on käytössä. Jos tätä oikeutta ei ole otettu käyttöön, arvo ##### tulee näkyviin. **HUOMAUTUS** Päivämäärä ja aika, jonka perusteella laskettu päivämäärä ja aika lasketaan käyttämällä yleistä aikaa yhteensovitussa ajassa (UTC). aika plus- tai poistoaika aikavyöhykkeeseen liittyvälle siirtymäarvolle. Esimerkiksi 09/22/2019 2:00 AM UTC muuttuu arvoksi 09/21/2019 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Arvioitu päivämäärä -suodatin käyttää puhelun arviointiajan UTC-aikaa. Tämä tarkoittaa, että aikavyöhykkeen mukaan puhelu, joka nauhoitettiin myöhään iltaa CDT-aikavyöhykkeellä 09/21/2019, suodatetaan puheluna, joka nauhoitettiin 9.22.2019. Jos haet 09/21/2019 aikana tapahtuneista nauhoituksista Arvioitu päivämäärä -suodattimella, voit joutua etsimään edellisen tai seuraavan päivän nauhoituksia aikavyöhykkeen mukaan.
Vastauspäivämäärä	Päivämäärä, jolloin edustaja vastasi arviointiin.
Arviointilomake	Arviointi- tai kalifaatiolomakkeen nimi, jonka avulla pisteytys on asiakaskeskustelu.
Arviointivastaus	Ilmaisee yhteystiedon vastaustilan: ▪ Odottaa – Edustajan vastaus pisteytettyyn arviointiin on pakollinen, mutta sitä ei ole vielä tehty. ▪ Hyväksytty – Edustaja on tunnustanut pisteillä määritetyn vastauksen. ▪ Valitus – Edustaja on valittanut pisteillä valitusta saaneista arvioinneista.
Arvioijan nimi	Arvioijan tai kalsinaattorin nimi. Näettekö tämän? tiedot, jos jokin näistä täyttyy:

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
	▪ Olet arvioija tai kalifaattori. ▪ Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus. ▪ Sinulla on Muokkaa arviointia -käyttöoikeus.
Pistetilanne	Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä. **HUOMAUTUS** : Kalpeuttamisarvot eivät näy tässä kentässä. Jos haluat käyttää kalifaatiopisteitä, käytä arviointikalibrointia .

Puhe-, Puhe-kentät (yhteystietotaulukko)

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
Pito%quot%	Pitotilassa vietettyjen puhelujen prosenttiosuus.
Keskeytys %	Keskeytystilassa vietetyn puhelun prosenttiosuus.
% hiljaisuudesta	Puhelun prosenttiosuus, joka vietettiin hiljaisuuden tilassa (jonka aikana soittaja tai edustaja ei puhu).
Puhe, %	Puhetilassa vietettyjen puhelujen prosenttiosuus (jonka aikana sekä soittaja että edustaja puhuvat).
Pitotapahtumat	Havaittujen pitotapahtumien määrä.
Keskeytä tapahtumat	Havaittujen keskeytystapahtumien määrä.
Hiljaisuuden tapahtumat	Havaittujen hiljaisuuden tapahtumien
määrä. Puhu yli -tapahtumat	Havaittujen puhetapahtumien määrä.
Pidon kesto yhteensä	Pidossaoloajan kokonaiskesto. Muoto = HH:MM:SS.
Keskeytysaika yhteensä	Keskeytysajan kokonaiskesto. Muoto = HH:MM:SS.
Hiljaisuuden kesto, yhteensä	Hiljaisuuden kokonaiskesto. Muoto = HH:MM:SS.
Puhuminen yhteensä keston aikana	Puheajan kokonaiskesto. Muoto = HH:MM:SS.

Analytiikka

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
Ennakoiva arviointipistemäärä	Pisteytymättömän yhteystiedon ennustettu arviointipistemäärä. Webex WFO perustaa tämän ennustetun pistemäärän Analytics-tietoihin ja aiempiin arviointituloksiin. Webex WFO käyttää seuraavia Analytics-tietoja: puhelu- ja edustajaominaisuuksia, puheiskuja ja työpöytätoimintoja.
Ennakoiva verkon promoottorin pistemäärä	Yhteystiedon ennakoiva nettopromoottorin pistemäärä.
Tunne	Yhteystiedon tunnepisteet. Mahdolliset arvot ovat Positiivinen, Neuponen ja Negatiivinen.

Ainuttastelu, Mukautettu piilottelu (yhteystietotaulukko)

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
Muuttuva teksti	Webex WFO:ssa saatavilla oleva mukautettu ns. ACD ja Avustajan avustaja -sivun määritykset. Voit muokata arvoja mukautetuissa kirjautumiskentissä. Lisätietoja on kohdassa Yhteystietoon liittyvän mukautetuntekstin muokkaaminen.

Puhelun jälkeinen kysely

Puhelunjälkeinen kysely -osa sisältää asiakkaan päättämän kyselyn tulokset yhteystiedon päättyessä. Puhelunjälkeiset kyselytiedot näkyvät vain, kun järjestelmäsi on määritetty toimittamaan kyselyjä ja asiakas on lähettänyt vastauksen.

Aiheet:

- Etsi yhteyshenkilöitä
- Toista yhteyshenkilöt

Muokkaa yhteyshenkilöön liittyvää mukautettua ait. ait.

Jos yhteydenottoon liittyy mukautettua sisällön, voit muokata sitä, ellei sitä ole salattu. Siinä tapauksessa mukautetut viljelyalat poistetaan käytöstä.

Enimmäismerkkipituus vaihtelee tyypin mukaan.

Neuvottelutyyppi	Enimmäismerkkipituus
Tiedot	2056 merkkiä
Päivämäärä	Vakiopäivämäärän muodon mukaan
Hyperlinkki	2056 merkkiä
Numero	—

Muokkaa yhteystietoon liittyvää mukautettua ait.

1. Napsauta yhteystietoa, jonka tekstin tekstin haluat muokata. Mediasoitin avautuu.
2. Napsauta Tiedot-paneelin Yhteystietot-osassa Haluamasi Tiedot-luokkaa . Ura-kategoria avautuu.
3. Anna halutut arvot oletusarvoisille kentille.
4. Valitse Tallenna metaf. -painikkeet .

Aiheet:

- Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla – Muokkaa mukautettua piilokontaktia usealle yhteydenotolle kerralla.

Sähköpostiyhteystiedon lukeminen

Sähköpostipaneelissa voit tarkastella edustajien asiakkailta vastaanottamia

sähköpostiviestejä. Yhteyshenkilön tyyppi: Sähköposti

Yhteystiedon sisältö: N/A

Tarvittavat käyttöoikeudet: QM, CR, Webex WFO-käyttö. Asenneanalyysi vaatii Text Analyticsia.

Tarvittavat oikeudet: yhteystietojen näyttäminen

Tässä paneelissa näkyvillä yhteystiedoille on määritetty yhteystiedon tyyppinen sähköpostiviesti. Text Analytics -tehtävien lausekeosumat korostuvat keltaisella.

Tekstiyhteystiedon lukeminen

Tekstipaneelissa voit tarkastella edustajien käsitteletejä tekstipohjaisia yhteystietoja.

Yhteyshenkilön tyyppi: Teksti

Yhteystiedon sisältö: N/A

Tarvittavat käyttöoikeudet: CR, QM, Webex WFO-käyttö. Asenneanalyysi vaatii Text Analyticsia.

Tarvittavat oikeudet: yhteystietojen näyttäminen

Tässä paneelissa näkyvillä yhteyshenkilöillä on yhteystiedon tyyppi. Text Analytics -tehtävien lausekeosumat korostuvat keltaisella.

Keskusteluyhteystiedon lukeminen

Keskustelun transkriptio -paneeli sisältää keskustelukeskusteluita. Yhteydenottoa käsitelleen edustajan vastaukset ovat oikealla, ja asiakkaan ja muiden keskustelussa mukana olevien edustajien vastaukset ovat vasemmalla. Keskustelun kunkin henkilön sanomat ovat eri värisiä enintään neljälle eri osallistujalle. (Jos keskustelussa on vähintään viisi osallistujaa, värit toistavat.)

Osallistujana saatat nähdä järjestelmän käyttäjän. Nämä viestit luodaan automaattisesti keskusteluohjelman avulla, jota organisaatiosi käyttää, ja yleensä se sanoo esimerkiksi "Agent Jane Doe on liittynyt keskusteluun" tai "Keskusteluistunto suljettu klo 10.36 AM".

Jos napsautat viestiä, sen tekstikarttapaneelin kuvake korostetaan.

Edellytykset

- Organisaatio tuo keskusteluyhteystiedot Webex WFO:han tuetun integraation kautta.
- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.

Sivun sijainti

Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystietoa > Keskustelun transkriptio -paneeli

Menettelytavat

Keskustelukeskustelun sanojen etsiminen

1. Napsauta valintaruudun oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta.
2. Valitse **Etsi**.
3. Kirjoita haku Etsi-kenttään . Hakua vastaava teksti korostetaan.

Keskustelukeskustelun tulostaminen

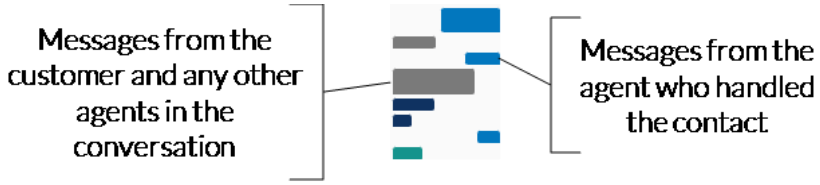
1. Napsauta valintaruudun oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta.
2. Valitse **Tulosta**. Selaimen tulostusikkuna avautuu. Täältä voit tallentaa keskustelun myös PDF.

Aiheet:

- Etsi yhteyshenkilöitä
- Keskusteluyhteystiedon yleiskatsaus

Keskusteluyhteystiedon yleiskatsaus

Tekstikartta-paneeli sisältää värillisiä suorakulmioita, jotka edustavat keskusteluyhteystiedon viestejä. Tämä paneeli antaa sinulle korkean tason kuvan keskustelusta ilman, että sinun tarvitsee vierittää. Yhteydenottoa käsitelleen edustajan vastaukset ovat oikealla, ja asiakkaan ja muiden keskustelussa mukana olevien edustajien vastaukset ovat vasemmalla. Keskustelun kunkin henkilön sanomat ovat eri värisiä enintään neljälle eri osallistujalle. (Jos keskustelussa on vähintään viisi osallistujaa, värit toistavat.).



Edellytykset

- Organisaatio tuo keskusteluyhteyshenkilöitä Webex WFO:han tuetun integraation kautta, ei yleisen tekstin tuonti -API kautta.
- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.

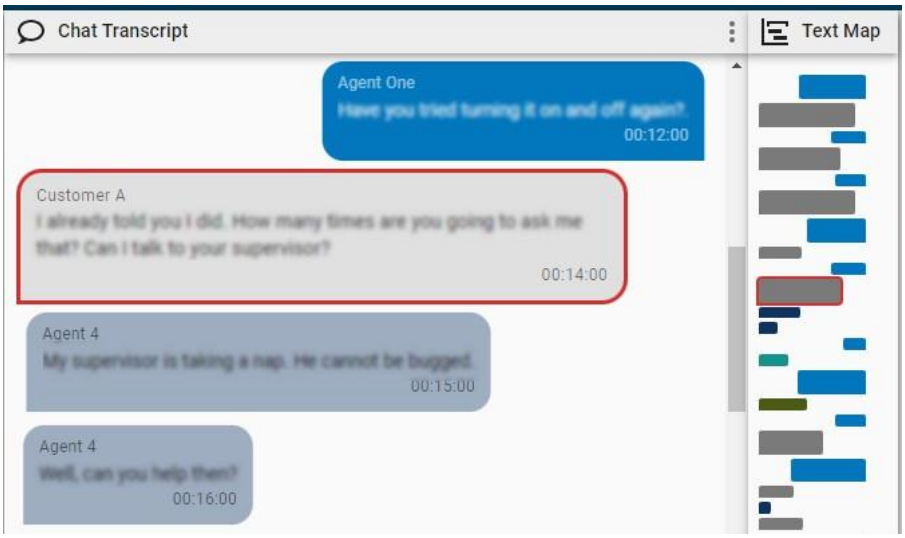
Sivun sijainti

Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystiedon > tekstikarttapaneelia

Tee näin

Ohita tiettyyn kohtaan keskustelussa

- Siirry keskustelun viestiin napsauttamalla suorakulmiota. Viesti on kuvattu punaisella Keskustelun transkriptio -paneelissa.



Aiheet:

- Etsi yhteyshenkilöitä
- Keskusteluyhteystiedon lukeminen

Yhteystiedon yhteenvedon lukeminen

Media Playerin Data Paljon kävijätiedot -paneeli sisältää yhteenvedon enintään 150 sanasta.

Edellytykset

- Yrityksselläsi on Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -lisenssi
- Järjestelmänvalvoja on luonut meneillään olevan Analyticsin puhe tekstistä tekstiin -tehtävän, jossa tekoälyn vuorovaikutuksen yhteenveto on käytössä (katso Analytiikkatehtävien luominen).
- Sinulla on Näytä yhteystiedot ja Näytä puhe tekstianalytiikkaan -käyttöoikeudet.

- Käytössäsi on nauhoituksia.
- Yhteydenotolla on transkriptio.

Sivun sijainti

Voit tarkastella vuorovaikutuksen yhteenvetoa kahdella tavalla:

- Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystietoa > Data Interactions -paneelissa
- Vuorovaikutukset > Interaction Preview -sarakkeen >-näkymä

Menettelytavat

Kopioi yhteenveto

- Napsauta Kopioi-kuva .

Aiheet:

- Toista yhteyshenkilöt
- Lue äänitallenteen transkriptio
- Analytiikkatehtävien luominen – luo meneillään oleva tehtävä, jossa tekoälyn kanssakäymisen yhteenveto on käytössä.

Lue äänitallenteen transkriptio

Transkriptiopaneelissa voit tarkastella äänitallenteen transkriptiota. Yhteyshenkilön

tyyppi: Puhelu

Yhteystiedon sisältö: On transkriptio

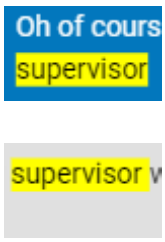
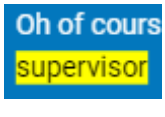
Tarvittavat käyttöoikeudet: Webex WFO-käyttö, Analytics essentials tai Analytics Enterprise

-käyttöoikeudet pakollinen: yhteystietojen näyttäminen, Speech to Text Analytics

Paneeli näyttää tämän transkription tekstikuplia. Kun toistat nauhoituksen, Webex WFO korostaa nykyisen kaiuttimen tekstikuplan. Voit siirtyä haluamaasi tekstikuplaan napsauttamalla sitä. Voit myös tehdä seuraavat toimet napsauttamalla Asetukset-kuvaketta:

- Etsi – Hae transkriptio.
- Tulosta – Tulosta transkriptio.

Speech-to-Text Analytics -tehtävien lausekeosumat korostuvat keltaisella. Tekstikuplien väri ja sijainti vaihtelevat nauhoitustyypin mukaan.

Väri	Nauhoitustyyppi	Kuvaus
	Stereo	Saapuvan äänivirran tekstikuplat ovat sinisiä ja oikeanpuoleisia, ja lähtevän virran tekstikuplat ovat harmaita ja vasemmalle tasattuja.
		
	Mono	Äänivirran tekstikuplat ovat sinisiä ja vasemmalle tasattuja.

Jos asennettuna on Cisco Analytics -ominaisuuksia, tekstikuplia ovat myös kuvakkeet, jotka edustavat niihin liittyviä negatiivisia tai positiivisia asennepisteitä.

Aiheet:

- Analytiikkatehtävien luominen – määritä Webex WFO transkriptoimaan yhteystietoja

Näytä yhteystiedon lausekeanalytiikka

Lausekeosumat -paneeli näyttää, missä yhteydenotossa asiakas tai edustaja mainitsee yhteyskeskuksellesi tärkeitä sanoja tai lauseita. Nämä sanat tai lauseet löytyy Analytics-tehtävistä, ja niitä kutsutaan "lausehiteiksi".

NOTE-lausekkeen osumat korostuvat myös keltaisella transkriptiossa, jos sellainen on.

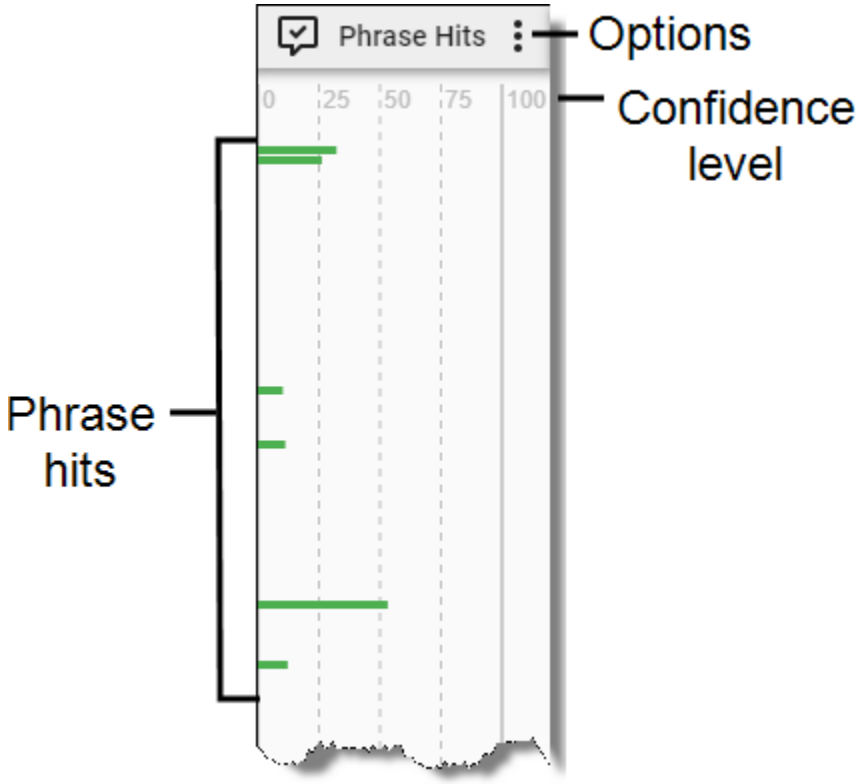
Yhteyshenkilön tyyppi: Puhelu

Yhteystiedon sisältö: On transkriptio

Tarvittavat käyttöoikeudet: Analytics tai Webex WFO-

käyttöluvat: Yhteystietojen näyttäminen, View Speech Analytics

Webex WFO määrittää kullekin lauseelle luottamustason. Tämä luottamustaso osoittaa asteikolla 0–100, kuinka varma Webex WFO on tehtävä, havaitsi lauseen tarkasti. Lausekkeen osumat, joilla on korkeampi itseluottamustaso, näyttävät pidempiltä kuin lauseosumat, joilla on alhaisempi itseluottamustaso.



Voit siirtää Paljon enemmän -liukusäädintä napsauttamalla lauseen osumaa tai voit vierittää sen lausekkeen päälle, jos haluat nähdä työkaluvihjeen, joka sisältää lisätietoja. Jos napsautat Media Playerin työkalurivin Virstannus-kuvaketta, jokaisessa lauseessa näkyy sana tai lauseke, joka Webex WFO havaittu.

Valitse Asetukset-kuvakkeen avulla, mitkä lausekeosumat näkyvät.

Lausekeosuman tunnistaminen

Lausekkeet on määritetty ja luokiteltu Phrase Manager -sivulle (katso Lauseiden ja lausekeluokkien luominen jahallinta), ja niitä etsitään Task Manager -sivulla ajoitetetuilla tehtävistä (katso Analytiikka-tehtävien luominen).

Kullakin lausekkeella on tekstiarvo. Sillä voi olla myös foneettinen arvo, jos se on määritetty.

- Puhe-teksti-tehtävät transkriptoivat äänitallenteita ja hakevat tekstiarvojen transkriptiosta.
- Phonetics Analytics -tehtävät etsivät äänitallenteita foneettisten arvojen mukaan.

Molempien tehtävien tulokset näkyvät Lausekeosumat-paneelissa.

> **HUOMAUTUS** Paneeli ei näytä osumia, joiden luottamustaso on pienempi kuin lausekkeelle kokoonpanon aikana määritetty vähimmäisluottamustaso. Jos esimerkiksi olet määrittänyt luottamustason:
> 20 ilmausta "huono asiakaspalvelu", paneeli näyttää lauseen hittejä "huono asiakaspalvelu", vain, jos luottamustaso on vähintään 20.

Jokainen lauseen osuma alkaa kaksi sekuntia ennen lauseen osumaa ja päättyy kaksi sekuntia sen jälkeen. Itseluottamustaso perustuu vähäiseen, joten tarkka osuma ei ehkä vastaa juuri korostettua aluetta. Webex WFO voi ratkaista useita lauseita. Jos kaksi samanlaista lausetta havaitaan 200 millisekunnin sisällä toisistaan, korkeimmalla luottamustasolla lyöty lauseke tulee ensisijaiseksi osumaksi ja kaikista muista osumista tulee toissijaisia osumia, ja ne on ryhmitelty eri tavalla.

Työkaluvihjeen otsikossa on lauseke, jonka tehtävä havaitsi. Seuraavassa taulukossa kuvataan työkaluvihjeen muut kentät.

Kenttä	Kuvaus
Luokka	Luokka, johon lauseke kuuluu, kuten Phrase Manager -sivulla on määritetty.
Lähde	Lausekkeen havainneen Analytics-tehtävän tyyppi. Mahdolliset arvot ovat seuraavat: ▪ Fonetiikka – Lauseke löytyi äänitallenteesta. ▪ Puhe tekstiin – Lauseke löytyi äänitallenteen transkriptiosta.
Aloita	Siirtymä äänen alusta hetkeen, jolloin lauseke löytyi. Muoto on HH:MM.
Kesto	Lausekkeen kesto. Muoto on HH:MM:SS. **HUOMAUTUS** Tämä kenttä ei näytä arvoja millisekuntteina. Jos kesto on alle sekunti, kentässä näkyy 00:00:00.
Luottamus	Lauseen itseluottamuksen taso osui.
Kanava	Äänivirta, jossa lausekkeen osuma havaittiin. Nauhoitusten osalta seuraavat arvot ovat mahdollisia: ▪ 1 – Lähtevä virta. ▪ 2 – Saapuva virta.

Aiheet:

- Lauseiden ja lausekeluokkien luominen ja hallinta – Määritä lauseet etsimään yhteystietoja
- Analytiikkatehtävien luominen – määritä Webex WFO analysoimaan yhteystietoja lauseosuman mukaan

Näytä yhteystiedon tunne

Tunne on edustajan ja asiakkaan keskustelun yleinen tunteikas sävy (positiivinen, negatiivinen tai neutraalinen) koko yhteydenoton ajan. Webex WFO tukee englanninkielisten puheluiden, sähköpostien ja tekstiyhteystietojen asenneanalyysia. Puheluissa tunne vaatii puheen ja tekstin transkriptiota. Sähköposteille ja tekstiyhteystiedoille asenne vaatii tekstianalytiikkaa.

Yhteyshenkilön tyyppi: Puhelu

Yhteystiedon sisältö: On transkriptio

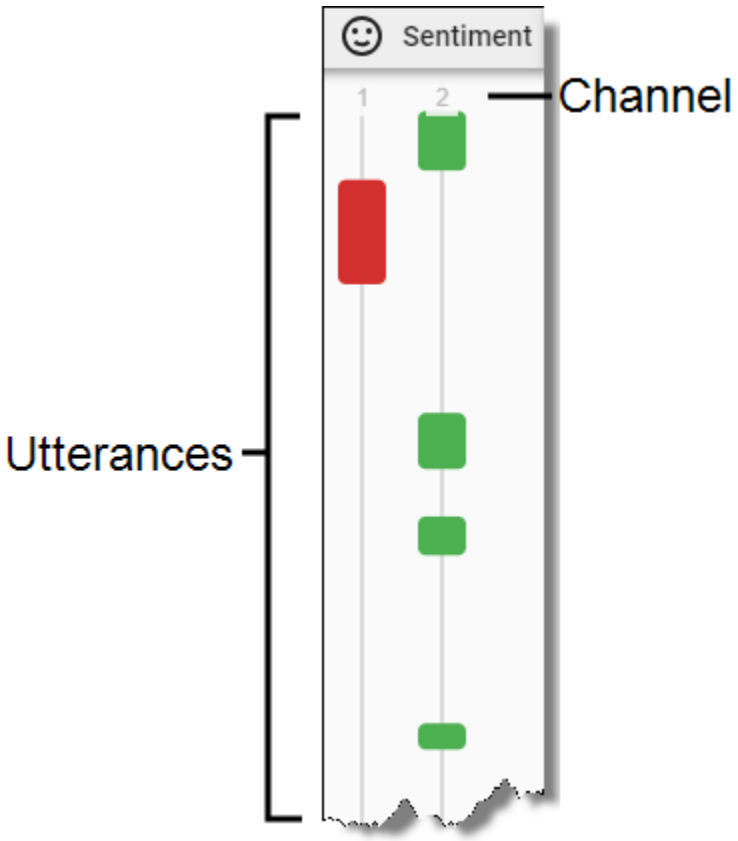
Tarvittavat käyttöoikeudet: Analytics tai Webex WFO-käyttöoikeudet

Tarvittavat oikeudet: yhteystietojen näyttäminen, Puheen näyttäminen tekstianalytiikkaan

Tunteet puheluille

Sentiment-paneeli näyttää tunteet puheluja kohtaan. Paneeli näyttää lausumat, joilla on positiivinen tai negatiivinen asennepistemäärä värikoodattuina segmentteinä äänivirrassa, jossa niitä puhuttiin.

HUOMAUTUS Lausuma on katkeamaton sarja sanoja, joita puhuu yksi henkilö. Lausunto voi sisältää useita lauseita.



Siirrä liukusäädin siihen napsauttamalla lausuntoa. Kun teet tämän, Webex WFO korostaa tekstikuplan transkriptiossa, jonka asennetehtävä analysoi positiivisen tai kielteisen pistemäärän tuottamiseksi. Tekstikupla sisältää kuvakkeen, joka ilmaisee myös tunnepistemäärän (katso alla olevaa taulukkoa). Vie ilmauksen päälle nähdäksesi tämän tekstin esikatselun.

Lausumat ja kanavan kuvaukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan lausumasegmenttien värit ja niihin liittyvät kuvakkeet.

HUOMAUTUS Sentiment-paneelissa ei näy lausuntoja, joilla on särkillinen tunnepistemäärä.

Väri	Kuvaus	
	Tiedot	Lauseessa on positiivinen tunnepiste.
	Tekstikuplakuvake	☺

Väri	Kuvaus	
	Tiedot	Lauseessa on kielteiset tunteet.
	Tekstikuplakuvake	

Käytettävissä olevat virtoja riippuu nauhoitustyypistä.

Äänitys Tyyppi	Kuvaus
Stereo	Lausumat jaetaan seuraavilla äänivirroilla: ■ 1 – Lausuma tapahtuu saapuvassa äänivirrassa. ■ 2 – Lausuma tapahtuu lähtevässä äänivirrassa.
Mono	Ainoa äänivirta on 1. Kaikki saapuvat ja lähtevät lausumat lausumat tapahtuvat siinä virrassa.

Sähköpostien ja tekstiyhteystietojen tunne

Kirjallisilla yhteydenotoilla on kokonaistuntemispistemäärä Tiedot-paneelin Analytics-osiossa.

Aiheet:

- Lue äänitallenteen transkriptio
- Analytiikkatehtävien luominen – määritä Webex WFO analysoimaan tunteiden yhteystietoja

Lataa yhteystiedot tarvittaessa

Jotkin puhelun yhteystietotiedot (ääni- ja/tai näyttötallenteet) eivät ehkä ole aluksi käytettävissä, kun toistat puhelun kaksoisnapsauttamalla sitä tietojen tallennustilan vuoksi.

Jos puhelun nauhoitus ei ole käytettävissä tai mikä tahansa niistä ei ole käytettävissä, sinua pyydetään valitsemaan, toistatko heti saatavilla olevan osan vai lataatko sen osan, joka ei ole käytettävissä. Valintaikkuna, jossa on tietoja äänitallennustilasta ja näytön tallennustilasta, osoittaa kunkin osan tilan:

- N/A – Tähän yhteyshenkilöön ei ole liitetty ääni- tai näyttötietoja.
- Kylmämuisti – Tiedot ovat kylmävarastoinnissa. Tietojen noutaminen saattaa viivästyä.

- Välitön tallennus – Tiedot ovat käytettävissä välitöntä toistoa varten.

Jos lataat osat, jotka eivät ole saatavilla, saat ilmoituksen, kun nauhoitus on saatavilla.

Yhteystietojen määrittäminen ja jakaminen

Yhteydenottojen määrittäminen ja jakaminen edellyttää seuraavaa:

- Tarkastella sinulle määritettyjä nauhoituksia.
- Luoda nauhoitusta varten yhtenäinen resurssipaikannus (URL) ja lähettää sen hyperlinkkinä muille keskusteluviestin tai sähköpostin avulla.
- Vie yhteystietoon liittyvät mediatiedostot.
- Vie useita yhteystietoja ulkoiseen tallennussijaintiin.

Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen

Yhteystietojonon sivu näyttää kaikki yhteydenotot, jotka on määritetty sinulle säikyttelyä, arviointia tai katselmointia varten. Yhteystietoja voi määrittää sinulle yhteystiedon tavoitetehtävien *tai ad-apuohjelman avulla.*

Tehtävätyyppi	Määritys
Yhteyshenkilön tavoite -tehtävä	Jos järjestelmänvalvoja on luonut yhteystietotavoitteen sinulle, Webex WFO määrittää sinulle automaattisesti useita yhteystietoja, jotka sinun on täytettävä jokaisena päivänä, viikolla tai kuukauden aikana. Sinulle voi myös määrittää yhteystiedon tavoitteen tietyksi päivämääräksi.
Ad-sähköpostin tehtävä	Yhteystiedot, joihin ryhmänjohtaja tai järjestelmänvalvoja on erityisesti määrittänyt sinä.

HUOMAUTUS-yhteydenottojen on oltava alle vuoden ikäisiä, jotta ne näkyvät yhteysjonossa. Jos järjestelmänvalvoja määrittää sinulle yli vuoden ikäisten yhteystietojen ad-tehtäväksi, hän ei näy järjestelmässäsi
jono.

Edellytykset

- Järjestösi käyttää Cisco Quality Managementia.
- Sinulla on seuraavat oikeudet:

- Näytä yhteyshenkilöt
- Näytä yhteyshenkilön tavoite
- Arvioi yhteyshenkilö (tarvitaan arviointi tavoitteiden saavuttamiseksi)
- Kalifaattiyhteyshenkilö (tarvitaan hiomismaalien suorittamiseen)

- Ryhmänjohtaja on määrittänyt yhteystietoja, joita voit käyttää ad-taskissa, tai järjestelmänvalvoja on luonut yhteystietotavoitteen ja määrittänyt sen sinulle.

Sivun sijainti

Yhteysjono

Menettelytavat

Sinulle määritettyjen nauhoitusten käsitteleminen

1. Lue tiedot Toiminto- **,** Eräpäivä **- ja**Ohje-sarakkeissa . Voit joutua vierittämällä sivuttain nähdäksesi nämä sarakkeet. Nämä ovat toimintojen tyyppejä:

Toiminto	Mitä sinun täytyy tehdä
Kalibrointi	Arvioi yhteyshenkilö. Arviointia verrataan muiden arvioijien lausuntoihin sen varmistamiseksi, että arvioijat ovat keskenään yhdenmukaiset.
Arviointi	Arvioi yhteyshenkilön laatua.
Arvostelu	Toista nauhoitus tai osa nauhoituksesta tehtävän luoneen henkilön ohjeiden mukaisesti.

2. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Yhteystieto avautuu uuteen välilehteen.
3. Toista ja arvioi yhteystieto tarpeen mukaan ja sulje välilehti.
4. Palaa Yhteystiedon jono -sivulle ja valitse **Päivitä** . Jos tehtävä on valmis, se poistuu sivulta.

> **HUOMAUTUS** : Yhteyshenkilön tavoitteet voivat sisältää useita yhteyshenkilöjä. Yhteysjonosivulla näkyy yksi yhteystieto kerrallaan jokaista sinulle määritettyä tavoitetta kohden. Kun olet saanut ensimmäisen yhteydenoton valmiiksi Tavoitteesta Webex WFO määrittää sinulle toisen yhteystiedon, kunnes olet viimeistellyt kaikki kyseisen yhteydenottotavoitteen tehtävät.

Yhteystietojonon sivun sarakkeiden lisääminen tai poistaminen

1. Valitse **Asetukset** . **Määritä kentät -** ikkuna avautuu.
2. Lisää sarake valitsemalla sen valintaruutu. Poista sarake poistamalla sen valintaruudun valinta.
3. Valitse **Käytä**. **Määritä kentät -** ikkuna sulkeutuu.

Yhteysjono sisältää samat sarakkeet kuin Interactions-sivu (katso Vuorovaikutukset-sivun sarakkeiden mukauttaminen) sekä seuraavat kentät:

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Toiminto	Tehtävätyyppi
Ad-tehtävätunnus	Tämän yhteystiedon avatun mainostehtävän tunnus
Eräpäivä	Päivämäärä, johon mennessä sinun on viimeistättävä tämä tehtävä
Tehtävän nimi	Tehtävän tai yhteystiedon nimen
Ohjeet	Henkilön antamien erityisohjeiden luonut tehtävän

Aiheet:

- _ – Tiedot arviointien ja värien loppuunsaattamisesta ja lähettämisestä.
- Mukauta Vuorovaikutukset-sivun sarakkeita – Muiden yhteysjonossa olevien sarakkeiden sarakkeita.
- Määritä katselmointi, arviot ja värit manuaalisesti – työryhmän johtajien ohjeet ad-ohjelmisto-tehtävälle.
- Katselmoinnin, arviointien ja värien määrittäminen automaattisesti – järjestelmänvalvojan ohjeet yhteystiedon tavoitteen luomiseen.

Merkitse yhteyshenkilöt koulutukseen tai henkilöstöosastolle

Kun merkitset yhteystietoja koulutukseen tai henkilöstöosastolle, voit helposti löytää nämä yhteydenotot myöhemmin, jos haluat käyttää niitä koulutusesimerkkeinä tai eskaloitua henkilöstöresursseihin.

HUOMAUTUS Yhteystietojen merkitseminen ei lähetä yhteystietoja automaattisesti koulutukseen tai hr-järjestelmään. Se, mitä näille yhteydenotoille tapahtuu, määräytyy sen mukaan, miten organisaatio käyttää Webex WFO:ta.

Edellytykset

- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
- Sinulla on Koulutusmerkki ja/tai HR-merkki.
- Käytössäsi on nauhoituksia.

Sivun sijainti

Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystietoa

Voit avata Media Playerin myös napsauttamalla yhteystietoa seuraavassa sijainnissa:

- Edustajan hallintasivu
- Analytiikkawidgetin Tieto-ruudussa
- Tietojen hallinnassa

Menettelytavat

Yhteystiedon merkitseminen koulutukseen

1. Avaa yhteystieto kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Napsauta Asetukset-kuvaketta (sivun oikea yläkulma).
3. Valitse **Koulutuksen** merkki.

Yhteystiedon merkitseminen henkilöstöosastolle

1. Avaa yhteystieto kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Napsauta Asetukset-kuvaketta (sivun oikea yläkulma).
3. Valitse **HR-merkki**.

Aiheet:

- Yhteystietojen etsiminen – Etsi myöhemmin merkittyjä yhteystietoja Nauhoitusliput-suodattimella.
- Toista yhteyshenkilöt
- Yhteystiedon merkitseminen – Yhteystietojen merkitseminen on toinen tapa poistaa myöhemmin löydettävät yhteystiedot sivuun.

Yhteyshenkilön merkitseminen

Webex WFO-järjestelmänvalvoja määrittää, kuinka kauan yhteystietoja on käytettävissä Interactions-sivulla. Jos kuitenkin haluat pitää yhteystietoa pidempään kuin organisaation vakiopitoajan, voit merkitä sen. Yhteystiedon merkitseminen käyttää nauhoitukseen uutta säilytysaikaa. Sen mukaan, miten organisaatiosi käyttää merkitsemistä, Webex WFO säilyttää merkittyjä yhteystietoja pidemmän tai lyhyemmän ajan kuin merkitsemättömät yhteystiedot (katso tietojen säilytyskäytäntöjen hallinta QM ja Analyticsissa).

> **HUOMAUTUS** Yhteystiedon merkitseminen ohittaa jotkin QM työnkulun säännöt. Jos otat tunnisteen käyttöön ennen QM työnkulun käynnistystä, Webex WFO pitää yhteystietonsa ja kaikki siihen liittyvät mediat, kuten ääni ja
> Näyttötallenteet huolimatta työnkulun säilytyskäytännöistä. Jos otat tunnisteen käyttöön QM työnkulun jälkeen, tunniste vaikuttaa vain yhteystiedon ääneen, ei näytön nauhoitukseen. Tämä tarkoittaa, että QM työnkulun käytäntö koskee yhteystiedon näytön nauhoitusta, mutta merkitseminen ohittaa äänen työnkulun käytännön. Jos Webex WFO on poistanut äänitallenteen käytöstä, koska QM työnkulku on käynnissä, ääni palautetaan. Lisätietoja QM työnkulusta on kohdassa Automaattinen QM työnkulku.

Edellytykset

- Sinulla on tunnisteyhteyshenkilön lupa ja/tai Untag-yhteydenotto-oikeus.
- Voit tarkastella nauhoituksia roolissasi ja laajuudessasi.

Sivun sijainti

Vuorovaikutus

Menettelytavat

Yhteyshenkilön merkitseminen

1. Valitse yhteystieto (älä avaa sitä).
2. Valitse **Merkitse yhteyshenkilö** (sivun oikea yläkulma). Kuvake muuttuu Untag Contact -kuvakkeeksi.

Yhteystiedon purkaminen

Yhteystiedon purkaminen käyttää yhteydenotolle organisaation vakiopitoaikaa.

1. Valitse yhteystieto (älä avaa sitä).
2. Napsauta **Kesyttämätön-yhteystietoa** (sivun oikea yläkulma). Kuvake muuttuu Merkitse yhteyshenkilö -kuvakkeeksi.

Aiheet:

- Hallitse QM ja Analyticsin tietojen säilytyskäytäntöjä – Luo organisaatiosi säilytysajat merkittyille ja koskettetuille yhteydenotoille.
- Autom. QM työnkulkua – luo säännöt, joiden mukaan Webex WFO hallitsee nauhoituksia automaattisesti.

Hyperlinkkien luominen nauhoituksia varten

Voit luoda nauhoitusta varten yhdenmukaisen resurssipaikanntimen (URL) ja lähettää sen hyperlinkkinä muille keskusteluviestin tai sähköpostin avulla. Linkki osoittaa vastaanottajan selaimen Vuorovaikutukset-kohtaan, kun vastaanottaja on todennettu WFO-kirjautumissivun Webex. Kun vastaanottaja on todennettu, nauhoitus avataan Media Playerissa.

URL-perusmuoto on seuraava:

http://<web-palvelin>/index.html#/nauhoituksia/<contactID>

tai

https://<web-palvelin>/index.html#/nauhoitukset/<contactID>

jossa

<verkkopalvelin> on WFO-Webex isännöidyn palvelimen isäntänimi tai IP-osoite

<contactID> on nauhoituksen yhteyshenkilön tunnus.

HUOMAUTUS-URL-osoitteilla on /ccr kaikkien nauhoitusten paitsi päätallenteiden tunnuksen jälkeen. Päätallenne on järjestelmänvalvojan näkymä vuokraajille, jotka käyttävät vain yhdyskäytävän nauhoitusta. Url-osoite ilman kirjoitusta lopussa ohjataan uudelleen siihen, jonka lopussa on/ccr .

Yhteystiedon vienti

Voit ladata yhteystiedon, jos haluat toistaa sen Webex WFO-mediasoittimen ulkopuolella. Webex WFO käyttää nauhoituksia WebM-muodossa. Nämä nauhoitukset saattavat toistoa automaattisesti laitteessasi, tai saatat joutua lataamaan avoimen lähdekoodin mediasoittimen, kuten VLC Media Playerin (saatavilla numerosta videolan.com).

Sivun sijainti

Vuorovaikutus

Edellytykset

- Sinulla on nauhoitusten vientioikeus.
- Olet tilannut nauhoituksen vientiilmoituksen.
- Laite voi toistaa WebM-tiedostoja.

Menettelytavat

Nauhoituksen vienti

1. Valitse nauhoitus.
2. Valitse **Vie yhteyshenkilö** . Vie **yhteystieto -** ikkuna avautuu.
3. Valitse mediatiedostojen vientimuoto.
4. Valitse **Vie**.
5. Valitse **OK**. Saat ilmoituksen, kun yhteystiedon vienti on päättynyt.

   HUOMAUTUS Yhteystiedon vientiaika määräytyy nauhoituksen keston ja sen mukaan, sisältääkö se näytön nauhoituksen.

6. Avaa hälytysluettelo (kellokuvake) ikkunan yläosassa ja valitse **Yhteystiedon vienti <ID> on valmis latausilmoituksiin** . Näyttöön **avautuu Hälytysilmoitus-ikkuna** .
7. Lataa nauhoitus kehotteiden mukaan.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – Lisätietoja käyttöoikeuksista.
- Ilmoitusten määrittäminen – Lisätietoja ilmoituksista.

Yhteystietojen vienti yleinen

Useiden yhteystietojen vienti ulkoiseen tallennussijaintiin käyttäen yleinen yhteystiedon vienti. Kun käyttöoikeus on määritetty vuokralle, kuka tahansa, jolla on yleinen vientioikeus, voi luoda vientioikeuden. Tämä toiminto luo hakemiston valittuun ulkoiseen tallennussijaintiin, joka sisältää määrittämässäsi muodossa olevia äänitiedostoja tai videotiedostoja, CSV-tiedoston, jossa on yhteystiedon luonti- ja mahdolliset analytiikkatiedot, joissa on transkriptioita.

HUOMAUTUS Webex WFO-järjestelmänvalvoja määrittää vietävissä olevan etätiedon. Vain vietävissä oleva sill. tallennetaan CSV muotoon.

HUOMAUTUS Päätallenteiden yleinen yhteydenottovienti ei ole tuettu.

TÄRKEÄÄ Voit viedä enintään 1 000 yhteydenottoa päivässä jokaista vuokralaista kohden. Yleinen yhteyshenkilön vienti Jos haluat viedä yli 1 000 yhteystietoa päivässä, lisää Advanced Bulk Contact Export -käyttöoikeus kohteeseen
vuokralainen. Pyydä tätä lisenssiä ottamalla yhteyttä Customer Success Manageriin.

Edellytykset

- Sinulla on yleinen yhteystiedon vientioikeus. Lisätietoja on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.
- Käytössäsi on määritetty ulkoinen tallennussijainti. Katso Ulkoisten tallennuspaikkojen lisääminen.

Sivun sijainti

Vuorovaikutus

Menettelytavat

Ajoita yleinen yhteystiedon vientitoiminto suoritetaan automaattisesti määrittäminasi säännöllisin väliajoin, tai suorita yleinen yhteystiedon vienti heti. Seurata vientipyynnön tilaa Yleinen yhteydenoton vienti -valvontasivulla (Sovellusten hallinta > Yleinen > -seuranta > Yleinen yhteydenoton vientiseuranta).

Ajoita uudelleensyistävä joukkoyhteystiedon vienti

1. Luo ja tallenna suodatinjoukko Vuorovaikutukset-sivulla (katso Yhteystietojen etsiminen).

   TÄRKEÄÄ Sinun on määritettävä kaikki suodatinjoukkoon lisätyt suodattimet. Jos kaikkia suodattimia ei ole määritetty kokonaan, yleinen kontekstin vienti epäonnistuu.

   ESIMERKKI Lisäät ennakoivan verkon promoottorin **pistemäärän** suodattimen suodatinjoukkoon. Valitset **avattavasta** Operaattori-luettelosta **Vastaa-vaihtoehdon, mutta et anna numeroa Piste-kenttään .** Jos tätä suodatinta ei määritetä kokonaan, yleinen yhteystiedon vienti epäonnistuu.

2. Napsauta Asetukset-kuvaketta ja valitse **Yleinen yhteystiedon vienti**.
3. Napsauta **Uusi vienti -** välilehteä.
4. Määritä vienti seuraavassa kuvatulla tavalla.

   Vie nimi – Anna yhteystiedon yleinen vientitiedoston nimi.

   Tallennettu haku – Valitse tallennettu suodatinjoukko.

   Tallennussijainti – Valitse ulkoinen tallennussijainti, johon haluat viedä yhteystiedot.

   Mediatyyppi – Valitse tiedostomuoto, jossa Webex WFO käyttää ääni- ja videotiedostoja.

   - **Ääni-/videomuodot** – Valitse tiedostomuoto, jossa ääni-/videomedia viedään. Vain yhteyshenkilöille, joilla on sekä ääni- että näyttötallenteita.
   - **Vain ääni -muodot** – Valitse tiedostomuoto, jossa vain äänimedia viedään. Käytettävissä vain yhteyshenkilöille, joilla on äänitallenteita.
   - **Ei mitään** – Valitse **Transkriptiot vain** , jos haluat viedä vain transkriptioita.

   Analytics Output Format – Valitse tiedostomuoto, jossa haluat viedä Analyticsin transkriptiotietoja: JSON tai XML. Jos valitset **Ei mitään**, Webex WFO ei vie mitään Analyticsin transkriptiotietoja. Vie **vain CSV tiedosto, jossa on etätiedosto, valitsemalla Ei mitään** .

5. Valitse **Lähetä ajoitettu vienti** ja ajoita vienti seuraavassa kuvatulla tavalla.

   Viikoittain – Valitse vähintään yksi viikonpäivä ja valitse päivien aika, jolloin WFO Webex ne viedään.

   Kuukausittain – Valitse kuukauden päivä ja valitse sitten kyseisenä päivänä aika, jolloin Webex WFO vie yhteystiedot.

6. Valitse **Luo**.

Kun luot ajoitettavan joukkoyhteystiedon vientiin, Webex WFO tallentaa vientipuhelun. Muokkaa vientiä napsauttamalla **Tallennettu yhteystiedon vienti -** välilehteä ja valitsemalla vieminen avattavasta **Tallennettu tiedostonimi** -luettelosta.

HUOMAUTUS Ensimmäinen ajoitettu vienti (viikoittainen tai kuukausittain) on tapahduttava Sovelluksen dynaaminen päivitys -tehtävän seuraavan ajastimen jälkeen. Muussa tapauksessa ensimmäinen ajoitettu vienti ei todenna,
Tosin tulevalla tuotteilla on. Sovelluksen dynaaminen päivitys -tehtävä suoritetaan oletusarvoisesti joka ikinen minuutti. Tarkista aikataulu järjestelmänvalvojalta.

Vie yhteydenotot heti

1. Luo ja tallenna suodatinjoukko Vuorovaikutukset-sivulla (katso Yhteystietojen etsiminen).

   TÄRKEÄÄ Sinun on määritettävä kaikki suodatinjoukkoon lisätyt suodattimet. Jos kaikkia suodattimia ei ole määritetty kokonaan, yleinen kontekstin vienti epäonnistuu.

   ESIMERKKI Lisäät ennakoivan verkon promoottorin **pistemäärän** suodattimen suodatinjoukkoon. Valitset **avattavasta** Operaattori-luettelosta **Vastaa-vaihtoehdon, mutta et anna numeroa Piste-kenttään .** Jos tätä suodatinta ei määritetä kokonaan, yleinen yhteystiedon vienti epäonnistuu.

2. Napsauta Asetukset-kuvaketta ja valitse **Yleinen yhteystiedon vienti**.
3. Napsauta **Uusi vienti -** välilehteä.
4. Määritä vienti seuraavassa kuvatulla tavalla.

   Vie nimi – Anna yhteystiedon yleinen vientitiedoston nimi.

   Tallennettu haku – Valitse tallennettu suodatinjoukko.

   Tallennussijainti – Valitse ulkoinen tallennussijainti, johon haluat viedä yhteystiedot.

   Mediatyyppi – Valitse tiedostomuoto, jossa Webex WFO käyttää ääni- ja videotiedostoja.

   - **Ääni-/videomuodot** – Valitse tiedostomuoto, jossa ääni-/videomedia viedään. Vain yhteyshenkilöille, joilla on sekä ääni- että näyttötallenteita.
   - **Vain ääni -muodot** – Valitse tiedostomuoto, jossa vain äänimedia viedään. Käytettävissä vain yhteyshenkilöille, joilla on äänitallenteita.
   - **Ei mitään** – Valitse **Transkriptiot vain** , jos haluat viedä vain transkriptioita.

   Analytics Output Format – Valitse tiedostomuoto, jossa haluat viedä Analyticsin transkriptiotietoja: JSON tai XML. Jos valitset **Ei mitään**, Webex WFO ei vie mitään Analyticsin transkriptiotietoja. Vie **vain CSV tiedosto, jossa on etätiedosto, valitsemalla Ei mitään** .

5. Valitse **Lähetä vienti heti**.
6. Valitse **Luo**.

Yleinen yhteydenottoviennin lisensointivaatimukset

Ciscon mukaan sinun on valittava käyttöoikeustyyppi joukkoyhteystiedon vientiä varten.

- **Vakiokäyttöoikeus** – Vie jopa 1 000 yhteyshenkilöä päivittäin käyttöliittymän kautta.
- **Suorituskykykäyttöoikeus** – vie yhteydenottoja useaan kertaan määrittämällä useita yhteystiedon vientitöitä määräajoin jokaisena päivänä.

HUOMAUTUS Oletusarvoisesti jokainen vientivienti, joka on rajoitettu 10 000:een työtä kohti, ja performance-lisenssin kanssa olevien yhteydenottojen kokonaismäärä päivässä on enintään 40 000. Mikäli niitä on lisättävä
raja-arvot, ota yhteyttä Cisco Professional Services- tai Cisco Support Services -palveluihin.

Joukkoyhteystietojen vientitiedoston tiedot CSV

Seuraavassa taulukossa kuvataan CSV-tiedostoon sisältyvät tietokentät. Jos yhteydenotto on kesken, mutta sitä ei ole vielä poistettu pysyvästi, kaikki kentät paitsi yhteystiedon tunnus -näyttö "######".

Kenttä	Tyyppi	Max Pituus	Kuvaus
Yhteyshenkilön tunnus	Kokonaisluku	64	Yhteystiedon yksilöivä tunnus.
Sukunimi	Merkkijono	60	Edustajan etunimi.
Etunimi	Merkkijono	60	Edustajan sukunimi.
Ryhmän nimi	Merkkijono	60	Edustajan ryhmän nimi.
Tiimin nimi	Merkkijono	60	Edustajan ryhmän nimi.
Soittava numero	Merkkijono	64	Soittajan tunnus tai ANI-tunnus. Näyttää "tuntemattoman", jos soittonumeroa ei ole luetteloitu tai estetty. Tämä kenttä koskee vain puheluita.
Soitettu numero	Merkkijono	64	Puhelun vastaanottaneen puhelimen DID- tai Dialed Number Identification Service (DNIS) -numero.

Kent	Tyyp	Max Pituus	Kuvaus
			Näyttää "tuntemattoman", jos soitettu numero on listaamaton tai estetty. Tämä kenttä koskee vain puheluita.
Päivämäärä	Päivämäärä	10	Yhteystiedon päivämäärä. Muoto on ESH/KK/VVVVV.
Aika	Aika	5 + 2	Yhteystiedon aloitusaika. Muoto on HH:MM AM tai PM.
Aikavyöhyke	Merkkijono	60	Aikavyöhyke, jossa yhteystiedon luominen ja puhelu nauhoitettiin. **ESIMERKKI** Amerikasta/Chicagosta **HUOMAUTUS** Tämä kenttä ei ole UTC-muodossa.
Pistetilanne	Kokonaisluku		64 Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä.
Syy	Merkkijono	64	Syy, miksi keskustelu nauhoitettiin. Tämä syy on asetettu nauhoitussäännölle.
Nauhoitus tyyppi	Merkkijono	64	Tähän laitteeseen liittyvä nauhoitustyyppi. Pätevä arvot: ■ AACC MLS -nauhoitus ■ Acme-pakettien nauhoitus ■ Äänikoodien nauhoitus ■ AWS-yhteyden nauhoitus ■ BroadSoft-nauhoitus ■ KUUTIO-nauhoitus ■ Loppupisteen nauhoitus ■ Tapahtumailmoitus ■ Viisi 9 VCC-nauhoitusta

Kent	Tyyp	Max Pituus	Kuvaus
			■ Genesys-nauhoitus ■ IP-nauhoitus ■ MediaSense-nauhoitus ■ Usean rekisteröinnin nauhoitus ■ Verkon nauhoitus ■ Ei mitään ■ Sovinto ■ RTP Logger -nauhoitus ■ Serenova-nauhoitus ■ Yksivaiheinen neuvottelun nauhoitus ■ Sonus-nauhoitus ■ Tuntematon nauhoitustyyppi Kaikki nauhoitustyypit eivät ehkä ole käytettävissäsi.
Puhelun kesto	Kesto	8	Aika puhelun vastaamisen ja keskeytetään puhelu, mukaan lukien soittoaika ja pidennetty ruutuaika (jos sellaisia on) kohdassa HH:MM:SS. Puhelun kesto vastaanotetaan signalointipalvelusta. Tämä kenttä koskee vain puheluita. Yhteystiedot-taulukossa näkyvä puhelun kesto ja Media Player eivät ehkä ole samat, koska "tapahtuman kesto" (tapahtumien välinen aika) ja "nauhoituksen kesto" (kesto varsinaisessa nauhoitetussa tiedostossa) eroavat toisistaan. Näissä skenaarioissa puhelun kesto olisi eri: ■ Kun keskeytät puhelun nauhoituksen ohjaimilla API,

Kent	Tyyp	Max Pituus	Kuvaus
			nauhoituksen kesto olisi lyhyempi kuin puhelun kesto. Jos esimerkiksi nauhoitus käynnistetään uudelleen yhden minuutin kuluttua puhelusta, puhelun kesto on yksi minuutti pidempi kuin nauhoituksen kesto. ▪ Kun arkistoit tai tyhjennät puhelun pitkäksi aikaa, Yhteystiedot-taulukossa näkyy tapahtuman kesto puhelun kesto -kentässä ja Media Player näyttää nauhoituksen keston puhelun kesto -kentässä.
Edustajan tunnus	Merkkijono	64	Edustajan järjestelmätunnus.
HR	Totuusarvo	3	Osoittaa, onko yhteydenotto merkitty HR-yhteyksiin. Muoto on Kyllä/Ei.
Harjoittelu	Totuusarvo	3	Osoittaa, onko yhteydenotto merkitty kohteelle harjoittelu. Muoto on Kyllä/Ei.
Tila	Merkkijono	32	Yhteystiedon nykyinen arviointitila. Pätevä arvot: ▪ Pisteytys poistanut ▪ Teki ▪ Käsitellään ▪ Tarvitsee hyväksynnän
Yhteyshenkilön tyyppi	Merkkijono	60	Yhteyshenkilön tyyppi. Mahdolliset arvot: ▪ KUTSUA ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ SÄHKÖPOSTI

Kenttä	Tyyppi	Enimmäispituus	Kuvaus
			▪ TEKSTIVIESTI ▪ JUTELLA ▪ SMS
Ulkoinen osapuoli	Merkkijono		Jos haluat keskustella tai SMS yhteystietoja, edustajan kanssa olleen henkilön sähköposti, puhelinnumero tai muu tunnus.
Osoitteesta	Merkkijono	512	Suodatinsähköposti, joka liittyy muihin kuin puheluun Lähettäjä-kentässä olevat sähköpostiosoitteet. **MUISTIINPANO** Tämä vaihtoehto on käytettävissä vain, kun Analytics on käytössä.
Osoite	Merkkijono	Ei rajoituksia	Suodatinsähköposti, joka liittyy muihin kuin puheluun Vastaanottaja-kentässä olevat sähköpostiosoitteet. **MUISTIINPANO** Tämä vaihtoehto on käytettävissä vain, kun Analytics on käytössä.
Aihe	Merkkijono	1000	Suodattaa ei-puheluun liitettyä sähköpostia Aihe-kentän perusteella.
Arvioijan nimi	Merkkijono	256	Yhteystiedon arvioineen henkilön nimi.
Päivämäärä, jolloin se on arvioitu	Merkkijono	10	Päivämäärä, jolloin yhteydenotto arvioitiin. Muoto on KK/ESH/VVVV.
Hyväksynyt	Merkkijono	256	Arviointia hyväksyneen henkilön nimi.
Arviointilomake	Merkkijono	64	Asiakaskeskustelun pisteytyslomakkeen nimi.
Kalibroitu	Totuusarvo	3	Osoittaa, onko yhteydenotto merkitty kalsinointiin. Muoto on Kyllä/Ei.

Kent	Tyyp	Max Pituus	Kuvaus
MAX-hiljaisuus	Kesto	8	Yhteystiedon hiljaisuuden tapahtuman enimmäispituus. Muoto on HH:MM:SS.
MIN-hiljaisuus	Kesto	8	Yhteystiedon hiljaisen tapahtuman vähimmäispituus. Muoto on HH:MM:SS.
Keskiarvon hiljaisuus	Kesto	8	Yhteystiedon hiljaisen tapahtuman keskimääräinen pituus. Muoto on HH:MM:SS.
Hiljaisuuden kesto, yhteensä	Kesto	8	Kaikkien yhteystiedon hiljaisuustapahtumien kokonaispituus. Muoto on HH:MM:SS.
Hiljaisuuden tapahtumat	Kokonaisluku	64	Yhteystiedon hiljaisuuden tapahtumien määrä.
% hiljaisuudesta	Desimaali	3	Puhelun prosenttiosuus, joka vietettiin hiljaisuuden tilassa (jonka aikana soittaja tai edustaja ei puhu). Muoto on .99.
Puhe, maksimi	Kesto	8	Yhteystiedon tapahtumassa puhumisen enimmäispituus. Muoto on HH:MM:SS.
MINIMI-puhetila	Kesto	8	Yhteystiedon tapahtumassa puhumisen vähimmäispituus. Muoto on HH:MM:SS.
Puhe, keskiarvo	Kesto	8	Yhteystiedon tapahtumista puhumisen keskimääräinen kesto. Muoto on HH:MM:SS.
Puhuminen yhteensä keston aikana	Kesto	8	Kaiken yhteystiedon tapahtumista puhumisen kokonaispituus. Muoto on HH:MM:SS.
Puhu yli -tapahtumat	Kokonaisluku	64	Yhteystiedon tapahtumista puhumisen määrä.
Puhe, %	Desimaali	3	Sen puhelun prosenttiosuus, josta puhutaan. Muoto on .99.

Kenttä	Tyyppi	Max Pituus	Kuvaus
Pitotapahtumat	Kokonaisluku	—	Havaittujen pitotapahtumien määrä.
MINIMI-pidon kesto	Kesto	—	Lyhimmän pitotapahtuman kesto. Muoto = HH:MM:SS.
Pisimmillään pidon kesto	Kesto	—	Pisimmän pitotapahtuman kesto. Muoto = HH:MM:SS.
Pidon kesto yhteensä	Kesto	—	Pidossaoloajan kokonaiskesto. Muoto = HH:MM:SS.
Keskimääräinen pidon kesto	Kesto	—	Keskimääräinen pitoaika kohteessa HH:MM:SS.
Pito%quot%	Desimaali	—	Pitotilassa vietettyjen puhelujen prosenttiosuus.
Loppu Vuorovaikutus Työnkulku	Merkkijono	64	Sen vuorovaikutuksen päättymistyönkulun nimi, jota kontakti.
Päivittäin Työnkulku	Merkkijono	64	Yhteystiedon päivittäisen työnkulun nimi.
Ennakoiva Arviointi Pistetilanne	Desimaali	3	Yhteystiedon ennustettu pistemäärä ilman arviointia pistetilanne. Webex WFO perustaa tämän ennustetun pistemäärän Analytiikkatiedot ja aiemmat arviointitulokset. Webex WFO käyttää seuraavia analytiikkatietoja: puhelu attribuutit, edustajan määritteet, puheosumat ja työpöytä aktiviteetti. Muoto on .99.
Verkon promoottori Pistetilanne	Desimaali	—	Yhteyshenkilön antama nettopromoottorin pistemäärä. soittaja.
Ennustava verkko Promoottorin pistemäärä	Desimaali	3	Ilman verkon promoottoria olevan yhteystiedon ennustettu pistemäärä pistetilanne. Webex WFO perustaa tämän ennustetun pistemäärän

Kenttä	Tyyppi	Enimmäispituus	Kuvaus
			Analytiikkatiedot ja aiemmat nettopromoottorin pisteet. Webex WFO käyttää seuraavia Analyticsin paloja tiedot: puhelumääritteet, edustajan määritteet, työpöytä sovellukset, työpöydän toiminnot, puheosumat ja puhelu metatieto. Muoto on .99.
Tunne Pistetilanne	Merkkijono	—	Yhteystiedon tunteiden pistemäärä: positiivinen, negatiivinen tai neutraali.
Kyselyn pistemäärä	Desimaali	3	Jos yhteydenottoon on liitetty kysely, kyselytulos prosentteina desimaalina lomake.
Kyselyn nimi	Merkkijono	255	Jos yhteydenottoon on liitetty kysely, kyselyn nimi.
Edustajan ACD tunnus	Merkkijono	256	edustajan ACD tunnus.
Yhdistetty puhelu HENKILÖLLISYYSTODISTUS	Merkkijono	256	Jos puheluun liittyy neuvottelu tai siirto, toiselle edustajalle.
Tekstin esikatselu	Merkkijono	—	Tekstihakusuodattimella haun hakutulosten esikatselu.
<tod. >	Vaihtelee	—	Yhteyshenkilöön liittyvä mukautettu ait.

Aiheet:

- Ulkoisten tallennuspaikkojen lisääminen – Opi määrittämään ulkoinen tallennussijainti.
- Yhteystietojen etsiminen – Opi luomaan ja tallentamaan suodatinjoukko.
- Seurata ajoitettu yleinen yhteydenottojen vienti – Näytä vientisi tila.

Arvioi yhteydenotot

Arviointilomakkeiden hallinta

Arvioijat käyttävät arviointilomakkeita arvioidakseen edustajien asiakasyhteyksiä sen varmistamiseksi, että edustajat viestivät tehokkaasti ja noudattavat yrityksen käytäntöjä.

Edellytykset

- Sinulla on Hallinta-arviointilomakkeiden oikeudet.
- Kullakin lomakkeella on suunnitelma osioista, kunkin osion kysymyksistä ja kaikista mahdollisista vastauksista kuhunkin kysymykseen.
- Jos paino muodostuu manuaalisesti, tiedät, kuinka paljon painoarvoa kukin osa osallistuu kokonaisarvioinniin ja kuinka monta pistettä kukin kysymys on.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM määritysten > arviointilomakkeen hallinta

Menettelytavat

Arviointilomakkeissa on kolme pääosaa: osiot, osioiden kysymykset ja kunkin kysymyksen ratkaisuvaihtoehto.

> **PARHAAT KÄYTÄNNÖT** Napsauta **Tallenna vedos** -painiketta usein. Lomake esikatsele päivityksiä, kun napsautat **Tallenna vedos**.

Vaihe 1: Luo arviointilomake (pakollinen)

Täytä lomake seuraavasti ja jatka vaiheeseen 2: Luo osioita (pakollinen), Vaihe 3: Luo kysymyksiä (pakollinen) ja Vaihe 4: Luo vastauksia kysymyksiin (pakollinen).

1. Valitse **Uusi lomake**.
2. Anna lomakenimi Nimi-kenttään .
3. Anna kuvaus Kuvaus-kenttään .
4. (Valinnainen) Jos haluat edellyttää valmiiden arviointien hyväksyntää, valitse **Hyväksyntä pakollinen**. Jos et tarvitse hyväksyntää, pidä tämä ruutu tyhjänä.

5. Valitse arviointivastausasetus.
    - Ei asiakaspalvelijan vastausta pisteytettyihin arviointeihin – Edustajat eivät pysty vastaamaan pisteytettyihin arviointeihin.
    - Asiakaspalvelijan on sallittava pisteytettyjen arviointien tunnustaminen – Edustajat voivat ilmoittaa vastaanottaneensa arviointinsa.
    - Anna edustajan myöntää ja hakea muutosta pisteillä tehtyihin arviointeihin – Edustajat voivat pyytää, että arviointi pisteytetään uudelleen, jos hän on eri mieltä pistemäärästä.
6. Edustajan kokonaispistemäärä kuuluu yhteen kolmesta kategoriasta: Vastaa odotuksiin, ylittää odotukset tai tarvitsee parannusta. Jos haluat säätää näiden luokkien välisten pisteiden pisteitä (valinnainen), napsauta pisteytyskaistavälit-osan **liukusäätimiä** ja vedä niitä.
7. Valitse lomaketyyppi.
    - Prosenttiosuus – Arviointi perustuu prosenttiosuuteen. Jaksot ja kysymykset painotetaan (0–100 %), ja lopullinen pistemäärä on prosenttiosuus.

      ESIMERKKI : Edustaja tekee neljä viidestä kysymykseen oikein, ja kysymykset painotetaan yhtä paljon. Edustajan lopullinen pistemäärä on 80 %.
    - Pisteet – Arviointi perustuu pistejärjestelmään. Jaksoja ei painoteta. sen sijaan lohkon painon määrittää pisteiden määrä.
8. (Valinnainen, vain pisteytysprosentti) Paina osa- ja kysymysarvoja manuaalisesti valitsemalla **Manuaalinen painotus**. Jos haluat, Webex WFO laskee painon automaattisesti, ohita tämä vaihe.

Vaihe 2: Luo osioita (pakollinen)

Osiot ovat kysymysryhmiä. Esimerkiksi arviointilomakkeessa voi olla osioita Tervehdys, Suojaus, Selvitys ja Sulkeminen. Lomakkeessa voi olla useita osia tai vain yksi. Lisätietoja tehokkaiden osioiden luomisesta on arviointilomakkeiden neuvoissa.

1. Valitse **Lisää osa**.
2. Anna osan otsikko **-kenttään ensimmäisen osan** nimi.
3. (Vain manuaalinen painotus) Kirjoita, kuinka paljon tämä osa vaikuttaa muodon kokonaispistemäärään **Osan paino %** -kenttään. Kaikkien osien painojen on oltava enintään 100 %.
4. Toista vaiheet 1–3, kunnes olet lisännyt osioita.
5. (Valinnainen, vain manuaalinen painotus) Jos haluat antaa kaikille osille saman painon, valitse **Tasapainolohkon paino**.

Vaihe 3: Luo kysymyksiä (pakollinen)

1. Valitse **Lisää kysymys**.
2. Kirjoita kysymysteksti **Uusi kysymys -** kenttään.
3. (Valinnainen, vain manuaalinen painotus) Kirjoita kysymysnumero % **-kenttään, kuinka paljon tämä kysymys vaikuttaa osan kokonaispistemäärään** . Kaikkien tämän osion kysymysten painojen on oltava enintään 100 %.
4. (Valinnainen) Kirjoita kysymyksen kuvaus Kuvaus-kenttään . Arvioijat näkevät tämän kuvauksen arvioidessaan yhteydenottoja lomakkeessa.
5. Toista vaiheet 1–4, kunnes olet lisännyt kysymyksiä kaikkiin osioihin.
6. (Valinnainen, vain manuaalinen painotus) Jos haluat antaa kaikille saman painoisen osan kysymykset, valitse **Tasapainokysymyksen paino**.

Vaihe 4: Luo vastauksia kysymyksiin (pakollinen)

Tässä vaiheessa luot asetukset, joista arvioijat voivat valita, kun he vastaavat arviointilomakkeita koskeviin kysymyksiin. Voit lisätä vastauksia kysymyksiin kahdella tavalla: lisäämällä kunkin vastauksen manuaalisesti tai valitsemalla valmiiksi määritetyn vastausryhmän.

Asetus 1: Lisää vastauksia manuaalisesti

1. Valitse **Lisää vastaus**.
2. Anna vastausteksti **Asetuksen 1 Uusi vastaus** -kenttään.
3. (Valinnainen) Luo Ei käytettävissä oleva vastausasetus valitsemalla **Ei käytettävissä oleva vastausasetus**. Ei-valituilla vastausasetuksissa ei ole prosentti- tai pistearvoa eivätkä ne vaikuta osan tai muodon kokonaispistemäärään.
4. (Valinnainen) Jos haluat tehdä vastauksesta näppäimen suorituskykyilmaisimen (KPI), valitse **KPI** .

   HUOMAUTUS Jos lomakkeessa on useita KPI-vastauksia, sinun on määritettävä kullekin asetukselle tärkeys. Katso Priorisoi KPI-vastaukset (vaaditaan lomakkeille, joissa on useita KPI-vastausasetuksia).

5. Anna vastausvaihtoehdon **prosentti- tai pistearvo Prosentti-** tai **Pisteitä-kenttään** .

   HUOMAUTUS Prosenttiosuuksilla 100 prosenttia antaa edustajalle täyden kunnian tähän kysymykseen liittyvästä työstään. 0-prosenttiosuus ei anna edustajalle luottoa. Prosenttiosuus 1–99

   Antaa edustajalle osittaisen luottoa.

6. Toista vaiheet 1–5, kunnes olet lisännyt vastauksia.
7. (Valinnainen) Jos haluat muuttaa kysymykseen vastaamisen oletusvastaamista, valitse vastaus oletusvastasta Avattava luettelo.

HUOMAUTUS Kaikilla kysymyksillä on oletusvastaukset. Arvioijat voivat vastata kaikkiin lomakkeessa esitettyihin kysymyksiin oletusarvoisesti vastatessaan yhteydenottoon.

Asetus 2: Vastausten lisääminen vastausryhmästä

Vastausryhmä on valmiiksi määritetty vastausasetusten joukko.

- Valitse ryhmä avattavasta **Lisää vastausryhmä -** luettelosta.

Vaihe 5: Arviointilomakkeen kuittaaminen (pakollinen)

TÄRKEÄÄ Muodostaa lomake vain, kun olet valmis sen luomisen jälkeen. Julkaistua lomaketta ei voi muokata.

- Valitse **Jäsennys**. Lomake julkaistaan heti, ja se on arvioijien saatavilla.

Luo uusi vastausryhmä

Luomasi vastausryhmät näkyvät kaikille muille, jotka luovat arviointilomakkeita. Webex WFO:n mukana tulee viisi oletusarvoista vastausryhmää:

- Luo uusi vastausryhmä – kaksi tyhjää vastausta, joiden avulla voit lisätä lisää.
- Oletusvastaaminen – Yksi tyhjä vastaus, johon haluat lisätä lisää.
- Oletus kyllä/ei vastausta – Vastaukset ovat Kyllä ja Ei.
- Oletus miten edustaja teki?– Vastaukset ovat Yli odotusten, Vastaa odotuksiin ja Tarpeet-parannuksiin.
- Asteikko (1–5) Kysymys – Vastaukset antavat edustajille mahdollisuuden ansaitsemaan osittaista luottoa. Voit säätää asteikon käyttämään enemmän tai vähemmän tasoja.

1. Valitse **avattavasta Lisää vastausryhmä -** luettelosta Luo uusi vastausryhmä . Voit myös valita olemassa olevan vastausryhmän ja muokata sitä.
2. Kirjoita ja määritä vastausasetukset tarpeen mukaan.
3. Napsauta levykekuvaketta.
4. Anna uuden vastausryhmän **nimi Vastaa ryhmän nimi -** kenttään.
5. Valitse **Tallenna**.

Priorisoi KPI-vastaukset (vaaditaan lomakkeille, joissa on useita KPI-vastausasetuksia)

Jos lomakkeessa on useita KPI-vastausasetuksia, sinun on asetettava ne tärkeysjärjestykseen. Arvioijan valitsemasta ensisijaisesta vastauksesta tulee edustajan lopullinen pistemäärä.

ESIMERKKI Lomakkeessa on kaksi KPI-vastausvaihtoehtoa: oranssi ja keltainen. Oranssi on KPI-prioriteettiluettelossa korkeampi kuin keltainen, mutta arvioija ei valitse oranssia yhteydenoton ilmetessä. Arvioija valitsee kuitenkin Keltaisen. Edustajan tämän yhteydenoton lopullinen pistemäärä tulee Keltaiselle määritettyyn prosentti- tai pistearvoon.

1. Siirry alas sivun alaosassa olevaa KPI-tärkeys **-osaa.**
2. Siirrä kysymykset tärkeysluettelossa ylös tai alas napsauttamalla nuolia.

Osan siirtäminen

- Napsauta osan otsikon vieressä olevaa nuolta. ^ v

Kysymyksen siirtäminen osaan

- Napsauta kysymyksen otsikon vieressä olevaa nuolta. ^ v

Kysymyksen siirtäminen toiseen osaan

1. Napsauta kysymyksen otsikon vieressä olevaa kolmea kohtaa.
2. Valitse **Siirrä kohteeseen [osan otsikko]**.

Osan poistaminen

1. Napsauta osan otsikon vieressä olevaa kolmea kohtaa.
2. Valitse **Poista-osa**.
3. Valitse **Vahvista**.

Kysymyksen poistaminen

1. Napsauta kysymyksen otsikon vieressä olevaa kolmea kohtaa.
2. Valitse **Poista kysymys**.
3. Valitse **Vahvista**.

Muokkaa arviointilomaketta

TÄRKEÄÄ Julkaistuja lomakkeita ei voi muokata. Jos sinun täytyy muokata julkaistua lomaketta, kloonaa se ja muokkaa kloonia. Katso arviointilomake kloonaamista.

1. Valitse lomakkeiden **luettelosta Muokkaa lomaketta** (ylistyskuvake).
2. Muokkaa lomaketta tarpeen mukaan.

Kloonaa arviointilomake

Jos sinun on luotava uusi arviointilomake, joka on samanlainen kuin olemassa oleva lomake, muodon kloonaaminen on paljon helpompaa kuin muodon luominen muotoilusta.

1. Valitse **lomakeluettelosta Kloonilomake** (suorakulmion kuvake).
2. Anna kloonin nimi kenttään.
3. Valitse **Tallenna**.

Arkistoi arviointilomake

Voit arkistoida julkaistut lomakkeet. Arkistoimia lomakkeita ei voi käyttää tulevissa arvioinneissa.

1. Valitse lomakeluettelosta **Arkistolomake** (tiedostoruudun kuvake).
2. Valitse **Kyllä**.

Arviointilomakkeen poistaminen

Voit poistaa muokattavia lomakkeita. Jos lomake on julkaistu, sitä ei voi poistaa. Julkaistun lomake on arkistoitava arviointilomakkeella.

1. Valitse lomakkeiden **luettelosta Poista lomake** (roskakorikuvake).
2. Valitse **Kyllä**.

Suodattimen arviointilomakkeet

1. Valitse lomakkeiden **luettelosta Suodattimet** (suppilon kuvake sivun vasemmasta yläkulmasta). **Suodatinpaneeli** avautuu.
2. Valitse **Lisää suodatin**. Valitse **suodattimet** -valintaikkuna avautuu.
3. Lisää suodatin napsauttamalla sitä Käytettävissä-sarakkeessa tai poista se napsauttamalla Valittu-sarakkeessa **olevaa** suodatinta.
4. Valitse **Päivitä suodattimet**. **Valitse suodattimet** -valintaikkuna sulkeutuu.
5. Napsauta kutakin suodatinta ja valitse sen perusteet.
6. Valitse **Käytä**. Arviointilomakkeet, jotka täyttävät kaikki suodatinsarjan näytön perusteet.

HUOMAUTUS Jos haluat tyhjentää kaikki suodattimet ja näyttää kaikki lomakkeet, valitse **Palauta**.

Suodattimen kuvaukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan suodattimet ja niiden perusteet.

Suodatin	Kuvaus
Luonut	Henkilö, joka loi lomakeen.
Luomispäivämäärä	Kun lomake luodaan.
Lomakenimi	Lomakkeessa on otsikko.
Viimeksi päivitetty	Kun lomaketta muokattiin viimeksi.
Päivitetty viimeksi	Henkilö, joka viimeksi muokkasi lomaketta. Tila
	Lomaketila: Muokattava, Arkistoitu tai Julkaistu.

Arviointilomakkeiden vienti CSV tiedostona

Jos haluat käsitellä arviointilomakkeita offline-tilassa, voit viedä arviointilomakkeen CSV tiedoston, lisätä tai muokata lomakkeita sekä tuoda tiedoston.

1. Napsauta lomakeluettelosta kolmea kohtaa sivun yläosassa.
2. Valitse **Vie**. CSV-tiedosto, joka sisältää tietoja kaikista arviointilomakkeiden latauksista laitteelle.

Arviointilomakkeen tuonti

1. Napsauta lomakeluettelosta kolmea kohtaa sivun yläosassa.
2. Valitse **Tuonti**.
3. Valitse tuotettava tiedosto. Tuodut lomakkeet näkyvät luettelossa.

Tuodussa tiedostossa on oltava kaikki seuraavassa taulukossa olevat sarakkeet järjestyksessä vasemmalta oikealle. Vie ensin arviointilomakkeet CSV tiedostona, muokkaa viedyt tiedostot ja tuo ne.

> **TÄRKEÄ**
> Jos lisäät uuden arviointilomakkeen CSV tuonnin kautta, kaikkien kenttien, jotka sisältävät tunnusten (formId, sectionId, questionId ja answerId) on oltava 0 (nolla). Webex WFO lisää nämä tunnukset automaattisesti, kun tuot lomaketta.
>
> Jos muokkaat olemassa olevaa lomaketta, älä muutatunnusta.

Sarake	Kuvaus
formId	Arviointilomakkeen tunnus. Tämä on numero.

Sarake	Kuvaus
formName	Arviointilomakkeen nimi. lomakekuvaus
	Arviointilomakkeen kuvausteksti.
formStatus	• Aktiivinen – Lomake on julkaistu: se on saatavilla arviointeja varten eikä sitä voi muokata. ▪ Muokattavissa – Lomaketta voi muokata. ▪ Passiivinen – Lomake arkistoidaan: sitä ei voi käyttää arvioinneissa.
formApprovalRequired	(TRUE) – Tämän lomakeen kanssa viimeistytyt arviot on hyväksyttävä. ▪ EPÄTOSI – Hyväksyntää ei tarvita.
formStype-muoto	– Prosenttiosuus – Arviointi pisteytetään prosenttiosuuden perusteella. ▪ Pisteet – Arviointi pisteytetään pistejärjestelmän perusteella.
formResponseType	– Tunnusta – Edustajat voivat ilmoittaa vastaanottaneensa Arvioinnit. ▪ Valitus – Edustajat voivat pyytää, että arviointi pisteytetään uudelleen, jos hän on eri mieltä pistemäärästä. ▪ Ei mitään – Edustajat eivät pysty vastaamaan pisteytettyihin arviointeihin.
formBandBreakOne	Alin pistemäärä "vastaa odotuksiin"-formBandBreakTwo
	Korkein pistemäärä "vastaa odotuksiin". manual Siihen,
	(FALSE) – Lomake ei käytä manuaalista painotusta. ▪ TOSI – Lomake käyttää manuaalista painotusta.
sectionId	Osan tunnus. Tämä on numero.
sectionName	Osan nimi.
osion järjestäminen	Numero, joka määrittää, missä järjestyksessä osa näkyy. Jaksot määräytyvät ensin pienimmällä numerolla.

Sarake	Kuvaus
section Pääst.	Osalle 0–100 määritetty paino.
kysymystunnus	Kysymyksen tunnus. Tämä on numero.
kysymysteksti	Kysymyksen teksti.
kysymyskuvaus	Kysymyksen kuvaus.
kysymysjärjestäjä	Numero, joka määrittää kysymyksen tulemisjärjestyksen. Kysymykset määräytyvät ensimmäiseksi pienimmällä numerolla.
question Kuuluvuus	Kysymykseen 0–100 annettu paino. answerId
	Vastauksen tunnus. Tämä on numero.
answerType-tyyppi	– Kertymä – Tämän vaihtoehdon pisteitä lisätään yhteen lopullisen pistemäärän saamiseksi,odottaen, että KPI-vaihtoehtoja ei valita. ▪ KPI – Jos arvioija valitsee tämän asetuksen, lomakkeessa lopullinen pistemäärä muuttuu arvoksi. ▪ Ei käytettävissä – Tällä toiminnolla ei ole prosentti- tai pistearvoa eikä se vaikuta osan tai muodon kokonaispistemäärään.
answerLabel	Y – Kyllä. ▪ N – Ei. ▪ N/A – Ei käytettävissä. ▪ <teksti> – Mukautettu vastaus.
answerIsDefault	(FALSE) – Tämä vastaus ei ole kysymyksen oletusvastaus. ▪ TOSI – Tämä vastaus on kysymyksen oletusvastaus.
vastaaja	Numero, joka määrittää, missä järjestyksessä vastaus tulee näkyviin. Vastaukset määräytyvät ensimmäiseksi pienimmällä numerolla.
answerPoints	Vastaukseen määritettyjen pisteiden määrä.

Aiheet:

- Arviointilomakkeita koskevat neuvot – Syvällinen tieto siitä, miten arviointi toimii, ja suositukset tehokkaiden arviointien luomisesta.
- MÄÄRITÄ - Miten KPI-tavoitteet määritetään ja miten ne määritetään ryhmille ja tiimeille.

Arviointilomakkeita koskevat neuvot

Tehokasta arviointia koskevat ohjeet

Arviointi on laatuhallinnan nauhoitusratkaisusta saamasi lopputuloksen tulos. Laatuhallinnon "laatu" tulee siitä, miten ja kieltä edustajat käyttävät asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Arvioinneissa määritetään ne osat, joita edustajat voivat käyttää puhelussa.

ESIMERKKI Edustaja vastaa puheluun sanomalla "Hyvää aamua, tämä on Bob XYZ Companyssa, miten voin auttaa sinua tänään?" Arviointilomakkeessa on kolme alustavaa kysymystä: Käyttikö edustaja selvitystä
tervehdys? Tunnistiko edustaja itsensä ja yhtiön? Kysyikö edustaja avoimesti? Arvioija vastaa kaikkiin näistä kysymyksistä vastauksella "Kyllä".

Arviointi osoittaa edustajan erinomaisen käyttäytymisen ja alueet, joilla edustajat tarvitsevat parannusta tai ammatillisen koulutuksen. Kun teet arviointeja, ota huomioon seuraavat parhaat käytännöt:

- Priorisoi aloitteet – Aloita suurimmalla arvolla tai suurimmalla prioriteetilla.
- Sen selvittäminen, miltä onnistuminen näyttää – tämä on haluttu toiminta.
- Luo loki mittauksista ja vertaa pisteitä ajan mittaan – Valitse arviointilomake ja pysy sen mukana vähintään neljänneksen, jotta voit mitata parannusta ajan mittaan ja tarkistaa, parantaako koulutus ja valmennus suorituskykyä.
- Katselmointiedustajan arviointeja ja takaisinsoittoja ongelmien perimmäisten syiden määrittämiseksi – Selvitä, missä ongelmia on, ja paranna treeniä perussyyanalyysin avulla.
- Tee edustaja-, työryhmä- ja organisaatiovertailuja – Mittaa edistystä kaikilla tasoilla.
- Siirry eteenpäin, kun olet onnistunut – kun yhdessä arviointiosassa (esimerkiksi edustajan tervehdys) ei enää ole ongelmia, voit poistaa sen arvioinnista. Kun yhteyskeskuksen liiketoimintatavoitteet muuttuvat, voit lisätä lomakkeeseen uusia osioita, jotka parantavat edustajien suorituskykyä jatkuvasti.

Arviointilomakekysymysten ohjeet

Ota seuraavat vinkit huomioon, kun kirjoitat arviointilomakkeen kysymyksiä.

Käytä yksinkertaisia kysymyksiä. Yksinkertaisten kysymysten avulla esimiehet ja valvojat voivat tutkia edustajan alhaisen pistemäärän perimmäistä syytä.

- Tee jokaisesta asiasta yksi kysymys (älä käytä kysymyksiä kysymyksissä).
- Rajoittaa kysymyksen soveltamisalan yhteen mitattavaan tapahtumaan.

> **ESIMERKKI** "Menikö edustaja ylimääräisen mailin?" on huono kysymys. Mitä lisäkilometrien meneminen tarkoittaa? Näyttääkö lisäkilometri samalta jokaista yhteyshenkilöä varten? Luultavasti ei.
> Tunnista sen sijaan erityiset toimet, joita edustajat, jotka menevät ylimääräisen mailin, voisivat tehdä. Tarjoutuiko edustaja esimerkiksi seuraamaan soittajaa varmistaakseen, että ongelma on ratkaistu? Nämä kysymykset koskevat tiettyä toimea, ja kaikki tietävät, mitä "kyllä" tai "ei" tarkoittaa.

- Kirjoita kysymys, jotta sekä arvioija että edustaja ymmärtää selvästi, miten edustaja suoriutui.

Käytä kysymyksiä, jotka edellyttävät kyllä- **tai ei-vastausta** aina, kun mahdollista. Kyllä tai ei kysymyksiä tarjoaa selviä ja ytimekkäitä vastauksia. Ne edellyttävät myös vähemmän dokumentaatiota ja yhteistyötoimia, jotta saadaan yhdenmukaiset arviointimittaukset. Tämäntyyppiset vastaukset ovat objektiivisempia. Sen sijaan numeroalueissa on määritettävä perusteet alueen kullekin numerolle. Tämä tekee usean arvioijan välisestä yhteistyöstä vaikeaa.

Järjestä kysymykset asettamalla ne **erillisiin osioihin**. Jos luokittelet kysymykset, voit tuottaa tarkkoja raportteja edustajien ja työryhmän suorituskyvystä kussakin kategoriassa.

- Vastaa kysymyksiin ja osioihin tyypillisen puhelun virtaan, jotta arvioijien on helpompaa pisteet edustajan suorituksesta.

  > **ESIMERKKI** : Voit luoda kolme osaa Nimeltään Tervehdys, Tilaustietue ja Sulkeminen.

- Kun käytät prosenttipohjaista pisteytystä, määritä suurempia painoja tärkeimmille kysymyksille ja osioille.
- Arviointilomakkeessa voi käyttää enintään kymmentä osaa.
- Osassa voi olla enintään kymmenen kysymystä.

Valitse, **onko järjestelmässä virheen** avainkohtia. Merkitse kriittiseen toimintaan liittyvät kysymykset (kuten kohteliaisuutena) avainsuoritusindikaattoreiksi (URL-osoitteet). Jos kyseinen kysymys esitetään kielteisesti, koko arviointi epäonnistuu.

Jos käytät **ennakoivia arviointituloksia**, kirjoita kysymyksiä, jotka liittyvät siihen, millaisia tietoja WFO vetää ja analysoi Webex. Lisätietoja on kohdassa Konfiguraatioiden määrittäminen.

ESIMERKKI :QM avulla mitataan, kuinka paljon hiljaisuutta kussakin yhteystiimessä on. Arviointilomakkeessa kysytään: "Kiinnittikö edustaja nopeasti huomiota asiakkaaseen?"

ESIMERKKI Sinulla on Analytics-lauseluokka nimeltä "Tervehdys" lauseilla kuten "kiitos soimisesta", "nimeni on" ja "miten voin auttaa sinua tänään". Arviointilomakkeessa kysytään: "Tekikö
Edustaja tervehtii soittajaa oikein?"

Keskeiset suorituskykyilmaisimen (KPI) kysymykset

Jos haluat käyttää KPI-kysymyksiä, sinun on ensin tunnistettava yhteyskeskuksen liiketoimintatavoitteet. Kun murrat liiketoimintatavoitteet, sinun on tunnistettava haastavat alueet ja miten voit mitata näiden tavoitteiden saavuttamista. Voit esimerkiksi jakoa liiketoimintatavoitteet seuraaviin:

- Ensimmäinen yhteydenoton resoluutio (FCR)
- Myyntiprosessi ja osaaminen
- Tuoteosaaminen – Voit käyttää yhteystiedon arviointeja tunnistaaksesi edustajat, joilla ei ole riittävää tuotetietoa, ja tarjota sitten osaamista tuotetietämyksen parantamiseksi. Voit esimerkiksi ottaa seuraavat kysymykset huomioon, kun edustajaa on ilmoitettu:
    - Onko edustajalla syvä tuotetietoa?
    - Onko tämä kriittinen indikaattori vai haastealue?
- Edustajan työkaluosaaminen – Edustajat joutuvat joskus käsittelemään monia erilaisia työkaluja, kun he käsittelevät asiakasta (esimerkiksi tilaustulotyökalut, edustajan tuottavuustyökalut, tietokantatyökalut tai organisaatiolle suunnitellut mukautetut ohjelmistotyökalut). Voit käyttää arviointia edustajan osaamisen seurantaan yhteyskeskuksen työkaluilla ja tarjota sitten osaamista työkalujen osaamisen parantamiseksi.
- Puhelun keskimääräinen kesto – Jotkin puhelut ovat pidempiä kuin toiset. Voit käyttää arviointia ymmärtääksesi, mitkä tekijät johtavat pidempiin puheluihin, ja tarjota sitten ratkaisuja, jotka johtavat pienempiin puheluihin ja parantavat puhelun keskimääräistä kestoa.

Kun tiedät, mitkä ovat liiketoimintatavoitteesi, voit poistaa nämä tavoitteet vastauksina arviointilomakkeessa oleviin kysymyksiin ja määrittää SILLE MÄÄRITE:t näihin kysymyksiin. Tällöin voit tasata edustajien tavoitteet yhteyskeskuksen liiketoimintatavoitteisiin. Arviointilomakkeiden avulla voit mitata edustajien suorituskykyä yhteyskeskuksen liiketoimintatavoitteisiin verrattuna.

KPI voi vaikuttaa positiivisesti tai kielteisesti yhteyskeskuksen liiketoimintatavoitteisiin. KPI-vastaukselle määritetty arvo heijastaa tätä vaikutusta.

ESIMERKKI Yhteyskeskuksen liiketoimintatavoitteina on lisätä tuloja, parantaa asiakastyytyväisyyttä ja pienentää kokonaiskustannuksia. Edustaja, joka muuttaa onnettoman asiakkaan onnelliseksi asiakkaaksi.
Vaikuttaa positiivisesti yhteyskeskuksen liiketoimintatavoitteisiin. Edustaja, joka menettää mahdollisen myynnin, vaikuttaa kielteisesti yhteyskeskuksen liiketoimintatavoitteisiin.

Miten KPI-kysymykset pisteytetty

Kysymys, jossa on vähintään yksi KPI-vastaus, on Merkitty Tyyppi-kentässä tekstillä "KPI". KPI ohittaa lopullisen arviointituloksen. Jos sinulla on useita KPI-vastauksia, priorisoi KPI-vastaukset luodessasi lomaketta sen määrittämiseksi, mikä KPI-vastaus määrittää lopullisen pistemäärän.

Kun KPI-kysymys näkyy osassa, QM tekee KPI-kysymyksen kuten kaikki muut kysymykset. Kyseisen osan kokonaisarvo näkyy osan pisteissä, KPI-kysymys mukaan lukien. QM säilyttää kaikkiin kysymyksiin ja osioihin määrittämäsi pisteet. Näitä pisteitä voi tarkastella.

Sinun on jatkettava koko arviointia, kun KPI-vastaus käynnistää lopullisen pistemäärän.

Prosenttiosuuksien perusteella tehty pisteytys

Kun luot arviointilomakkeen, sinun on valittava joko prosenttiperusteinen pisteytys tai pistepohjainen pisteytys. Prosenttiosuudet perustuvat kokonaislukujen 0–100 määrään. Kun arvioija tekee osan prosenttipohjaisesta arviointilomakkeesta, kyseisessä osiossa näkyy liikkuva kokonaismäärä ja prosentti.

Tietoja prosenttiosuuksista

Kullakin prosenttiperusteisella osalla on oma painoarvonsa, joka määrittää, kuinka paljon se vaikuttaa arviointilomakkeen kokonaispisteisiin. Kussakin osavälilehdissä näkyy sen osan paino. Kaikkien osien painojen summan on oltava 100. Näitä painoja käytetään, kun kaikki osat on pisteytetty, jotta kokonaispistemäärä saavutetaan prosenttiosuutena arvioinnista. Kokonaispistemäärä lasketaan seuraavasti:

Jakson pistemäärä prosenttiosuutena × jakson paino = painotetun jakson pistemäärä

Kaikkien painotettujen lohkopisteiden summa = kokonaispistemäärä prosenttiosuutena

ESIMERKKI

Lomakkeessa on kaksi osaa nimeltään Tervehdys ja arviointi. Tervehdys-osion kokonaispistemäärä on 15 pistettä ja sen arvo on 40 % kokonaispisteistä. Edustaja on ansainnut tästä osiosta 8 pistettä 15 pisteestä eli 60 %. Arvioi-osion yhteenlaskettu arvo on 10 pistettä ja arvo 60 %.
Edustaja on ansainnut tästä osiosta 8 pistettä eli 80 %. Kokonaispistemäärä lasketaan seuraavasti:

Tervehdysosa = 60 % × 0,4 = 24%

Arviointiosa = 80 % × 0,6 = 48%

24 % + 48 % = 72 % kokonaispistemäärä

Tietoja prosenttipohjaisista kysymyksistä

Kullakin prosenttipohjaisella kysymyksellä on oma painonsa, joka määrittää, kuinka paljon se vaikuttaa osion kokonaispistemäärään. Paino muunnetaan pisteiksi. Osan enimmäispistemäärä on 100% (tai 100 pistettä), riippumatta siitä, kuinka monta kysymystä se sisältää. Webex WFO käyttää tätä kaavaa yhden prosenttipohjaisen kysymyksen painotetun pistemäärän laskemiseen:

(todellinen pistemäärä ÷ enimmäispistemäärä) × paino = painotettu pistemäärä

Esimerkki kohdassa, jossa on kolme kysymystä, kysymyksen 1 paino on 50 %. Kysymyksillä 2 ja 3 paino on 25 %. Tämä tarkoittaa, että kysymyksen 1 arvo on enintään 50 pistettä ja kysymys 2 Ja 3 ovat kukin enintään 25 pisteen arvoisia.

Seuraavassa taulukossa on lueteltu ne mahdolliset pisteet, jotka 0–5-vastausasteikolla esitetty kysymys voisi ansaitse, jos sen paino on 25 % tai 50 %. Jos arvioija vastaa EI/A:han, Webex WFO käsittelee osion pistemäärää ikään kuin kysymystä ei olisi olemassa.

Mittakaava Puheluun	Ansaitut pisteet (kysymyspaino 25 %)	Ansaitut pisteet (kysymyspaino 50 %)
-	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Seuraavassa taulukossa on lueteltu mahdolliset pisteet, joita Kyllä/Ei-kysymys voisi ansaitse, jos sen paino on 25 tai 50 %.

Puheluun	Ansaitut pisteet (kysymyspaino 25 %)	Ansaitut pisteet (kysymyspaino 50 %)
Kyllä	25	50

Puheluun	Ansaitut pisteet (kysymyspaino 25 %)	Ansaitut pisteet (kysymyspaino 50 %)
Ei	0	0
-	—	—

Seuraavissa taulukoissa on esimerkki arviointilomakkeen useiden osien tulokset.

Pisteytetty kolmen kysymyksen osion esimerkki

Kysymys	Paino	Tyyppi	Pistetilanne	Painotettu pistemäärä
1	50%	0–5 asteikko	4	40
2	25%	0–5 asteikko	3	15
3	25%	Kyllä vai ei	Kyllä	25
Osan pisteytys				**80%**

Neljän kysymyksen osion pisteytetty esimerkki

Kysymys	Paino	Tyyppi	Pistetilanne	Painotettu pistemäärä
1	60%	0–5 asteikko	3	36
2	15%	0–5 asteikko	4	12
3	20%	Kyllä vai ei	Ei	0
4	5%	Kyllä vai ei	Kyllä	5
Osan pisteytys				**53%**

Pisteytetty esimerkki, jossa vastaus on "ei käytettävissä" (N/A)

Kysymys	Paino	Tyyppi	Pistetilanne	Painotettu pistemäärä
1	60%	0–5 asteikko	Ei kelpaa	—
2	15%	0–5 asteikko	4	12
3	20%	Kyllä vai ei	Ei	0

Kysymys	Paino	Tyyppi	Pistetilanne	Painotettu pistemäärä
4	5%	Kyllä vai ei	Kyllä	5
Osan pisteytys				**42.5%**

HUOMAUTUS Vastaukseksi ei saa pistettä(N/A) ja poistaa kysymyksen kokonaispistemäärästä. Esimerkiksi tässä 43 prosentin pistemäärä perustuu 17:ään 40:stä kokonaistulokseen sadan sijaan.

Miten prosenttiosuudet pohjautuvien arviointien pisteytys

Kun tallennat arviointilomakkeen, lomake laskee mahdolliset pisteet, ansaitut pisteet ja prosenttiosuuden (tai pistemäärän). Nämä kaavat perustuvat arviointilomakkeen osien määrään.

Mahdolliset pisteet

Pisteillä haetun arviointilomakkeen pisteiden kokonaismäärä on kuhunkin osaan liitettyjen mahdollisten pisteiden summa, jota pisteiden kokonaismäärä on korostanut:

Lomake mahdolliset pisteet =
Jakso 1 paino × jakso 1 Mahdolliset pisteet
+ Jakson 2 paino × jakso 2 Mahdolliset pisteet
+ Jakson 3 paino × jakso 3 Mahdolliset pisteet
+ Jakson 4 paino × jakso 4 Mahdolliset pisteet

Seuraavassa esimerkissä näytetään, miten Webex WFO laskee pisteillä tehdyn arviointilomakkeen pisteiden kokonaismäärän neljään osaan:

Osa	Paino	Osan mahdolliset pisteet	Pisteitä, johon osio vaikuttaa lomake
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Mahdolliset pisteet yhteensä			**88.75**

Pisteiden

Pisteytetyssä arvioinnissa ansaitsemien pisteiden kokonaismäärä lasketaan seuraavalla kaavalla:

Ansaitut pisteet yhteensä =
Jakso 1 paino × Jakso 1 Ansaitut kokonaispisteet
+ Jakson 2 paino × jakso 2 Ansaitut kokonaispisteet
+ Jakson 3 paino × jakso 3 Ansaitut kokonaispisteet
+ Jakson 3 paino × jakso 3 Ansaitut kokonaispisteet

Seuraavassa esimerkissä näytetään, miten Webex WFO laskee arviointilomakkeella ansaitsemiensa pisteiden määrän neljään osaan:

Osa	Paino	Pisteiden	Pisteitä, johon osio vaikuttaa kokonaispistemäärä
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Ansaitut pisteet yhteensä			**75**

Prosenttiosuudet

Pisteytettyjen arviointilomakkeen prosenttiosuus lasketaan seuraavalla kaavalla:

Lomakeprosentti =
Ansaitut lomakepisteet ÷-muodossa mahdolliset pisteet

Seuraavassa esimerkissä näytetään, miten Webex WFO laskee kahden edellisen taulukon prosenttiosuuden:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Pistepohjaiset pisteytys

Kun luot arviointilomakkeen, sinun on valittava joko piste- tai prosenttipohjainen pisteytys. Pistepohjainen pisteytys perustuu useisiin kokonaisiin numeroihin. Vähimmäisluku voi olla pienempi kuin nolla.

ESIMERKKI Lomakkeessa olevien pisteiden pienin määrä on −50 ja pisteiden enimmäismäärä 150. 0:n pistemäärää pidetään riittävänä tai keskimääräisenä. Myönteisiä pisteitä myönnetään poikkeuksellisesta
Palvelu, kun edustaja suoriutuu normaalin odotetun lopputuloksen yli. Negatiivisia pisteitä vähennään huonosta palvelusta ja ne osoittavat, että edustaja tarvitsee lisävalmennusta.

Pistepohjaisen arviointilomakkeen vähimmäispistemäärä on kaikkien kysymyksiin määritettyjen vähimmäispisteiden kokonaismäärä.

Pistepohjaisen arviointilomakkeen enimmäispistemäärä on kaikkien kysymyksille määritettyjen enimmäispisteiden kokonaismäärä.

Määritä katselmointi, arviot ja värit automaattisesti

Yhteystavoitteena on luettelo yhteyshenkilöistä, jotka on määritetty arvioijille katselmointia, arviointia tai kalifointia varten. Kun luot tavoitteen, määrität yhteystietojen perusteet ja eräpäivämäärän. Tavoitteet näkyvät arvioijien Yhteyspalvelujonon sivulla.

Edellytykset

- Järjestösi käyttää Cisco Quality Managementia
- Jotkin yhteydenottoperusteet edellyttävät Cisco Analyticsia (katso vaihe 10 alla)
- Sinulla on Yhteystietomaalien hallinta -oikeudet ja ainakin yksi seuraavista käyttöoikeuksista:
    - Luo arviointitavoitteet (tarvitaan arviointitavoitteen luomiseen)
    - Luo kalifointitavoitteet (tarvitaan kalpeuttamistavoitteen luomiseen)
    - Luo katselmoinnin tavoite (tarvitaan katselmoinnin tavoitteiden luomiseen)
- Määritteille määritetyillä henkilöillä on seuraavat oikeudet:
    - Näytä yhteyshenkilöt
    - Näytä yhteyshenkilön tavoite
    - Arvioi yhteyshenkilö (tarvitaan arviointi tavoitteiden saavuttamiseksi)
    - Kalifaattiyhteyshenkilö (tarvitaan hiomismaalien suorittamiseen)

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM yhteystietojen työnkulun > yhteystiedon tavoitteen hallinta

Menettelytavat

Näytä kaikki tavoitteet

- Valitse **Yhteyshenkilön tavoitteiden tarkasteleminen**. Tavoitteet lajitellaan maalin tunnuksen mukaan.

Luo tavoite

1. Valitse **Luo uusi tavoite**.
2. Anna tavoitteen nimi Nimi-kenttään .
3. Valitse tehtävätyyppi avattavasta **Toiminto-luettelosta** .
4. Anna tavoitteeseen **sisältyvien yhteydenottojen määrä Yhteystietojen määrä -** kenttään.
5. Valitse yhteystietotyyppi avattavasta **Yhteystiedon tyyppi -** luettelosta.
6. Valitse avattavasta **Yhteystietotaso-luettelosta** , onko tavoitteessa olevien yhteystietojen määrä edustajaa tai ryhmää kohden.

   ESIMERKKI : Tavoitteena on arvioida 10 yhteyshenkilöä ryhmää kohti. Valitset Työryhmän avattavasta Yhteystiedon taso -luettelosta.

7. Valitse tavoitteen eräpäivä avattavasta **Maalitaajuus-luettelosta** . Nämä ovat vaihtoehtoja:

   - Päivä, viikko tai kuukausi – Webex WFO määrittää tavoitteen joka päivä, viikko tai kuukausi.
   - Tietty päivämäärä – arvioijien on saavutettava tavoite tiettyyn päivämäärään ja aikaan mennessä. Tämän päivämäärän jälkeen tavoite muuttuu passiiviseksi. Päivämäärä- ja kellonaika-kentät näkyvät, jos valitset tämän asetuksen.
   - Päivämääräalueen – Arvioijien on saavutettava tavoite tietyn päivämääräalueen välillä. Päättymispäivämäärän jälkeen tavoite muuttuu passiiviseksi. Voimaantulon alkamispäivämäärä- ja Päättymispäivämäärä-kentät näkyvät, jos valitset tämän asetuksen.

8. (Valinnainen) Jos haluat rajoittaa tavoitteen tietyssä ajassa vastaanotettuihin yhteydenottoihin, valitse **Vain yhteystiedon määrittäminen näiden päivämäärän** välille ja valitse alkamispäivämäärä ja päättymispäivämäärä.
9. (Valinnainen) Anna ohjeet arvioijille **Ohjeet-kenttään** .
10. Valitse avattavasta **Classifier-luettelosta** ensimmäinen ehto, jota Webex WFO käyttää valitessaan kohteen yhteystietoja. Lisäkentät näkyvät valinnan mukaan. Nämä ovat vaihtoehtoja:

    - Alle-puhelut – (vain puhelu) Puhelut, jotka ovat lyhyempiä kuin tietty kesto. Valitse kesto tai valitse se napsauttamalla kellonkuvaketta.
    - Yli-puhelut – (vain puhelu) Puhelut, jotka ovat pidempiä kuin tietyn keston. Valitse kesto tai valitse se napsauttamalla kellonkuvaketta.
    - OnKosketuskenttä – Yhteydenotot, joilla on tietty vähäinen vähäinen kenttä, riippumatta siitä, mitä arvoa kyseisellä alalla on. Valitse ns. ns.

- On Erityisarvoinen ansaintakenttä – Yhteydenotot, joilla on tietty, tietynarvoinen aset. Valitse ohjelmistosala ja anna arvo.
- Tiettyyn vastaanottajaan lähetetyt yhteydenotot – (vain teksti ja sähköposti). Anna vastaanottaja.
- Lähettäjä – (vain teksti ja sähköposti) Tietyltä lähettäjältä vastaanotettuja yhteystietoja. Anna lähettäjä.
- Aihe – (vain sähköposti) Yhteystiedot, joilla on tietty avainsana aiherivillä. Anna avainsana.
- Random Call/Text/Email – Kaikki yhteyshenkilöt, jotka ovat arvioijan alueella.
- Syy – (vain puhelu) Yhteydenotot, joilla on tietty arvo Syy-kentässä. Valitse syy.
- Ennakoiva nettopromoottorin pistemäärä vähemmän kuin – Yhteydenotot, joiden ennustettu nettopromoottorin pistemäärä on pienempi kuin tietty määrä. Anna pistemäärä. (Vaatii Cisco Analyticsia)
- Ennustava verkonedistäjän pistemäärä suurempi kuin – Yhteydenotot, joiden ennustettu nettopromoottorin pistemäärä on suurempi kuin tietty määrä. Anna pistemäärä. (Vaatii Cisco Analyticsia)
- Ennakoiva arviointipistemäärä vähemmän kuin – Yhteydenotot, joiden ennustettu arviointipistemäärä on pienempi kuin tietty luku. Anna pistemäärä. (Vaatii Cisco Analyticsia)
- Ennakoiva arviointipistemäärä on suurempi kuin – yhteydenotot, joiden ennustettu arviointipistemäärä on pienempi kuin tietty luku. Anna pistemäärä. (Vaatii Cisco Analyticsia)
- Kanava – (vain sähköposti, keskustelu ja SMS) tietyllä kanavalla sattuneet yhteydenotot. Valitse kanava. Tämä asetus tulee näkyviin, jos organisaatio käyttää tuettua integraatiota sosiaalisen median yhteydenottoihin. Kanavan asetukset vaihtelevat organisaation käyttämän sosiaalisen median mukaan.

11. Valitse **Lisää**.
12. (Valinnainen) Valitse lisäehdot avattavasta **Luokittelija-luettelosta** ja valitse **Lisää**. Jos Webex WFO ei löydä yhteystietoja, jotka täyttävät valitsemasi ensimmäisen luokittelijan, se etsii toisen luokan yhteyshenkilöitä ja niin edelleen, kunnes löytää ainakin yhden yhteyshenkilön. Jos se löytää vähintään yhden yhteydenoton, joka kohtaa luokittelijan, se lopettaa niiden yhteydenottojen etsimisen, jotka kohtaavat muita luettelossa alempia luokittelijoita.

> **HUOMAUTUS** Jos Webex WFO ei löydä yhteyshenkilöitä, jotka täyttävät yhdenkään tavoitteen luokittelijasta, se ei määritä tavoitetta arvioijille. Jos tavoitteen luokittelijan kanssa vastaava yhteystieto on käytettävissä
> Myöhemmin Webex WFO määrittää tavoitteen arvioijille. Tämä tavoitteiden määrittämisen viive voi estää arvioijia saavuttamasta tavoitetta tietyn ajanjakson aikana.

13. (Valinnainen) Voit järjestää luokittelijat uudelleen valitsemalla luokittelijan ja napsauttamalla ylä- ja alanuolia. Poista luokittelija valitsemalla se ja valitsemalla **Poista**.
14. Siirrä Käyttäjät-osassa **arvioijat, joiden on viimeistävä tavoite, Käytettävissä-laitteesta** Määritetty-tilaan **.**
15. Valitse **Tavoitteen tila -osasta Aktiivinen** .

    > **TÄRKEÄÄ** Aktivoi tavoite vain, kun olet luonut sen kokonaan. Aktiivista tavoitetta ei voi muokata.

16. Valitse **Tallenna**.

Kopioi tavoite

Jos sinun on luotava uusi tavoite, joka on samanlainen kuin olemassa oleva tavoite, maalin kopioiminen on helpompaa kuin maalin luominen tyhjästä.

1. Valitse **Kopioi aiemmin luotu tavoite**.
2. Valitse alkuperäinen tavoite avattavan luettelon kopioimista **varten valitsemalla** alkuperäinen tavoite poiminta-kohdasta.
3. Muokkaa kopiota tarvittaessa.
4. Valitse **Tavoitteen tila -osasta Aktiivinen** .

    > **TÄRKEÄÄ** Aktivoi tavoite vain, kun olet luonut sen kokonaan. Aktiivista tavoitetta ei voi muokata.

5. Valitse **Tallenna**.

Aktiiviseen tavoitteeseen määritettyjen henkilöiden muuttaminen

Aktiivisessa tavoitteessa voi muuttaa vain siihen määritetyt henkilöt.

1. Valitse **Muokkaa aiemmin luotua tavoitetta**.
2. Valitse avattavan **luettelon muokattava** tavoite poiminta -kohdasta.
3. **Siirrä henkilöitä Käyttäjät-osassa** Määritetty-sarakkeeseen tai sieltä pois.
4. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa tavoitetta

Voit muokata vain maaleja, joiden tila on Muokattavissa.

1. Valitse **Muokkaa aiemmin luotua tavoitetta**.
2. Valitse avattavan **luettelon muokattava** tavoite poiminta -kohdasta.
3. Muokkaa tavoitetta ja valitse **Tallenna**.

Poista tavoite

Et voi poistaa tavoitetta, mutta voit poistaa sen käytöstä. Poistetut tavoitteet eivät enää lähetä yhteystietoja arvioijien yhteyspalvelujonoihin.

TÄRKEÄÄ Tavoitteen aktivoinnin poistaminen on pysyvää. Et voi aktivoida tavoitetta uudelleen tai muokata sitä, mutta voit kopioida sen. Katso Tavoitteen kopioiminen.

1. Valitse **Muokkaa aiemmin luotua tavoitetta**.
2. Valitse avattavan **luettelon muokattava** tavoite poiminta -kohdasta.
3. Valitse **Tavoitteen tila -** osasta **Passiivinen**.
4. Valitse **Tallenna**.

Aiheet:

- Käyttäjälle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen – tietoja yhteyshenkilötavoitteista arvioijan kannalta

Määritä katselmointi, arviot ja värit manuaalisesti

Voit luoda tehtävän, jossa vähintään yksi käyttäjä voi hioa, arvioida tai tarkastella yhtä tai useita yhteystietoja. Webex WFO lisää tämän tehtävän määrittämät yhteystiedot näiden käyttäjien yhteystietojonoon (lisätietoja on kohdassa Sinulle määritetyt Access-yhteystiedot).

HUOMAUTUS Tehtävien luomiseen käytettävän yhteydenoton on oltava alle vuoden vanha. Yli vuoden ikäiset yhteydenotot eivät näy yhteystietojonossa. Jos haluat jakaa yli vuoden ikäisen yhteystiedon, katso Luo hyperlinkkejä nauhoitteisiin.

Mainosten ja järjestelmänvalvojan tehtävän luominen

1. Valitse vähintään yksi yhteyshenkilö.
2. Valitse **Luo tehtävä**. Näyttöön tulee AdToiminen tehtävämääritys -sivu.
3. Anna nimen mainosten tehtävälle, jolla se on.
4. Valitse tehtävätyyppi. Valitsemasi tehtävä määrittää, mitkä käyttäjät ovat käytettävissä **Määritä** kohteeseen -kentässä. Webex WFO näyttää vain käyttäjät, joilla on oikeudet suorittaa määritetty tehtävä.

- **Kalsori –** Usealle käyttäjälle voidaan määrittää valittujen yhteystietojen säärittelemineen. **Arviointilomake-kenttä** tulee näkyviin, kun valitset **Värinä**. Valitse lomake, jolla haluat värittää yhteystiedon.

  HUOMAUTUS Jos valitset tämän asetuksen, kaikki yhteydenotot, jotka eivät ole jo merkitty kalibrointiin, merkitään kalsinointiin tehtävän luomisen jälkeen.

- **Arvioi** – Vain yksi käyttäjä voidaan määrittää arvioimaan valittuja yhteystietoja. **Arviointilomake-kenttä** tulee näkyviin, kun valitset **Arvioi**. Valitse yhteystiedon arvioinnissa käytettävä lomake.

- **Katselmoitu** – Useita käyttäjiä voidaan määrittää tarkastelemaan puhelua (kuunteleman). Toiston kestomääritysten liukusäädin tulee näkyviin, kun valitset **Katselmointi**. Liukusäädin määrittää sen puhelun prosenttiosuuden (alusta alkaen), jota määritettyjen on tarkasteltava tehtävän suorittamiseksi. Oletusarvo on 100 %. Voit valita prosenttiosuuden 10 %:n välein.

5. Valitse käyttäjät, joille olet määrittämässäsi tehtävässä. Jos olet määrittämässä kalpeutta tai katselmointia, lisää kaikki ryhmän käyttäjät tehtävään valitsemalla **Valitse kaikki** .
6. Anna tehtävän valmistumispäivämäärä tai napsauta kalenterikuvaketta ja valitse valmistumispäivämäärä.
7. (Valinnainen) **Valitse Ilmoita kesken -** valintaruutu, jos haluat saada ilmoituksen, kun kukin määritetty suorittaa tehtävän loppuun.

   HUOMAUTUS Jos haluat ilmoituksen, sinut on liitettävä myös Yhteystiedon valmis -ilmoitukseen.

8. (Valinnainen) Anna määritteitä koskevat erityisohjeet.
9. Valitse **Luo tehtävä**.

Merkitse yhteystiedon kalifointia varten

Kun merkitset yhteystiedon kalsinointiin, kuka tahansa käyttäjä, jonka rooliin kuuluu Kalifraken yhteystiedon käyttöoikeus ja jolla on yhteystiedon ulottuvuus, voi arvioida yhteydenoton kalsinointitilassa.

Kokeen aikana valmistuneen kokeen tulokset sisältyvät Arviointikalibrointi-raporttiin, jossa voit vertailla ja kontrastia pisteillä, jotka kaikki arvioijat antoivat yhteyshenkilölle. Tällöin voit tarkistaa, antavatko arvioijat yhdenmukaiset pisteet.

Lisätietoja kalifaation toiminnosta on kohdassa Kalpean kalsinoinnin arvioijat.

Merkitse yhteystiedon kalifointia varten

1. Valitse yhteystieto Yhteystiedon sivulta yhteystietotaulukosta.
2. Napsauta Kalsinointimerkintä-kuvaketta .
3. Valitse haluamasi arviointilomake.
4. Valitse **OK**.

Arvioi yhteyshenkilö

Arvioijat käyttävät Media Playerin arviointipaneelia edustajien työnkäsittelyyhteystietojen pisteytykseen. Arviointilomakkeessa esitettyihin kysymyksiin vastaaminen tuottaa pisteitä edustajan työstä yhden yhteystiedon parissa. Minkä tahansa tyypin ja minkä tahansa sisältötyypin (ääni, näyttö, teksti ja niin edelleen) yhteydenottoja voidaan arvioida. QM-, Data Explorer- ja Kaaviot-raporttien suorituskykytilastot perustuvat näihin pisteisiin.

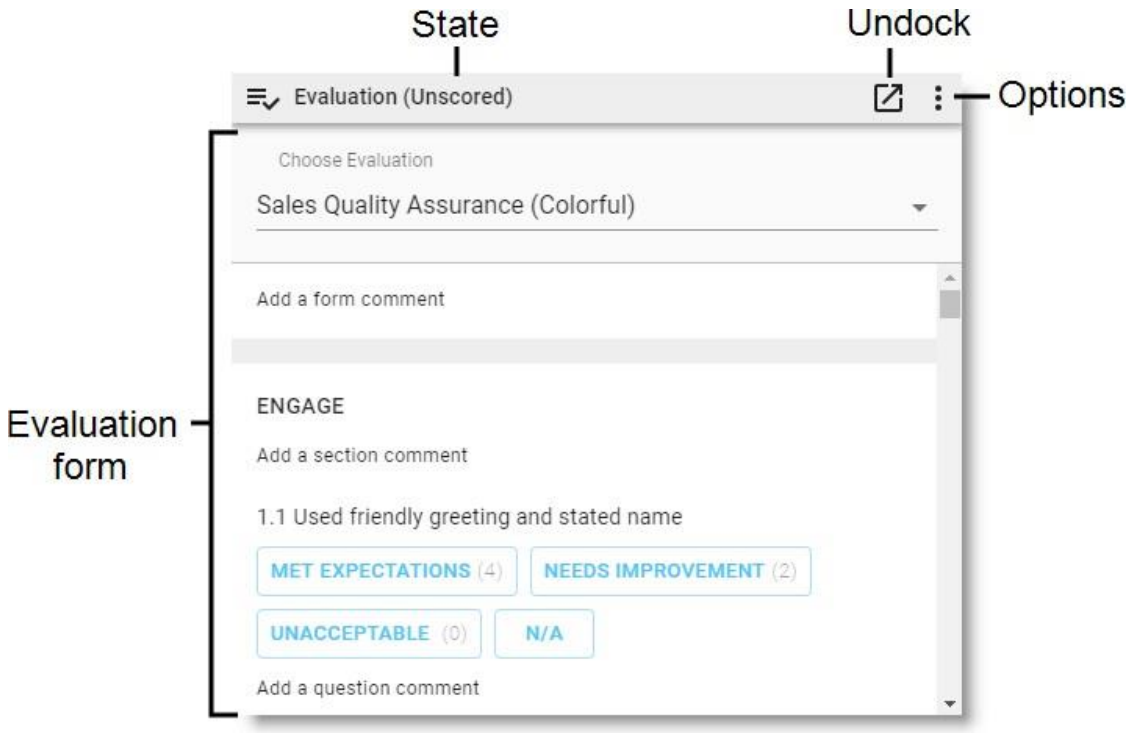
Edellytykset

- Organisaatiollasi on QM ja Webex WFO Access -lisenssejä.
- Organisaatiosi on luonut ja julkaissut arviointilomakkeita (katso arviointilomakkeiden hallinta).
- Voit tarkastella nauhoituksia roolissasi ja laajuudessasi.
- Sinulla on View Evaluations -käyttöoikeus (voit käyttää vain valmiita arviointilomakkeita).
- Sinulla on Arvioi yhteystiedot -käyttöoikeus.
- Jotkin toiminnot vaativat lisäoikeuksia. Lisätietoja on seuraavassa Menettelyt-osassa .

Sivun sijainti

Voit käyttää arviointipaneelia kahdella tavalla:

- Vuorovaikutukset > Yhteystiedon kaksoisnapsauta > Arviointi -paneelia
- Yhteystiedon jonossa -> kaksoisnapsauta yhteystietoa > Arviointi -paneelissa



Menettelytavat

Näyttää arvion suuremmassa ikkunassa

- Napsauta peruuta-kuvaketta . Palauta lomake alkuperäiseen kellopaikkaan napsauttamalla punatukkakuvaketta tai sulkemalla ikkuna.

HUOMAUTUS Et voi poistaa lomakkeita, jos käytössä on ponnahdusikkunointiesto. Poista lomakkeet käytöstä poistakaa ponnahdusikkunointiesto käytöstä.

Arvioi yhteystieto manuaalisesti

1. **Valitse Manuaalinen arviointi** -välilehdestä arviointilomake avattavasta **Valitse arviointi** -luettelosta. Joskus arviointilomake on jo valittu.

   HUOMAUTUS Et voi vaihtaa arviointilomaketta, jos arviointi on toisen henkilön aloittama tai jos se on Tarpeiden hyväksyntä- tai Pisteytys-tilassa. Voit muuttaa arviointilomaketta kohdassa
   Tarpeiden hyväksyntä- tai Pisteytystila: Jonkun, jolla on Hyväksy yhteystiedon arviointi -lupa, on hylättävä arviointi, jotta hän voi palauttaa sen Keskeneräinen-tilaan.

2. Tarkastele yhteystietoa tarpeen mukaan valitsemalla **Toista** ja **Keskeytä** .

3. Vastaa arviointilomakkeen kysymyksiin. Nykyiset **pisteet** ja **osapisteytys**päivittyvät työn aikana.
   - Jos et saa yhteystietoa pisteillä, napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Ei saa pisteitä**. Tilaksi tulee Ei voi tehdä **pisteitä, tai** pisteitä ei voi saada .
   - Jos haluat muuttaa kaikki vastaamattomat kysymykset organisaation vakiovastauksiin, napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Aseta vastaamattomat kysymykset oletusarvoon**.
4. (Valinnainen) Kommentin lisääminen:
   - Tietoja koko yhteystietosta, valitse **Lisää lomakekommentti**, kirjoita kommentti ja valitse **Lisää kommentti**.
   - Tietoja arviointilomakkeen osasta, valitse **Lisää osakommentti**, kirjoita kommentti ja valitse **Lisää kommentti**.
   - Tietoja lomakkeesta: valitse **Lisää kysymyskommentti**, kirjoita kommentti ja valitse **Lisää kommentti**.

   HUOMAUTUS Jos haluat lisätä kommentin tiettyyn aikaan ääniyhteyshenkilössä, kirjoita aikanäppäin **Sijaintikentät** ennen kuin valitset **Lisää kommentti**. C-kuvake näkyy **äänipaneelissa** määrittämässäsi sijainnissa.

   HUOMAUTUS : Luo arviointikommentti -käyttöoikeus, jos haluat lisätä kommentteja arviointeihin.
5. Viimeistele arviointi napsauttamalla asetuskuvaketta ja valitsemalla **Valmis**. Tila muuttuu pisteytystilaksi tai **tarvitsee hyväksynnän**, ja **nykyinen pistemäärä** muuttuu lopulliseksi pistemääräksi .

HUOMAUTUS Jos suljet yhteystiedon ennen arviointia, Webex WFO tallentaa lomakeen automaattisesti ja merkitsee sen tilaksi Kesken. Edustaja ei näe arviointia ennen kuin se on valmis.

Näytä tekoälyn arvioima yhteyshenkilö

- **Tarkastele automaattisesti luotuja pisteitä Autom. arviointi** -välilehdessä.

Muokkaa tekoälyn arvioimaa yhteyshenkilöä

1. **Jos haluat ohittaa tekoälyn luoman pistemäärän, valitse** Automaattinen arviointi **-välilehdessä Muokkaa pisteitä**.
2. Valitse **Kyllä 100%**, **No 0%**tai **N/A**.
3. Kommentin lisääminen.

4. Valitse **Tallenna tulos**. Tämä päivittää myös kokonaistuloksen.

> **HUOMAUTUS** Voit käyttää tätä toimintoa vain, jos sinulla on muokkausoikeudet.

Muokkaa valmistua arviointia

Voit muuttaa valmistuneen arvion vastauksia. Jos haluat muuttaa jonkun toisen tekemää arviointia, tarvitset Muokkaa mitä tahansa arviointia -luvan.

1. Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Muokkaa**. Tila muuttuu pisteytystilaksi **Kesken**.
2. Muokkaa arviointia tarpeen mukaan.
3. Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Valmis**. Tila muuttuu Meneillään-tilasta Pisteytetty-tilaksi .

Kommentin muokkaaminen arvioinnissa

Tarvitset muokkaa arviointikommentin käyttöoikeutta.

1. Napsauta kommenttia.
2. Valitse **Muokkaa**.
3. Muokkaa kommenttia tarpeen mukaan.
4. Valitse **Päivitä-kommentti**.

Poista kaikki vastaukset arvioinnista

Voit tyhjentää vastaukset kaikista suorittamistasi arvioinneista. Jos haluat tyhjentää vastaukset jonkun toisen suorittamasta arvioinnista, tarvitset Muokkaa mitä tahansa arviointia -luvan. Jos arvion tila on Pisteytetty, vastausten poistaminen poistaa myös pistemäärään liittyvät tiedot (esimerkiksi tietojen hallintaraporttien mittarit).

- Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Palauta lomake**. Tila muuttuu meneillään-tilasta pisteytystilaan **Pisteytetty**.

Arvioi yhteyshenkilöä kalsinointiharjoitukseen

Kalsinointiharjoituksessa useat arvioijat saavat saman yhteystiedon ja vertaavat sitten pisteitään. Kalsinointiharjoitukset varmistavat, että edustajat saavat yhdenmukaiset pisteet riippumatta siitä, kuka arvioi heidän yhteyshenkilönsä. Nämä ovat vaatimukset, joiden on oltava osa kalsinointiharjoitusta:

- Sinulla on Kalifaattiyhteyshenkilön lupa.
  - Itsekalibraattiyhteyshenkilön voi hiertää käsittelemällä sen.
- Yhteydenotto on merkitty kalsinointia varten.
- Edustaja, jonka yhteydenottoa olet, kuuluu ulottuvillesi (katso Merkitse yhteystiedon merkitseminen kalsinointiin).

1. Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Tila**.
2. Valitse **Valitse tila** ja valitse **Kalpeus**. Arviointitilaksi tulee **Kaiutin (pisteytys)**.

   HUOMAUTUS Oletusarvoisesti kaikki yhteydenotot ovat arviointitilassa, vaikka ne olisi merkitty kalsinointiin.
3. Arvioi yhteydenotto normaaliksi. Tila muuttuu kalsinointitilaksi **(Kesken)**.
4. Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Valmis**. Tilaksi tulee Kalif. **(Pisteytetty)**.

Tulosta arviointi

- Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Tulosta**. Selaimen tulostusikkuna avautuu. Tästä voit tallentaa arvion myös PDF.

Hyväksy työsi arviointi

(Edustajille) Sen mukaan, miten organisaatiosi käyttää Webex WFO:ta, sinun on ehkä tarkasteltava arviointeja ja tunnustettava ne. Tämä asetus on käytettävissä, jos muodon luonut henkilö on valinnut lomakkeesta "Salli edustajan myöntää pisteytettyjen arviointien tunnustaminen".

- Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Kuittauksen arviointi**. Arviointilomakkeen nimen alle tulee banderolli, jossa on nimesi ja tämän päivän päivämäärä.

Hae muutosta työsi arviointiin

(Edustajille) Jos olet eri mieltä arvioinnista, voit mahdollisesti pyytää, että työsi pisteytetään uudelleen. Tämä asetus on käytettävissä, jos muodon luonut henkilö on valinnut lomakkeesta "Salli edustajan myöntää ja valitus pisteytettyjen arviointien" -vaihtoehdon.

1. Napsauta asetuskuvaketta ja valitse **Valitusten arviointi**.
2. Kirjoita ongelman arviointiin Anna valitusperuste-kenttään .
3. Valitse **Valitus**. Arviointilomakkeen nimen alle tulee banderolli, jossa on nimesi ja tämän päivän päivämäärä. Jos saat hälytyksiä tai sähköpostiviestejä uusista arvioinneista, saat päivityksen, kun joku tarkistaa valituksesi.

Katselmoitu valitusperusteisen arviointituloksen tarkasteleminen

Jos haluat ilmoituksen, kun edustaja pyytää valmistumistasi arvioinnista, sinun on oltava määritettynä Arviointivalituspyyntö-ilmoitukseen (katso Ilmoitusten määrittäminen). Kun saat valitusilmoituksen, tee jompikumpi kahdesta asiasta:

- Tarkista arviointi ja valitse **Valmis**.
- Valitse **Valmis** muuttamatta mitään.

Valmiin arvion hyväksyntä

Tämä asetus on käytettävissä, jos muodon luonut henkilö on valinnut lomakkeesta "Hyväksyntä pakollinen". Hyväksy yhteystiedon arviointi -lupa, jotta voit hyväksyä jonkun toisen suorittamana olevan arvion. Jos haluat hyväksyä antamasi arvion, tarvitset itse hyväksyttävän yhteystiedon arviointioikeuden. Jos haluat ilmoituksen, kun arviointi edellyttää hyväksyntää, sinun on oltava määritetty Arviointitarpeet-hyväksyntäilmoitukseen (katso Ilmoitusten määrittäminen).

- Napsauta asetuskuvaketta ⋮ ja valitse **Hyväksy**. Tila muuttuu tarpeiden hyväksynnästä pisteytystilaksi .

Hylkää valmis arviointi

Tämä asetus on käytettävissä, jos muodon luonut henkilö on valinnut lomakkeesta "Hyväksyntä pakollinen". Sinun täytyy tehdä tämä hyväksymällä yhteystiedon arviointioikeus. Jos haluat ilmoituksen, kun arviointi edellyttää hyväksyntää, sinun on oltava määritetty Arviointitarpeet-hyväksyntäilmoitukseen (katso Ilmoitusten määrittäminen).

- Napsauta asetuskuvaketta ⋮ ja valitse **Hylkää**. Tila muuttuu tarpeiden hyväksynnästä Meneillään-tilaan .

Aiheet:

- Arviointilomakkeiden hallinta – arviointilomakkeiden luominen, muokkaaminen, arkistoiminen ja arkistoiminen.
- Merkitse yhteyshenkilö kalsinointiin – Tee yhteyshenkilöstä osa kalsbrointiharjoitusta.
- Määritä ilmoitukset – tilaa ilmoitukset tai määritä ilmoituksia muille.
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – luo rooleja ja määritä niille oikeuksia.

Kaliiperiset arvioijat

Uudelleenmuodostus on erityinen arviointityyppi, jonka avulla useat käyttäjät voivat arvioida yhden yhteystiedon. Kalsinointi varmistaa arvioijien johdonmukaisuuden antamalla sinun verrata sitä, miten eri arvioijat suorittivat saman arvion.

Jos yhteyshenkilö on merkitty kalsinointiin, arvioija voi täyttää arviointilomakkeen kalsinointina sekä vakiolaadun arviointina. Valitse haluamasi tila, kun arvioit yhteystietoa.

Vain Arviointikalibrointiraportti sisältää kalsinointituloksen. Koontinäytön tai raporttien työryhmän tai edustajan tulokset eivät kumpikaan sisällä kalsinointitulosta.

HUOMAUTUS , kun yhteystiedon pisteytys on vakiolaadun arviointi, se näkyy pisteinä, kun haet Kaikkia arviointeja tai Minun arviointeja. Kun se on pisteytetty nimellä <a0/», se näkyy pisteinä Kun haet Odottavia väritietoja.

Etsi yhteyshenkilöitä, jotka on merkitty säästelyä varten

1. Napsauta Vuorovaikutukset-sivulla Suodatin-luettelo-kuvaketta . Suodatinpaneeli avautuu.
2. Määritä Hakualue-suodattimen sisältävä suodatinsarja Odottavien värien valinta -ehdoilla.
3. Valitse **Käytä**. Suodattimen tulokset näyttävät kaikki alueellasi olevat yhteyshenkilöt, jotka on merkitty kalifointia varten.

Arviointikoivustusraportti

Arviointiraportissa esitetään arviointituloksia, jotka on saatu siitä. Raportissa tehtiin vain kokeet, jotka oli merkitty kalsinoita varten. Vakioarvosana ei näy vakioarvost. Käytä tätä raporttia arvioijien arvioimiseen.

HUOMAUTUS , että näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus on oltava käytössä, jotta voit käyttää tätä raporttia.

HUOMAUTUS Tämän raportin luominen voi kestää useita minuutteja.

Analysoi arviointitiedot

Vakioarvioraporttien lisäksi voit myös analyticsin avulla ennustaa promoottorien nettotuloksia tai arviointituloksia.

Näytä arviointiraportit 554
Määrityskondenssit. määrit 555

Näytä arviointiraportit

Webex WFO:ssa yhteystiedon aika on aika, jolloin yhteydenotto tapahtui edustajan sijainnissa. Jos yhteydenottoon liittyvä aikavyöhyke on tuntematon Webex WFO: lle, aika näytetään Greenwichin keskiajalla (GMT).

Arviointi- ja kyselylomakkeiden yksittäisten osioiden pisteet pyöristetään. Raporteissa, joissa näkyy edustajien, ryhmien ja ryhmien osan keskiarvot, osapisteet lisätään ensin ja keskiarvotetaan ennen pyöristystä. Tämän seurauksena raporteissa näkyvä keskiarvo vaihtelee hieman siitä määrästä, joka lasketaan laskemalla yhteen osapisteet siinä muodossa, jossa ne näytetään arviointi- tai kyselylomakkeessa, ja sen jälkeen antamalla niille selvitys.

Lisätietoja Webex WFO:n mukana tulevista vakioraporteista QM ja WFM sekä vakioraportin suorittamiseen liittyviä ohjeita on kohdassa QM vakioraportit ja WFM vakioraportit.

Määrityskondenssit. määrit

Voit määrittää Webex WFO:n arvioimaan yhteystiedon nettopromoottorin pistemäärän tai arviointituloksen. Ennustetun pistemäärän perusteella voit luoda automaattisen työnkulun, joka lähettää yhteystiedon arvioijalle. Arviointien avulla arvioijat keskittyvät yhteydenottoihin, jotka todennäköisimmin johtavat edustajan valmennukseen.

Ennustava moottori yhdistää analytiikkatietojen avulla viimeisen kuuden kuukauden aikana yhteyksien pisteet ja luo joka viikko uuden mallin. Uuden mallin luomisen oletuspäivä on sunnuntai, mutta järjestelmänvalvoja voi valita toisen päivän.

Edellytykset

- Yrityksellläsi on Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -käyttöoikeus.
- Sinulla on Administer Predictive Analytics -lupa.
- Sinulla on tilaa edustajaryhmälle, jolle se on tarkoitettu. Sinulla on oltava aluealue ryhmässä, ei vain ryhmän ryhmissä.
- Ennakoiville verkon promoottoripisteille sinulla on vähintään 1 000 yhteydenottoa niihin liitettyihin verkon promoottoripisteisiin.
- Ennakoivia arviointeja varten sinulla on vähintään 1 000 samaa lomaketta käyttävää yhteydenottoa arvioituna.

Sivun sijainti

Vaihtelee. Lisätietoja on seuraavassa menettelyissä.

Menettelytavat

Webex WFO:n ennakoivien toimintojen määrittäminen on kaksi vaihetta: mallin luominen ja mallin käyttäminen. Jos haluat luoda mallin, sinun on ensin annettava ennakoivalle moottorille nykyisten yhteystietojen pisteet.

Ennakoivat verkon promoottorin pisteet

Ennustava net Promoter Score -malli käyttää asiakasyhteystietojen, edustajan tehokkuuden, puheosuuksien ja muiden tekijöiden avulla yhteyshenkilön todennäköistä nettopromoottorin pistemäärää. Mallin luomat pisteet näkyvät Ennakoivan verkon promoottorin pistemäärä -kentässä Vuorovaikutukset-sivulla ja Ennakoivan verkon valvojan pistemäärän kojelaudassa Tietojen hallinnassa. Voit myös lisätä ne koontinäyttöihin sekä Data Explorerissa että Cisco Data Managementissa.

Webex WFO luo ennakoivat verkon promoottoripisteet vain ääniyhteystiedoille. Muunlaiset yhteydenotot eivät tue ennakoivia verkon promoottoripisteitä.

Määritä ennustavan verkon promoottorin pistemäärämalli

1. Luo Uusi safiointikenttä Siitä TuleeKopio Hallinta -sivulla (Application Management > QM > QM Configuration > Oletusarvoinen Esimies). Lisätietoja on kohdassa Mukautettujen, tietoturva-kenttien hallinta.

   TÄRKEÄÄ Anna "Net Promoter Score" Tuotemerkki-kenttään . Selite ei ole kirjainten ja kirjainten välillä.

2. Määritä juuri luomasi Net Promoter Score -tietokentän, jonka olet juuri luonut asiakkaiden Net Promoter Score -tiedoilla.

   HUOMAUTUS Katso Puhelunjälkeisten kyselyjen lisääminen yhteydenottoihin , jotta voidaan integroida puhelun jälkeisissä kyselyissä kaapatut nettopromoottoripisteet.

   Ennustava moottori vetää tarvittavat tiedot ja luo mallin seuraavana sunnuntaina.

Käytä ennakoivaa verkon promoottorin pistemäärämallia

- Luo uusi tehtävä Task Manager -sivulla (Sovellusten hallinta > Analytics > Task Manager). Valitse **ennakoivan verkon promoottorin pistemäärä** avattavasta **Type-luettelosta** . Lisätietoja on Analytics-tehtävien luomisen kohdassa.

Ennakoivat arviointitulokset

Ennakoivassa arviointitulosmallissa yhteyshenkilölle voidaan määrittää todennäköisyyttä arvioiva pistemäärä (tietyssä arviointilomakkeessa). Ennustetut pisteet näkyvät Ennakoivat arviointipisteet -kentässä Vuorovaikutukset-sivulla ja Tietojenhallinnan ennustavien arviointien koontinäytössä. Voit myös lisätä ne koontinäyttöihin sekä Data Explorerissa että Cisco Data Managementissa.

Webex WFO luo ennakoivia arviointituloksia vain ääniyhteystiedoille. Muunlaiset yhteydenotot eivät tue ennakoivia arviointituloksia.

Kullakin arviointilomakkeella on oltava oma mallinsa. Voit luoda malleja usealle lomakkeelle noudattamalla kunkin lomakemallin alla olevia ohjeita.

Määritä ennakoivan arviointituloksen malli

1. Luo aktiivinen arviointilomake Arviointilomakkeen hallinta -sivulla (Sovellusten hallinta > QM > QM kokoonpano > Arviointilomakkeen hallinta). Katso Arviointilomakkeiden hallinta ja

Lisätietoja on arviointilomakkeiden ohjeissa.

2. Luo Phrase Manager -sivulla (Application Management > Analytics > Phrase Manager) lauseita ja kategorioita, jotka liittyvät läheisesti arviointilomakkeen esittämään kysymykseen. Lisätietoja on kohdassa Lauseiden ja lausekeluokkien luominen ja hallinta.

   ESIMERKKI Arviointilomakkeessa kysytään: "Tervehtikö edustaja oikein soittajaa?" Sinulla on Analytics-lauseluokka nimeltä "Tervehdys" lauseilla kuten "kiitos soitosta", "my Nimi on" ja "miten voin auttaa sinua tänään."

3. Arviointilomakkeella voit arvioida manuaalisesti vähintään 1 000 yhteydenottoa.
4. Luo työnkulun hallinta -sivulla (Sovellusten hallinta > QM > QM yhteystiedon työnkulut) työnkulku, joka soveltaa lomaketta saapuviin puheluihin.

   TÄRKEÄÄ Työnkulun on otettava arviointilomake käyttöön joko ennen yhteystietoäänen lataamista Webex WFO:han tai samaan aikaan. Yhteyshenkilöt eivät vastaanota ennustavia Arviointitulokset, jos arviointilomake otetaan käyttöön äänen lataamisen jälkeen. Lisätietoja on kohdassa Automaattinen kämppä QM työnkulut .

Käytä ennakoivan arviointituloksen mallia

- Luo uusi tehtävä Task Manager -sivulla (Sovellusten hallinta > Analytics > Task Manager). Valitse **ennakoivan arvion pistemäärä** avattavasta **Type-luettelosta** . Valitse Meneillään-valintaruutu . Lisätietoja on Analytics-tehtävien luomisen kohdassa.

Parhaat käytännöt

Yleistä

Ennakoivien pisteiden tarkoituksena on täydentää (ei korvata) käsin pisteytettyjä yhteystietoja.

Vaikka ei ole olemassa ihanteellista määrää pisteitä, jotka luovat täydellisen mallin, suuren pistemäärän (vähintään 1 000) ylläpitäminen on välttämätöntä, jotta malli tarkentuu ajan mittaan. Ennustava malli oppii edelleen vastaanottaessaan enemmän tietoa, mutta ei käytä yli kuuden kuukauden ikäistä dataa. Jotta malli pysyy oikeana, sinun on jatkettava tietojen antaminen sille joko antamalla sille lisää nettopromoottoripisteitä tai jatkamalla arviointilomakkeen käyttöä manuaalisiin arviointeja varten. Jos saatavilla olevien pisteiden määrä laskee alle 50: n, malli lakkaa toimimasta.

Voit luoda ad analytics -mainostoiminnon ennakoivien toimintojen avulla. Ennustavat mallit käyttävät kuitenkin vain kuuden viime kuukauden tietoja. Jos suoritat mainosten väliaikaistehtävän yli kuusi kuukautta vanhoilla yhteydenotoilla, et todennäköisesti saa tarkkoja tietoja.

Parhaisiin tuloksiin Analyticsin säilytysajan (joka on asetettu Analytics Configuration -sivulle) tulee olla vähintään kuusi kuukautta. Katso Analytiikan määritys.

Viritä lauseitasi ja kategorioitasi määräajoin. Viritys varmistaa luokkien ja lauseiden merkityksen ja vastaa analysoitaville puheluille. Noudata virittämisen parhaita käytäntöjä.

Ennakoivat verkon promoottorin pisteet

WFM tiedot parantavat ennakoivan net promoter-pistemäärämallin tarkkuutta.

Ennakoivat arviot

Luo lauseita ja kategorioita sillä kielellä, jota edustajat todennäköisimmin käyttävät.

Luo lauseita ja kategorioita, jotka kattavat useita mahdollisia lauseita, joita edustajat voisivat sanoa. Asiakaspalvelijat eivät yleensä toista komentosarjoja, jotka ovat sarjoja ja jotka on kirjoitettu tekstiin. Useiden lauseiden käyttäminen auttaa lisäämään sitä, että Webex WFO palauttaa lauseen osuman.

Arviointilomakkeessa esitettyihin kysymyksiin liittyvien lauseiden ja luokkien luomisen lisäksi on pohdittava lauseiden ja luokkien luomista vastauksille, joita soittajat todennäköisesti esittävät. Esimerkiksi vastauksessa kysymykseen "Onko sinulle tapahtunut onnettomuuksia viiden viime vuoden aikana?" soittajien vastaukset ovat todennäköisesti jotain, "Ei, minulle ei ole tapahtunut onnettomuuksia" tai "Kyllä, minulle on tapahtunut yksi onnettomuus". Jos edustaja poikkeaa komentosarjasta merkittävästi, soittajan vastaus voi auttaa Webex WFO: ta tunnistamaan lauseen osuman.

Jos sinun on tarkistettava arviointilomaketta, jolla Webex WFO luo ennakoivan arviointitulosmallin, luo uusi lomake sen sijaan, että muokkaisi olemassa olevaa lomaketta. Jos arviointilomaketta muutetaan ja lomaketunnus pysyy samana, mallia ei päivitetä vastaamaan muutosta. Tämän seurauksena ennustetut pisteet eivät ole yhtä tarkkoja. Katso Arviointilomakkeiden hallinta

Väritä arvioijia ennakoiviin pisteisiin käytettävällä arviointilomakkeella. Ennakoivan arviointituloksen malli tarkentuu ajan mittaan, jos sen perustana olevat tiedot ovat tarkkoja ja yhdenmukaisia. Jos manuaalisten arviointipisteiden ero on esimerkiksi 10–15 %, ennakoivien arviointitulosten ero on vielä suurempi. Katso Kalifaattorit.

Monissa yhteyskeskuksissa on yleistä, että yhteystieto tienaa joko erittäin korkean pistemäärän tai erittäin alhaisen pistemäärän. Keskitason pisteiden puute voi kuitenkin johtaa vähemmän tarkkoihin ennusteisiin, koska mallilla ei ole tarpeeksi tietoa oppiakseen, miltä keskitason yhteystieto näyttää. Valmenna arvioijiasi antamaan keskitason pisteitä aina, kun ne ovat asianmukaisia, sen sijaan, että pisteytät yhteystiedon joko erittäin korkean tai hyvin alhaisen.

Jotta yhteystieto saa ennakoivan arviointituloksen, sitä on käsiteltävä QM työnkulussa, joka määrittää arviointilomakkeen joko ennen äänen lataamista tai samaan aikaan sen kanssa. Jos yhteystiedon ääni ladataan WFO:n Webex ennen kuin yhteystieto vastaanottaa arviointilomakkeen, sinun on luotava yhteydenotolle ennakoivat tulokset käyttämällä mainosten ennustavan arviointituloksen tehtäviä. Katso Analytiikkatehtävien luominen.

Ennustavien ja manuaalisten pisteiden väliset erot

Jos havaitset merkittäviä eroja ennakoivien pisteiden ja ihmisen arvioijien antamien pisteiden välillä, syy voi olla toinen kahdesta asiasta.

Ih.arvioijien väliset erot

Koska ennustava arviointitulosmalli käyttää humanitääristen arvioijien pisteitä oppiakseen ajan mittaan, arvioijien pisteiden epäyhtenäisuus voi hämmentää mallia. Tämän epäyhtenäisyyden korjaamiseksi suosittelemme seuraavaa:

- Organisaationa voit päättää, mikä määrä ihmisen arvioijien keskuudessa on vähäistä, mikä on hyväksyttävää. Pidä mielessä, että ennakoiva arviointimalli vaihtelee enemmän.
- Väritä arvioijia säännöllisesti, jotta pisteytys pysyy yhdenmukaisena.
- Tarkista, että luokat ja lauseet ovat arviointikysymysten mukaisia. Etsi yleisesti korjaavia vääriä positiivisia tai negatiivisia ja säädä tarpeen mukaan.

Eroja arvost. puheluissa

Webex WFO luo ennakoivan arviointipistemäärän kaikille puheluille, jotka liittyvät mallien luomiseen käytettävään arviointilomakkeeseen. Jos ihmisen arvioijat arvioivat manuaalisesti tietyntyyppisiä puheluita satunnaisten puhelujen sijaan, pisteissä voi näkyä eroja, koska verrattavien puhelujen ryhmät ovat erilaiset. Toisin sanoen vertaat omenoita ja appelsiineja. Ota huomioon nämä esimerkit:

- Työnkulun avulla voit valita puheluita, joissa on pitkät tai lyhyet käsittelyajat, ja uusien edustajien käsittelemiä puheluita manuaalista arviointia varten. Nämä kaikki poikkeavat keskimääräisestä puhelusta, ja ne pisteytyvät eri tavalla.
- Arvioijasi eivät arvioi kovin pitkiä tai hyvin lyhyttä puhelua. Näillä puheluilla olisi hyvin erilaiset pisteet kuin keskimääräisillä puheluilla.
- Kun jonossa on paljon puheluita, työryhmän johtajat tai valvojat käsittelevät puheluita pidossaoloajan vähentämiseksi. Arvioijat eivät arvioi työryhmän johtajien tai valvojien käsittelemiä puheluita.
- Olet äskettäin kouluta uudelleen edustajiasi tai arvioijiasi. Manuaaliset pisteet poikkeavat heti koulutuksen seurauksena, mutta ennakoivat pisteet voivat kestää jonkin aikaa. Jos haluat nähdä uudelleenkoulutuksen vaikutuksen, muuta ennakoivien pisteiden päivämääräväli vastaamaan päivää, jolloin uudelleenkoulutus tuli voimaan.

Jos haluat vertailla manuaalisia ja ennakoivia pisteitä tarkasti, varmista, että vertaat samantyyppisten päivämäärä- ja puhelutyyppien pisteitä.

Aiheet:

- Mukautettujen, mukauttamisen tietokenttien hallinta
- Lisää yhteydenottoihin puhelunjälkeisiä kyselyjä
- Analytiikan määritys
- Analytiikkatehtävien luominen
- Arviointilomakkeiden hallinta
- Arviointilomakkeita koskevat neuvot
- Lauseiden ja lausekeluokkien luominen ja hallinta
- Automaattista QM työnkulkua
- Kaliiperiset arvioijat

Edustajien seuranta reaaliaikaisesti

Edustajan seuranta -sivun avulla voit kuunnella puhelua ja katsella edustajan näyttöä reaaliaikaisesti. Käytä live-seurantaa asiakaspalvelunlaadun sekä edustajien asiakasyhteystietojen ja niihin liittyvien työkalujen käsittelyn osaamisen varmistamiseksi.

Live-äänen seurannalla voit kuulla (mutta ei olla vuorovaikutuksessa) kenen tahansa puhelun osallistujan kanssa. Reaaliaikaisen näytön seurannan avulla voit tarkastella edustajan näytön toimintoja, olipa hän puhelussa tai ei. Voit seurata kerrallaan vain yhtä edustajaa.

> **HUOMAUTUS** Smart Desktop Clientin - Screen Recording Priority -kentän QM Yleiset asetukset -sivulla voit määrittää, missä näytön nauhoitus tapahtuu (ohuella asiakkaalla tai päätepisteellä/tietokoneella), kun edustaja on
>
> on kirjautunut molempiin. (Katso Määritä QM yleiset asetukset.)

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista käyttöoikeusyhdistelmista:
  - Quality Management (QM) – Tarjoaa näytön ja äänen seurannan
  - Yhteensopivuustallennus lisäseurantakäyttölisenssin kanssa – Tarjoaa näytön seurannan
  - Työvoiman hallinta (WFM) lisäseurantakäyttölisenssillä – Tarjoaa näytön seurannan
- Sinulla on edustajan seurantaoikeus.
- Käytät selaimena Chromea, Firefoxia tai Edge Chromiumia.
- (reaaliaikaista seurantaa varten) Sinulla ja edustajalla on reaaliaikainen näytönseurantaoikeus.
- (reaaliaikaista seurantaa varten) Smart Desktop on asennettu asiakaspalvelijan tietokoneisiin.
- (elävän äänen seurantaan) Sinulla ja edustajalla on live-äänenseurantaoikeus.
- (elävän äänen seurantaan) Edustajalla on puhelu.
- (elävän äänen seurantaan) Webex WFO nauhoittaa edustajien puheluita työpöydän nauhoituksen (päätepisteen) tai palvelimen nauhoituksen (Cisco BiB tai Avaya DMCC) avulla. Live-äänenseurantaa ei ole käytettävissä, jos järjestelmäsi käyttää yhdyskäytävän nauhoitus- tai CCaaS-nauhoitusratkaisuja, joissa CCaaS-toimittaja nauhoittaa ääntä.
- (vain NAT-ympäristöille) Webex WFO -ympäristöön kuuluu määritetty STUN/TURN-palvelin.
- Palomuurissa on avoinna portit TCP/UDP 49152–65535.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > yleinen >-seuranta >-edustajan seuranta

Menettelytavat

Suodata edustajien luettelo

- Sivu näyttää oletusarvoisesti kaikki alueen yhdistetyt edustajat sekä heidän nykyisen tilansa. Jos haluat etsiä seurattavan edustajan helpommin, kavenna edustajien luetteloa avattavan **Työryhmä -, Työryhmä**- ja **Edustaja-suodattimien** avulla.

- Kavenna edustajaluetteloa valitsemalla **Näytä vain yhdistetyt käyttäjät** tai **Desktop Client** Valintaruudut.

Valintaruutu	Mitä se näyttää sinulle
Näytä vain yhdistetyt käyttäjät	Edustajia, joita voidaan seurata juuri nyt. He joko ovat. ▪ Kirjautunut tietokoneeseen, jossa on asennettuna Smart Desktop Capture ja joka on yhdistetty Webex WFO -sovelluspalvelimeen *tai* ▪ Nauhoitettu verkon kautta ja liitetty laitteeseen Laiteyhdistykset-sivun kautta (katso Puhelinten yhdistäminen edustajien, nauhoitusryhmien ja nauhoitustyyppien kanssa)
Desktop-asiakas	Edustajat, jotka ovat kirjautuneet Smart Desktop -tietokoneeseen Kaappaus asennettu.
Reaaliaikainen seuranta	Edustajat, joilla on live-näytön seuranta ja/tai live-ääni Seurantalupa.

- Voit rajoittaa tuloksia myös valitsemalla näytettävien menneiden päivien tietojen määrän.
- Palaa oletussuodatinasetuksiin valitsemalla **Palauta** milloin tahansa.

Edustajan äänen seuranta

Voit kuunnella ääntä vain, jos edustaja on puhelussa.

EDELLYTYKSENÄ OLEVA äänenseuranta edellyttää QM-käyttöoikeutta. Se ei ole saatavilla seurantalisenssin kanssa.

HUOMAUTUS Ennen elävän äänen seurannan aloittamista varmista aina, että edustaja on kirjautuneena.

HUOMAUTUS Jos käytät Cisco-puhelinta ilman korvakuulokkeita, sinun on ehkä nostettava kuuloke ennen elävän äänen seurannan aloittamista.

1. Napsauta edustajan äänenseurantakuvaketta . Kuvakkeen väri osoittaa edustajan seurantatilan.

Väri	Mitä se tarkoittaa
Musta	Asiakaspalvelijaa voi seurata. ▪ Asiakaspalvelija on määritetty työpöytätallennusta varten, ja hänen tietokoneessaan on Smart Desktop Client, jolla on oikeat oikeudet live-äänen seurantaan. ▪ Edustaja on määritetty palvelimen nauhoitusta varten ja hänet on määritetty seurattuun laitteeseen Laiteyhdistykset-sivulla (Sovellushallinta > QM > QM määritykset > laiteyhdistykset).
Harmaa	Asiakaspalvelijaa ei voi seurata. ▪ Asiakaspalvelija on määritetty työpöytätallenteeseen, mutta hän ei ole kirjautuneena, hänellä ei ole Smart Desktop Client -asiakasta käynnissä tietokoneessaan tai hänellä ei ole tarvittavia oikeuksia live-seurantaan. ▪ Edustaja on määritetty palvelimen nauhoitusta varten, eikä häntä ole määritetty offline-tilaan tai häntä ei ole määritetty seurattuun laitteeseen Laiteyhdistykset-sivulla (Sovellusten hallinta > QM > QM määritykset > laitekytkennät).
Vihreä	Edustajaa seurataan.
Vilkkuva keltainen	Asiakaspalvelija on käytettävissä, mutta häntä ei jostain
syystä voi seurata. Punainen	Yhteysvirhe, eikä asiakaspalvelijaa voi seurata.

Webex WFO ei seuraa istuntoa tai tarjoa puhelunhallintaa, mutta voit siirtää puhelun toiseen laitteeseen tavalliseen tapaan.

2. Lopeta seurantaistunto napsauttamalla äänenseurantakuvaketta uudelleen.

Edustajan näytön seuranta

1. Napsauta edustajan näytönseurantakuvaketta . Näyttöön**avautuu Reaaliaikainen näytön seuranta -**ikkuna. Kuvakkeen väri osoittaa edustajan seurantatilan.

Väri	Mitä se tarkoittaa
Musta	Asiakaspalvelijaa voi seurata. Heillä on Smart Desktop Client käynnissä tietokoneessaan oikeilla oikeilla luvilla.
Harmaa	Asiakaspalvelijaa ei voi seurata. He ovat offline-tilassa, tai heillä ei ole tarvittavia oikeuksia.

2. Aloita seurantaistunto valitsemalla **Näyttö** . Seuraa edustajan puhelua valitsemalla **Ääni** .
    - Jos edustaja lukitsee näytön, ikkunan alaosassa oleva edistymispalkki näyttää keskeytyskuvakkeen.
    - Jos edustajan tietokone siirtyy lepotilaan, ikkuna lopettaa toimintojen näyttämisen.
    - Seurantaa ei jatkettava automaattisesti, kun edustaja kirjautuu takaisin tietokoneeseensa. Voit jatkaa seurantaa, kun edustaja on kirjautuneena takaisin sisään, sulkemalla nykyinen ikkuna ja muodostamalla yhteys uudelleen.
3. Lopeta seuranta valitsemalla **Katkaise**.

Vie edustajan seurantatiedot

- Vie kaikki sivulla esitettävät edustajan seurantatiedot CSV muodossa valitsemalla **Vie** . Vientitiedoston nimi **on agents.csv**.

Aiheet:

- Puhelinten yhdistäminen edustajien, nauhoitusryhmien ja nauhoitustyyppien kanssa
- Määritä QM yleiset asetukset

Yhteystiedon luominen

Jos edustajat ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa muilla tavoin kuin puhelimen ääressä, voit silti arvioida heidän muita toimintojaan kuin puheluita luomalla yhteystiedon manuaalisesti.

Muita kuin puheluja voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- Edustajan näytön seuranta
- Asiakaspalvelulaskurin työn suorittaminen
- Jutteleminen

- Sähköpostin lähettäminen
- Vuorovaikutuksessa sosiaalisessa mediassa

Arvioija voi määrittää arviointilomakkeen, arvioida yhteydenottoa ja lisätä yhteyshenkilön yhteydenoton sisällön.

Jos haluat arvioida manuaalisesti luodun yhteystiedon, käytä myös arviointilomaketta, joka on erityisesti luotu muille kuin puheluille. Koontinäytön ja raporttien avulla voit ilmoittaa muista kuin puheluista. Lisätietoja arviointien määrittämisestä on arviointilomakkeiden neuvoissa.

Yhteystiedon luominen

1. Napsauta Luettelo-asetuskuvaketta .
2. Valitse **Luo yhteyshenkilö**.
3. Anna tai valitse päivämäärä ja aika, jolloin yhteystieto ilmeni. Oletusarvo on tämän päivän päivämäärä.

   HUOMAUTUS Samaa käyttäjää ei voi liittää useisiin manuaalisesti luotuihin yhteydenottoihin, jotka tapahtuvat yhtä aikaa.

4. Valitse työryhmä, edustaja ja arviointilomake.
5. Valitse **Luo**.

Ajoita ihmiset

Luo aikataulut

Aikataulu sisältää ajat, jolloin edustajat ovat palvelujonon palvelussa. Kunkin edustajan kohdalla aikataulu sisältää työvuorojen, tauojen, lounaiden, poikkeusten, urakkatekojen ja projektien alkamis- ja päättymisajat.

> **HUOMAUTUS** Aikataulun voi suorittaa kahdella tavalla: vakiotapa (kuvattu tässä ohjeaiheessa) ja mainosten ja skonssien tapa. Lisätietoja on kohdassa Edustajan lisääminen olemassa olevaan aikatauluun .

Aikataulut perustuvat edustajien työvuoroihin. Kun WFM luo aikataulun, siinä otetaan huomioon edustajien työvuorot ja edustajien palvelujonoon liittyvä ennuste. WFM tarkastelee vaatimuksia ja edustajien mahdollisuuksia luoda optimaalisimmat aikataulut yhteyskeskukselle ja sen edustajille.

> **HUOMAUTUS-aikataulut** luodaan viikon keskiyöstä keskiyöhön edustajien ajoitusaikavyöhykkeillä.

WFM voi käyttää aikatauluja luodessaan myös psykiatrisia mittareita. Supistusta käytetään koko 24 tunnin ajanjaksoa vastaan, ja se lisää ajoitettujen varsinaisten FTE (kokoaikainen vastaava) määrää.

Kun luot aikataulua, WFM lajittelee palvelujonot (sekä erikseen valitut että valittuihin monitaidottomien ryhmiin määritetyt jonot) palvelujonon prioriteetin mukaan. Kunkin palvelujonon kohdalla se lajittelee edustajat osaamisalueen määrityksen prioriteetin ja monitaidon ryhmäprioriteetin sekä palvelun jonon ajoitusjärjestyksen mukaan.

Kiinteästi ja dynaamisesti ajoitettuihin työvuoroihin määritetyt edustajat ajoitetaan ennen vaihteleviin työsiirtymään määritettyjä edustajia. Määritystyövuoroihin määritetyt edustajat ajoitetaan viimeiseksi. Edustajien lajittelun jälkeen WFM ajoittaa ensimmäisen edustajan työsiirtymäasetusten perusteella ja optimoi edustajien tauot, illat ja projektit annettujen vähimmäis- ja enimmäisviiveiden perusteella. Työsiirtymiin, tauoihin, lounaisiin ja hankkeihin vaikuttavat peittovaatimukset. Kun ensimmäinen edustaja on ajoitettu, WFM ajoittaa seuraavan edustajan ja niin edelleen.

Suljetut päivämäärät ja kiinteät työvuorot

Kun WFM ajoittaa edustajalle kiinteän tai dynaamisesti määritetyn työsiirtymän, se määrittää edustajalle päivät, tunnit ja saapumisajat täsmälleen siinä muodossa, jossa se on määritetty työsiirtymämäärityksissä. Siinä ei oteta huomioon palvelujonon sulkemispäivämäärää. Tämän seurauksena kiinteällä työvuorolla oleva edustaja voidaan ajoittaa työskentelemään päivänä, jolloin yhteyskeskus on suljettu (esimerkiksi viikon puolivälin loma).

Jos haluat estää tämän tilanteen, luo poikkeus ja määritä se edustajille, joilla on kiinteä työvuoro ja jotka tavallisesti työskentelevät suljettuna päivänä.

Ajoitusjärjestys

WFM mahdollistaa sen, että yhteyskeskukset voivat määrittää kunkin palvelujonon ajoitustilauksen seuraavilla ehdoilla:

- Enimmillään käytettävissä olevat tunnit
- Käytettävissä olevat vähimmäistunnit
- Enimmäistunnit viikossa
- Vähimmäistunnit viikossa
- Sijoittua
- Yrityksen alkamispäivämäärä
- Osasto käynnistyspäivämäärä

Tällöin voit hallita asiakkaan yhteystietotoimintoja ja samalla maksimoida tärkeimpien toimintojen käytettävissä olevat edustajat.

HUOMAUTUS:n ajoitusjärjestys määritetään Palvelujonot-sivulla (katso palvelujonojen hallinta).

Yhteyskeskuksen käytäntöjen mukaan voit ajoittaa edustajat työvuoron saatavuuden, virkaiän tai yhteyskeskuksen rankingin perusteella.

Palvelujonon prioriteetti

Kun palvelujonoon määritetään prioriteettinumero, WFM voi ratkaista ajoitusristiriitoja, kun edustajia on määritetty useaan palvelujonoon. Nolla (0) on suurin prioriteetti.

Luo palvelujonon aikataulun WFM löytää edustajat, jotka on määritetty haluttuun palvelujonoon liitettyyn osaamisalueen määrityksiin. Jos haluat luoda aikataulun monitaidolle ryhmälle, WFM etsii monitaidottomien ryhmien edustajat. WFM määrittää sitten, mitkä edustajat tekevät työvuoron, jossa on käytettävissä olevia tunteja määritettynä päivänä. Jos edustaja tukee useita palvelujonoja, WFM määrittää palvelujonon prioriteetin mukaan, mikä palvelujono määritetään edustajalle tämän aikataulun mukaisesti.

ESIMERKKI : Voit määrittää joitakin edustajia tukemaan kahta palvelujonoa ja määrittämään prioriteetin kullekin palvelujonolle. Jos WFM luo kahden palvelujonon aikataulut ja löytää ne sieltä Edustajat eivät pysty tukemaan kaikkia ennusteita molemmissa palvelujonoissa, se vertaa kahden palvelujonon prioriteettiarvoa ja ajoittaa edustajat siihen palvelujonoon, jonka prioriteetti on ensin suurin.

Tietoja ajoitusprosessista

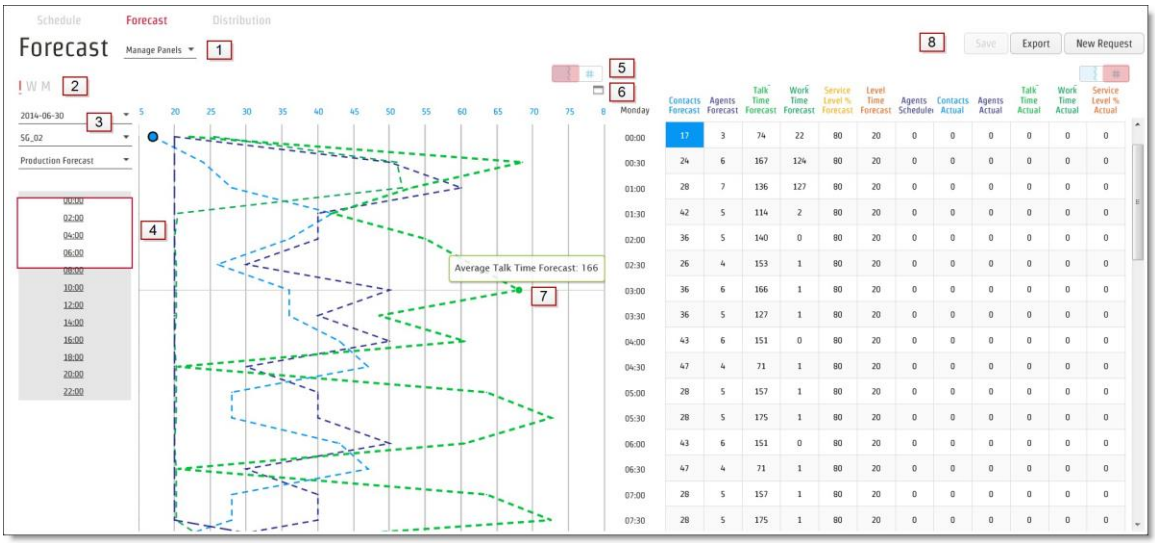
Suunnittelu-osaa käytetään jakelujen, ennusteiden ja aikataulujen luomiseen.

Ajoitusprosessi noudattaa seuraavia vaiheita:

- Historiallista dataa käytetään jakelun luomiseen (katso Jakelun luominen).
- Ennusteen luomiseen käytetään jakelua ja historiatietoja (katso Ennusteen luominen).
- Ennusteen avulla luodaan aikataulu (katso Aikataulujen luominen).

Tietoja Suunnittelu-sivusta

Suunnittelusivu näyttää ennusteet ja jakelut sekä välilehtimuodossa että graafisessa muodossa.



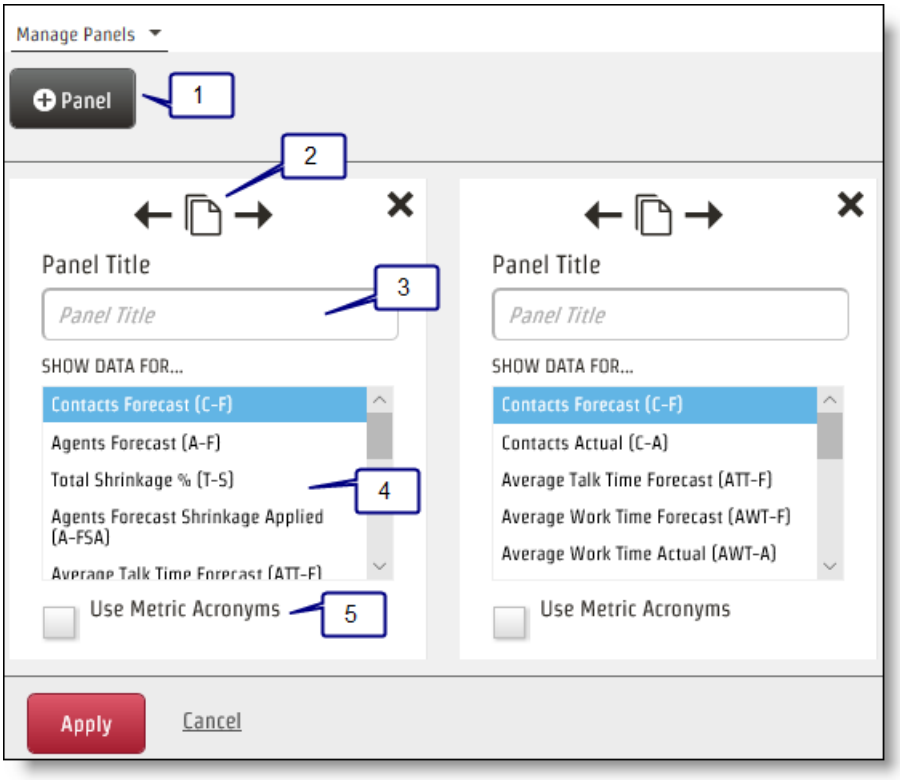
Seuraavassa taulukossa kuvataan tämän ennustesivun tämän kuvan kuhunkin numeroituun alueeseen.

Kuvateksti	Kuvaus
1	Määritä sivulla esitettävät kaaviot ja taulukot valitsemalla Hallitse paneelit (katso Paneeli

Kuvate	Kuvaus
	Esimies).
2	Hallitse stondias- tasoa tässä. tarkastele tietoja valitsemalla D, W tai M: ■ Päivä (D)– Tiedot näytetään puolen tunnin ajanjakson mukaan yhden päivän ajan ■ Viikko (W)– Tiedot näytetään kolmen tunnin ajanjaksoin seitsemän päivän ajan ■ Kuukausi (M)– Tiedot näkyvät päivän mukaan kuukauden jokaisena päivänä.
3	Valitse ennustetyyppi, palvelujono, tietty ennuste tai jakelu, päivämäärä (ennuste) tai päivä (jakelu) sekä aikavyöhyke, jota haluat tarkastella näistä avattavasta luettelosta.
4	Pitkänäkymän liukusäädin näyttää tarkasteltavan tietoalueen. Liu'uta sitä ylös ja alas muuttaaksesi tarkastellut päivämäärät (viikon tai kuukauden näkymä) tai katsellut tunnit (ajanjaksonäkymä).
5	Kaavion/taulukon hallinta. Vaihda paneelin tietojen kahden näkymän välillä napsauttamalla vasenta painiketta (kaavio) tai oikeaa painiketta (taulukko).
6	Henk. -painike. Napsauttamalla tätä painiketta voit tuoda kaavion koko leveyden näyttöön vaakatasossa eikä pystysuuntaisessa oletusmuodossa. Palaa tavalliseen näkymään napsauttamalla näytön oikeassa yläkulmassa olevaa suorakulmiota.
7	Datapisteet. Valitse kaaviosta piste linjasta ja taulukon vastaava arvo korostettuna (myös käänteinen arvo on tosi: valitse arvo taulukosta ja korostettuna sitä vastaava piste linjalla). Linjat ovat samanvärisiä kuin taulukkoon liittyvien tietojen sarakkeen otsikko. Hover-teksti näyttää tietopisteen tiedot. Ajanjakson näkymässä voit muuttaa arvojaan vetämällä arvopisteitä vasemmalle ja oikealle.
8	Toimintopainikkeet. ■ Tallenna – Tallenna jakeluun tai ennusteeseen tekemäsi muutokset. ■ Tallenna nimellä – Tallenna näytössä näkyvä jakelu uudella nimellä. ■ Vie – Vie näytettävä jakelu tai ennuste CSV muodossa. ■ Uusi pyyntö – Luo uusi jakelu- tai ennustepyyntö.

Panel Manager

Määritä, mitä ennuste- tai jakelusivulla näkyy, käyttämällä Panel Manageria.



Seuraavassa taulukossa kuvataan tämän kaavion Panel Managerin kustakin numeroitusta alasta.

Kuvateksti	Kuvaus
1	Lisää uusi paneeli napsauttamalla painiketta.
2	Näiden kuvakkeiden avulla voit siirtää ja kopioida paneelin. Vasemmalta oikealle ne ovat: ▪ Siirrä tämä paneeli vasemmalle ▪ Lisää kopio tästä paneelista ▪ Siirrä tämä paneeli oikealle
3	Määritä paneeli antamalla nimi.
4	Tämä on luettelo kaikista käytettävissä olevista mittareista, jotka näkyvät paneelissa. Ne valitaan, kun teksti korostetaan.

Kuvate	Kuvaus
5	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää taulukon sarakkeen otsikkoina kokonaisten nimien sijaan mittareita. Huomaa, että tämän valitseminen kaaviolle ei vaikuta kaavioon. Se koskee vain taulukoita.

Tietoja aikataulutyypeistä

Kun ajoitat edustajia, voit käyttää yksittäisiä palvelujonoja, virtuaalipalvelujonoja ja moniosaisia ryhmiä. Kullakin on ominaisuuksia, jotka tekevät siitä sopivan eri tilanteisiin.

- Yhden palvelun jonot ovat sopivia yhteyskeskuksissa, joissa yksitaitoiset edustajat tukevat palvelujonoa. Käytössä voi olla esimerkiksi englantilainen puhepalvelujono ja espanjankielinen puhepalvelujono. Englannin puhepalvelujonoon määritetyt edustajat käsittelevät englanninkielisten asiakkaiden puheluita koko päivän ja päivän.
- Virtuaalipalvelujonot ovat sopivia, kun haluat lisätä samantyyppisiä vastaavia palvelujonoja (vuorovaikutteisia tai ei-vuorovaikutteisia). Voit esimerkiksi yhdistää useita pienen äänen äänipalvelujonoja yhteen virtuaalipalvelujonoon. Tämä koostaa tarpeeksi äänenvoimakkuutta, jotta tarkka ennuste ja ajoitus voivat tapahtua. Yksittäisten pienitehoisten palvelujonojen tilastot eivät ole saatavilla WFM kautta (mutta ne olisivat saatavilla ACD). Huomaa, että tämä käytettävyys ei ehkä ole tärkeää yhteyskeskuksessasi.
- Monitaidottomat ryhmät ovat sopivia, kun haluat yhdistää useita palvelujonoja ja useita yhteystietotyyppejä sekä ajoittaa edustajat sopivasti tukemaan niitä. Monitaidossa voi olla esimerkiksi palvelujonoja englantilaisille ääniyhteystiedoille ja A-tuotteen sähköpostiyhteystiedoille sekä espanjalaisia puheyhteyshenkilöitä ja A-tuotteen sähköpostiyhteyshenkilöitä. Koska moniosaamisryhmälle on määritetty tietty prosenttiosuus edustajan ajasta kuhunkin tiettyyn palvelujonoon, peittoennusteet ja aikataulut ovat tarkempia kunkin palvelujonon kohdalla. Edustajan tilastot jaetaan myös prosenttiosuuden mukaan kuhunkin palvelujonoon, joten ne ovat tarkempia.

Molemmat ajoitusmenetelmät (Tasapainotettu ja Priorisoitu) voivat käyttää eston ajoitusta (jota aiemmin kutsutaan monitaidon edustajajonoksi tai MSAQ:ksi). Lohkon ajoitus-kohdassa edustaja suorittaa useita toimintoja, jokaisen toiminnon määritetyn aikalohkon aikana. Sen sijaan edustaja suorittaa ei-lohkossa yhden toiminnon vain koko aikataululle.

Edustajan aikataulu voi sisältää yhden palvelun jonojen, virtuaalipalvelujonojen ja moniosaisten ryhmien yhdistelmän. Edustaja voi esimerkiksi tukea yhtä palvelujonoa klo 8.00–11.00 AM ja virtuaalipalvelujonoa klo 13.00–16.00.

Yhteyskeskuksen tarpeet ohjaavat sinua valitsemaan käytettävän ajoitusvaihtoehdon. Saatat huomata, että virtuaalinen palvelujono palvelee tarkoitustasi parhaiten tai että haluat jakaa edustajia usealle yhteystietotyypille ja usealle palvelujonolle saman aikalohkon aikana, joten valitse käyttää moniosaamisryhmiä.

TÄRKEÄÄ Monitaidottomien palvelujonojen painojen on oltava mahdollisimman tarkkoja. Jos ne eivät pidä paikkansa, tiettyjen palvelujonojen kattavuus on
Liian suuri tai liian pieni luodussa aikataulussa.

Määritä dynaaminen ajoitus

Dynaamisen ajoitustoiminnon avulla dynaamiseen ajoitustapahtumaan kuuluvat edustajat voivat valita omat aikataulunsa. Nämä aikataulut näkyvät Edustajan aikataulut -sivulla, kun tapahtuma on ohi ja aikataulupyyntö on lähetetty ajanjakson ajaksi.

Ennen kuin edustajat voivat ajoittaa itsensä, sinun on määritettävä WFM seuraavasti:

1. Luo dynaaminen ajoitustyösääntö. Työsääntö määrittää edustajan työsiirtymän parametrit: työtunnit viikossa, aloitusajat, työpäivät ja niin edelleen.
2. Määritä dynaamiset ajoituskytkennät työsäännön, tietyn työviikon ja edustajan välillä. Tämä yhdistäminen antaa edustajalle mahdollisuuden luoda aikataulun määritetylle työviikolle. Huomaa, että dynaaminen ajoitustapahtuma voi kattaa enemmän viikkoja kuin edustajalla on yhdistäminen. Jos edustajalla on esimerkiksi yhdistäminen viikoille 1 ja viikoille 2, mutta dynaaminen ajoitustapahtuma kattaa viikon 1, viikon 2 ja viikon 3, edustaja voi luoda aikataulun vain viikoille 1 ja viikoille 2.
3. Määritä dynaaminen ajoitustapahtuma. Valitse viikot, joille edustajat voivat ajoittaa itsensä, ja määritä sitten dynaaminen ajoitustapahtumapoikkeus, joka lisätään valittujen edustajien aikatauluihin, jotta heillä on tietty aika luoda omat aikataulunsa.

HUOMAUTUS Kun käytössä on dynaaminen ajoitus, ajoitus- ja näytön aikavyöhykkeiden on oltava samat. Dynaamiset ajoitustyösäännöt tulkitaan edustajan ajoitusaikavyöhykkeillä, kun taas Edustajien tekemät valinnat tehdään heidän näyttöaikavyöhykkeilleen. Jos nämä aikavyöhykkeet olisivat erilaiset, on mahdollista, että vuoroajat jäävät aikatauluviikosta ulkopuolelle, mikä voi aiheuttaa ongelmia.
Siksi näytön ja ajoitusajan vyöhykkeiden on oltava samat.

Ajoitustapahtuman poikkeus lisätään kunkin edustajan aikatauluun edustajan rankingin tai virkaiän sekä yhteyskeskuksen saatavuuden mukaan. Parhaiten sijoittunut edustaja saa ensimmäisen mahdollisuuden ajoittaa itsensä, toiseksi korkein edustaja saa toisen mahdollisuuden ja niin edelleen valittujen edustajien luettelossa.

On olemassa kertoimia, jotka vaikuttavat siihen, milloin ajoitustapahtuman poikkeus sopii edustajan aikatauluun. Voit määrittää, mitkä toiminnot tapahtumapoikkeus voi korvata, ja jos poikkeus voidaan ajoittaa ajanjaksolle, jolloin edustaja ei ole käytettävissä. Jos edustajan aikataulu on sellainen, ettei poikkeusta voi lisätä siihen, edustajalle ajoitetaan automaattisesti WFM normaaliin tapaan.

Voit myös määrittää, kuinka kauan järjestyskohtaisten tapahtumapoikkeusten välillä voi olla aukko. Jos edustaja B ei ole käytettävissä heti sen jälkeen, kun edustajan A poikkeus on ajoitettu ja määritettyä minuuttimäärää suurempi aukko on olemassa, edustaja B ohitetaan ja edustaja C ajoitetaan sen sijaan seuraavaksi. Edustajan B tapahtumapoikkeus lisätään aikatauluun mahdollisimman pian, mutta edustaja B ei saa mahdollisuutta luoda aikataulua arvojärjestyksessään.

Hallitse dynaamisen ajoitustyön sääntöjä

Dynaamisen ajoitustyön säännön avulla määritetään dynaamisen ajoitusaikataulun työsiirtymien parametrit. Työsäännöt määritetään edustajille tietyille viikoille.

Kentän kuvaukset

Dynaaminen ajoitustyösäännöt -sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa työsääntöjä, jotka koskevat dynaamisea ajoitusta.

HUOMAUTUS Dynaaminen ajoitus ei tue jaettuja vuoroja (keskiyön ylittäviä työvuoroja).

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun luot, muokkaat tai poistat työsäännön.

Kenttä	Kuvaus
Työsäännön nimi	Työsäännön yksilöivä nimi.
Aktivoi tämä työsääntö	Aktivoi työsääntö valitsemalla tämä valintaruutu. Sinun on aktivoitava työsääntö, jotta se on käytettävissä.
Työsäännön tyyppi	Valitse työsäännön tyyppi. ■ Yhtenäinen – Edustajan työvuoro alkaa joka päivä samaan aikaan. Päivä- ja viikkotunnit on vahvistettu. ■ Edustajan työsiirtymä Voi alkaa joka päivä eri kellonajasta. Päivä- ja viikkotunnit on vahvistettu. ■ Muuttuja – Edustaja valitsee aloitusajan, vuoron pituuden ja viikoittaiset tunnit määritetyissä parametreissa.

Kenttä	Kuvaus
Työsääntöparametrit	Työsääntöparametrit määräytyvät valitsemasi työsäännön tyypin mukaan. Vuoron pituus (Yhtenäinen, Avustaja) Vuoron pituus, tunteina.
Tunnit viikossa	(Yhtenäinen, Avustaja) Laskettu vain luku -kenttä: Vuoropituus × valittujen työpäivien määrä
Alkamisaika, joka on vasta alussa	(Yhtenäinen, Mikrofoni, muuttuja) Aika, jonka aika, jonka vuoro voi olla, Suunniteltu alkamaan.
Viimeisin aloitusaika	(Yhtenäinen, Mikrofoni, muuttuja) Viimeisin aika, jolloin vuoro voi olla Suunniteltu alkamaan.
Vähimmäistunnit vuoroa kohden	(Muuttuja) Vähimmäistuntimäärä, jonka edustaja voi työskennellä vuorossa. Työajan enimmäistunnit vuoroa kohti (Muuttuja) Enimmäistuntimäärä, jonka edustaja voi työskennellä vuorossa. Vähimmäistunnit viikossa (Muuttuja) Vähimmäistuntimäärä, jonka edustaja voi työskennellä viikon aikana. Enimmäistunnit viikossa (Muuttuja) Enimmäistuntimäärä, jonka edustaja voi työskennellä viikon aikana.
Ajastetut vähimmäispäivät peräkkäin	(Muuttuja) Vähimmäismäärä peräkkäisiä päiviä, jotka edustajan on työskenneltävä.
Työsiirtymien välinen vähimmäisväli	(Yhtenäinen, Mikrofoni, muuttuja) Vähimmäistuntimäärä yhden työvuoron päättymisestä seuraavan työvuoron alkuun.
Ei-peräkkäiset vapaapäivät/peräkkäiset vapaapäivät	(Muuttuja) Valitse, voivatko viikonpäivät olla ei-peräkkäisiä vai ovatko ne peräkkäin.
Työpäivät	(Yhtenäinen, Avustaja) Sen viikonpäivän, jolloin edustajien on oltava ajoitettu työskentelemään. Oletusarvoisesti valitaan maanantaista perjantaihin.
Työehdot	Valitse työsiirtymään käytettävät työehdot. Jos et Edustajalle asetetaan työehtoja, eivätkä yleiset ehdot päde, edustajat ajoitetaan ilman taukoja tai lounaita.

Hallitse dynaamiset ajoitusliitot

Dynaamiset ajoitusyhdistykset -sivun avulla voit määrittää ja hallita tietyn työviikon, työsäännön ja edustajien välistä yhteyttä. Kun näille edustajille annetaan mahdollisuus luoda omat aikataulunsa tietylle työviikolle, kyseiseen viikkoon liittyvä työsääntö ja nämä edustajat määrittävät, mitä vaihtoehtoja näillä edustajilla on aikataulujaan valitessa. Edustajalle voi liittää vain yhden työsäännön viikossa.

Edustajat-taulukossa näkyvät edustajat, jotka on määritetty valitsemalleen viikolle mihin tahansa työsääntöön, työsääntö, jonka avulla he voivat ajoittaa itsensä, sekä heidän arvonsa ja yrityksen alkamispäivämääränsä (joiden avulla määritetään järjestys, jossa he voivat ajoittaa itsensä). Voit lajitella taulukon minkä tahansa sarakkeen mukaan nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa tai suodattaa taulukon edustajan nimen mukaan.

ESIMERKKI Valitse työsääntö A ja liitä edustajat 1, 2, 3 ja 4 siihen siirtämällä nimensä Määritetty-ruutuun. Valitse seuraavaksi työsääntö B ja siihen liittyvät edustajat 5, 6, 7 ja 8. Siirtämällä heidän nimensä Määritetty-ruutuun.

Kun olet määrittänyt ja tallentanut dynaamiset ajoitusyhdistykset tietylle viikolle, voit kopioida ne toisiin viikkoihin Kopioi-toiminnolla. Voit luoda yhdistyksiä niin monta viikkoa tulevaisuudessa kuin valitset.

Kentän kuvaukset

Seuraavassa on lueteltu sivun kentät.

Työviikko

Valitse sen viikon alkamispäivämäärä, jolloin haluat edustajien valitsevan omat aikataulunsa. Jos valitset päivämäärän, joka ei ole määritetty viikon ensimmäinen päivä, WFM muuttaa valintasi automaattisesti valitun viikon ensimmäiseksi päiväksi.

Yhdistykset

Valitse käytettävä työsääntö avattavasta Työsäännön nimi -valikosta. Avattavassa työsäännöissä on ne, jotka on määritetty ja aktiivinen Dynaamiset ajoitustyösäännöt -sivulla.

Valitse Edustajat-taulusta edustajat, jotka ajoittuvat valitun viikon valitun työsäännön mukaan ja siirtävät nimensä Määritetty-ruutuun.

Kopioida

Valitse ajoita päivämäärä -kentässä määritetyn viikon tai useamman viikon alkamispäivämäärä ja valitse Kopioi. Tämä kopioi työsäännön ja edustajat, jotka olet määrittänyt näille viikoille. Kopioi-toiminto ei ole käytössä, ennen kuin olet tallentanut määritetyt liitokset.

Hallitse dynaamiset ajoitustapahtumat

Voit luoda, muokata, poistaa ja tarkastella dynaamisen ajoitustapahtuman käyttämällä Dynaamiset ajoitustapahtumat -sivua. Voit myös luoda raportin tietylle päivämäärävälille tarjottavista ajoitus kannustimista.

Tapahtumapoikkeus otetaan käyttöön valittujen edustajien aikatauluissa heti tapahtuman tallentamisen jälkeen.

HUOMAUTUS Jos aikataulua toitetaan uudelleen, dynaamiset ajoitustapahtuman poikkeukset korvataan. Voit asettaa ne edustajien aikatauluihin uudelleen valitsemalla tapahtuman uudelleen. (Tee pieni muutos tapahtumassa:
Ota Tallenna-painike käyttöön, kuten lisää merkki tapahtuman nimeen.)

Uuden tapahtuman luominen

Dynaamisen ajoitustapahtuman luominen

1. Valitse "Luo uusi dynaaminen ajoitustapahtuma" -vaihtoehto.
2. Täytä sivun osat. Seuraavassa on selitys osioille.
3. Valitse **Tallenna**.

Tapahtuman nimi

Anna uudelle tapahtumalle yksilöivä nimi tai valitse jokin olemassa oleva tapahtuma avattavasta Valitse tapahtuma -kentästä.

Aikataulukausi

Valitse aikataulun alkamispäivämäärä -kentästä ajoitettavan kauden alkamispäivämäärä. Valitsemasi päivämäärän sisältävän viikon ensimmäisen päivän alkamispäivämäärä on oletuspäivämäärä. Anna ajoitettavat viikot Kesto-kenttään.

Poikkeus

Valitse tapahtumassa käytettävä poikkeus. Tämä on poikkeus, joka näkyy edustajan aikatauluissa.

Aikataulun tehottomuus

Anna prosenttiosuus, jolla ennustettua vaatimusta lisätään kaikilla ajanjaksoilla, jotta vältetään alimiehitys. Tätä toimintoa käyttämällä voit mallintaa menetettyjen aikojen vaikutuksia ihanne-FTE normaalista toiminnoista johtuen, kuten tauoista, suunnittelusta tai moniosaajien edustajien tehtävien vaihtamisesta. Oletusarvo on 20 prosenttia. Enimmäispituus, jonka voit antaa, on 50 prosenttia.

ESIMERKKI Oletusarvoinen 20 prosentin asetus tarkoittaa sitä, että WFM vastaa 1,6 tuntia ei-tuottavaa aikaa, kun kahdeksan tunnin aikataulu on valittuna.

Näytä keskimääräinen henkilökunta

Valitse tämä valintaruutu, jos haluat dynaamisen ajoitusruudukon, jonka edustaja näkee henkilöstön tarpeiden näkyvän numeroina ja kuvakkeina.

HUOMAUTUS Analyytikot näkevät aina, että henkilöstö tarvitsee numeroita riippumatta siitä, minkä asetuksen valitset tässä.

Salli ylimiehitys

Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että kaikille edustajille esitetään vähintään yksi vuoroasetus, vaikka henkilöstövaatimukset täyttyvätkin. Edustajille esitetään vähiten ylimiehitetty vuoro (tai vuorot, jos tasapeli on olemassa).

Henkilöstöä on mukautettava

Voit ottaa dynaamisen ajoitustapahtuman ulkopuolella luotujen tavanomaisten työvuorojen, olemassa olevien aikataulujen tai aikataulujen yhdistelmän käyttöön määrittämällä henkilöstön tarvitseman määrän kiinteällä prosenttiosuudella. Jos esimerkiksi 40 prosenttia FTE edustajasta osallistuu dynaamiseen ajoitustapahtumaan ja 60 prosenttia on ajoitettu tämän dynaamisen ajoitustapahtuman ulkopuolelle, anna 40 prosenttia tähän kenttään.

Ajoitus, joka on yhteydessä todennus

(Valinnainen) Kirjoita kuvaus houkuttelevasta työstä, jota tarjoat rohkaistaksesi edustajia ajoittamaan itsensä vähemmän haluttuun työsiirtymään. Enimmäismerkit = 60.

Agentit

Edustajat-taulukossa näkyvät edustajat, joille on määritetty aktiivinen dynaaminen ajoitustyösääntö niille viikoille, jotka olet valinnut Ajoita alkamispäivämäärä- ja Kesto-kentissä ja joille ei ole vielä määritetty dynaaminen ajoitustapahtuma.

Laske kirjautumisajat -painike

Jos haluat määrittää edustajan aikatauluun lisätyn kirjautumistapahtuman, tuo näyttöön ponnahdusikkuna napsauttamalla tätä painiketta. Kirjautumistapahtuma on ajanjakso, jonka aikana edustaja voi valita oman aikataulunsa. Valintaikkunassa on kolme välilehteä. Kun olet viimeitellyt kaikkien kolmen välilehden kentät, valitse **Käytä**.

Kesto-välilehti

Kenttä	Kuvaus
Tapahtuman alkamispäivämäärä	Anna tapahtuman alkamispäivämäärä. Tämä on ensimmäinen päivä, jolloin poikkeus Voi näkyä edustajan aikatauluissa.
Tapahtuman aloitusaika	Anna tapahtuman aloitusaika. Tämä on se ainutkertainen aika, jonka Poikkeus voi näkyä edustajan aikatauluissa aloituspäivämääränä. **ESIMERKKI** Jos aloituspäivämäärä on 23.9.

Kesto-välilehti (yht.d)

Kenttä	Kuvaus
	08:00, voit valita 07:00 24.9.
Tapahtuman päättymispäivämäärä	Tapahtuman päättymispäivämäärä. Tämä on viimeinen päivä, jolloin poikkeus voi Näkyvät asiakaspalvelijan aikatauluissa.
Tapahtuman päättymisaika	Tapahtuman päättymisaika. Tämä on viimeisin aika, jolloin poikkeus voi Näkyvät edustajan aikatauluissa päättymispäivämääränä.
Tapahtuman pituus (minuutit)	Tapahtuman pituus 3 minuutin kuluttua. Tämä on aika, jonka Asiakaspalvelijan on luotava aikataulunsa.
Väli (minuutit)	Enimmäismäärä minuutteja, jotka ovat olemassa järjestelmän Poikkeuksena ja seuraavan poikkeuksen alkaminen peräkkäin sijoittuneiden edustajien osalta. Jos edustajan B aikataulu on sellainen, ettei poikkeusta voi lisätä hänen aikatauluunsa määritetyssä aukossa edustajan A poikkeuksen jälkeen, edustajan B poikkeus ajoitetaan ensimmäiseen käytettävissäoloaikaan ja edustajan C poikkeus ajoitetaan edustajan B alkuperäiseen aikatauluun.

Toiminnot-välilehti

Kenttä	Kuvaus
Kumottavissa olevat toiminnot	Valitse aikataulutoiminnot, jotka tapahtumapoikkeus voi korvata. Jos valitset Ei käytettävissä, sinun on täytettävä Aloitus- ja Päättymisaika-kentät.
Alkamisaika	(Ei käytettävissä vain) Sen alueen aloitusaika, jonka aikana Ei käytettävissä -toiminnot voidaan korvata.
Päättymisaika	(Ei käytettävissä vain auttav.) Sen alueen päättymisaika, jonka aikana Ei käytettävissä -toiminnot voidaan korvata.

Ajoita edustajat ryhmiin -välilehti

Kenttä	Kuvaus
Asiakaspalvelijan enimmäisprosenttiosuus ryhmän ajoitusta varten	Ryhmiin ajoitettajien enimmäismäärä. Tämä tarkoittaa, että edustajien aikatauluihin lisätään dynaaminen ajoitustapahtuma samassa aikataulussa ja edustajat luovat samalla kertaa omat aikataulunsa. **ESIMERKKI** - kenttään on 75, jotta 75 prosenttia edustajista ajoittaa ryhmiin. Tämä tarkoittaa, että 25 prosenttia edustajistasi käyttää yksilöiksi.
Ryhmän enimmäiskokoprosentti	Ajoitusryhmän enimmäiskoko prosenttiosuutena ajoitettujen edustajien kokonaismäärästä. **ESIMERKKI** : Haluat ajoittaa 100 edustajaa ryhmiin, mutta haluat, että kussakin ryhmässä on enintään 20 edustajaa. Saadaksesi tämän tuloksen, Annat 20 (prosenttia) tähän kenttään.

Tapahtuman tilan tarkasteleminen

Aikatauluttajat ja järjestelmänvalvojat voivat tarkastella, muokata tai poistaa olemassa olevaa dynaaminen ajoitustapahtuma -asetusta seuratakseen dynaamisen ajoitustapahtuman tämänhetkistä tilaa sekä tarkastella ja muokata toimitettujen edustajien aikatauluja. Edustajat-taulukossa luetellaan kaikki edustajat, joille tapahtuma on määritetty, ja kunkin edustajan tapahtumatila.

Voit tarkistaa määritettyjen edustajien luetteloa tarvittaessa ja laskea edustajan poikkeusajat niille vasta määritetyille edustajille ja edustajille, jotka eivät ole jättäneet tapahtumaa väliin, tai kaikille määritetyille edustajille. Kun olet valinnut, mitkä edustajat haluat sisällyttää muokattuun tapahtumaan, käy läpi Laske kirjautumisajat -ponnahdusikkunan välilehdet ja tarkista tiedot tarpeen mukaan. Kun napsautat ponnahdusikkunassa Laske kirjautumisajat, valituille edustajille luodaan uusia kirjautumistapahtumia.

Voit myös tarkastella lähetettyjen edustajien aikatauluja ja muokata niitä. Aikataulujen muokkaaminen on tehtävä, ennen kuin varsinainen aikataulu suoritetaan. Voit tarkastella tai muokata aikataulua napsauttamalla edustajan Tila-sarakkeessa olevaa Odottaa- tai Valmis-linkkiä, jos haluat tarkastella hänen Edustajan dynaaminen ajoitus -sivuaan. Jos muokkaat aikataulua, valitse Lähetä, kun olet valmis.

Jos edustaja ei ole huomannut tapahtumaa, voit luoda edustajalle aikataulun ja lähettää sen napsauttamalla Ei-vastattu-tilalinkkiä.

Ajoitus kannustinraportin luominen

Luo ajoitus kannustimien raportti -toiminnon avulla luettelo kaikista ajoitus kannustimista, joita tarjotaan ja jotka on hyväksytty määritetylle päivämäärävälille ja määritetylle edustajalle.

Raporttia voi tarkastella Dynaamiset ajoitustapahtumat -sivulla tai viedä laskentataulukona CSV muodossa.

Ajoitus kannustimien raportin luominen

1. Valitse Dynaamiset ajoitustapahtumat **-sivulla Luo ajoitus kannustimien raportti** vaihtoehto.
2. Valitse päivämääräväli ja edustajat, joista haluat ilmoittaa.
3. Näytä raportti sivulla valitsemalla **Näyttöraportti** tai **luo tiedosto, joka voidaan avata Excelissä tai muissa taulukkotaulukkosovelluksissa CSV** .

Muokkaa edustajan dynaaminen ajoitussivu

Jos edustajille on määritetty omat aikataulunsa dynaamisen ajoitustoiminnon avulla, järjestelmänvalvojat ja aikataulut voivat tarkastella ja muokata aikatauluja, joita edustajat pyytävät ennen varsinaisen aikataulun käyttämistä.

Edustajan dynaamisen ajoitussivun tarkasteleminen ja muokkaaminen:

1. Valitse työkalurivistä **Aikataulut ja Suunnittelu > Oma aikataulu**.
2. Valitse edustaja, jonka dynaamisen ajoitussivun haluat tarkastella, ja siirry sen päivän aikatauluun, jolloin edustaja vastaanotti dynaamisen ajoitustapahtuman poikkeuksen.
3. Näytä sivu napsauttamalla poikkeuksen linkkiä.
4. Katselmoi ja muokkaa tarpeen mukaan ja valitse **Lähetä**.

Lisätietoja edustajan dynaamisesta ajoitusta on kohdassa Edustajien dynaaminen ajoitus.

Määritä dynaaminen tavoitettavuus

Dynaamisen saatavuuden avulla edustajat voivat määrittää oman työnsa saatavuuden tietyille viikoille.

Dynaamisen käytettävyyssäännön avulla määritetään edustajan käytettävyysparametrit. Dynaamiset tavoitettavuussäännöt määritetään edustajille tietyille viikoille tai tietystä viikosta alkaen, ja niitä jatketaan määrittelemättömän ajan.
Edustajat määrittävät saatavuutensa näille ajanjaksoille säännön määrittämien parametrien mukaisesti. Kun nämä käyttökyvyt on hyväksytty, niitä käytetään muuttuvan tyypin työsiirtymänä aikatauluedustajille, joille on määritetty vähintään/enintään tunti -olot.

Dynaamiset tavoitettavuussääntöjen hallinta

Dynaaminen tavoitettavuussäännöt -sivun avulla voit luoda, muokata, poistaa, määrittää ja hallita edustajan käytettävyyttä koskevia työsääntöjä.

Kun luot, muokkaat tai poistat sääntöjä, sivun kentät kuvataan seuraavassa.

Kenttä	Kuvaus
Säännön nimi	Anna säännön yksilöivä nimi.
Käytä	Valitse määritettävät viikonpäivät. Voit valita useita muita kuin rinnakkaisia päiviä ctrl+click-painikkeella.
Tyyppi	Määritä, onko edustajan työskenneltävä, työ on kesken tai ei voi työskennellä valittuina viikonpäivinä. Kaaviossa päivät, jolloin edustajan on työskenneltävä, näkyvät vaaleanharmaat, edustajan työpäivät vaaleanharmaat ja päivät, jolloin edustaja ei voi työskennellä, jätetään tyhjiksi. Kaavio korostaa valitut päivät sinisellä.
Kesto	Määritä valitun päivän työsiirtymän aloittaminen ja viimeisin päättymisaika. Anna aika 24 tunnin muodossa. Kun napsautat alkamis- ja päättymisaikakenttien ulkopuolella, kaaviossa näkyy palkki, jossa näkyy vuoron kesto. Tulee näkyviin, jos tyyppi on "Työ voi toimia" tai "Täytyy toimia". **HUOMAUTUS** Kun määrität kestoa, varmista, että vuoron alanumerolle on vapaa aika, koska työ on pariton Toimintaa.
Pienin sallittu vuoropituus	Anna lyhin sallittu vuoron pituus minä tahansa päivänä tuntiin 15 minuutin välein.
Vuorojen enimmäismäärä	Anna edustajan työvuorojen määrä minä tahansa päivänä (jaa) vuorot).
Vähimmäisaika vuorojen välillä	Anna aika, joka vuorojen välillä on oltava samana päivänä. Näyttää, onko vuorojen enimmäismäärä suurempi kuin yksi.

Sääntöjen määrittäminen edustajille

Kun sääntö on määritetty, se voidaan määrittää edustajille.

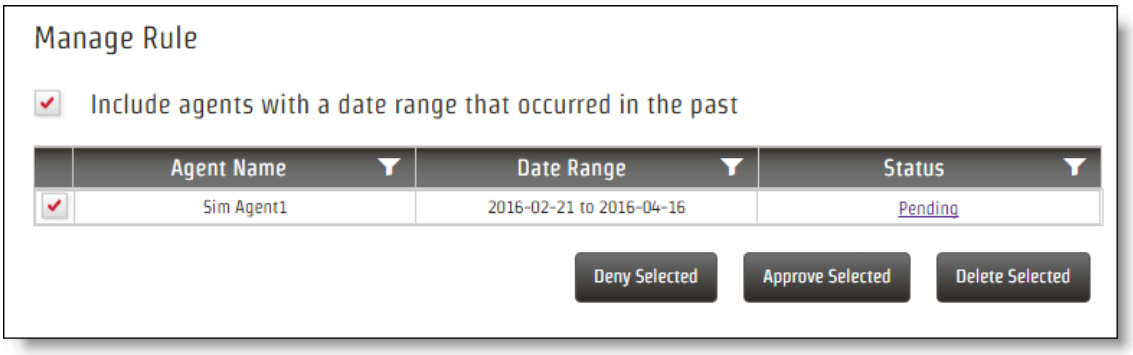
HUOMAUTUS Edustajalla voi olla vain yksi dynaaminen tavoitettavuussääntö tietyllä viikolla. Jos dynaamiseen tavoitettavuussääntöön on määritetty viikko, johon on jo määritetty dynaaminen tavoitettavuussääntö,
Uusi tehtävä on käytössä määritettynä viikkona.

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun määrität säännön edustajille.

Kenttä	Kuvaus
Säännön nimi	Valitse edustajille määritettävä sääntö.
Agentit	Siirrä säännön määritettävät edustajat Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuun.
Alkamispäivä	Valitse säännön alkamispäivämäärä. Jos valitset päivämäärän, joka ei ole työviikon alku, päivämääräksi tulee automaattisesti valitun viikon ensimmäinen päivä.
Sääntö on käynnissä	Valitse tämä valintaruutu, jos et halua säännön päättyvän päivämäärä. Kun tämä on valittuna, Päättymispäivämäärä-kenttä poistuu näkyvistä.
Päättymispäivä	Valitse säännön päättymispäivämäärä. Jos valitset päivämäärän, joka ei ole työviikon loppu, päivämääräksi tulee automaattisesti viikon viimeinen päivä.
Hyväksy edustajan dynaaminen tavoitettavuuspyyntö automaattisesti	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että säännön hyväksymiseen automaattisesti asetetut pyynnöt täyttävät pyynnöt. Jos tämä jätetään tyhjäksi, järjestelmänvalvojan, aikataulun tai valvojan on hyväksyttävä kaikki dynaamiset tavoitettavuuspyynnöt.

Määritettyjen sääntöjen hallinta

Käytä määritettyjen sääntöjen hallinta -asetusta, jos haluat tarkastella taulukkoa kaikista edustajista, joille on määritetty valittu dynaaminen tavoitettavuussääntö tietylle päivämäärävälille tulevaisuudessa. Voit myös luetella edustajat, joille on aiemmin määritetty sääntö aikavälille.



Tästä taulukosta voit tarkastella kunkin edustajan dynaamisen käytettävyyspyynnön tilaa. Tilan napsauttaminen vie sinut edustajan My Availability -sivulle, jotta voit tarkastella kaikkia pyynnön tietoja.

Kun valitset edustajan taulukosta, taulukon alapuolella näkyy painikkeita, joiden avulla voit kieltää, hyväksyä tai poistaa valitun edustajan tavoitettavuuspyynnön. Tehtävä määräytyy valitun edustajan pyynnön mukaan. Jos tila on esimerkiksi Hyväksytty, voit tehdä hylkää valitut ja poistaa valitut. Jos valitset useita pyyntöjä, joissa on eri tila, voit tehdä toimintoja, jotka ovat yleisiä kaikissa valituissa tiloja varten. Jos esimerkiksi valitset pyyntöjä, joiden tila on Hyväksytty ja Estetty, ainoa käytettävissäsi oleva toiminto on Poista valittu, koska toiminto on sekä Hyväksytty- että Estetty-pyyntöjen käytettävissä.

Voit suodattaa taulukon millä tahansa sarakkeella napsauttamalla sarakkeen otsikossa olevaa Käytä suodatin -kuvaketta.

Tietoja käytettävyydestä

My Availability -toiminnon (jota kutsutaan myös "dynaamiseksi saatavuutena") avulla edustajat voivat ilmoittaa viikonpäivät ja työtunnit. Näitä tietoja käytetään kuin muuttuvaa työnsiirtoa ajoittaakseen edustajat käytettävissään olevien palvelutarpeiden mukaan.

> **HUOMAUTUS** Tätä toimintoa ei voi käyttää edustajien ajoittamiseen, ellei edustajille ole määritetty vähintään/enintään tunnin ehtoja. Itse sivu on edustajien käytettävissä heti, kun dynamiikka on
> Heille on määritetty tavoitettavuussääntö tietylle päivämäärävälille.

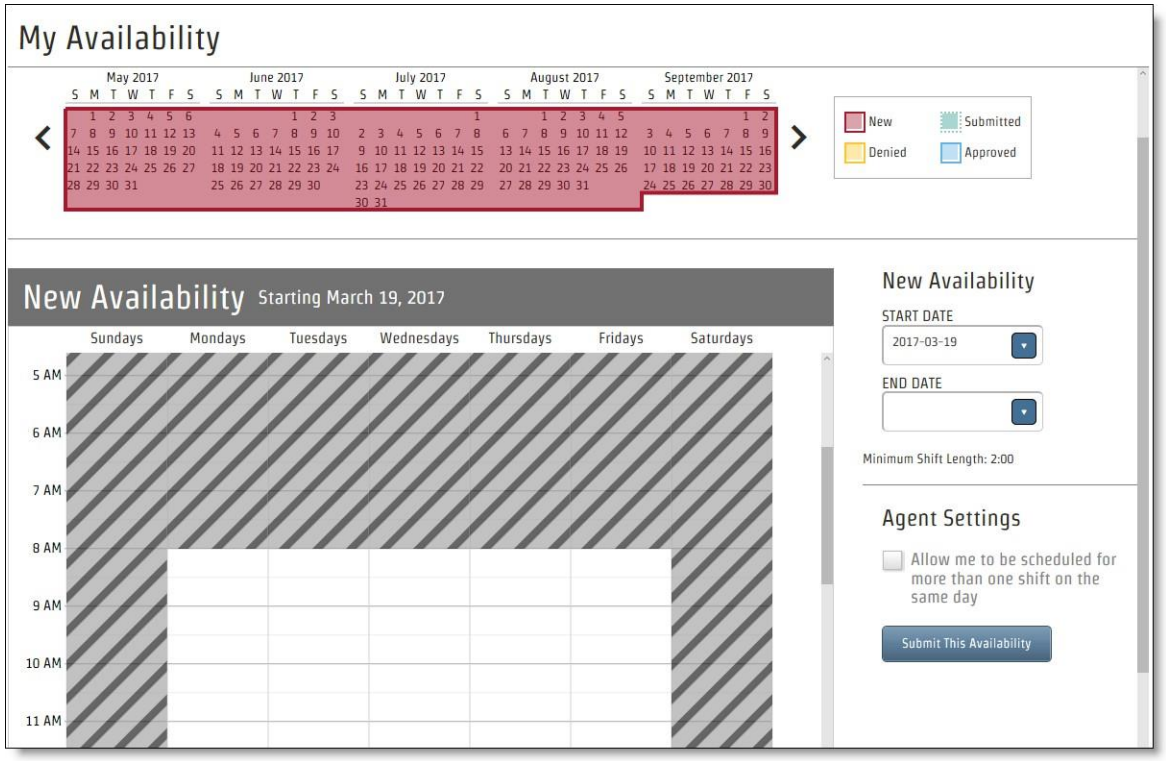
Järjestelmänvalvoja tai aikataulu luo dynaamisen tavoitettavuussäännön (katso Dynaamisen käytettävyyden määrittäminen), joka määrittää niiden päivien ja tuntien parametrit, joita edustaja voi työskennellä. Sääntö määritetään edustajille tietylle päivämäärävälille tai määrittämättömille ajanjaksoille. Oma tavoitettavuus -toiminto on sitten edustajan saatavilla Aikataulut ja suunnittelu -kuvakkeen alla.

Dynaamiset tavoitettavuussäännöt voidaan määrittää siten, että edustajan tavoitettavuuspyynnöt hyväksytään automaattisesti, kunhan pyyntö on sääntöparametrien mukainen. Muussa tapauksessa järjestelmänvalvojan, aikataulun tai valvojan on hyväksyttävä tavoitettavuuspyynnöt, jotta ne tulevat voimaan.

Edustajien käytettävyys

Kun dynaaminen tavoitettavuussääntö on määritetty sinulle, Oma tavoitettavuus -vaihtoehto näkyy työkalurivin Aikataulut ja suunnittelu -kohdassa.

Ne viikot, joiden ajan sinun on valittava käytettävyys, ovat My Availability -sivulla punaisena (uusi tavoitettavuus) tai keltaisena (saatavuuden epääminen). Tuo näyttöön kaavio, jossa näkyvät viikonpäivät ja valittavana olevat tunnit napsauttamalla punaiselta alueelta. Ei käytettävissä olevat tunnit on varjostettu harmaaksi. Päivät ja tunnit ovat graafisen kuvan oikealla puolella.

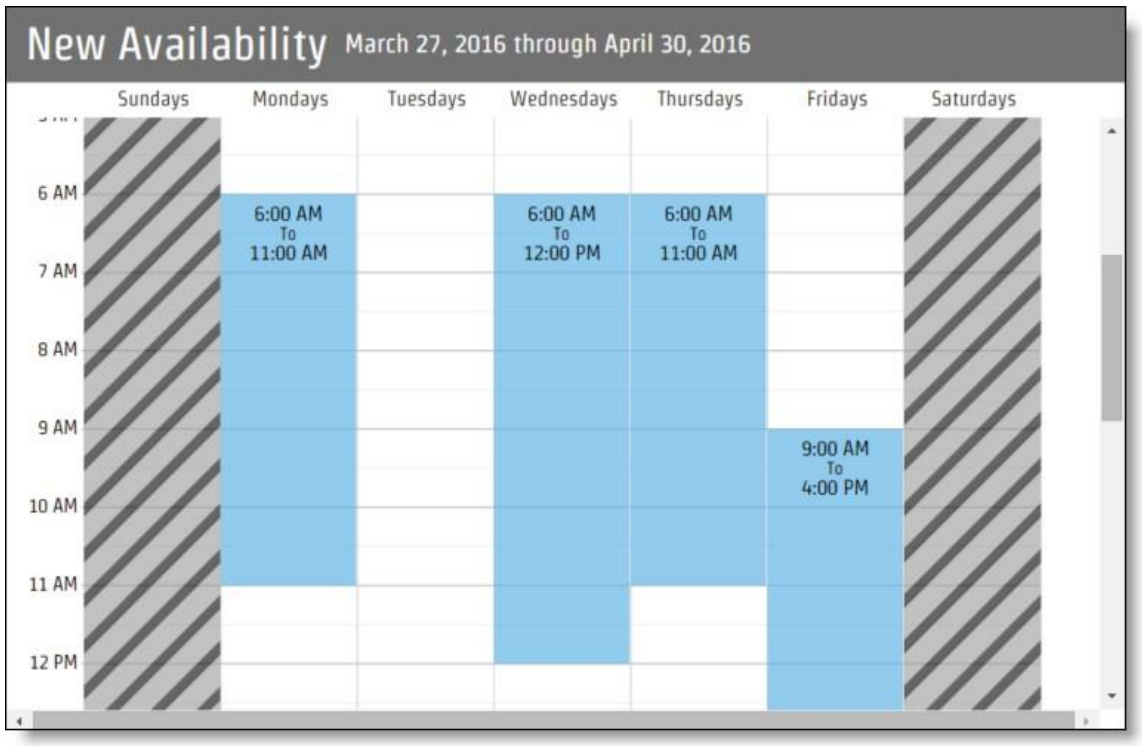


Sinun ei tarvitse määrittää samaa saatavuutta koko ajanjakson ajan. Voit määrittää eri käyttökyvyt koko ajanjakson alajoukoille valitsemalla haluamieni viikkojen alkamis- ja päättymispäivämäärät. Käyttökyky alkaa aina viikon ensimmäisenä päivänä ja päättyy viikon viimeisenä päivänä. Et voi aloittaa tai lopettaa tavoitettavuusvalintaa viikon puolivälissä.

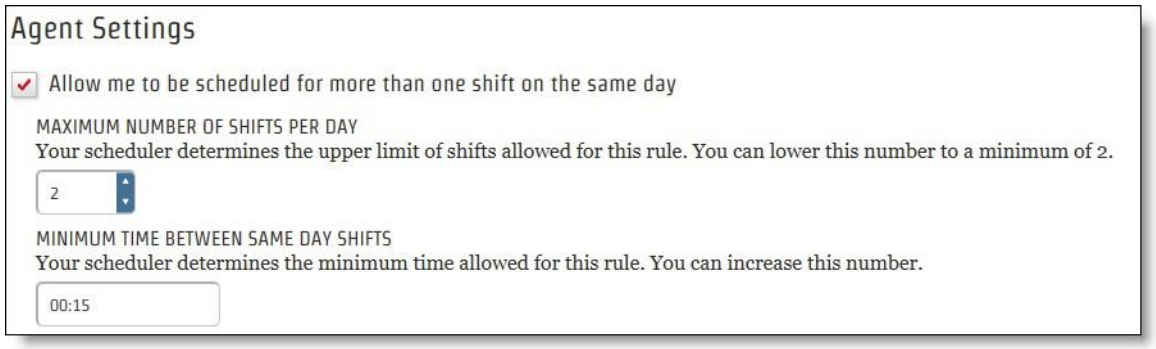
HUOMAUTUS Et voi valita päivämäärät alkuperäisen tehtävän päivämääräalueen ulkopuolella.

Määritä kaavion parissa käytettävissä olevat päivät ja tunnit. Napsauta päivän saraketta ja vedä tuloksena olevan sinisen palkin päät valittuihin aloitus- ja päättymisaikoihin. Jos kyseessä on rajoitus, et voi lyhentää rimaa rajoitusta rikkovasti. Jos esimerkiksi on olemassa rajoitus, jonka mukaan vähimmäissiirtymän pituus on kaksi tuntia, et voi lyhentää palkkia alle kahden tunnin pituiseksi.

Seuraavassa kuvassa on kaavio, jossa on valmiit tavoitettavuusvalinnat. Tämä edustaja on päättänyt olla työskentelemättä tiistaisin tämän tavoitettavuussäännön kattamien viikkojen ajan.



Jos sinulle määritetty dynaaminen tavoitettavuussääntö sallii jaetut vuorot, näyttöön tulee Edustajan asetukset -osa. Jos valitset "Salli, että minulle ajoitetaan enemmän kuin yksi vuoro samana päivänä" -valintaruudun, voit valita vuorojen enimmäismäärän päivässä ja vähimmäisajan saman päivän vuorojen välillä. Vuorojen päiväkohtaisen enimmäismäärän on oltava pienempi tai yhtä suuri kuin säännön määritysten, ja saman päivän vuorojen välisen vähimmäisajan on oltava suurempi tai yhtä suuri kuin säännön määrittämä aika.



Voit liittää kommentin tavoitettavuuspyyntöön milloin tahansa. Kirjoita kommentisi Jätä kommentti -kenttään ja valitse Lisää kommentti.

Kun olet valinnut tavoitettavuustilan valmiiksi, valitse Lähetä tämä tavoitettavuus. Kalenterialueella tavoitettavuuspyynnön kattamat viikot muuttuvat punaisesta vihreäksi ja ilmaisevat, että ne on lähetetty. Jos ne on hyväksytty joko automaattisesti tai järjestelmänvalvojan, aikataulun mukaan tai valvojan hyväksyttäväksi, viikot muuttuvat sinisiksi. Jos ne kielletään, ne muuttuvat keltaisiksi.

Jos käytettävyys estetty, sinun on annettava uusi tavoitettavuusvalinta uudelleen. Saat lisätietoja siitä, miksi alkuperäinen pyyntö hylättiin, valitsemalla sivulle liitetyt kommentit. Useimmissa tapauksissa, jos saatavuutta ei ole hyväksytty, sinun ei ajoiteta työskentelemään.

Voit palata milloin tahansa ja muokata tai poistaa kaikki lähetetyn käytettävyyden alajoukkot, vaikka ne olisi hyväksytty. Jos muokkaat saatavuutta, voit muuttaa aiemmin lähettämieni asetusten alijoukkoa tai saatavuutta koko ajanjakson ajan.

Lähettämäsi, hyväksymäsi ja estettyjen käytettävyyspyyntösi (mutta eivät uusia pyyntöjäsi) näkyvät Viestin ulos -ruudussa. Voit seurata heidän tilaansa siellä tai tarkastella heidän tilaansa Oma tavoitettavuus -sivullasi.

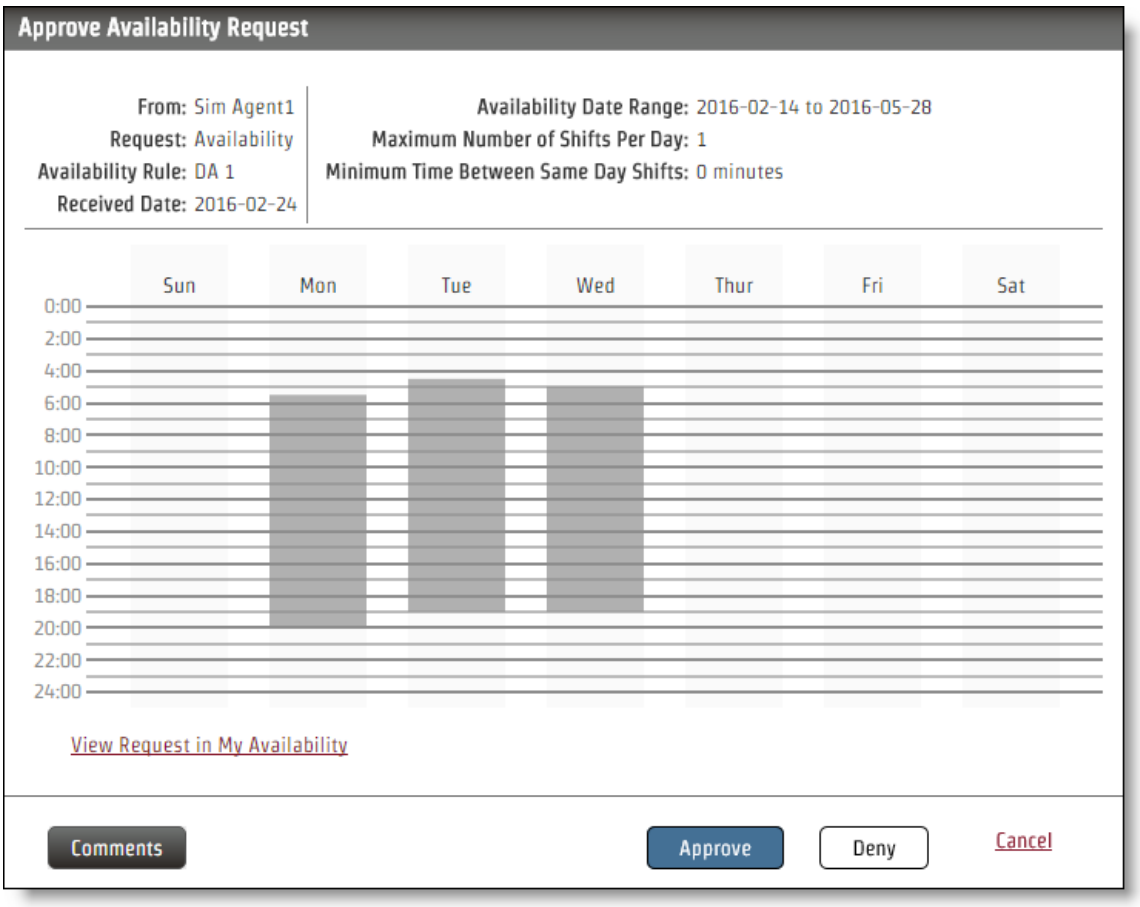
Järjestelmänvalvojat, aikataulut ja valvojat käytettävissä

Kun edustajat ovat suorittaneet käytettävyysvalinnat, dynaaminen tavoitettavuuspyyntö on hyväksyttävä, ennen kuin sitä voidaan käyttää ajoitusta varten. Jos dynaaminen käytettävyyssääntö on määritetty sallimaan automaattinen hyväksyntä, pyyntö hyväksytään, jos se täyttää säännön parametrit. Koska pyyntöjä ei voi lähettää onnistuneesti, elleivät ne täytä sääntöparametreja, ne hyväksytään aina automaattisesti.

Jos dynaaminen tavoitettavuussääntö ei ole määritetty automaattista hyväksyntää varten, kunkin pyynnön on oltava järjestelmänvalvojan, aikataulun tai valvojan hyväksymä.

HUOMAUTUS Valvojat voivat vain hyväksyä tai kieltää työryhmänsä jäsenten pyynnöt. Edustajat eivät voi hyväksyä omia pyyntöjään.

Saat ilmoituksen Dynaamiset tavoitettavuuspyynnöt Viestit tehtävä -ruudussa, jos viesti-ilmoitukset ovat käytössä Ilmoitukset-sivulla (katso Ilmoitusten määrittäminen). Kun avaat pyynnön, pyynnön yhteenveto tulee näkyviin.



Voit hyväksyä tai kieltää pyynnön tässä valintaikkunassa tai napsauttamalla My Availability -linkin Näyttöpyyntö-linkkiä, jolloin sinut ohjataan Oma tavoitettavuus -sivulle, kun edustaja on valittuna ja pyyntö näkyvissä.

Voit sitten hyväksyä tai kieltää pyynnön My Availability -sivulla. Voit myös muokata valintoja ja sitten hyväksyä muuttuneen pyynnön.

Voit tarkastella edustajan saatavuutta milloin tahansa valitsemalla Aikataulut ja suunnittelu -valikosta Oma tavoitettavuus ja valitsemalla sitten edustajan. Kun edustajan Oma tavoitettavuus -sivu on ensimmäisen kerran näkyvissä, siinä näkyy vain kalenteririvi, jossa varjostetut alueet osoittavat kullekin edustajalle määritetyn dynaamisen käytettävyyssäännön tilan.

Näytä tavoitettavuuspyynnön tiedot napsauttamalla mitä tahansa varjostettuun alueeseen. Voit senhetkisen tilan mukaan määrittää, kieltää tai muokata valittua saatavuutta. Seuraavassa taulukossa kuvataan toiminnot, joita voit tehdä kunkin nykyisen tilan kohdalla.

Jos nykyinen tila on:	Voit
Uusi	Lähetä
Lähetetty	Hyväksy, hylkää, muokkaa
Hyväksytty	Kiel., muokkaa
Estetty	Muokkaa, hyväksy

Luo työsiirtymät

WFM voit luoda työvuoroja, jotka vastaavat edustajien saatavuutta, etusijaa vapaapäivillä, aloitusajalla ja työpäivän pituudella. Työsiirtymä määrittää tunnit ja päivät, jolloin edustajat voivat työskennellä. WFM ajoittaa sitten edustajat vastaamaan parhaiten työsiirtymisasetuksiaan ja liiketoimintatarpeitaan. Voit luoda työsiirtymien määrää enintään, ja WFM säilyttää kunkin edustajan edellisen aikatauluhistorian WFM tietokannassa.

Kun määrität työsiirtymää, sinun on määritettävä, minkä tyyppinen työsiirtymä se on. Työvuoroja on kolmenlaisia:

- Kiinteät työsiirtymät
- Määritystyön vuorot
- Muuttuvat työsiirtymät

Voit määrittää edustajille ja työolosuhteille työsiirtymän tietyin viikoin.

Voit luoda useita työvuoroja ja määrittää ne sitten edustajan työsiirtymään. Jos käytät vuorokiertoa (edustaja tekee eri vuoroja usean viikon aikana), sinun on määritettävä vuoro- ja vuorojärjestys (katso käyttäjien hallinta ja Työn vuoron vuorot -esimerkki).

Työsiirtymät ja aikavyöhykkeet

Työsiirtymät ovat aikavyöhyke-neutraaleja. Tämä tarkoittaa, että jos määrität työsiirtymän, joka alkaa klo 20.00 AM ja päättyy klo 17.00 ja määrität työnsiirron edustajille kahdella eri aikavyöhykkeellä, työsiirtymä kestää 8.00 AM-17.00 kunkin edustajan paikallisessa aikavyöhykkeessä. Edustajien paikalliset aikavyöhykkeet määritetään Käyttäjien sivun "ajoitusaikavyöhykkeeksi" (katso Käyttäjien hallinta).

Työsiirtymät ja dynaaminen ajoitus

Jos edustaja luo dynaamisen aikataulun, joka kuuluu työnvaihdon rotaatioon, dynaaminen aikataulu ohittaa kyseisen viikon kierroksen. Vuorottelu jatkuu dynaamisen aikataulun jälkeen. WFM käyttää näitä prioriteetteja työsiirtymien määrittämisessä:

1. Dynaaminen ajoitus
2. Dynaaminen tavoitettavuus
3. Perinteiset työsiirtymät

ESIMERKKI

Jos edustajan työsiirtymä on kolme vuoroa, mutta hän luo dynaamisen aikataulun, joka kuuluu vuoron toiselle viikolle, dynaaminen aikataulu ohittaa työsiirtymän toisella viikolla. Vuorottelu jatkuu kolmannen viikon ajan, ja seuraava kierros jatkaa normaalia kolmen viikon kierrosta.

Kierros 1	**Pyöritys 2 ja dynaaminen Aikataulu lisätty**	**Kierros 3**
Työsiirtymä 1	Työsiirtymä 1	Työsiirtymä 1
Työsiirtymä 2	Dynaaminen aikataulu	Työsiirtymä 2
Työsiirtymä 3	Työsiirtymä 3	Työsiirtymä 3

HUOMAUTUS Jos työsiirtymä poistetaan, myös edustajan työsiirtymä poistetaan. Seuraavia edustajan työsiirtymän tehtäviä ei automaattisesti mukauteta vastaamaan aiempaa määritettyä työsiirtymää Päivämäärille. Tämä voi johtaa viikkoihin, jolloin edustajalle ei ole määritetty työsiirtymää.

Edustajat voivat vaihtaa työvuoroja. Valvojien, aikataulujen tai järjestelmänvalvojien on hyväksyttävä nämä vaihdot. Valvojat, aikatauluttajat ja järjestelmänvalvojat voivat myös tehdä ad-aksenttiaikataulun vaihdot yritysvaatimusten ja yhteyskeskuksen tarpeiden perusteella.

Kiinteät työsiirtymät

Kiinteä työsiirtymä on työsiirtymä, joka kattaa kiinteät työtunnit ja -päivät eivätkä koskaan vaihtele. Käytä tätä työsiirtymää edustajien ajoittamiseksi tukemaan kokonaisia päiviä tai viikkoja koskevia vaatimuksia.

Kiinteällä työsiirtymällä on seuraavat ominaisuudet:

- Viikontyöpäivät on vahvistettu
- Jokaisena päivänä työtunnit on kiinteä, mutta niissä ei tarvitse olla samoja tunteja joka päivä

- Vuoron aloitusaika joka päivä on kiinteä, mutta sen ei tarvitse olla sama joka päivä
- Työvuorolle määritettyjen työtuntien määrän viikossa (Tunnit viikossa) on oltava sama kuin työvuorossa viikonpäiville määritettyjen tuntien kokonaismäärä (kokonaistunnit)

Jos määrität edustajalle kiinteän työsiirtymän, edustajan aikataulu ei koskaan muutu. Jos määrität kiinteät työsiirtymät kaikille edustajille, et voi optimoida aikatauluja riittävän peiton varmistamiseksi aina.

Määritystyön vuorot

Tehtävänä oleva työsiirtymä on kiinteä työsiirtymätyyppi, joka ei täytä vaatimuksia. Tehtävätyön vuoron käyttäminen, jotta edustajat voivat ajoittaa poissa käytöstä olevia toimintoja, kuten projekteja, kokonaisiksi päiviksi tai viikoiksi.

Muuttuvat työsiirtymät

Muuttuva työsiirtymä on työsiirtymä, joka kattaa vaihtelevia työtunteja ja -päiviä koskevat vaatimukset. Käytä tätä työsiirtymää, jos haluat ajoittaa edustajat tukemaan palvelujonoa vaihtelevien päivien ja viikkojen ajan.

Muuttuva työsiirtymä tarjoaa joustavuutta kiinteän työsiirtymän sijaan ainakin jollakin seuraavista tavoista:

- Voit määrittää yhden tai useamman päivän viikossa valinnaiseksi työpäiväksi.
- Voit määrittää muuttujaksi vähintään yhden viikonpäivän kokonaistyötunnit.
- Voit määrittää muuttujaksi vähintään yhden viikonpäivän saapumisajan.

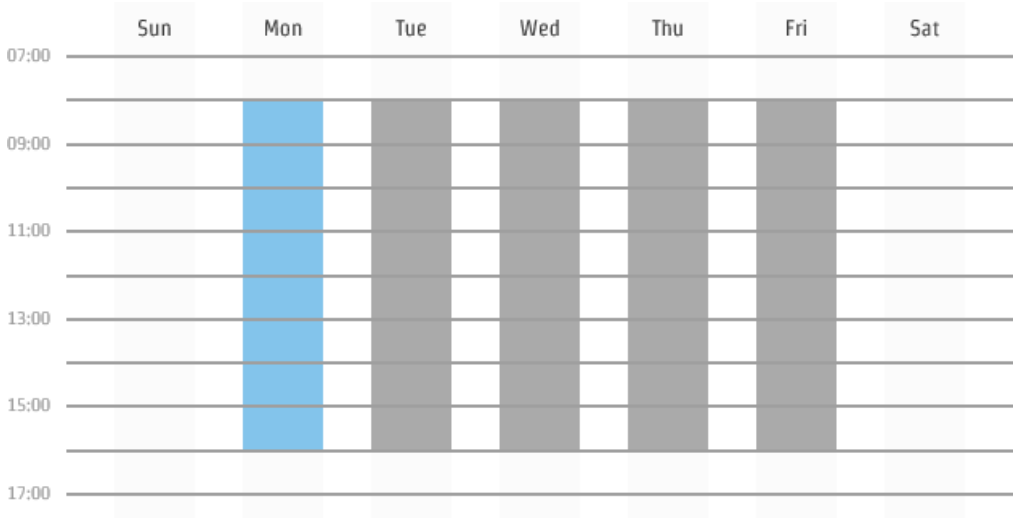
Vähintään yksi seuraavista ominaisuuksista eroaa muuttuvassa työnvaihdossa:

- Vähimmäis- ja enimmäispäivät viikkoa ja työtunteja kohti viikkoa kohti – Muuttuvassa työvuorossa voit halutessasi rajoittaa viikottaisten päivien ja tuntien enimmäismäärää, jotta voit rajoittaa alistumisen rajoituksia ja taata kohtuullisesti levänneen työntekijän. Sinun on ehkä myös sitouduttava edustajalle vähintään kerran päivässä ja päivänä viikossa. Määrität työvuorolle viikon- ja työtuntien vähimmäis- ja enimmäismäärän viikossa. Tämän jälkeen voit määrittää kunkin viikonpäivän kohdalla vähimmäis- ja enimmäistuntimäärän, jonka aikana edustaja voi työskennellä päivän ajan. Voit myös määrittää viikonpäivät, jotka ovat edustajalle vapaapäivät.
- Kyselyt ja viimeisimmät aloitusajat – Määritä, kuinka kauan haluat edustajan aloittavan työn ja milloin edustaja voi aloittaa työt. Kun tiedät, kuinka vaativaisia ovat ja viimeisimmät mahdolliset aloitusajat ovat, määrität edustajan uusimmat aloitusajat WFM jokaisena työvuorossa vietetyssä päivässä.

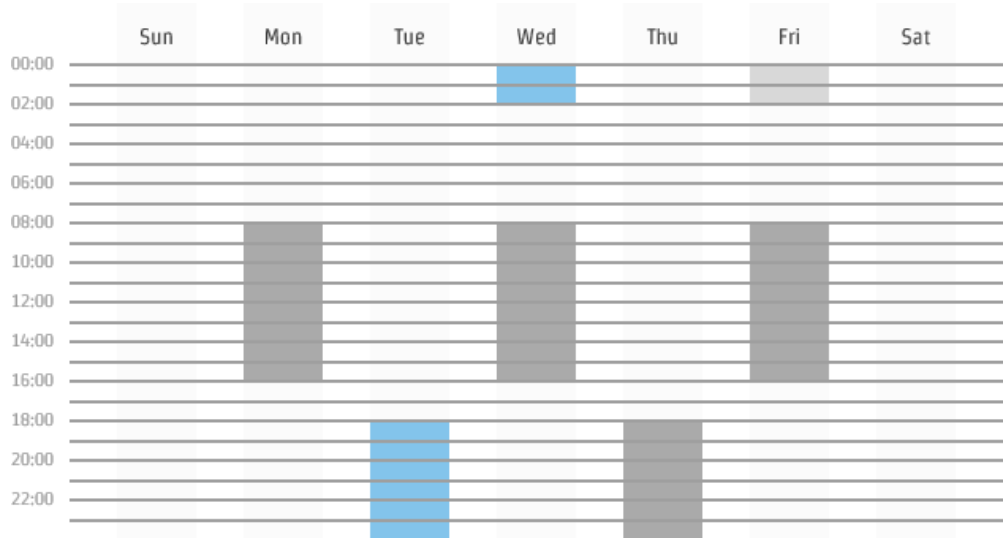
Työsiirtymäparametrin kaavion tunteminen

Työnvaihdon parametrien kaavio on sen työsiirtymän visuaalinen esitys, jota olet määrittämässäsi työsiirtymässä. Siinä on jokaisen määrittämäsi päivän palkki, jossa näkyvät aloitusajat ja kestot. Kiinteät ja tehtävät-työsiirtymissä kaaviossa on harmaa palkki kullekin ajoitelle viikonpäivälle. Valittu päivä näytetään sinisenä.

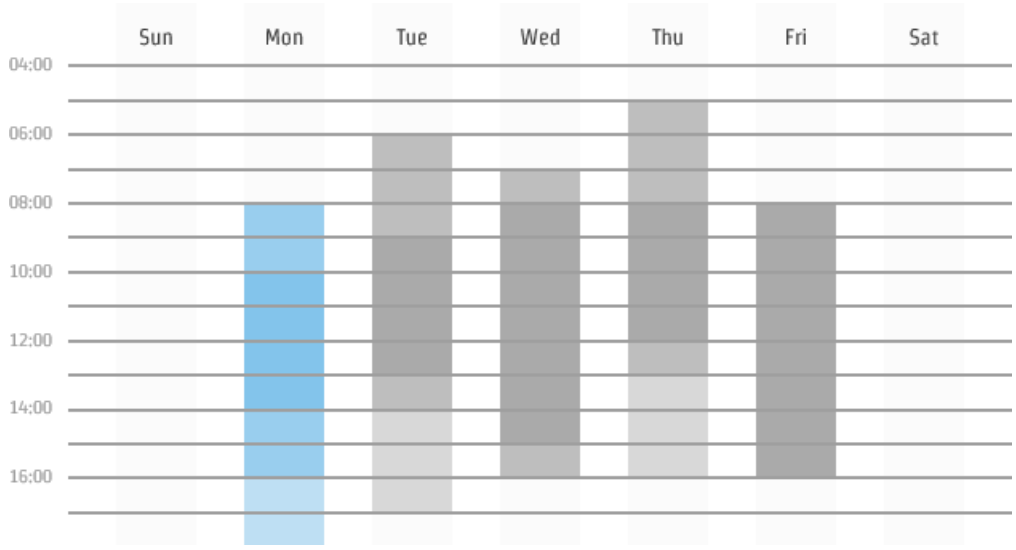
Seuraavassa kaaviossa näkyy kiinteä vuoro, joka alkaa maanantaista perjantaihin klo 8.00 ja jonka kesto on kahdeksan tuntia päivässä.



Seuraavassa kaaviossa näkyy myös kiinteä työsiirtymä, mutta se sisältää kaksi päivää, jolloin ajoitettu työsiirtymä ylittää keskiyön. Työt aloitetaan tiistaina ja torstaina klo 18.00 ja ne päättyvät seuraavana aamuna klo 02.00. Tämä näkyy visuaalisesti, kun tiistain palkki (päivä on valittu päiväpalkkiin, joten se näkyy kaaviossa sinisenä) jatkuu keskiviikkoon.



Seuraavassa kaaviossa näkyy muuttuva työnsiirto. Edustajan päivittäin työtunnit näytetään harmaana tai sinisenä. Muuttuvat aloitusajat ja vuoron kesto ilmoitetaan vaaleamman harmaan tai sinisen avulla. Edustaja voi esimerkiksi aloittaa työnteon maanantaina klo 8.00-10.00 ja vuoron kesto on 4–8 tuntia pitkä. Pimeänsininen osoittaa, että edustaja aloittaa tai missä tilassa hän on vuorossa 8.00–14.00.



Määritettyjen työsiirtymien tarkasteleminen

Näytä määritetyt työvuorot -asetuksen avulla saat näkyviin valitun päivämäärän sisältävän viikon työvuorojen luettelon.

Näytä määritetyt työsiirtymät

1. Valitse **Näytä määritetyt työsiirtymät -** asetus.
2. Valitse päivämäärä. Näyttöön tulee Määritetty työsiirtymät -taulukko, jossa näkyvät kaikki sen viikon työvuorot, joka sisältää valitun päivämäärän, ja kuhunkin työvuoroon määritettyjen edustajien määrä.
3. Valitse työsiirtymä ja näytä työsiirtymään määritettyjen edustajien nimet valitsemalla **Näytä** edustajat.

Kentän kuvaukset

Työsiirtymät-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa työvuoroja. Voit tarkastella myös määritettyjä työvuoroja.

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun luot, muokkaat tai poistat työsiirtymän.

Kent	Kuvaus
Työsiirtymän nimi	Työsiirtymän yksilöivä nimi.
Aktivoi	Aktivoi työsiirtymä valitsemalla tämä valintaruutu. Sen on oltava aktivoitu, jotta se on käytettävissä. **HUOMAUTUS** Kun poistat työsiirtymän käytöstä, se ei enää näy edustajan aikatauluissa eikä sitä käytetä uusissa aikataulupyynnöissä. Tähän työvuoroon määritetyt edustajat täytyy määrittää uudelleen eri aktiivisiin työvuoroihin, tai heille ei ajoiteta viikkoa.
Työnvaihdostyyppi	Työsiirtymän tyyppi. Kun muokkaat nykyistä työsiirtymää, työsiirtymän vaihtaminen eri työsiirtymätyyppiin on rajattua seuraavasti: ▪ Kiinteä työsiirtymä voidaan muuttaa tehtävätyönvaihdokseksi ▪ Muuttuva työsiirtymä ei voi muuttaa työnvaihdostyyppiä ▪ Tehtävänä oleva työsiirtymä voidaan muuttaa kiinteäksi työsiirtymäksi
Viikoittainen esiintymä	(Vain muuttujan työsiirtymät) Tuntien pienin ja suurin sallittu määrä ja päiviä viikossa, jolloin edustajalle voi ajoittaa. Näiden arvojen on oltava yhdenmukaisia muutosparametrien kanssa. Et voi esimerkiksi määrittää vähintään viisi päivää viikossa, kun vuoroparametreihin on määritetty vain yksi päivä.
Vuoroparametrit	Vuoroparametrit määräytyvät valitsemasi työsiirtymätyypin mukaan. As annat viikonpäivän parametrit, jotka näytetään graafisesti työsiirtymäparametrien kaaviossa (katso Työsiirtymä-parametrin kaavion muuttaminen). Kiinteät ja määritystyön vuorot: ▪ Käytä – Määritä kyseisen päivän parametrit valitsemalla päivä päiväpalkista. ▪ Vuoron aloitus – Anna aika, jolloin vuoro alkaa. ▪ Vuoron pituus – Anna vuoron pituus.

Kenttä	Kuvaus
	▪ Päivät viikossa – (vain luku) Tämä arvo lasketaan määritettyjen päivien määrän perusteella. ▪ Tunnit viikossa – (vain luku) Tämä arvo lasketaan määritettyjen päivien määrän ja vuoron pituuden perusteella. Muuttujan työsiirtymät: ▪ Käytä – Määritä kyseisen päivän parametrit valitsemalla päivä päiväpalkista. ▪ Vuoron aloitus – Anna ne tiedot, jotka hän on tilannut, ja viimeisimmät ajat, jolloin edustajan vuoro voi alkaa kyseiselle päivälle. ▪ Vuoropituus – Anna kyseisen päivän vähimmäis- ja enimmäissiirtymäpituus. ▪ Vähimmäisväli – Anna työvuorojen välinen vähimmäisaika. ▪ Vapaapäivät sallittu – Valitse tämä valintaruutu, jos edustajalla voi olla tämä vapaapäivä. Jos asetus on tyhjennys, edustajan on työskenneltävä tänä päivänä, jos käytettävissä on tunteja.
Aikataulun lisäys	(Vain muuttujan työsiirtymät) Haluttu vuoron pituuden lisäys. Kohde Oletusarvo on 30 minuuttia.
Optimointi	(Vain muuttujan työsiirtymät) Haluttu optimointityyppi: ▪ Optimaalinen – WFM ajoittaa ensin edustajille kiinteät työvuorot. Sen jälkeen se ajoittaa saatavilla olevat edustajat vaihtelevilla työvuoroilla vastaamaan parhaiten loppupäivän vaatimuksia. ▪ Monilinjainen – WFM ajoittaa ensin edustajat, joilla on kiinteä työsiirtymä. Sen jälkeen se käsittelee päivän alusta alkaen vaatimuksia, jotka koskevat niitä edustajia, joilla on kiinteä vuoro, ja ajoittaa edustajat vaihteleviin vuoroihin ottamatta huomioon tarpeita myöhemmin päivänä.
Työehdot	Työsiirtymään liittyvät työehdot (katso Työn hallinta

Kent	Kuvaus
	ehdoissa).
Aktiviteettien seurannan ja seuranna	(Vain tehtävätyön vuorot) määrittää oletusarvoisen,,-, -- Poistaa oletusarvoisen tehtäväarvon työsiirtymästä. Tämä arvo on valinnainen. Lisätietoja oletusarvojen määrittämisestä on kohdassa Toimintojen ylistysarvojen hallinta.

Työnsiirtymän kääntöesimerkki

Seuraavassa taulukossa näytetään, mitä tapahtuu, kun siirrät työvuoroja ylös ja alas Edustajat-sivun Määritetty-ruudussa.

Toiminto	Vuorokierron vaikutus	Kommentti
Valitse Shift 3	Viikko a | Vuoro 1 Viikko B | Vuoro 2 **Viikko C | Vuoro 3** Viikko D | Vuoro 4	—
Napsauta Ylös	Viikko a | Vuoro 1 Viikko B | Vuoro 2 **viikko, B |** **Vuoro 3** viikkoa	Vuorot 2 ja 3 ovat nyt jaettuja vuoroja viikolla B.
Napsauta Ylös	C | Vuoro 4 Viikko a | Vuoro 1 **Viikko B |** **Vuoro 3** viikkoa C | Vuoro 3	Viikolla B ei enää ole jaettua vuoroa.
Napsauta Ylös **Vuoro 3**	viikkoa D | Vuoro 4 **Viikko a |** Viikko a | Vuoro 1	Vuorot 3 ja 1 ovat nyt jaettuja vuoroja viikolla A.

Toiminto	Vuorokierron vaikutus	Kommentti
	Viikko B | Vuoro 2 viikko C | Vuoro 4	
Napsauta Ylös	**Viikko a |** **Vuoro 3** viikko, B | Vuoro 1 viikko C | Vuoro 2 viikkoa D | Vuoro 4	Vuoro 3 on nyt vuoron ensimmäinen ja kaikki muut vuorot ovat siirtyneet alas viikon.

HUOMAUTUS Jaettu työsiirtymä on tilanne, jossa edustaja tekee saman päivän aikana kahta eri vuoroa. Ennen kuin jaat työsiirtymän, sinun on luotava kaksi eri työvuoroa, jotka aloittavat ja päättyvät eri
Ajat tai päivät eivätkä ne ole päällekkäisiä.

ESIMERKKI Jos edustaja työskentelee neljä tuntia aamulla ja neljä tuntia iltaisin, sinun on luotava yksi työvuoro, joka kattaa aamutunnit, ja toinen työvuoro, joka kattaa illan.
työaika.

Työolojen hallinta

WFM erottaa toisistaan rutiininomaiset ja ei-rutiininomaiset toiminnot. Siinä luokitellaan jokaisen työvuoron aikana tapahtuvat toiminnot (kuten tauot ja illat) rutiiniksi. Näitä rutiinitoimintoja kutsutaan työoloiksi. Työehto on joukko sääntöjä, joiden avulla tunnistetaan rutiininomaisia toimintoja, jotka estävät edustajaa vastaamasta yhteydenottoihin.

Työehtoja on kahdenlaisia:

- Palkalliset tunnit – Vuoron pituus on pidennetty maksamattomien tauojen ja lounaiden vuoksi
- Vuoron pituus – Vuoron pituutta ei pidennetä maksamattomien tauojen ja lounaiden vuoksi

  HUOMAUTUS Aikataulupalvelu käyttää vain palkallisen työajan työehtoja. Päivänsisäiset dynaamiset ajoitus ja osittaiset päiväkaupat sekä tarjoukset käyttävät vain vuoropituustyöoloja.

Työehto voi olla linkitetty edustajille määritettyihin kiinteisiin työ-, tehtävä- tai muuttuviin työsiirtymisiin tai työehtoprofiileihin. Jos edustaja voi työskennellä 4,5–6 tuntia työvuoron aikana ja ajoitus on 30 minuutin välein, voit määrittää työolot 4,5, 5, 5,5 ja 6 tunnissa ja määrittää ne edustajan työvuoroon, tai käyttää niitä yleisinä ehdoina. Voit myös määrittää aluepohjaisen työtilan, joka kattaa 4,5–6 tuntia.

> **HUOMAUTUS** WFM luo edustajan aikataulut ilman taukoja tai lounaita, jos et määritä työoloja ja sinulla ei ole yleisiä työoloja. Jos et halua määrittää tiettyä työtä
> Työsiirtymien tai työehtoprofiilien ehdot luovat yleiset työolot.

> **HUOMAUTUS** Vain edustajille määritettyjä työehtoprofiileille määritettyjä yleisiä ehtoja ja työehtoja käytetään dynaamisessa saatavuudessa ja osittaisen päivän tarjouksissa ja vaihdoissa.

Sinun on määritettävä seuraavat tiedot kullekin työehtotoiminnolle:

- Nimi
- Kesto
- Vähimmäisviive työvuoron alkamisen ja tämän työehtotoiminnon alkamisen välillä. Jos esimerkiksi työvuoro alkaa klo 08.00 ja tämä työehtotoiminto ei voi käynnistyä aikaisintaan klo 09.00, vähimmäisviiveen on oltava 1:00.

  > **HUOMAUTUS** Viiveen on mahduttava aluepohjaisen ehdon pienempään pituuteen.

- Enimmäisviive työvuoron alkamisen ja tämän työehtotoiminnon alkamisen välillä. Jos esimerkiksi työvuoro alkaa klo 08.00 ja tämä työehtotoiminto ei voi käynnistyä klo 9.20 jälkeen, enimmäisviiveen on oltava 1:20.
- Vähimmäisväli edellisen työehtotoiminnon lopun ja tämän työehtotoiminnon alkamisen välillä. Jos aiempi työolotila-aktiviteetti on esimerkiksi 15 minuutin tauo ja tämä työehtotoiminto on tunnin lounas ja tauon ja lounaan välillä on oltava vähintään puoli tuntia, vähimmäisajan on oltava 90 minuuttia.
- Minuuttien lisäys, jota WFM käyttää työtilan aktiviteetin ajoittamiseen. Mahdolliset arvot ovat 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 ja 00:30.
- Maksettava osuus. Voit esimerkiksi ilmoittaa, että 15 minuutin tauot maksetaan ja tunnin vaihdot ovat maksamattomia.

Huomaa, että aikatauluja luotaessa aikataulupalvelu tarkistaa, että kaikkia työn ehdon toimintoja voidaan käyttää määritetyllä tavalla. Jos ei ole kelvollista aikaa, jolloin kaikkia työehtotoimintoja voidaan käyttää määritetyllä tavalla, aikataulupalvelu ohittaa työehtotoiminnot ja varoittaa loki- ja virheenkorjaustiedostoissa.

Aikataulupalvelu soveltaa työehtotoimintoja työehtoon seuraavassa järjestyksessä. Kaikki arvot ovat nousevassa järjestyksessä, paitsi jos ne on ilmoitettu.

1. Pienin viive
2. Enimmäisviive

3. Kesto
4. Maksettu osa
5. Vähimmäisvälit
6. Lisäys
7. Break-tyyppi (lounas ennen keskeytystä)
8. Murra nimi
9. Väritunnus

Se noudattaa mieluummin työolojen määritystä kuin palvelujonon tarvetta.

Edustajan työsiirtymään tiettynä päivänä käytettävä työehto valitaan seuraavasti:

- Ehtoprofiiliin (jos edustajalle on määritetty), työvuoroon (jos siihen on määritetty) ja yleisiin palkallisiin työtuntiin liittyvien työehtojen luettelo lajitellaan erikseen seuraavasti:

    1. Vähimmäispalkka-tunnit (laskeva järjestys)
    2. Palkalliset enimmäistunnit (laskeva järjestys)
    3. Aloitusaika (nouseva järjestys)
    4. Työehtotunnus (nouseva järjestys)

- Hae työoloprofiiliin liittyviä palkallisten tuntien työooloja (jos se on määritetty edustajalle) ennen työvuoroon liittyviä palkallisten työtuntien työehtoja (jos ne on määritetty) ennen etsimistä yleisistä palkallisten työtuntien työoloista.

    Työolojen hakuehtoja ovat:

    - On käytössä viikonpäivän aikana
    - Onko aloitusaika aikaisempi tai sama kuin työsiirtymän aloitusaika
    - On sama vähimmäis- ja enimmäissiirtymäpituus kuin ajoitt. työsiirtymän pituus
    - Ajoitettu työsiirtymän pituus on vähimmäis- ja enimmäispituus

Kun edellä on lajiteltu ja suodatettu kelvollisia osumia varten, työehdot valitaan seuraavan taulukon mukaan. Tässä taulukossa:

- "Alueella" tarkoitetaan työehtoa, jossa palkallinen vähimmäistuntimäärä ja -enimmäismäärä eivät ole samat.
- "Muu kuin alue" tarkoittaa työehtoa, jossa vähimmäis- ja palkallinen työaika ovat samat.
- Ei mitään tarkoittaa, että työn ehtoa ei ole määritetty.

Työehtolähde			
Yleistä	**työn ehtoprofiili**	**Työsiirtymä**	**Käytettävä lähde**
Muu kuin kantama, alue, ei mitään	Ei-alue	Ei-alue	Työehtoprofiili
	Ei-kantama, alue	Alue	Työehtoprofiili
	Alue	Ei-alue	Työsiirtymä
	Alue	Ei mitään	Työehtoprofiili
	Ei mitään	Ei-kantama, alue	Työsiirtymä
Ei-kantama, alue	Ei mitään	Ei mitään	Yleinen työn ehto

Yksi tapa välttää ajoitusristiriidat on käyttää seuraavia parametrimäärityksiä:

aamutauon enimmäisviive = lounaan vähimmäisviive – lounasväli – aamutauon kesto

lounas pienin viive = aamutauon enimmäisviive + aamutauon kesto + ajanjakson vähimmäisaika

Esimerkki 1: Työehto ilman paritonta toimintaa

Yhteyskeskus on luonut kolme työehtotoimintoa: Aamulomia, lounaita ja afternoon breakia. Työvuorot ovat kahdeksan tuntia pitkiä. Työvuorojen alkamis- ja päättymisajat ovat vaihtelevia: aloitusajat voivat olla jo 07:30 ja päättymisajat niinkin myöhään kuin 17:30.

Työn ehdon aktiviteetit määritetään seuraavasti.

Aktiviteetti	**Pienin viive**	**Pisin viive**	**Kesto**	**Pienin aikaväli**
Aamutauko	01:30	03:00	00:15	00:00
Lounas	03:00	05:00	00:30	01:30
Iltapäivällä tauo	05:30	06:45	00:15	01:30

Jos edustajan työvuoro alkaa klo 8.00 AM, edustajan aamutauko voi alkaa milloin tahansa klo 9.30 AM–11.00 AM. Edustajan lounas voi alkaa milloin tahansa klo 23.00-13.00 AM. Edustajan iltapäivälläuko voi alkaa milloin tahansa klo 13.30-14.45.

Jos esimerkiksi haluat käsitellä ennustettua puhelun äänenvoimakkuutta, WFM on ajoitettava edustaja aloittamaan työt klo 8.00 AM ja pidettävä lounastauko klo 11.00–11.30 AM. WFM ajoittaa sitten edustajan aamuloman klo 9.30–9.45 AM työolon aktiviteetin vähimmäisviiveen 01:30 täyttämiseksi.

Kuitenkin se, että lounas voi alkaa, on 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, tämän ja edellisen toiminnan välinen vähimmäisväli). WFM ei voi luoda aikataulua, joka tyydyttää kaikki parametrit määritetyllä tavalla. Tämä tilanne voidaan korjata antamalla aamutauon vähimmäisviive 01:30 - 01:15 tai antamalla lounasajan vähimmäisaika 01:15: lle.

Esimerkki 2: Työehto, jossa on pariton toiminta

Yhteyskeskus on luonut kolme työehtotoimintoa: Aamulomia, lounaita ja afternoon breakia. Lounastauko on palkatonta aikaa. Työvuorot ovat kahdeksan tuntia pitkiä, mutta koska on tunnin pariton lounas, työvuoro kestää itse asiassa yhdeksän tuntia. Aikataulupalvelu ajoittaa edustajalle yhdeksän tuntia.

Työvuorojen alkamis- ja päättymisajat ovat vaihtelevia: aloitusajat voivat olla jo 19.30 AM ja päättymisajat niinkin myöhään kuin 18.30.

Aktiviteetti	Pienin viive	Pisin viive	Kesto	Pienin aikaväli
Aamutauko	01:15	03:00	00:15	00:00
Lounas	03:00	05:00	01:00 (maksamaton)	01:30
Iltapäivällä tauo	08:00	08:30	00:15	01:30

Jos edustajan työvuoro alkaa klo 8.00 AM, edustajan aamutauko voi alkaa milloin tahansa klo 9.30 AM–11.00 AM. Edustajan lounas voi alkaa milloin tahansa klo 23.00-13.00 AM.

Edustajan iltapäivänäuko voi alkaa milloin tahansa klo 16.00-16.30. Tämä mahdollistaa tunnin palkattoman lounaan. Se lisää tunnin ja antaa sinun asettaa viiveen klo 08:00, mitä et voinut tehdä, jos lounas olisi maksettua toimintaa. Sinulla ei voi olla yhtä pitkää viivettä kuin työvuorossa, ellei siihen sisälly palkatonta aikaa, tässä tapauksessa edustajan aikataulu kestää yhdeksän tuntia.

Ajoitus ja parimattomat aktiviteetit

Työolot eivät aina ulota vuoroja palkattomien toimintojen huomioon ottamiseen.

Normaalissa aikataulutuksessa (vakiotyövuorot, dynaaminen käytettävyys ja dynaaminen ajoitus) käytettävät työehdot pidentävät vuoroa vastaamaan vuoron maksettuja ja parimattomia työtunteja. Jos edustajalle on esimerkiksi ajoitettu kahdeksan tunnin vuoro ja 8 tunnin palkallinen työehto sisältää palkattoman yhden tunnin lounastauon, vuoron on tarkoitus kattaa varsinainen yhdeksän tunnin jakso tunnin palkattoman lounastauon sekä kahdeksan tunnin palkallisen toiminnan vuoksi.

Muissa tapahtumissa, joihin työolot koskevat, kuten päivänsisäinen dynaaminen ajoitus ja osittaiset päivätarjoukset ja kaupat, työehdot eivät pidennä palkattomien toimintojen vuoroja. Jos edustaja esimerkiksi poimii päivänsisäisessä ajoitustapahtumassa kaksi tuntia kestäneen muutoksen klo 15.00-17.00, voidaan soveltaa kahden tunnin vuoron työehtoa ja jos tämä kahden tunnin työehto sisältää parimattoman 30 minuutin lounastauon, se sijoitetaan kahden tunnin jaksoon eikä sen voimassaoloa pidennetä. Ylistysmuutos on edelleen klo 15.00–17.00, ja edustajalle maksetaan 1,5 tunnista, ei kahdesta tunnista.

Kentän kuvaukset

Työolot-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa työehtoja. Seuraavassa

on työolot-sivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Työehtonimi	Työehto. Nimen tulee olla helppo tunnista työehto määrittäessäsi sitä edustajille: esimerkiksi "Asiakaspalvelu - 4,5 tuntia". Tätä kenttää käyttämällä voit muuttaa olemassa olevan työehton nimeä.
Työehtotyyppi	Työn ehdon tyyppi: ▪ Palkalliset tunnit – (oletus) Kun valitset palkalliset työtunnit, järjestelmä pidentää vuoron pituutta parittomista tauoista ja lounaista johtuen. ▪ Vuoron pituus – Kun valitset vuoropituuspohjaiset työolot, järjestelmä ei pidennä vuoron pituutta parittomista tauoista ja lounaista johtuen.
Salli maksettujen tuntien olla kantama	(Näkyy vain, jos työolotyypin palkalliset tunnit on valittu) Määritä palkallisten tuntien vähimmäis- ja enimmäismäärä valitsemalla tämä valintaruutu.
Palkallinen työaika	(Näkyy vain, jos Salli maksettujen tuntien olla alueena -valintaruutu ei ole

Kent	Kuvaus
	valittu) Työolotilan palkallisten tuntien kokonaismäärä (kohteessa HH:MM).
Vähimmäispalkka-tunnit	(Näkyy vain, jos "Salli maksettujen tuntien olla alueena" -valinta on valittuna) Sitä Työoloajan palkallisten tuntien vähimmäismäärä (HH:MM).
Palkallinen enimmäistuntiaika	(Näkyy vain, jos "Salli maksettujen tuntien olla alueena" -valinta on valittuna) Sitä Työehtoon maksettujen tuntien enimmäismäärä (HH:MM).
Salli vuoron pituuden olla alue	(Näkyy vain, kun Työolotyyppi on valittuna vuoron pituus)) Anna vähimmäis- ja enimmäissiirtymäpituus valitsemalla tämä valintaruutu.
Vuoron pituus	(Näkyy vain, jos "Salli vuoron pituuden olla alue" ei ole valittuna) Sitä Työtilan kokonaissiirtymäpituus (HH:MM).
Vähimmäissiirtymäpituus	(Näkyy vain, jos "Salli vuoron pituuden olla alue" on valittuna) Sitä Työtilan vähimmäissiirtymäpituus (HH:MM).
Vuoron enimmäispituus	(Näkyy vain, jos "Salli vuoron pituuden olla alue" on valittuna) Anna Työtilan enimmäissiirtymäpituus (HH:MM).
Tämä on yleinen ehto	Valitse tämä valintaruutu, jos tämä työehto koskee jokaista työvuoroa Työtunteina tai työtunteina yhtä monta tuntia päivässä ja jos näihin työvuoroihin ei liity muuta työehtoa. Jos et valitse työtilan valintaruutua eikä edustajalle määritettyyn työvuoroon tai työoloprofiiliin liity muuta työehtoprofiilia, WFM ei ajoita taukoja tai lounaita tähän työvuoroon määritetyille edustajille. **HUOMAUTUS** Työvuoron kestoa tai palkallista työtuntia kohden voi olla vain yksi yleinen ehto. Vain Edustajille määritettyihin työehtoprofiileihin liittyviä yleisiä ehtoja ja työoloja käytetään dynaamisessa saatavuudessa ja osittaisessa päivätarjouksessa ja vaihdossa.
Käytä työehtoa työvuoroissa, kun aikaa saapuu	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että työehto koskee työvuoroja ja saapumista. Jos valintaruudun valinta on tyhjennetty, määritä aika, jos haluat, että työehto koskee työvuoroja, jotka alkavat tai uudemmat

Kenttä	Kuvaus
	kuin määritetty saapumisaika. Nämä vaihtoehdot sulkevat toisiaan pois: voit valita vain yhden niistä.
Sisällytyspäivät	Päivät, joihin tämä työehto koskee. Oletusarvoisesti joka päivä on valittu. Vähintään yksi päivä on valittava.
Toimintaa	Lisää rivi Toiminnot-taulukkoon valitsemalla Lisää ja määritä toimintojen tiedot. Näitä ovat: ▪ Nimi – Anna lomaa tai lounasta kuvaava nimi. Jos jätät tämän kentän tyhjäksi, WFM täyttää sen Break-kentässä. ▪ Tyyppi – Tauo tai Lounas. ▪ Pienin viive – pienin aika HH:MM-muodossa, jonka on kuluttava vuoron alkamisajan ja tämän aktiviteetin alkamisen välillä. Arvon on oltava viiden minuutin aikana. Jos siihen tulee jotain muuta, arvo pyöristetään viiden minuutin kuluessa. ▪ Pisin viive – enimmäisaika HH:MM-muodossa, joka voi kulua vuoron aloitusajan ja tämän aktiviteetin alkamisen välillä. Arvon on oltava viiden minuutin aikana. Jos siihen tulee jotain muuta, arvo pyöristetään viiden minuutin kuluessa. ▪ Kesto – Aika, jonka aktiviteetti kestää HH:MM-muodossa. Arvon on oltava viiden minuutin aikana. Jos siihen tulee jotain muuta, arvo pyöristetään viiden minuutin kuluessa. Aktiviteetit, joiden arvo on nolla (0), ohitetaan. ▪ Lisäys – lisäys tunnin aikana, jolloin aktiviteetti voi alkaa. Jos toiminnot voivat esimerkiksi alkaa tunnin kuluttua vuoron alkamisesta klo 08.00 ja valitset 15 minuutin välein, toiminnot voivat alkaa klo 09.15, 09.30 tai 09.45. ▪ Vähimmäisväli – pienin aika tämän ja edellisen aktiviteetin välillä. Arvon on oltava viiden minuutin aikana. Jos siihen tulee jotain muuta, arvo pyöristetään viisikon kokoon.

Kent	Kuvaus
	pöytäkirja. ▪ Maksettu osa – Se osa toiminnosta HH:MM-muodossa, joka maksetaan. Toiminnot, joille ei makseta, pidentävät työsiirtymää palkattomalla kestolla palkallisen työajan työoloissa. Esimerkiksi kahdeksan tunnin työvuorosta, jossa on tunnin maksamaton lounas, tulee yhdeksän tunnin työvuoro. Työoloissa on 48 tunnin raja. ▪ Väri-/väritunnus – väri, joka edustaa tätä toimintoa aikataulussa. Väritunnus on valitun värin heksakoodi. ▪ Aktiviteetin metafiteetti –(Valinnainen) määrittää autuasarvon tai poistaa siitä sisällön, tauot tai illat. Sen määrittäminen tai poistaminen tässä ohittaa kaikki oletusarvoiset oletusarvot, jotka olet määrittänyt Aktiviteettietaivuus-sivulla. Lisätietoja oletusarvojen määrittämisestä ja niiden määrittämisestä tauoille ja lounaille on kohdassa Aktiviteetin oletusarvojen hallinta.
Optimoinnin enimmäissäätö	Voit hallita aikaa, jonka Optimoi aikataulut -toiminto voi siirtää keskeytystä, lounasta eteen- tai taaksepäin aktiivisuusrajoitusten mukaisesti. Jos arvo on tyhjä, optimoija voi siirtää aktiviteetin niin pitkälle kuin toimintojen rajoitukset sallivat. Jos arvo on nolla (0), aktiviteettia ei voi siirtää. **HUOMAUTUS** Tämän kentän enimmäisarvo on 23:59.
Määritä työehtoprofiilit	Vähintään yksi työehtoprofiili, joka on määritetty työehtoon.
Määritä työsiirtymät	(Näkyy vain, kun työolotyyppi on Palkallinen työaika) Vähintään yksi Työsiirtymät, jotka käyttävät tätä työehtoa.

Työehto-painikkeen määritykset

Painike	Kuvaus
Tallenna	Tallenna uusi tai muuttunut työehto valitsemalla tämä. Tämä painike ei ole käytössä

Painike	Kuvaus
	kunnes työehto on nimetty tai valittu ja kaikki asutut kentät ovat kelvollisia.
Poista	Poista työehto valitsemalla tämä. Tämä painike ei ole käytössä, ennen kuin työehto on nimetty tai valittu.
Peruuta	Peruuta työehtoon tehdyt muutokset valitsemalla tämä.

Työn ehtoprofiilien hallinta

Työehtoprofiilien avulla voit liittää ei-yleiset työolot edustajille sen sijaan, että liität heidät vain työvuoroihin. Työehtoprofiileilla voit optimoida edustajan päivänsisäiset illat ja tauot sekä automaattistaa edustajan tauojen ja lounaiden siirtämistä palvelujonon kattavuuden parantamiseksi.

Vain järjestelmänvalvojat ja aikataulut voivat luoda ja hallita työehtoprofiileja.

Sinun tulee luoda työehtoprofiileja, jotka sisältävät palkalliset työolot (vuoron kestoa pidennetään palkattomien tauojen ja lounaiden vuoksi) ja työoloprofiilit, jotka sisältävät vuoron pituus työolot (vuoron pituutta ei pidennetä maksamattomien tauojen ja lounaiden vuoksi). Profiilit, joissa on vuoropituus työolot, ovat hyödyllisiä, jos edustajat saattavat tehdä osittaisia päivävaihdoja ja -tarjouksia tai intrady-dynaamisen ajoitusta. Katso Työolojen hallinta.

Jokainen työehtoprofiili sisältää joukon edustajia ja työehtoja. Edustajaa tai työehtoa ei tarvitse sisällyttää työehtoprofiiliin.

> **HUOMAUTUS** Edustaja voidaan sisällyttää vain yhteen työehtoprofiiliin. Työehtoprofiiliin voi kuitenkin sisältyä useita työehtoehtoja, ja työehto voi olla
> Useita työehtoprofiileja.

Ajoitus työehtoprofiileilla

Aikataulupalvelu voi käyttää edustajan työoloprofiilin työoloja ajoittaakseen edustajan illat ja tauot. Työehtoja sovelletaan edustajan työsiirtymään tiettynä päivänä.

Kentän kuvaukset

Työehtoprofiilit-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa työehtoprofiileja.

Seuraavassa on lueteltu Työolojen profiili -sivun kentät.

Kent	Kuvaus
Työehtoprofiilin nimi	Työehtoprofiilin yksilöivä nimi.
Määritä työehdot	Valitse ja määritä työehtoprofiilille tiettyjä työehtoehtoja. Sama työehto voidaan sisällyttää useisiin työehtoprofiileihin.
Asiakaspalvelijoiden määrittäminen	Valitse ja määritä edustajia työehtoprofiiliin. Sekä aktiiviset että Valittavissa on passiivisia edustajia. **HUOMAUTUS** Edustajalle voi määrittää vain yhden työehtoprofiilin.

Hallitse minimi-/pisin tunti -ehtoja

Voit rajoittaa edustajien työaikaa Vähintään/pisin tunti -sivulla määrittämällä seuraavat parametrit:

- Edustajien viikoittainen työpäivien vähimmäis- ja enimmäismäärä
- Edustajien viikoittainen palkallisten työtuntien vähimmäis- ja enimmäismäärä
- Edustajien viikon jokaisena päivänä työskentelevien palkallisten työtuntien vähimmäis- ja enimmäismäärä

Vähintään/enintään tunnin ehtojen määrittäminen on valinnaista. Se on pakollinen, jos haluat, että edustajat ajoitetaan dynaamisen käytettävyyden avulla (lisätietoja on kohdassa Oma käytettävyys).

HUOMAUTUS Vähintään -/pisin tunti -olosuhteet on määritetty edustajille, jotka käyttävät vähintään-/pisintä tuntiprofiilia (katso Edustajien minimi-/enimmäistuntiolosuhteiden määrittäminen).

Työsiirtymät ja aikataulut

Vähintään/pisin tunti -olosuhteet vaikuttavat seuraaviin ajoitustapoihin:

- Kiinteät, tehtävä- ja muuttuvat työsiirtymät

  HUOMAUTUS Voit myös rajoittaa edustajien kussakin viikossa työskentelevien päivien ja palkallisten työtuntien vähimmäis- ja enimmäismäärää vaihtelevilla työvuoroilla. Jos määrität edustajan molemmille:
  Muuttuva työsiirtymä ja pienin/pisin tuntiehto samalla viikolla (joko käyttämällä oletusarvona vähintään/pisintä tuntiehtoa tai soveltamalla sitä tiettyyn päivämääräalueeseen)
  WFM käyttää määrityksiä minimi-/maksimitunti-ehdosta muuttuvan työsiirtymän määritysten sijaan.

- Dynaaminen ajoitus

- Dynaaminen tavoitettavuus
- Päivänsisäinen dynaaminen ajoitus
- Manuaalisesti muokatut aikataulut
- Vaihdot, tarjoukset, poikkeukset, huijaus ja vapaa-aika

Kun olet määrittänyt edustajalle vähintään/enintään -profiilin, sen minimi-/enimmäisehdot koskevat jokaista edustajalle viikonpäivän aikana määritettyä työsiirtymää. Minimi-/enimmäisehdot rajoittavat vain maksettuja tunteja. Parimattomia toimintoja ei lasketa tällä sivulla määritettyihin viikoittaisiin tai päivittäisiin parametreihin.

Kellonajan määritelmät

Tällä sivulla määrittämäsi rajat koskevat viikkoja ja päiviä, sellaisina kuin ne on määritetty WFM, eivät välttämättä kalenterissa.

- Viikko tarkoittaa WFM aikatauluviikolla, kuten Yleiset asetukset -sivun Viikon ensimmäinen päivä -kenttä on määrittänyt (katso Järjestelmänlaajuisen WFM asetusten määrittäminen). "Viikko" sisältää kaikki tunnit jokaisessa aikatauluviikolla alkaneessa työvuorossa, jopa työvuoroissa, jotka ylittävät keskiyön seuraavaan aikatauluviikkoon. "Viikko" ei sisällä yhtään tuntia edellisen viikon työvuorosta, joka ylittää keskiyön siihen.
- "Päivä" tarkoittaa päivää, jolloin työvuoro alkaa, ja se sisältää kaikki työvuoron tunnit, vaikka työsiirtymä ylittyi keskiyöstä seuraavaan päivään. "Päivä" ei sisällä tunteja edellisen päivän työvuorosta, joka ylittää keskiyön siihen.

> **ESIMERKKI**
> Edustajalla on seuraavat työvuorot maanantaina ja tiistaina:
>
> - maanantai 20.00–16.00 AM
> - Tiistaisin klo 14.00–22.00
>
> WFM ei jaa ensimmäisen vuoron kahdeksaa tuntia maanantain ja tiistain välillä. Koska työvuoro alkaa maanantaina, WFM lasketaan kaikki kahdeksan tuntia osana maanantain työvuoroa.

Sekä päivä että viikko viittaavat päiviin ja viikkoihin, kun ne näkyvät edustajan ajoitusvyöhykkeessä (katso Tietoja aikavyöhykkeistä).

Ajoita määritysnäkökohdat

Jotkin WFM muissa osissa määritetyt aikataulun osat voivat luoda aikatauluja, jotka rikkovat edustajille määritettyjä pienintä tai pisintä käyttöehtoa. Joissakin tapauksissa tämä voi aiheuttaa sen, että edustajille ei ajoiteta aikataulua.

Näihin tekijöihin kuuluvat seuraavat:

Poikkeuksia

Jos edustajan aikatauluun sisältyy osittainen tai koko päivän maksullinen tai maksamaton poikkeus, WFM yrittää luoda aikataulun, joka täyttää kaikki minimi-/enimmäistunnit -ehdon, joka on määritetty edustajalle Minimi- tai Pisin tuntiprofiilit -sivulla oletusarvona tai tietyn päivämääräalueen osalta.

Maksettujen tai maksamattomien poikkeusten määrittäminen voi kuitenkin joskus johtaa aikatauluihin, jotka rikkovat minimi- tai enimmäistuntiehtoja. Edustajalle on silti ajoitettu aikataulu, jos maksettu tai maksamaton poikkeus luo aikataulun, joka rikkoo edustajan minimi-/enimmäistuntiehtoa.

Esimerkki 1: Maksettu poikkeus

Edustajalle on määritetty vähimmäis-/enimmäistuntiprofiili, jonka vähimmäis-/enimmäistunti-ehto rajoittaa edustajan työskentelyyn keskiviikkona enintään 10 tuntia, ja edustajalla on myös työsiirtymä keskiviikkona klo 8.00 AM–16.00. Valvoja on kuitenkin myös määrittänyt edustajalle maksullisen poikkeuksen keskiviikkona klo 16.00-20.00.

Tämä tarkoittaa, että edustajalla on keskiviikkona 12 tunnin työvuoro klo 20.00-20.00 AM. Edustajan aikataulu rikkoo edustajan minimi-/enimmäistunti-ehtoa, mutta edustaja on silti ajoitettu.

Esimerkki 2: Pariton poikkeus

Edustajalle on määritetty vähimmäis-/maksimituntiprofiili, jonka vähimmäis-/enimmäistunti-ehto rajoittaa edustajan työskentelyyn vähintään kuusi tuntia keskiviikkona, ja edustajalla on myös työsiirtymä keskiviikkona klo 8.00 AM–16.00. Valvoja on kuitenkin määrittänyt edustajalle maksullisen poikkeuksen keskiviikkona klo 20.00-13.00 AM.

Tämä tarkoittaa, että edustajalla on keskiviikkona kolmen tunnin työvuoro klo 13.00-16.00. Edustajan aikataulu rikkoo edustajan kuuden tunnin minimi-/enimmäistuntiehtoa, mutta edustaja on edelleen aikataulussa.

Päällekkäiset työsiirtymät

Jonain päivänä alkavat työvuorot voivat joskus ylittää keskiyön ja limittäin seuraavana päivänä alkavat työvuorot. Kun näin tapahtuu, WFM ei laske ajanjaksoa, jossa aikataulut ovat päällekkäisiä kahdesti. Sen sijaan se pitää koko työsiirtymän päällekkäisenä päivänä ja lyhennä työsiirtymää päällekkäisenä päivänä.

Tämä voi aiheuttaa sen, että edustajan aikataulu rikkoo määritettyä vähintään/enintään tunnin ehtoa. Edustajaa ei ajoiiteta, jos päällekkäiset työvuorot luovat aikataulun, joka rikkoo edustajan työajan minimi- tai enimmäistuntiehtoa.

ESIMERKKI

Edustajalle on määritetty vähimmäis-/maksimituntiprofiili, jonka vähimmäis-/enimmäistunti-ehto rajoittaa edustajan työskentelyyn vähintään kahdeksan tuntia maanantaina ja tiistaina.

Edustajalla on seuraavat työsiirtymät noina päivinä:

- maanantaista klo 22.00–18.00 AM
- tiistaisin klo 14.00 AM–10.00 AM

Edustajan vuorot ovat päällekkäisiä tiistaina neljän tunnin ajan klo 14.00–18.00 AM–6.00 AM. WFM laskee nämä neljä tuntia osana maanantain työvuoroa, ei tiistaita.

Tämä tarkoittaa, että edustajalla on nyt tiistaina neljän tunnin työvuoro klo 6.00–10.00 AM–10.00 AM. Edustajan aikataulun määritys rikkoo edustajan 8 tunnin minimi-/enimmäistunti-ehtoa, eikä edustajaa ole ajoitettu.

Kentän kuvaukset

Voit luoda, muokata ja poistaa työoloja vähintään/enintään tunti -sivulla. Seuraavassa on

lueteltu sivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Ehdon nimi vähintään/enintään tunti	Ehdon yksilöivä nimi.
Minimi palkallinen tunti viikossa	Vähimmäispalkka-aika viikossa, jonka edustaja voi työskennellä. Näiden tuntien on oltava yhtä suuria tai pienempiä kuin edustajien dynaamisen ajoitus-, dynaamisen käytettävyyden ja työsiirtymän määritysten sallimien tuntien enimmäismäärä viikon aikana.
Palkallisen tuntien enimmäismäärä viikossa	Edustajan työviikolla maksamien tuntien enimmäismäärä. Näiden tuntien on oltava suurempia tai yhtä suuria kuin edustajien dynaamisen ajoitus-, dynaamisen käytettävyyden ja työsiirtymän määritysten ansiosta ne voivat työskennellä viikon sisällä.
Vähintään päivät viikossa	Vähimmäismäärä päiviä viikossa, jonka edustaja voi työskennellä. Nämä päivien on oltava pienempi tai yhtä suuri kuin niiden päivien kokonaismäärä, jotka edustajien dynaamisen ajoitusten, dynaamisen käytettävyyden ja työnvaihdon määritysten avulla voivat työskennellä viikon aikana.

Kenttä	Kuvaus
Pisin päivä viikossa	Edustajan työpäivien enimmäismäärä viikossa. Nämä Päivien on oltava suurempia tai yhtä suuria kuin niiden päivien kokonaismäärä, jotka edustajien dynaamiset ajoitus-, dynaaminen tavoitettavuus- ja työsiirtymämääritykset edellyttävät niiden työskentelyä viikon aikana. **ESIMERKKI** Valvoja määrittää edustajan viiden päivän muuttuvaan työvuoroon. Valvoja on valinnut vapaapäivät kahden päivän kuluessa. Sallittu-valintaruutu (kaksi päivää on valinnainen). Valvoja ei ole kolmena päivänä valinnut Vapaat päivät sallittu -valintaruutua (vaaditaan kolme päivää). Jos valvoja määrittää edustajalle myös vähintään/enintään tunnin ehdon, valvojan on annettava enintään kolme numeroa Viikon enimmäispäivät-kenttään.
Käytä	Viikonpäivä tai -päivät, joiden parametrit haluat määrittää. Voit valita useita rinnakkaisia päiviä painamalla Vaihto+Click tai valita useita muita kuin yhtenäistä päiviä Ctrl+Click-painikkeella.
Palkallinen työaika	Minimi – valitun viikonpäivän palkallinen vähimmäistyöaika. Näiden tuntien on oltava pienempi tai yhtä suuri kuin edustajien dynaamisen ajoitus-, dynaamisen saatavuuden ja työsiirtymän määritysten sallimien tuntien enimmäismäärä valittuna päivänä. Pisin – valitun viikonpäivän palkallinen enimmäistuntimäärä. Näiden tuntien on oltava suurempia tai yhtä suuria kuin edustajien dynaamisen ajoitus-, dynaamisen saatavuuden ja työsiirtymän määritysten mahdollistamien tuntien vähimmäismäärä.
Vuorojen välinen vähimmäisväli	Vähimmäisaika, joka vuorojen välillä voi olla eri päivinä. **HUOMAUTUS** Työvuorojen välinen vähimmäisväli on käytössä ja vahvistusarvo aikataulun suorittamisen aikana, eikä aikataulun väli. Myöhemmin tehdyt muokkaukset.

Määritä edustajille vähintään/enintään tunnin ehdot

Vähintään-/pisin tunti -profiileja käytetään yhdistämään vähintään/enintään tunnin olosuhteet tietyille edustajille tietyille viikoille. Edustajat on liitettävä joko oletus vähintään-/pisin tunti -profiiliin tai tiettyyn minimi-/enimmäistuntiprofiiliin, joka ajoitetaan käyttämällä dynaamisen käytettävyyden työsiirtymää.

Seuraavassa on lueteltu sivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Vähintään/pisin tunti -profiilin nimi	Anna profiilille yksilöivä nimi.
Käytä oletusehtoa	Määritä oletusarvoinen vähintään/pisin tunti -ehto valitsemalla tämä valintaruutu. Valitse ehto avattavasta luettelosta. Oletusehdot ovat käytössä, jos edustajalle ei ole määritetty ehtoa tiettyyn päivämääräväliin. **HUOMAUTUS** Jos et määritä oletusehtoa eikä edustajalle ole määritetty ehtoja tietylle päivämääräväliille, edustajalle ei ole määritetty vähimmäis- tai tuntirajoituksia.
Päivämääräalueen ehdot	Määritä aloitusviikoksi, päättymisviikoksi ja pisin/pisin tunti valitsemalla Lisää. ehto, joka koskee kyseistä päivämääräväliä. Poista linja taulukosta valitsemalla minkä tahansa olemassa olevan linjan vasemmalla puolella oleva valintaruutu.
Asiakaspalvelijoiden määrittäminen	Edustajien siirtäminen Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuihin profiiliin.

Rajoita edustajien määrä aikatauluun

Henkilöstöryhmien enimmäismäärä -sivulla voit määrittää ylärajan sille, kuinka monta ryhmään määritettyä edustajaa voidaan ajoittaa työskentelemään samanaikaisesti.

ESIMERKKI Yhteyskeskuksessa on 200 edustajaa, jotka voivat työskennellä, mutta istumapaikkoja on vain 100 edustajaa. Voit ajoittaa kerrallaan enintään 100 edustajaa. Aikataulujen mukauttaminen
Tämän rajan avulla määrität ajoitusryhmän, johon sisältyy 200 edustajaa, ja joka määrittää samanaikaisen ajoitusrajan 100 asiakaspalvelijalle.

HUOMAUTUS Jos käytät enimmäishenkilöstöryhmää, käytä myös tasapainotettua ajoitusta.
Kun suoritat aikataulun edustajille, jotka ovat henkilöstön enimmäismäärän rajan alaisia ja raja on saavutettu, enempää edustajia ei voida ajoittaa. Kyseisellä viikolla ei luoda aikataulua edustajille, jotka eivät ole enimmäismäärän ulkopuolella, vaikka se rikkoisi edustajien henkilökohtaista vähimmäis- tai enimmäistuntiprofiilia tai työsiirtymiskiertoa. Aikataulu on normaalisti muille edustajille, ja sen tila voi olla "Osittainen onnistuminen". Käyttäjän pyyntöjen tietosivu (katso WFM käyttäjän palvelinpyynnöt) luettelee edustajat, joille ei voitu ajoittaa aikataulua henkilöstön enimmäismäärän vuoksi.

Kun henkilöstön enimmäismäärä on määritetty, sen asettama rajoitus otetaan huomioon kaikilla alueilla, jotka luovat tai muokkaavat aikatauluja. Näihin alueisiin kuuluvat seuraavat:

- Aikataulun suorittaminen
- Dynaamisen aikataulutapahtuman luominen
- Ajoita vaihdot ja tarjoukset, jotka on tarkoitus tehdä aikataulun mukaan
- Neuvottelun, poikkeuksen ja vapaa-ajan pyyntöjen hyväksyminen
- Kopioiden aikataulutoimintoja
- Automaattisesti tai manuaalisesti, intraday-dynaaminen ajoitus
- Edustajan aikataulujen muokkaaminen Edustajan aikataulut -sivulla
- Aikataulun muokkauksen hallinta -sivulla tehdyt muutokset

Järjestelmä hylkää yritykset muuttaa aikatauluja, jotka rikkovat henkilöstön enimmäismäärärajoitusta. Jos haluat muuttaa aikataulua, voit tehdä muita aikataulumuutoksia, jotka ratkaisevat ongelman (esimerkiksi siirtää toisen edustajan toiminnot) ja yrittää muuttaa alkuperäistä aikataulua uudelleen.

Edustajan vuorot, joihin sovelletaan henkilöstöryhmän enimmäisrajoitusta, sisältävät kaikki toiminnot lukuun ottamatta Ei aikataulua, Ei käytettävissä- ja Käytettävissä-toimintoja.

Poikkeukset, jotka otetaan huomioon harkitessa henkilöstön enimmäismäärää, ovat erityisasia. Joissakin poikkeuksissa, kuten lomilla, ei edellytetä, että edustaja on yhteyskeskuksen istuimessa. Edustajan läsnäoloa ei pitäisi laskea henkilöstöryhmän enimmäismäärään. Jotta voidaan erottaa toisistaan poikkeukset, jotka tulisi laskea ja jotka eivät saisi olla, poikkeus voidaan määrittää vaatimaan työasemaa. Lisätietoja on kohdassa Poikkeusten hallinta.

Kentän kuvaukset

Henkilöstöryhmien enimmäismäärä -sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa enintään

henkilöstöryhmiä. Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun luot, muokkaat tai poistat henkilöstön

Kenttä	Kuvaus
enimmäismäärän.	
Henkilöstöryhmän enimmäisnimi	Henkilöstöryhmän enimmäismäärän yksilöivä nimi.
Henkilöstön enimmäismäärä	Niiden edustajien enimmäismäärä, jotka voivat työskennellä samanaikaisesti missä tahansa edustajassa Aika.

Kenttä	Kuvaus
Asiakaspalvelijoiden määrittäminen	Edustajien siirtäminen Käytettävissä-ruudusta Määritetty-ruutuihin Henkilöstön enimmäismäärä.

Jakelun luominen

Jakelu koostuu viikon yhteystietojen arvosta 30 minuutin välein. Tiedot sisältävät seuraavat:

Sarake	Kuvaus
Yhteyshenkilösuhde	Päivän yhteydenottojen kokonaismäärän prosenttiosuus ajanjakson aikana. **HUOMAUTUS** Vietäessä yhteyssuhde ilmaistaan desimaalina, ei prosenttiosuutena. Näytössä on esimerkiksi yhteystiedon suhde. Taulukossa 2,03 % viedään taulukkoon muodossa 0,0203.
Yhteystietojen jakelu	Vastaanotettujen yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Jos yleinen asetus on käytössä Asetukset-sivulla (Ota ennustetut yhteystiedot käyttöön desimaalina) arvossa voi olla enintään kaksi desimaalia.
Keskimääräinen puheaika	Keskimääräinen puhe- tai
käsittelyaika. Keskimääräinen työaika	Yhteyshenkilön työajan
jälkeinen keskiarvo.	

Jakautuminen määrittää yhteydenoton voimakkuuden vaihtelut päivän ajanjaksoina. Näin

WFM tuottaa jakelun:

1. WFM laskee viitejakson aikana vastaanotettujen yhteydenottojen keskimääräisen määrän kunkin jakelupyynnössä valitun viikonpäivän jokaisena aikatauluvälinä. Päivät, joissa on erikoistapahtumia, ovat valitettavia. Valitse 6-8 viime viikkoa viiteajanjaksolle huolehtien siitä, että et käytä viikkoa epätavallisella määrällä, kuten lomaviikolla.

   ESIMERKKI Jos haluat laskea yhteydenoton keskimääräisen voimakkuuden maanantaina kello 8.30–9.00 AM, WFM käyttää kunkin maanantain ajanjakson 8:30–9:00 äänenvoimakkuuden summan AM.
   Ja jakaa kokonaisarvon viiteajanjaksolla maanantaisin.

2. WFM jakaa sitten kunkin puolen tunnin tuloksen koko päivän aikana vastaanotettujen yhteydenottojen keskimääräisellä määrällä, jotta voidaan määrittää tämän ajanjakson aikana saapuvien päivän yhteydenottojen prosenttiosuus.

3. WFM laskee yhteydenoton keskimääräisen puhe- tai käsittelyajan (ei-vuorovaikutteiset palvelujonot) sekä yhteystiedon jälkeinen työaika -arvot puolen tunnin ajalta.

> **ESIMERKKI** Laske puhe- tai käsittelyaika keskimäärin 8:30–9:00
> AM ajanjakson maanantaina WFM ottaa kunkin yhteydenoton puhe- tai käsittelyajan summan 8.30–9.00 AM viiteajanjaksolla kunkin maanantain kohdalla klo 8.3 AM 0-9.00 välisenä aikana ja jakaa kokonaismäärän yhteydenottojen määrällä. WFM käyttää samaa menetelmää keskimääräisen työajan laskemiseen.

Tulevaisuus ei aina toista mennyttä. Tulevat tapahtumat voivat aiheuttaa yhteydenoton jakelun muutoksen. Jos tiedät tulevista tapahtumista, jotka voivat vaikuttaa jakeluun, voit muokata jakelua tilittääksesi nämä tapahtumat. 30 minuutin ajanjaksossa voit muuttaa saapuvien yhteydenottojen määrää, keskimääräistä puhe- tai käsittelyaikaa sekä yhteydenoton jänneajan keskimääräistä aikaa (katso Jakelujen ja ennusteiden muokkaaminen).

Jakelun luomisen ohjeet

Asianmukaisen viiteajan valitseminen on tärkeää, jotta voidaan luoda ennustejaksolle sopiva jakelu.

Voit luoda jakelun kerran ja käyttää sitä uudelleen jokaista ennustetta varten tai luoda uuden jakelun joka kerta, kun luot ennusteen. Jakelu ja ennuste linkitetään automaattisesti – palvelujonossa voi olla kerrallaan vain yksi tuotantojakelu ja yksi tuotantoennuste.

Luomasi jakelutyyppi määräytyy sen mukaan, tyypille palvelua luodaan. Käytä seuraavia ohjeita jakelun luomisessa:

- Jos päivittäiset tai viikoittaiset yhteydenottotiedot vaihtelevat villisti, valitse pidempi viiteaika. Jos yhteystietosi ovat melko vakaat, valitse lyhyempi viiteaika.
- Jos yhteystietosi ovat melko vakaat tai kausittaiset, valitse pidempi viiteaika viime vuoden vastaavasta ajanjaksosta.
- Jos sinulla on vähintään vuoden edestä historiallista tietoa ja liiketoimintasi ja reititysmallisi eivät ole muuttuneet merkittävästi, käytä ennustekautta vastaavaa viitekautta vuotta aikaisemmasta.
- Jos sinulla on alle vuoden edestä historiatietoja tai yhteyskeskuksen olosuhteet ovat muuttuneet merkittävästi, tunnista uudempi ajanjakso, jolla todennäköisesti on ennustejakson kaltaisia yhteystietoja.
- Jos yhteydenottotiedot ovat melko vakaat koko vuoden, saatat mennä useita kuukausia ilman, että sinun tarvitsee luoda uutta jakelua.
- Jos yhteystietotiedot vaihtelevat usein tai osoittavat kausittaista vaihtelua, saatat joutua karistamaan jakelusi vähintään kerran kuussa tai joka kerta, kun luot ennusteen.

> **HUOMAUTUSJakelu** ohittaa viiteajanjaksosi päivämäärät, joihin on liitetty erikoistapahtumia, ja päivämäärät, jotka on merkitty suljetuiksi päiviksi.

Jakelun hallinta

Jakelupyynnöt-sivun avulla voit luoda tuotantoa ja nimettyjä jakeluja.

Ennusteen luominen käyttää oletusarvoisesti tuotannon jakelua. Vain yksi tuotantojakelu voi olla olemassa. Sitä vastoin nimettyjä jakeluja voi olla monta. Nimettyjen jakelujen avulla voidaan analysoida, miten eri olosuhteet vaikuttavat yhteydenoton äänenvoimakkuuksiin ja edustajan aikatauluihin. Nimetty jakelu voidaan luoda historiatiedoissa, kuten tuotantojakelussa, mutta se voidaan luoda ilman historiatietoja ja täyttää sitten manuaalisesti.

Voit luoda ennusteen myös käyttämällä nimettyä jakelua tuotantojakelun sijaan.

> **HUOMAUTUS** Jos olet varma, että yhteyskeskuksen yhteydenoton äänenvoimakkuus ja jakelu on vakaa, sinun täytyy luoda vain yksi jakelu ja yksi ennuste, eikä sinun tarvitse käyttää nimettyä Jakelut.

Tuotantojakelun luominen

Tuotantojakelun luominen

1. Valitse Jakelupyyntö-sivulla **Lähetä tuotannon jakelupyyntö** -asetus.
2. Valitse vähintään yksi palvelujono. Saatavilla olevat palvelujonot ovat niitä, joilla ei ole Palvelujonojen hallinta -sivulla valittua valintaruutua "Älä luo tämän palvelujonon ennusteita tai aikatauluja ".
3. Anna halutun viiteajan alkamis- ja päättymispäivämäärä palvelun jonon aikavyöhykkeelle. Viiteajanjaksolla tulee olla historiatietoja, jotka muistuttaavat läheisesti päivämäärät, joina haluat luoda ennusteen. Kunkin valitun viikonpäivän tiedot tulee olla saatavilla viitejakson aikana. Jos tietoja ei ole, WFM täyttää nämä ajanjaksot nollilla.
4. Valitse sen viikonpäivän päivät, jolle haluat laskea jakelun. Oletusarvoisesti valitaan viikonpäivä.
5. Määritä, päivitetäänkö palvelun jonon vakioajat (Puheaika keskimäärin ja Keskimääräinen yhteystiedon työajan jälkeen) tämän jakelun perusteella.
6. Aikataulu, kun haluat pyynnön esitettävän. Pyyntö suoritetaan oletusarvoisesti heti.
7. Valitse **Lähetä**.

Kun pyyntö on suoritettu, voit tarkastella jakelua ja muokata sitä tarpeen mukaan.

Nimettyjen jakelujen luominen

Lähetä nimetty jakelupyyntö jakelupyyntö jakelupyyntöä käyttämällä jakelupyyntöä. Pyyntö voi luoda uuden nimisen jakelun tai korvata olemassa olevan nimeltä jakelun uusilla tiedoilla.

Nimettyjen jakelujen luominen

1. Valitse jakelupyyntösivulta haluamasi vaihtoehto: **Lähetä uusi nimetty jakelupyyntö** tai **lähetä olemassa oleva nimetty jakelupyyntö**.
2. Valitse palvelujono. Huomaa, että vaikka voit valita useita palvelujonoja tuotantojakelua varten, voit valita vain yhden palvelujonon nimettyä jakelua varten.
3. Anna nimettyjen jakelujen yksilöivä nimi, jos tämä on uusi pyyntö, tai valitse nykyinen nimetty jakelunimi, jos käytät uudelleen olemassa olevaa nimettyä jakelunimeä.
4. Anna halutun viiteajan alkamis- ja päättymispäivämäärä palvelun jonon aikavyöhykkeelle. Viiteajanjaksolla tulee olla historiatietoja, jotka muistuttaavat läheisesti päivämäärät, joina haluat luoda ennusteen. Kunkin valitun viikonpäivän tiedot tulee olla saatavilla viitejakson aikana. Jos tietoja ei ole, WFM täyttää nämä ajanjaksot nollilla.
5. Valitse viikonpäivät, jolle haluat laskea jakelun. Oletusarvoisesti valitaan viikonpäivä.
6. Määritä, päivitetäänkö palvelun jonon vakioajat (Puheaika keskimäärin ja Keskimääräinen yhteystiedon työajan jälkeen) tämän jakelun perusteella.
7. Aikataulu, kun haluat pyynnön esitettävän. Pyyntö suoritetaan oletusarvoisesti heti.
8. Valitse **Suorita**.

Kun pyyntö on suoritettu, voit tarkastella jakelua ja muokata sitä tarpeen mukaan.

Jakelun tarkasteleminen

Näytä jakelu

1. Valitse Suunnittelu-sivulla **Jakelu**.
2. Valitse palvelujono, jonka kautta suoritit jakelun.
3. Valitse tuotanto tai nimetty jakelu. Jakelu näkyy sekä välilehtimuodossa että graafisessa muodossa.
4. Valitse tarkasteltava viikonpäivä avattavasta luettelosta. Voit myös vierittää näytössä olevia tietoja ylös tai alas ja napsauttaa alareunassa olevaa mustaa palkkia, jos haluat tarkastella seuraavan päivän tietoja, tai yläosassa olevaa mustaa palkkia, jotta voit tarkastella edellisen päivän tietoja.

> **HUOMAUTUS** Myös tämän palvelujonon aikavyöhyke tulee näkyviin. Se on vain luku -muodossa, eikä sitä voi muuttaa tällä sivulla. Jos palvelun jonojen aikavyöhyke on muuttunut palvelujonoissa
> Sivu, kaikki jakelut ja ennusteet, joihin ongelma vaikuttaa, on uusittava tai muokattava manuaalisesti, koska palvelujonon aikavyöhykkeen vaihtaminen ei automaattisesti vaikuta niihin.

Jakelujen käsitteleminen

Kun suoritat jakelun, voit tehdä sen kanssa useita toimintoja sen muokkaamisen lisäksi. Näitä toimintoja hallitaan Jakelu-sivun oikeassa yläkulmassa painikkeilla. Painikkeen toiminnot kuvataan seuraavassa taulukossa.

Kaikki painikkeet eivät ole käytettävissä sekä tuotannon että nimettyjen jakelujen osalta.

Painike	Toiminto
Tallenna	Tallentaa muokatun jakelun.
nimellä tallentaminen	Tallentaa jakelun toisella nimellä. Tämä säilyttää alkuperäisen jakelun ja luo uuden nimettyjen jakelujen jakelun.
Nimeä uudelleen	Nimetään nimetty jakelu uudelleen. Tämä toiminto ei kopioi jakelua kuten Tallenna nimellä -toiminto, vaan muuttaa sen nimen. Kun nimi on muutettu, sen vanha nimi ei näy tämän palvelujonon nimettyjen jakelujen luettelossa.
Poista	Poistaa nimettyjen jakelujen tiedot.
Kopioi tuotantoon	Kopioi nimettyjen jakelujen tuotannon. Tämä toiminto korvaa olemassa olevan tuotannon jakelun tiedot, jotka on saatu tästä nimettystä jakelusta. Esimerkiksi jos nimettyssä jakelussa on tietoja vain maanantailta ja tiistailta, mutta tuotannon jakelussa on tietoja viikon jokaisena päivänä, kopion jälkeen tuotantojakelu sisältää tietoja myös vain maanantailta ja tiistailta.
Vie	Tietojen siirto jakeluun CSV tiedostona nimeltä export.csv. Vientitiedosto sisältää viikon jokaisen päivän jakelutiedot. Näitä tietoja voi käsitellä taulukkotaulukkosovelluksessa ja kopioida takaisin jakeluun.

Luo ennuste

Ennusteessa ilmoitetaan yhteydenottojen määrä sen päivän 30 minuutin välein, jonka yhteyskeskus vastaanottaa tietyn ajanjakson aikana. Ennusteita on kolmenlaisia:

- Tuotantoennustetta käytetään tuotantoaikataulun luomiseen. Tuotantoennusteita voi olla vain yksi.
- **Nimettyjä ennusteita** ovat "entä jos?" -ennusteita, joiden avulla otetaan huomioon määrien tekijät, kuten markkinointikampanjat, jotka aiheuttavat muutoksia yhteystiedon määrässä, keskimääräinen käsittelyaika tai muutokset toiminta-aikoina. Nimettyjä ennusteita voi olla monta.
- Strategisena **ennusteena** on viisivuotinen ennuste, joka näyttää, kuinka monta edustajaa palvelujonon ennustettuihin vaatimusten täyttämiseen tarvitaan kuukauden aikana. Strategisen ennusteen voi olla vain yksi. Tämän ennusteen avulla luodaan erilaisia strategisen suunnittelun raportteja.

WFM käyttää ennusteen luomiseen historiallista yhteystietotietoa ja jakelua. Tämän jälkeen ennustetta käytetään aikataulun luomiseen.

Tietoja ennusteprosessista

Jotta voit luoda ennusteen, sinun on tehtävä kaikki seuraavat tehtävät.

Jakelun luominen

Luo jakelu (katso Jakelun luominen) tai käytä valitsemaasi palvelujonoon ja viiteaikaan olemassa olevaa jakelua. Valitse 6-8 viime viikkoa viiteajanjaksolle huolehtien siitä, että et käytä viikkoa epätavallisella määrällä, kuten lomaviikolla.

Jakelun tehtävänä on määrittää kunkin päivän aikana tapahtuvan päivittäisen yhteydenoton tilavuuden odotettu prosenttiosuus. Valitse viiteaika, joka parhaiten edustaa odotettua yhteydenottojakelua päivän aikana.

Muokkaa jakelua

Muokkaa jakelua tarvittaessa (katso Muokkaa jakelua ja ennusteita). Jos esimerkiksi odotat yhteystiedon määrän laskevan ennustejakson tiettynä viikonpäivän päivänä, voit pienentää yhteydenoton äänenvoimakkuutta kyseisenä päivänä jakelussa.

> **HUOMAUTUS** Jos kyseiseen päivään on määritetty erikoistapahtuma (katso Tili päivät, jolloin yhteydenoton tilavuus on poikkeava), WFM normalisoi yhteydenoton voimakkuuden siten, että jakelut ovat tarkempia. Tässä tapauksessa sinun ei tarvitse säätää jakelua manuaalisesti.

Valitse ennustemenetelmä

On olemassa kaksi ennustemenetelmää, Standard ja Advanced. Vakiomenetelmä on WFM käyttämä aiempi menetelmä. Tämä menetelmä käsittelee kaikkia viikkoja samalla tavalla: yhteydenottomäärässä ei ole mahdollista olla erossa tai käsitellä aikoja viikoittain yhden kuukauden aikana. Siksi se ei kuvasta yhteydenoton voimakkuuden kausittaista vaihtelua eri aikoina viikon ja kuukauden aikana. Tämä menetelmä on suositeltavaa, jos sinulla on enintään yksi vuosi historiatietoja käytettäväksi viitetietona.

Advanced-ennustemenetelmän avulla voidaan heijastaa paremmin yhteydenoton voimakkuuden ja käsittelyajan kausiluonteisia vaihteluita. Tätä menetelmää suositellaan yhteyskeskuksille, jotka kokeevat yhteydenoton voimakkuuden kausivaihteluita ja joiden historiatiedot ovat käytettävissä yli vuoden. Mitä pidempi viiteajanjakso, sitä tarkempi tämä ennustemenetelmä on se, että se heijastaa viikoittaisia, kuukausittaisia ja vuosittaisia jaksoja.

Valitse viitteen uudelleenriitaus

WFM käyttää historiatietoja tulevien vaatimusten täyttämiseen. Valitsemasi viiteaika määräytyy sen mukaan, kumman ennustemenetelmän valitset.

- **Vakioennustemenetelmä**. Määritä viiteaika historiatiedoilla, jotka muistuttivat eniten ajanjaksoa, jonka aikana haluat luoda ennusteen. Valitsemasi viiteajan tulee heijastaa mitä tahansa viikoittaisia malleja, jotka todennäköisesti tapahtuvat ennustejakson aikana. Ennustekautta edeltävän vuoden viiteajan valitseminen on usein paras viikoittaisten mallien pohdinta.
- **Ennustemenetelmän lisäasetukset**. Tämä ennustemenetelmä toimii paremmin pidemmän viiteajanjaksolla. Määritä vuoden tai pidemmän aikavälin viiteaika historiatiedoilla, jotka näkyvimmin heijastavat ennustejaksolla todennäköisesti tapahtuvia viikoittaisia, kuukausittaisia ja vuosittaisia kausimalleja.

Jos haluat tarkastella käytettävissäsi olevia historiatietoja palvelujonossa ja harkitsemassasi viiteaikana, käytä Näytä- ja Muokkaa historiatietoja -sivua (katso Näytä ja muokkaa historiatietoja).

Luo ennuste

Kun käynnistät ennustepyynnön, WFM tekee seuraavat toimet:

1. Ottaa käyttöön kaikki erityiset tapahtumamuutokset, jotka olet määrittänyt palvelujonoon historiallisella viiteajalla.
2. Tuottaa yhteystiedon keskimääräisen äänenvoimakkuuden viikonpäivän aikana käyttämällä viiteajanjaksolta saatuja tietoja (vakioennustemenetelmä) tai tuottaa keskimääräisen päivittäisen yhteydenoton voimakkuuden viitejakson tietojen avulla (Kehittynyt ennustemenetelmä).

> **HUOMAUTUS** Laskiessasi yhteydenoton määriä, WFM kaat. lähellä (ylös tai alas laskettavaan kokonaislukuun) paitsi silloin, kun arvo pyöristetään nollaan. Siinä tapauksessa arvo on
> Pyöristettynä yhteen.

3. Jos valitsit historiallisen trendin, WFM määrittää vuosittaisen kasvuvauhdin kahden valitun viiteajan mukaan. Vuotuinen kasvuvauhti johtuu yhteydenoton voimakkuuden muutoksesta kahden viiteajanjaksojen välisenä aikana. Ajan muutos mitataan kunkin viitejakson puolivälin väliseltä etäisyydeltä. Jos valitsit odotetun trendin, WFM mukauttaa äänenvoimakkuusennusteita tarjoamasi vuosittaisen kasvuvauhdin mukaan. Historiallista trendiä ja odotettua trendiä sovelletaan etusijakautta eri tavalla. Lisätietoja on ennusteiden trendien käyttämisessä.
4. Säätää kunkin päivän äänenvoimakkuuden ennustetta kosketusmuutoksesta vastaavalla kertoimella.
5. Ottaa yhteyssuhdesuhteet käyttöön päivän kunakin ajanjaksona. Yhteydenottoja jaetaan uudelleen ei-vuorovaikutteisille palvelujonoille, jotka käyttävät tasaista tai puolittaista uudelleenjaosta suljettuina aikoina. Muussa tapauksessa yhteydenottojen määrä otetaan palvelujonon aikana avoimina aikoina saapuvilta yhteydenotoilta. Jos palvelujono on suljettuna ajanjakson aikana, yhteydenottojen määrä on nolla.
6. Ei-vuorovaikutteisissa palvelujonoissa kunkin ajanjakson ennustetut yhteydenotot määräytyvät keskimääräisen käsittelyajan mukaan, jotta voidaan arvioida, kuinka paljon edustajan käsittelyaikaa tarvitaan.
7. Käyttää algoritmia määrittääkseen, kuinka monta edustajaa palvelutason tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan ajanjakson aikana.

> **HUOMAUTUS** Jos palvelujono on suljettu viikonpäivän aikana, sinun on muokattava palvelujonoa Palvelujonot-sivulla, jotta voit tyhjentää Aktiivinen-valintaruudun kyseisellä viikonpäivällä. Jos tämä ei ole
> Tehty, ennustepyyntö epäonnistuu.

> **HUOMAUTUS** Jos ennustejaksolla on päivämäärä, jossa on kiinteä päivämäärä, WFM käyttää kiinteän päivämäärän yhdistämisen viitepäivämäärän äänenvoimakkuutta, mutta yhteydenoton jakautumista
> Päivän äänenvoimakkuus ajanjakson mukaan tulee jakelusta.

Katselmoinnin ennuste

Jos et usko ennustearvojen olevan tavoitteessa, voit muokata ennustetta (katso Muokkaa jakeluja ja ennusteita).

Luo ennuste

Ennustepyynnöt-sivun avulla voit luoda tuotannon, nimettyjen ja strategiset ennusteet.

> **EHTO** Ennen ennusteen luomista sinulla on oltava jakelu jokaista valitsemaasi palvelujonoa varten.

Luo ennuste

1. Valitse Ennuste-sivulla **Uusi pyyntö**.
2. Valitse luotava ennustetyyppi Ennustepyyntö-sivulla. Voit
    - Luo uusi tuotantoennuste
    - Luo uusi nimetty ennuste
    - Luo aiemmin määritetty ennuste
    - Uuden strategisen ennusteen luominen
3. Täytä ennustepyyntösivun osat seuraavassa kuvatulla tavalla.
4. Valitse **Lähetä**.

Osan kuvaukset

HUOMAUTUS Jokaista ennustetyyppiä varten ei tarvita jokaista osaa.

Ennustemenetelmä

Valitse käytettävä ennustemenetelmä, Lisäasetukset tai Vakio. Advanced-menetelmässä otetaan huomioon viiteajan tietojen viikoittaiset, kuukausittaiset ja vuosimallit. Vakiomenetelmä ei ole arka tällaisille kausivaihteluille, ja se on tarkoituksenmukaisempi, jos viiteajanjaksolla on alle yksi vuosi historiatietoja.

NOTE :n strategiset ennusteet käyttävät ainoastaan vakioennustemenetelmää.

Ennustejakso

Valitse ennusteen kattamien ajanjakson alkamis- ja päättymispäivämäärät.

Palvelujonon tyyppi

Valitse tätä ennustetta varten vuorovaikutteinen tai ei-vuorovaikutteinen palvelujonotyyppi.

HUOMAUTUS :n strategiset ennusteet voidaan suorittaa vain vuorovaikutteisille palvelujonoille.

Palvelujonot / palvelujonot

Valitse palvelujono, johon ennuste on määritetty. Kaikki saatavilla olevat palvelujonot ovat valitsemaasi palvelujonotyyppiä, eikä palvelujonojen jonojen ennusteita tai aikatauluja ole valittuna Palvelujonot-sivulla (katso Palvelujonojen hallinta). Voit valita useita palvelujonoja tuotantoa tai strategisen ennusteen varten. Nimettyjen ennusteiden kohdalla voit valita vain yhden palvelujonon.

HUOMAUTUS :n strategiset ennusteet voidaan suorittaa vain vuorovaikutteisille palvelujonoille.

Kun valitset palvelujonot tuotantoennustetta varten, kussakin palvelujonossa näkyy siihen määritetty oletusarvoinen supistamisskenaario. Voit valita toisen pienennysskenaarion jos haluat tai tehdä Pienennä-skenaario-kentän tyhjäksi, jotta palvelujonoon ei sovelleta supistusta.

Pienennysskenaario

Valitse nimettyun ennusteeseen käytettävä supistusskenaario. Pienennysskenaario koostuu enintään 12 supistusviikosta määritetyssä järjestyksessä (kuluvasta viikosta loppumiseen), jota sovelletaan palvelujonoon, kun ennuste esitetään.

Oletusarvoinen supistusskenaario tulee näkyviin valitsemaasi palvelujonoon. Voit valita toisen pienennysskenaarion valitsemaasi palvelujonoon määritettyjen skenaarioiden luettelosta tai tehdä kentästä tyhjän, jotta supistamista ei käytetä.

Psykiatrisen viikon siirtymä

Anna käytettävä psykiatrisen viikon siirtymä. Oletusarvoinen siirtymä on 0, mikä tarkoittaa, että aikataulu suoritetaan samalla viikolla, kun tämä ennuste suoritetaan. Jos aiot suorittaa aikataulun kaksi viikkoa ennusteen suorittamisen jälkeen, supistus viikon siirtymä on 2. Tämä kertoo WFM aloittamaan laskemisen viikon 0 kallonkutistamiseen kahden viikon kuluttua, kun todella suoritat aikataulun. Aikataulussa on tuolloin enemmän poikkeuksia, joten ennustettu supistuminen on pienempi arvo kuin jos suoritat aikataulun nyt kahden viikon ajanjaksolle tulevaisuudessa.

Ennusten nimi

Jos olet luomassa uutta nimettyä ennustetta, anna ennusteelle yksilöivä nimi. Jos luot olemassa olevaa nimettyä ennustetta, valitse haluamasi ennuste avattavasta luettelosta.

Jakelu

Valitse käytettävä jakelu. Jos olet valinnut useita palvelujonoja, tämän täytyy olla tuotantojakelu. Jos olet valinnut yhden palvelujonon, tämä voi olla joko tuotantojakelu tai nimetty jakelu. Valitsemasi jakelutyypin mukaan se on täytynyt suorittaa valitsemillesi palvelujonoille.

Trendiasetukset

Valitse käytettävä trendiasetus (katso Ennusteiden käyttösuuntaukset).

- Ei trendiä – Käytä tätä asetusta, jos yhteystiedon äänenvoimakkuus pysyy tasaisena ajan mittaan.
- Historiallinen trendi – Käytä tätä asetusta määrittääksesi trendin historiatiedoista kahtena viiteajankohtana.

- Odotettu trendi – Käytä tätä asetusta, jos haluat ennustaa yhteydenoton äänenvoimakkuutta viitejakson tietoihin käytettävällä vuotuisella kasvuvauhdilla.

Viiteaika

Anna ennusteessa käytettävä viiteaika. Viiteaika määräytyy valitsemasi trendivaihtoehdon mukaan.

Jos valitset...	Sitten...
Ei trendiä	Anna viitejakson alkamis- ja päättymispäivämäärät. Valitse advanced-ennustemenetelmälle mahdollisimman pitkä viiteaika, joka edustaa senhetkisiä liiketoimintaolojasi.
Historiallinen trendi	Anna kaksi viitealuetta, joita käytetään trendin laskemisessa. Alue 1 tulee olla yksi viikko tai pidempi. Tämä on alkupiste, jota käytetään laskettaessa yhteystiedon voimakkuuden muutosta ajan mittaan. Valitse alue 2:lle pisin mahdollinen viiteaika, joka heijastaa yrityksesi tämänhetkisiä ehtoja. Tämä on yrityksen kausiluonteisuus tai normaali vaihtelu kuukausien välillä. Historiallinen trendimalli toimii optimaalisesti, kun molemmat alueet ovat samanpituisia.
Odotettu trendi	Anna yksi viitealue ja vuotuinen kasvuaste. Varten Kehittynyt ennustemenetelmä, valitse mahdollisimman pitkä viiteaika, joka edustaa nykyisiä liiketoimintaolojasi.

Yhteyshenkilön käsittelyaika

Valitse lähde, jota haluat käyttää ennusteen luomiseen käytettävän keskimääräisen puheajan (ATT) ja keskimääräisen yhteystiedon työajan (AWT) jälkeen. Voit laskea nämä arvot valitsemastasi jakelusta tai käyttää palvelujonolle määritettyä ATT ja AWT:ä Palvelujonot-sivulla.

Yhteyshenkilöiden muutoskerroin

(Valinnainen) Säädä ennustettua yhteydenoton äänenvoimakkuutta antamalla yhteystiedon muutoskerroin ylös tai alas. Oletusarvo on 1,0, mikä tarkoittaa, ettei muutoksia ole.

Palvelutason tavoite

Määritä palvelutason tavoite tarvittaessa.

- Jos vuorovaikutteisten palvelujonojen ennuste on valittu, valitse Määritä palvelutason tavoite -valintaruutu. Kun tämä on valittuna, näyttöön tulee taulukko, jossa on vakiopalvelutason tavoite

Määritetty palvelujonon Palvelujonot-sivulla. Voit muokata palvelutason prosenttiosuutta ajanjakson mukaan tarpeen mukaan.

- Jos ei-vuorovaikutteisten palvelujonojen ennuste on, Käsittelyn raja-arvo -kenttä tulee näkyviin. Anna ne minuutit (0–4320), joissa yhteydenottoja on käsiteltävä palvelutason tavoitteen saavuttamiseksi.

Ajoita pyyntö

Ajoita tämän ennustepyynnön suorittamiseen haluamasi aika ja päivämäärä. Pyyntö suoritetaan oletusarvoisesti heti. Kun pyyntö on suoritettu, voit tarkastella ennustetta ja muokata sitä tarpeen mukaan.

Ennusteen tarkasteleminen

Näytä ennuste

1. Valitse Suunnittelu-sivulla **Ennuste**.
2. Valitse sivun vasemmasta reunasta seuraavat asiat:
    - Ennustetyyppi – vakiomuotoinen tai strategia
    - Palvelujono
    - Tuotanto tai nimetty ennuste
    - Ennusteen päivämäärä
    - Aikavyöhyke, jossa ennustetietojen näyttäminen näytetään. Oletusarvoisesti se näkyy palvelun jonon aikavyöhykkeellä.
3. Ennuste näkyy sekä välilehtimuodossa että graafisessa muodossa. Voit katsella sitä eri tasoilla.
    - Päivänäkymä (D): Näyttää valitun päivän tiedot 30 minuutin välein
    - Viikkonäkymä (W): Näyttää kunkin päivän päivätiedot valitulla 7 päivän viikolla
    - Kuukausinäkymä (M): Näyttää kunkin päivän päivätiedot valitussa kuussa

Ennusteiden käsitteleminen

Kun teet ennusteen, voit tehdä sen kanssa useita toimintoja sen muokkaamisen lisäksi. Näitä toimintoja hallitaan Ennuste-sivun oikeassa yläkulmassa painikkeilla. Painikkeen toiminnot kuvataan seuraavassa taulukossa.

Kaikki painikkeet eivät ole saatavilla tuotannon, nimettyjen ja strategiaennusteiden käytettävissä.

Painike	Toiminto
Tallenna	Tallentaa muokatun ennusteen.
nimellä tallentaminen	Tallentaa tuotannon tai nimettyjen ennusteiden toisen nimen. Tämä säilyttää alkuperäisen ennusteen ja luo uuden nimettyn ennusteen, joka sisältää ennusteeseen tekemäsi muokkaukset.
Nimeä uudelleen	Nimeää nimettyn ennusteen uudelleen. Tämä toiminto ei kopioi ennustetta kuten Tallenna nimellä -toiminto, vaan muuttaa sen nimeä. Kun nimi on muutettu, sen vanha nimi ei näy missään tämän palvelujonon nimettyjen ennusteiden luettelossa.
Poista	Poistaa nimettyjen ennusteiden nimet.
Kopioi tuotantoon	Kopioi nimettyjen ennusteiden tuotannon. Tämä toiminto korvaa olemassa olevan tuotantoennusteen tiedot, jotka on saatu tästä nimettystä ennusteesta. Esimerkiksi jos nimettyssä ennusteessa on tietoja vain maanantailta ja tiistailta, mutta tuotantoennusteessa on tietoja viikon jokaisena päivänä, kopion jälkeen tuotantoennuste sisältää tietoja myös vain maanantailta ja tiistailta.
Vie	Tuo tiedot ennusteessa CSV tiedostoksi nimeltä export.csv. Tuotannon ja nimettyjen ennusteiden osalta valitset enintään vuoden datan vietävien tietojen sekä todennustason (väli, viikko tai kuukausi) alkamis- ja päättymispäivämäärän. Oletusvienti on päivämääräväli, kirjautumistaso ja aikavyöhyke, jota tarkastelet, kun napsautat Vie-painiketta. Strategiset ennusteet voit valita 1–60 kuukauden tietojen vietävien tietojen alkamis- ja päättymispäivämäärän. Oletusarvoinen aika on 60 kuukautta. Oletusasaustaso on kuukauden mukaan. Ei vaihtoehtoja muuttaa muuksi url-tasoksi. Näitä tietoja voi käsitellä taulukkotaulukkosovelluksessa ja kopioida takaisin ennusteeseen.

Ennusteen tuonti

Joissakin tapauksissa voit tuoda ennustetietoja. Jos esimerkiksi historiatietoja ei ole saatavilla, ennustetta ei voi laskea sinulle. Tai ehkä tietty palvelujono käsittelee ongelmalippuja, ja siihen tarvittavien edustajien määrä on jo tunnettu ja haluat vain luoda

Edustajien aikataulu. Tietojen tuonti mahdollistaa tämän.

Tuotujen tietojen avulla voidaan täyttää Ennuste-sivulla näkyvä ennustetaulukko. Sen tehokkuus on suurempi kuin taulukon manuaalinen täyttäminen yksi solu kerrallaan. Tuotu ennuste voi olla tuotantoennuste tai nimetty ennuste.

HUOMAUTUS Jokaista ajanjaksoa kohti (yhteensä 48 riviä päivässä) on oltava rivi, paitsi päivänä, jolloin aikavyöhyke siirtyy kesäaikaan tai siitä alkaen. Päivänä, jolloin kesäaika menee. Voimaan tulee 46 riviä ja päivänvalon säästöjen päättymispäivä 50 riviä.

HUOMAUTUS Jos tuot ennusteen päivälle, jolla on jo ennuste, nykyinen ennuste korvataan.

Ennusteet tuodaan CSV tiedostoina.

- Ennuste voi olla yksi tai useita päiviä.
- Ennusteen on oltava yksi vuorovaikutteinen tai ei-vuorovaikutteinen palvelujono kerrallaan.
- Ennustetietojen oletetaan olevan palvelun jonon aikavyöhykkeellä.
- CSV-tiedostossa on oltava rivi kunkin päivän 30 minuutin välein (yhteensä 48 riviä) päivässä, ja kunkin rivin tietojen on oltava HH:MM-muodossa.

  HUOMAUTUS Jos yrität tuoda uudelleen viikon tai kuukauden aikana viedyn ennusteen, saat virheilmoituksen siitä, että sinulta puuttuu useita ajanjaksoja. Tämä johtuu siitä, että Viikkotason ennuste näyttää tiedot kolmen tunnin ajanjaksoina ja kuukauden tason ennuste näyttää tiedot päivän mukaan.

PARAS KÄYTÄNTÖ Jos haluat tuoda ennusteen, joka sisältää kentät ilman arvoja, kirjoita kenttään 0 (nolla) ennen tiedoston tuontia.

Ennusteen tuonti

1. Valitse Ennustepyyntö-sivulla **Tuo ennustevaihtoehto** .
2. Valitse tuotettavan ennusteen tyyppi:
   - Jos tuot tuotantoennusteen, valitse palvelujono, jossa se on.
   - Jos tuot olemassa olevan ennusteen, valitse palvelujono, jolle se sijaitsee, ja nimetty ennuste.
   - Jos tuot uuden ennusteen, valitse palvelujono ja anna uuden ennusteen nimi.
3. Tuo ennuste valitsemalla tiedosto ja valitsemalla **Lataa** .

Kun ennuste on ladattu, sitä voi tarkastella ja muokata kuten mitä tahansa ennustetta.

Tuodaan ennustetta, kun tiedät jo ennustettujen edustajien määrän

CSV-tiedosto sisältää seuraavat kentät, kun tiedät jo ennustettujen edustajien määrän.

Kenttä	Kuvaus
Päivämäärä	Ennusteen päivämäärä VVVVV-MM-DD-muodossa. **HUOMAUTUS** CSV tiedostojen päivämäärämuotoa voi muuttaa laskentataulukon sovelluksessa, kuten Microsoft Excelissä, muotoon, jossa on määritetty sovelluksessa oletusarvoksi. Ole tietoinen tästä mahdollisuudesta ja varmista, että päivämääräsarakkeet on määritetty niin, että päivämäärämuoto on oikein.
Aikaväli	30 minuutin ajanjakso HH:MM-muodossa. **HUOMAUTUS** Joka ajanjakson kohdalla on oltava rivi (yhteensä 48 riviä päivässä).
AsiakaspalvelijatForecast	Ajanjakson aikana ennustettu edustajien määrä. Anna 0 (nolla) minä tahansa ajanjaksona, jonka palvelujono on suljettu.

Tässä esimerkin tuontitiedostossa AgentForecast-arvo annetaan. Siinä tapauksessa WFM käyttää annettuja arvoja eikä laske omia arvojaan.

```
Päivämäärä,ajanjakso,EdustajatFor
    ecast 2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Tuodaan ennustetta, kun haluat laskea ennustettujen edustajien määrän

CSV-tiedosto sisältää seuraavat kentät missä järjestyksessä tahansa, kun haluat WFM laskemaan ennustettujen edustajien määrän toimittamiensi mittareiden perusteella.

Kenttä	Kuvaus
Päivämäärä	Ennusteen päivämäärä VVVVV-MM-DD-muodossa. **HUOMAUTUS** CSV tiedostojen päivämäärämuotoa saattaa muuttaa

Kenttä	Kuvaus
	laskentataulukon sovellus, kuten Microsoft Excel, sellaiseen muotoon, joka on määritetty sovelluksessa oletusarvoksi. Ole tietoinen tästä mahdollisuudesta ja varmista, että päivämääräsarakkeet on määritetty niin, että päivämäärämuoto on oikein.
Aikaväli	30 minuutin ajanjakso HH:MM-muodossa. **HUOMAUTUS** Joka ajanjakson kohdalla on oltava rivi (yhteensä 48 riviä päivässä).
ContactsForecast	Ajanjakson aikana ennustettu yhteydenottojen määrä. Anna 0 (nolla) mihin tahansa ajanjakso, jonka palvelujono on suljettu. Jos tämä luku on otettu käyttöön WFM Yleiset asetukset -sivulla (Ota ennustetut yhteystiedot käyttöön desimaalina), sillä voi olla enintään kaksi desimaalia (katso Järjestelmänlaajuisten WFM asetusten määrittäminen). Jos annettuja paikkoja on yli kaksi, numero pyöristetään kahden desimaalin tarkkuuteen, ellei tästä seuraisi määrää 0,00, jolloin näytössä näkyvä numero on 1.
AverageTalkTimeForecast	Ajanjaksolle ennustettu keskimääräinen yhteystiedon puheaika sekunteina.
AverageWorkTimeForecast	Keskimääräinen yhteydenoton jälkeinen työaika sekunteina, jonka ennustettiin olevan väli.
ServiceLevelPercentForecast	Ajanjakson ennustettu palvelutason prosenttiosuus.
ServiceLevelTimeForecast	Yhteystiedossa vastaamiseen ennustettu aika sekunteina.

Tässä esimerkissä AgentForecast-arvo lasketaan WFM koska tiedostossa ei ole arvoja.

```
Päivämäärä,Väli, YhteystiedotForecast,AverageTalkTimeForecast,AverageWorkTimeForecastin
    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
    ...
```

Käytä ennusteen suuntauksia

Kun valitset trendiennusteen luomisen, WFM laskee yhteydenoton määrän vuotuisen kasvuvauhdin.

Viiteajanjaksojen valinta on taidetta, jossa olisi otettava huomioon historiallisten tietojen kausivaihtelut. Jos historialliset tiedot ovat kausiluonteisia, on parasta käyttää samoja kahden eri vuoden osia trendin määrittämiseen.:

Webex WFO käyttää ennustamiseen lineaarista suuntausta. Voit luoda ennusteen kahdella eri trendivaihtoehdolla:

- Historiallinen trendi – WFM käyttää valitsemasi viitejakson historiatietoja laskeakseen yhteydenoton voimakkuuden muutoksen prosenttiosuuden kunkin viikonpäivän kohdalla, jota käytetään ennustejakson jokaisena päivänä.
- Odotettu trendi – WFM käyttää antamaasi vuotuista kasvuvauhtia laskeakseen yhteydenoton määrän muutoksen ennustejakson jokaisena päivänä.

Historialliset suuntaukset

Vakioennustemenetelmä

Tämä trendiasetus käyttää kahta viitekautta. Kunkin kahden trendiviitejakson kohdalla lasketaan kunkin viikonpäivän keskimääräinen yhteydenoton äänenvoimakkuus sekä kunkin viikonpäivän mediaanipäivämäärä. Jos esimerkiksi viiteaikana on viisi keskiviikkotapausta, keskiviikon mediaani on kyseisen päivän kolmas esiintymä.

Lisäksi kunkin viitejakson kohdalla lasketaan yhteydenoton kokonaistilavuus ja keskimääräinen päivämäärä. Näiden kahden viiteajanjaksojen tulokset yhdistetään kasvuvauhdin ja kasvun keston tuottamiseksi. Tästä lasketaan vuotuinen kasvuvauhti.

Historiallista trendiä käyttävässä ennusteessa ennusteen lähtökohta lasketaan pidentämällä trendilinjaa toisen viitejakson puolivälistä ennusteen alkuun. Seuraavassa kaaviossa nämä kaksi viiteajanjaksoa ovat yhden vuoden välein ja kasvu on ollut vuoden aikana 100 prosenttia (pätee kaikkiin viikonpäiville). Kasvu on pidennetty seuraavan vuoden tammikuuhun, jolloin ennuste alkaa.

Ennustemenetelmän lisäasetukset

Tämä trendiasetus käyttää kahta viitekautta. Kunkin kahden trendiviitejakson kohdalla lasketaan kunkin viikonpäivän keskimääräinen yhteydenoton tilavuus sekä viitejakson mediaanipäivämäärä. Jos esimerkiksi viiteaikana on viisi keskiviikkotapausta, keskiviikon mediaani on kyseisen päivän kolmas esiintymä.

Kun yhteydenoton keskimääräinen kokonaistilavuus ja keskimääräinen päivämäärä lasketaan kullekin viiteajanjaksolle, näitä arvoja käytetään yhteydenoton voimakkuuden ja ajan eron tuottamiseen. Vuotuinen kasvuvauhti lasketaan tästä.

Historiallista suuntausta käyttävässä ennusteessa ennusteen lähtökohta lasketaan pidentämällä trendilinjaa toisen viitejakson puolivälistä ennusteen alkuun. Seuraavassa kaaviossa nämä kaksi viiteajanjaksoa ovat yhden vuoden välein ja kasvu on ollut vuoden aikana 100 prosenttia. Kasvu on pidennetty seuraavan vuoden tammikuuhun, jolloin ennuste alkaa.

Odotetut trendit

Vakioennustemenetelmä

Käyttäjän tarjoamaa odotettua trendiä käyttävässä ennusteessa annat yhden viiteajanjakso ja prosenttiosuuden vuotuisesta kasvusta. Yksinkertainen esimerkki on 100 prosentin vuotuinen kasvuvauhti. Yhden kokonaisen vuoden jälkeen puhelun määrä on kaksinkertaistunut (kasvanut 100 prosenttia). Kasvuvauhti on sama kaikille viikonpäiville, mutta jokaiseen viikonpäivään liittyvän lineaarisen trendin kaltevuus voi olla eri (katso viikonpäivän vaikutus).

Puhelun keskimääräinen määrä lasketaan viikonpäivän perusteella ja siirretään ennusteen ensimmäiseen päivään. Ei ole väliä, kuinka paljon aikaa viiteajanjaksosta ennusteen alkuun kuluu (katso alla oleva kaavio). Jos ennuste alkaa samana viikon päivänä, alkuarvot ovat samat ennusteiden välillä. Jos se alkaa eri viikon päivänä, tulee olemaan pieni virhereunus, koska trendiä sovelletaan kuhunkin ennustepäivämäärään.

Ennustemenetelmän lisäasetukset

Käyttäjän tarjoamaa odotettua trendiä käyttävässä ennusteessa annat yhden viiteajanjakso ja prosenttiosuuden vuotuisesta kasvusta. Yksinkertainen esimerkki on 100 prosentin vuotuinen kasvuvauhti. Yhden kokonaisen vuoden jälkeen keskimääräinen päivittäinen puhelun määrä on kaksinkertaistunut (kasvanut 100 prosenttia).

Keskimääräinen päivittäinen puhelun määrä lasketaan koko viiteajasta ja siirretään ennusteen ensimmäiseen päivään. Ei ole väliä, kuinka paljon aikaa viiteajanjaksosta ennusteen alkuun kuluu (katso alla oleva kaavio). Koska kyseessä ovat kausiluonteiset tekijät, ennusteen alkuarvo on hyvin lähellä alku viiteajanjaksoarvoa vain, jos ennuste alkaa viikon, kuukauden ja kuukauden samana päivänä.

Viikonpäivän vaikutus

Koska eri viikonpäivinä puhelumäärät yleensä poikkeavat toisistaan, yhdenmukaisen vuosittaisen kasvuvauhdin vaikutus vaihtelee viikonpäivän mukaan. Seuraavassa esimerkissä vuotuinen kasvuvauhti on 100 prosenttia. Viikonpäivän puhelujen alkamis- ja päättymiskeskiarvo tulee näkyviin seuraavassa taulukossa:

Viikonpäivä	Alkupuhelun äänenvoimakkuus	Puhelun äänenvoimakkuus 1 vuoden jälkeen
Sunnuntai	50	100
Maanantai	50	100
Tiistai	50	100
Keskiviikko	100	200
Torstai	100	200
Perjantai	200	400
Lauantai	100	200

Punaiset yhdysviivat näyttävät kasvuvauhdista johtuvan trendilinjan.

Esimerkkejä: Vuoden ennuste standardin ennustamismenetelmällä

Tämä osa sisältää esimerkkejä erityisillä kasvutaakeilla tehtyjen vuoden mittaisten ennusteiden odotetusta käyttäytymisesta. Vuotuinen kasvuvauhti on ennusteen alkamisen jälkeen kokonaisena vuonna odotettu kasvuvauhti.

HUOMAUTUS Kaavassa käytetään vuoden pituisena 365 päivää ja karkausvuosina 366 päivää. Normaalina vuonna keskimääräiseen puheluun vaikuttavan ennusteen 365.
Ennusteessa käytettävä määrien määrä on yhtä suuri kuin keskimääräinen plus odotettu kasvu.

Esimerkki 1: Positiivinen kasvuvauhti

Tässä esimerkissä vuotuinen kasvuvauhti on 50 prosenttia. Vuoden lopussa kunkin viikonpäivän puhelumäärä tulee nousta 1,5-kertaiseksi alkuperäiseen arvoonsa verrattuna.

Viikonpäivä	Alkupuhelun äänenvoimakkuus	Puhelun äänenvoimakkuus 1 vuoden jälkeen
Sunnuntai	50	75
Maanantai	50	75
Tiistai	50	75
Keskiviikko	100	150
Torstai	100	150

Viikonpäivä	Alkupuhelun äänenvoimakkuus	Puhelun äänenvoimakkuus 1 vuoden jälkeen
Perjantai	200	300
Lauantai	100	150

Esimerkki 2: Nollakasvuvauhti

Tässä esimerkissä puheluiden määriä ei muuteta viikonpäivän mukaan (vuotuinen kasvuvauhti on nolla prosenttia). Viikonpäivän ennuste on täysin tasainen.

Viikonpäivä	Alkupuhelun äänenvoimakkuus	Puhelun äänenvoimakkuus 1 vuoden jälkeen
Sunnuntai	50	50
Maanantai	50	50
Tiistai	50	50
Keskiviikko	100	100
Torstai	100	100
Perjantai	200	200
Lauantai	100	100

Esimerkki 3: Negatiivinen kasvuvauhti

Tässä esimerkissä puhelun voimakkuus pienenee. Ensimmäisessä kaaviossa –50 prosentin vuotuinen kasvuvauhti ilmaisee, että kunkin viikonpäivän puhelumäärät ovat puolet niiden aloitusarvosta vuoden kuluttua.

Viikonpäivä	Alkupuhelun äänenvoimakkuus	Puhelun äänenvoimakkuus 1 vuoden jälkeen
Sunnuntai	50	25
Maanantai	50	25
Tiistai	50	25
Keskiviikko	100	50
Torstai	100	50
Perjantai	200	100
Lauantai	100	50

Toisessa kaaviossa vuotuinen kasvuvauhti on –200 prosenttia. Tässä tapauksessa puheluiden määrä saavuttaa nollan vuoden puolivälissä. Kun negatiivinen kasvuvauhti pakottaa ennusteen lähentymään nollaan, se alhaalta ulos eikä voi koskaan olla pienempi. Viikonpäivän vuoksi (katso viikonpäivä) kaikki viikonpäivät lähentyvät nollaan suunnilleen samaan aikaan.

Esimerkkejä: Vuoden ennuste edistyneellä ennustemenetelmällä

Tämä osa sisältää esimerkkejä erityisillä kasvutaakeilla tehtyjen vuoden mittaisten ennusteiden odotetusta käyttäytymisesta. Vuotuinen kasvuvauhti on ennusteen alkamisen jälkeen kokonaisena vuonna odotettu kasvuvauhti.

HUOMAUTUS Kaavassa käytetään vuoden pituisena 365 päivää ja karkausvuosina 366 päivää. Kasvun määrä ennusteen 365. päivänä ei ole täsmälleen sama kuin vuotuinen kasvuvauhti, Sen on kuitenkin oltava hyvin lähellä ja hyväksyttävän virhereunuksen sisällä.

Esimerkki 1: Positiivinen kasvuvauhti

Tässä esimerkissä vuotuinen kasvuvauhti on 50 prosenttia. Puhelun keskimääräinen äänenvoimakkuus kasvaa niin, että vuoden lopussa puhelun keskimääräinen soittomäärä on kasvanut 1,5-kertaiseksi alkuperäiseen arvoonsa verrattuna. Seuraavassa taulukossa ja kaaviossa puhelun keskimääräinen äänenvoimakkuus alkaa 497,7:stä ja kasvaa 745,7:ään vuoden kuluttua. Kunkin kuukauden viimeisen päivän keskimääräinen puhelun äänenvoimakkuus näytetään taulukossa.

Kuukausi	Viiteajanjakso keskimäärin päivittäin Puhelun äänenvoimakkuus	Puhelun keskimääräinen äänenvoimakkuus, loppu kuukausi
Tammikuu	497.7	518.1
Helmikuu	497.7	537.2
Maaliskuu	497.7	558.3
Huhtikuu	497.7	578.8
Toukokuu	497.7	599.9
Kesäkuu	497.7	620.3
Heinäkuu	497.7	641.5
Elokuu	497.7	662.6
Syyskuu	497.7	683.0
Lokakuu	497.7	704.1

Kuukausi	Viiteajanjakso keskimäärin päivittäin Puhelun äänenvoimakkuus	Puhelun keskimääräinen äänenvoimakkuus, loppu kuukausi
Marraskuu	497.7	724.6
Joulukuu	497.7	745.7

Esimerkki 2: Negatiivinen kasvuvauhti

Tässä esimerkissä puhelun voimakkuus pienenee. Ensimmäisessä taulukossa ja kaaviossa käytetään –50 prosentin vuotuista kasvuvauhtia, jotta puhelun keskimääräinen päivittäinen määrien määrä vuoden kuluttua on puolet siitä, mitä se on ennustejakson alussa. Seuraavassa taulukossa näytetään kunkin kuukauden keskimääräinen päivittäinen puhelu.

Kuukausi	Viiteajanjakso keskimäärin päivittäin Puhelun äänenvoimakkuus	Puhelun voilume keskimäärin: kuukausi
Tammikuu	497.7	477.3
Helmikuu	497.7	458.2
Maaliskuu	497.7	437.1
Huhtikuu	497.7	416.6
Toukokuu	497.7	395.5
Kesäkuu	497.7	375.1
Heinäkuu	497.7	353.9
Elokuu	497.7	332.8
Syyskuu	497.7	312.4
Lokakuu	497.7	291.3
Marraskuu	497.7	270.8
Joulukuu	497.7	249.7

Toisessa kaaviossa vuotuinen kasvuvauhti on –200 prosenttia. Tässä tapauksessa puheluiden määrä saavuttaa nollan vuoden puolivälissä. Kun negatiivinen kasvuvauhti pakottaa ennusteen lähentymään nollaan, se alhaalta ulos eikä voi koskaan olla pienempi. Viikonpäivän saapumismallien vuoksi kaikki päivät eivät voi nousta nollaan samaan aikaan, kuten kaaviossa näkyy.

Strategiset ennusteet

Strategiset ennusteet ovat 5 vuotta pitkiä. Vuotuista kasvuvauhtia käytetään laskettaessa odotettua kasvua yhden vuoden ajankohtana ja laskettaessa puhelun määrien jatkuvaa kasvua kuvaavan linjan kaltevuutta. Tämä näkyy seuraavassa kaaviossa vuotuisena kasvuvauhtina lineaarisena suuntauksena. Kasvuvauhtia ei sovelleta erillään strategisen ennusteen kuhunkin vuoteen. Katkonainen punainen linja kertoo, mitä tapahtuu, kun kasvuvauhtia sovelletaan ennusteen seuraavaan vuoteen.

Esimerkkejä strategisesta ennusteesta

Seuraavassa on joitakin esimerkkejä vuotuisesta kasvuvauhdista lineaarisena trendinä (odotettu trendi) strategisessa ennusteessa. Vuotuiset kasvuluvut ovat 100 prosenttia, nolla prosenttia ja –50 prosenttia. Kaikissa esimerkeissä lähtökohta on sama. Huomaa, että ensimmäisen vuoden aikana –50 prosentin kasvuvauhti saavuttaa nollan vuoden 2 lopussa ja pysyy sitten siellä loppuennusteen ajan. Huomionarvoista on myös nolla prosentin kasvuvauhti (ennusteen puhelumäärä ei muutu).

Yrityksen päivämääräliittymien hallinta

Kiinteä päivämääräliito on yhteys kahden päivämäärän välillä, jotka ovat viikon eri päivinä vuodesta toiseen. Kiinteät päivämääräyhdistykset ovat hyödyllisiä, koska kun WFM tuottaa ennusteen, se käyttää saman viikonpäivän historiatietoja.

Varmista, että WFM käyttää ennusteessaan päivämäärää, jossa on samanlaiset tiedot, luo lujia päivämääräyhdistyksiä.

> **ESIMERKKI** Keskiviikon 1.1.2014 ennusteen luomiseen WFM käyttää keskiviikon 2.1.2013 tietoja. Vuosi 2014 on kuitenkin uudenvuodenpäivä ja vuosi 2013 on Uudenvuodenpäivän jälkeinen päivä. Loman vuoksi kahden päivämäärän yhteystietotiedot ovat todennäköisesti merkittävästi erilaiset. Kiinteän päivämäärän yhdistämisen luominen 1.1.2014 ja 1.1.2013 korjaa tämän ennusteen luomisessa.

Jos WFM-tietokannassa ei ole riittävästi historiatietoja, voit luoda ennusteen ja muokata kyseisen päivämäärän tietoja oikeiden tietojen mukaan (katso Muokkaa jakeluja ja ennusteita).

Kopioidaan yrityksen päivämääräyhdistyksiä

Kun olet tallentanut palvelujonon lujia päivämääräyhdistyksiä, voit kopioida ne toiseen palvelujonoon.

Kopioi yrityspäivämääräliittymiä palvelujonosta toiseen

1. Valitse palvelujono, jonka kiinteät päivämääräyhdistykset haluat kopioida.
2. **Valitse Kohdepalvelujono Kopioi palvelujonoon** -kentästä.
3. Valitse **Kopioi**.

HUOMAUTUS Kopioi-toiminto korvaa kaikki yrityspäivämääräliittymiä, jotka on mahdollisesti määritetty kohdepalvelujonoon.

Kentän kuvaukset

Firm Date Associations -sivulla voit luoda, muokata ja poistaa yrityspäivämääräliittymiä yksittäisille palvelujonoille.

Et voi muokata liitännäispäivämäärää, kun olet määrittänyt ne, mutta voit muokata niiden kuvauksia. Jos olet tehnyt virheen valitessasi kahta päivämäärää, poista päivämääräliitos ja aloita uudelleen.

Seuraavassa on seuraavat kentät Firm Date Associations -sivulla.

Kenttä	Kuvaus
Palvelujono	Palvelujono, jolle haluat luoda lujia päivämääräliitoksia.
Liitä tämä tuleva tavoitepäivämäärä	Päivämäärä tulevaisuudessa, jonka haluat linkittää menneeseen viitepäivämäärään. Tämä on päivämäärä, jolle luot ennusteita.
Tällä historiallisella viitepäivämäärällä	Menneisyydessä oleva päivämäärä, jossa on historiatietoja, on samanlainen kuin mitä odotat tulevalta päivämäärällä.
Kuvaus	Niiden tunnistamiseen liitettyjen päivämäärät, kuten "uudenvuodenpäivä" tai "vuotuinen myyntitapahtuma". Tämä on ainoa kenttä, jota voi muokata, kun olet tallentanut kiinteän päivämäärän yhdistämisen.
Lisää-painike	Lisää liitetyt päivämäärät taulukkoon valitsemalla Lisää.
Poista-painike	Jos haluat poistaa päivämääräliitoksen, valitse sen vieressä oleva valintaruutu kohdassa Ja valitse Poista.
Kopioi palvelujonoon	Kohdepalvelujono, johon haluat kopioida näytettävän palvelun Jonon kiinteät päivämääräliitot.

Tili päivät, jolloin yhteydenoton määrä on ollut poikkeava

Erikoistapahtumat-sivun avulla voit luoda ja hallita erikoistapahtumia ja liittää ne palvelujonoihin. Erikoistapahtuma on tapahtumatyyppi, joka saa yhteydenoton voimakkuuden poikkeamaan normaalista. Erikoistapahtuma voi aiheuttaa äänenvoimakkuuden joko suurenemisen tai vähenemisen. Kun määrität erikoistapahtuman palvelujonoon, WFM tekee erikoistapahtuman vaikutukseen muutoksia poistamalla sen jakelusta ja normalisoimalla sen ennusteissa.

Kun tarkastelet historiallista erikoistapahtumaa, ota huomioon seuraavat:

- Mihin palvelujonoon erikoistapahtuma vaikuttaa? Erikoistapahtuma liittyy aina palvelujonoon.
- Minkä tyyppinen tapahtuma tämä erikoistapahtuma on? Voit määrittää yleiset erikoistapahtumatyypit oletusarvoilla. Kun luot yleisen erikoistapahtuman, voit valita sen aina tarpeen mukaan saatavilla olevien erikoistapahtumatyyppien luettelosta.
- Milloin erikoistapahtuma tapahtuu?
- Kuinka monta päivää erikoistapahtuman jälkeen yhteystiedon voimakkuus vaikuttaa? Virtakatkoksen vaikutus on välitön. Laskumuotomuutoksen vaikutus tapahtuu, kun posti toimittaa laskut ja asiakkaat avaavat viestin.
- Kuinka kauan yhteydenoton voimakkuus vaikuttaa päiviin? Virrankatkaisun vaikutus voi kestää vain päivän, jos palvelu palautetaan kyseisenä aikana. Laskumuodon muutoksen vaikutus kestää todennäköisesti useita päiviä, koska asiakkaat käsittelevät laskuja eri aikoina.
- Mikä oli vaikutussuhde? Tämä määräytyy jakamalla erikoistapahtuman kanssa tapahtunut yhteydenoton voimakkuus yhteydenoton voimakkuudella, joka todennäköisimmin tapahtuisi ilman erikoistapahtumaa.

Vaikutus jakelupyyntöihin

Jos jakelupyynnössä määritetty viiteaika sisältää tietyn tapahtuman, erikoistapahtuman päivämäärä ei sisälly viiteajanjaksoon. Tämä varmistaa sen, että erityistapahtumapäivän poikkeavat yhteydenottomallit (mukaan lukien yhteydenoton käsittelyajat) eivät vaikuta yhteydenoton jakelumalleihin.

ESIMERKKI Ota huomioon virtakatkos, joka puolittaa päivittäisen yhteydenoton voimakkuuden: on normaalia aamulla, mutta iltapäivällä nollaan. Erityinen tapahtuma, jonka vaikutussuhde on 0,5, on
Luotu. Tämän erikoistapahtuman päivämäärä, jos se on osa viiteajanjaksoa, suljetaan pois kyseisestä viiteajasta.

Vaikutus ennustepyyntöihin

Jos ennustepyynnössä määritetty viiteaika sisältää tietyn tapahtuman, normalisoitu yhteydenoton voimakkuus lasketaan jakamalla erikoistapahtumapäivän varsinainen yhteydenoton voimakkuus vaikutuskertoimella. Tuo on:

> Normalisoitu yhteydenoton voimakkuus = varsinainen yhteydenoton voimakkuus tapahtuman erikoispäivämääränä ÷ vaikutuskerroin

Sanokaamme virtakatkos esimerkissä, että varsinainen yhteydenoton voimakkuus päivänä, jolloin virta katkesi, oli 5 000 yhteydenottoa. Virtakatkoksen erikoistapahtuman vaikutuskerroin on 0,5. Edellä esitetyn ylistyskäytön käyttäminen:

> Normalisoitu yhteydenoton tilavuus = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Viiteajanjakso on normalisoitu 10 000 yhteydenottoon, mikä tekee ennusteesta tarkemman, mikä tekee ennusteesta tarkemman.

Erikoistapahtumien rajoitukset

Erikoistapahtumilla voidaan aiemmin kumota yhteystiedon voimakkuuden äkillisen ja vastaamattoman muutoksen vaikutukset sen varmistamiseksi, etteivät ennusteet sisällä näitä poikkeavuuksia.

Erikoistapahtumilla ei voi ennustaa tulevien tapahtumien, kuten tulevan markkinointikampanjan, muutoksia yhteydenoton joukoissa. Tämäntyyppiset tapahtumat voidaan ottaa vastaan joko automaattisesti tai manuaalisesti ennusteprosessin aikana.

Kentän kuvaukset

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun luot, muokkaat tai poistat erikoistapahtuman.

Kenttä	Kuvaus
Tapahtuman erikoisnimi	Erikoistapahtuman nimi. Enimmäismerkit = 50.
Vaikutusviive	Viive kokonaisina päivinä erikoistapahtuman tapahtumasta siihen, Se vaikuttaa yhteyskeskukseen. Oletusarvo = 0.
Vaikutuksen kesto	Niiden kokonaisten päivien määrä, joita odotat erikoistapahtuman vaikutuksia viime. Oletusarvo = 1.
Vaikutussuhde	Erikoistapahtuman vaikutus tavalliseen yhteydenoton voimak. Oletusarvo = 1.

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun määrität erikoistapahtuman palvelujonoon.

Kenttä	Kuvaus
Palvelujono	Valitse palvelujono, johon haluat määrittää erikoistapahtuman.
Erikoistapahtuma	Valitse erikoistapahtuma, johon haluat liittää palvelujonon.
Tapahtumapäivämäärä	Valitse erikoistapahtuman päivämäärä.
Vaikutusviive	Tämä kenttä on täytetty automaattisesti erikoistapahtumalle määritetyllä arvolla. Voit muuttaa sitä tarvittaessa.
Vaikutuksen kesto	Tämä kenttä on täytetty automaattisesti erikoistapahtumalle määritetyllä arvolla.

Kenttä	Kuvaus
	Voit muuttaa sitä tarvittaessa.
Vaikutussuhde	Tämä kenttä on täytetty automaattisesti erikoistapahtumalle määritetyllä arvolla. Voit muuttaa sitä tarvittaessa.
Kommentti	(Valinnainen) Kommentoi erikoistapahtumaa.
Määritä-painike	Määritä tapahtuma palvelujonoon napsauttamalla tätä painiketta. Se lisätään kohteeseen Määritetyt tapahtumat -taulu.
Poista-painike	Poista valittu erikoistapahtuma Määritetty-valikosta napsauttamalla tätä painiketta Tapahtumat-taulu.

Ennusteyhteenvedon tiedot

Ennusteyhteenveto -rivin tiedot lasketaan seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

HUOMAUTUS Ennusteyhteenvetorivin kokonais- ja keskiarvot lasketaan 24 tunnin ajanjaksolle. Nämä laskelmat eivät rajoitu sen palvelujonon avaamiseen ja sulkemiseen, jossa olet Ovat valittavissa.

Sarake	Yhteenvetolaskelma
Asiakaspalvelijat, todellinen	Sarakkeen arvojen painotettu keskiarvo: SUMMA(Edustajien todellinen ×-ajanjakson kesto) ÷ SUMMA(kauden kesto)
Asiakaspalvelijoiden ennuste	Sarakkeen arvojen painotettu keskiarvo pyöristettynä seuraavaan kokonaislukuun: SUMMA(Asiakaspalvelijat, ennusteen × kauden kesto) ÷ SUMMA(kauden kesto)
Asiakaspalvelijat, ennusteen pienennys käytössä	Kauden keston painotettu keskiarvo pyöristettynä nexst-kokonaislukuun asti. Edustajat-ennuste ÷ ([1 – pienennysprosentti] ÷ 100) **HUOMAUTUS** Pienessä palvelujonossa, jossa on pieni määrä supistusta, voi näyttää siltä, että pienennystä ei käytetty, koska molemmat Edustajat-ennuste-sarakkeessa ja tässä sarakkeessa on sama arvo. Esimerkiksi, koska pyöristys seuraavaan kokonaislukuun,

Sarake	Yhteenvetolaskelma
	edustajien varsinaisten edustajien ennuste 0,2 näytetään muodossa 1. Jos supistaa 5%, tulos on silti pienempi kuin 1. Tämän seurauksena molemmissa sarakkeissa näytetään arvo 1.
Aikataulutetut edustajat	Sarakkeen arvojen painotettu keskiarvo: SUMMA(Asiakaspalvelijat, ajastettu × ajanjakson kesto) ÷ SUMMA(kauden kesto)
Puheaika keskimäärin	Sarakkeen arvojen painotettu keskiarvo: SUMMA (keskimääräinen puheaika, todellinen × yhteyshenkilöiden todellinen) ÷ SUMMA (yhteydenotot todellisia)
Puheaikaennuste keskimäärin	Sarakkeen muiden kuin nolla-arvojen painotettu keskiarvo: SUMMA (keskimääräinen puheaikaennuste × yhteystietoennuste) ÷ SUMMA (yhteystietoennuste).
Todellinen työaika keskimäärin	Sarakkeen arvojen painotettu keskiarvo: SUMMA (Keskimääräinen varsinaisen työajan × yhteyshenkilöiden todellinen) ÷ SUMMA (yhteydenotot todellisia)
Keskimääräinen työaikaennuste	Sarakkeen muiden kuin nolla-arvojen painotettu keskiarvo: SUMMA (keskimääräinen työaikaennuste × yhteystietoennuste) ÷ SUMMA (yhteystietoennuste)
Todellisten yhteyshenkilöiden tiedot	Sarakkeen arvojen summa.
Yhteyshenkilöiden ennuste	Sarakkeiden arvojen summa. Jos yleinen asetukset -sivulla on käytössä (Ota käyttöön) Ennustetut yhteydenotot desimaalina), tässä arvossa voi olla enintään kaksi desimaalia. Jos solua on muokattu, sarakkeen kunkin rivin solut muuttuvat: (uusi yhteenvetoarvo ÷ vanha yhteenvetoarvo) × vanha soluarvo Jos vanha yhteenvetoarvo oli nolla, kunkin solun arvoksi on valittu: Yhteenvetoarvo ÷ solujen määrä

Sarake	Yhteenvetolaskelma
Net-asiakaspalvelijat	Ajastetut edustajat – Edustajien ennuste
Pienennysiset nettoasiakaspalvelijat ennustettiin supistuvan palvelutasolla, % todellinen keskiarvo:	Ajoitetut asiakaspalvelijat – Edustajat, joiden Sarakkeen arvojen painotettu SUMMA(ajanjakson palvelutaso% × tarjotut yhteydenotot) ÷ SUMMA (ajanjaksoyhteystietojen tarjoaminen)
Palvelutason % ennuste	Sarakkeen arvojen painotettu keskiarvo: SUMMA(Palvelutason % ennuste × yhteystietojen ennuste) ÷ SUMMA(Yhteystietojen ennuste) Oletusarvoisesti tämä on Palvelujono-sivulla palvelutason tavoitteeksi määritetty arvo, mutta sen voi halutessaan muuttaa eri arvoksi. Vain vuorovaikutteisen palvelun jonotietoja voidaan muokata.
Palvelutason aikaennuste	Sarakkeen arvojen painotettu keskiarvo: SUMMA(Palvelutason aikaennuste × yhteystietojen ennuste) ÷ SUMMA(Yhteystietojen ennuste) Oletusarvoisesti tämä on Palvelujono-sivulla palvelutason tavoitteeksi määritetty arvo, mutta sen voi halutessaan muuttaa eri arvoksi.
Pienennys yhteensä, %	Kaikkien supistumisprosenttien keskiarvo. **HUOMAUTUS** Jos yhteenvetoarvo on 0 %, ja muokkaat sen toiseen arvoon, joka on suurempi kuin 0 %, arvoa käytetään joka ajanjakson aikana. Tasaisesti kaikilla ajanjaksoilla. Jos esimerkiksi muutat yhteenvetoarvon 0 prosentista 10 prosenttiin, 10 % otetaan käyttöön joka ajanjakson aikana. Jos yhteenvetoarvo on kuitenkin suurempi tai pienempi kuin 0 % ja muokkaat sen toiseen arvoon, joka on suurempi tai pienempi kuin 0 %, ajanjaksoarvot päivitetään kaikkina ajanjaksoina siten, että yhteenvetoarvo on yhtä suuri tai lähellä annettua arvoa.

Muokkaa jakeluja ja ennusteita

Jakelua ja ennusteita voi muokata usealla eri tavalla, kuten seuraavassa kuvataan.

Kaavion arvopisteiden vetäminen

Voit lisätä tai pienentää arvopisteiden edustamaa arvoa vetämällä arvopisteitä ennuste- ja jakelukaavioiden riveillä.

HUOMAUTUS : Vaakatasossa näkyvän kaavion linjoja ei voi vetää.

Joitakin tietoja ei voi muokata vetämällä tietopisteitä.

- Ennusteessa ei voi muokata varsinaisia tietoja (kuten Varsinaisia yhteystietoja) tai määritettyjen edustajien määrää (Asiakaspalvelijat ajoitettu).
- Et voi muokata yhteystiedon suhdetietoja (yhteyssuhdetta) jakelussa, mutta voit muokata jakelun muita arvoja.

Taulukon tietojen muokkaaminen

Voit muokata taulukon kenttiä. Tekemäsi muutokset poistetaan kaaviosta heti.

- Muokkaa solua kaksoisnapsauttamalla taulukon solua. Sarkain ei ole solussa tai paina Enter, jos haluat uuden arvon olevan "kiinni".
- Siirrä solu oikealle soluun painamalla Sarkain.
- Siirrä solu soluun vasemmalle painamalla Vaihto+sarkain.
- Siirrä solu kerrallaan alas painamalla Enter.
- Siirrä solua kerrallaan painamalla Vaihto+Enter.

Tyhjän taulukon täyttäminen

Jos tiettynä päivänä ei ole saatavilla ennuste- tai jakelutietoja, voit käyttää tuontitoimintoa tai täyttää kyseisen päivän ennuste- tai jakelutaulukon manuaalisesti Alustus-painikkeella. Tämä painike näkyy sivun oikeassa yläkulmassa vain, kun valitusta palvelujonosta ja -päivämäärästä ei ole ennuste- tai jakelutietoja.

HUOMAUTUS Alustuspainike näkyy Ennuste-sivulla vain Päivän zoomaa -tasolla. Sitä ei koskaan näytetä strategiaennusteissa.

Kun napsautat painiketta, taulukossa on nollat tarkasteltavan päivän jokaisena ajanjaksona. Voit sitten kopioida ja liittää tietoja taulukkoon tai syöttää ne manuaalisesti.

Jakelusivun kokonaissummien muokkaaminen

Seuraavassa taulukossa on lueteltu Jakelu-sivun kentät, joiden yhteenvetoarvoa voit muokata, ja miten muokkaus vaikuttaa taulukon tietoihin.

Kenttä	Vaikutus tietoihin
Keskimääräinen puheaika	Uutta yhteenvetoarvoa käytetään koko ajanjakson ajan. Tämä muokkaus aiheuttaa edustajien ennustearvon uudelleenlaskemisen kunakin ajanjaksona.
Keskimääräinen työaika	Uutta yhteenvetoarvoa käytetään koko ajanjakson ajan. Tämä muokkaus aiheuttaa edustajien ennustearvon uudelleenlaskemisen kunakin ajanjaksona.

Kokonaissummien muokkaaminen ennustesivulla

Seuraavassa taulukossa on lueteltu Ennuste-sivun kentät, joiden yhteenvetoarvoa voit muokata, ja miten muokkaus vaikuttaa taulukon tietoihin. Kun yhteenvetoarvoa muokataan, ennustearvot jaetaan uudelleen kuhunkin ajanjaksoon. Tämä puolestaan käynnistää varsinaisen yhteenvetoarvon uudelleenlaskemisen, joka ei ehkä ole sama kuin antamasi arvo.

Kenttä	Vaikutus tietoihin
Asiakaspalvelijoiden ennuste	Uusi yhteenvetoarvo leviää läpikotaisin Esimuokkausarvoihin pohjautuvana ajanjaksona. Jos esimuokkausarvot ovat kaikki nolla, uusi arvo jakautuu tasaisesti kaikille ajanjaksoille ajanjakson aikana. Tämä muokkaus ei saa muita mittareita laskemaan uudelleen. Tämä muokkaus on sallittu vain Interval-toimintonäppäintasolla.
Asiakaspalvelijat, ennusteen pienennys käytössä	Tämän sarakkeen arvot muuttuvat, jos pienennysprosentti muuttuu.
Puheaikaennuste keskimäärin	Uutta yhteenvetoarvoa käytetään koko ajanjakson ajan. Tämä muokkaus aiheuttaa edustajien ennustearvon uudelleenlaskemisen kunakin ajanjaksona.
Keskimääräinen työaikaennuste	Uutta yhteenvetoarvoa käytetään koko ajanjakson ajan. Tämä muokkaus aiheuttaa edustajien ennustearvon uudelleenlaskemisen kunakin ajanjaksona.
Yhteyshenkilöiden ennuste	Uusi yhteenvetoarvo leviää läpikotaisin

Kenttä	Vaikutus tietoihin
	Esimuokkausarvoihin pohjautuvana ajanjaksona. Jos esimuokkausarvot ovat kaikki nolla, uusi arvo jakautuu tasaisesti kaikille ajanjaksoille ajanjakson aikana. Tämä muokkaus aiheuttaa edustajien ennustearvon uudelleenlaskemisen kunakin ajanjaksona.
Palvelutason % ennuste	Uutta yhteenvetoarvoa käytetään kaikkina ajanjaksoina koko ajan jakso. Tämä muokkaus aiheuttaa edustajien ennustearvon uudelleenlaskemisen kunakin ajanjaksona.
Palvelutason aikaennuste	Uutta yhteenvetoarvoa käytetään koko ajanjakson ajan. Tämä muokkaus aiheuttaa edustajien ennustearvon uudelleenlaskemisen kunakin ajanjaksona.
Pienennys yhteensä, %	Uutta yhteenvetoarvoa käytetään kaikkina ajanjaksoina koko ajan jakso. Jos kaikki ajanjakson arvot ovat samat, yhteenvetoarvon muuttaminen tuottaa saman arvon joka ajanjakson kohdalla.

HUOMAUTUS Numerot, jotka näkyvät muokkauksen jälkeen viikon ja kuukauden url-tasolla, mutta ennen tallentamista, voivat muuttua hieman sen jälkeen, kun muutokset on tallennettu ja välitetty numeroon
Pohjana olevat ajanjaksotiedot.

Strategisen ennusteen kokonaissummien muokkaaminen

Voit muokata mitä tahansa strategisen ennusteen saraketta Vuoden seuranta -tasolla, paitsi Edustajat-ennustetta, joka lasketaan muiden sarakkeiden arvoista.

HUOMAUTUS Yhteydenottoennusteen yhteenvetoarvo vastaa vuoden yhteydenottojen kokonaismäärää. Jos arvo muuttuu arvoksi, joka on keskimäärin alle 0,5 puhelua päivässä, se pyöristetään alaspäin
nollaan. Tämän vuoksi kuukausittaisten yhteydenottoennusteiden arvo voi olla nolla.

Tietojen kopiointi ja liittaminen taulukkoon

Voit kopioida ja liittää tietoja taulukkoon Tavallisilla Windowsin pikanäppäimillä.

- Voit valita tiettyjä rivejä ja sarakkeita taulukossa tai laskentataulukossa napsauttamalla hiirtä ja vetämällä sitä tai valitsemalla koko taulukon tai laskentataulukon painamalla Ctrl+A.

- Voit kopioida valitut solut leikepöydälle Ctrl+C-painikkeilla sarkainvälillä eroteltuna arvona (TSV) tai pilkuin eroteltuna arvona (CSV). Toiminto kopioi sekä muokattavia että vain luku -sarakkeita, jos kopioit tietoja taulukosta.
- Voit liittää leikepöydän sisällön taulukon soluihin painamalla Ctrl+V. Voit liittää erityisesti valittuun soluryhmään tai valita solun, josta tulee liitettyjen tietojen vasen yläkulma. Tiedot liitetään valittuihin soluihin, ellei valittu sarake ole vain luku -muodossa. Et voi liittää kopioidut tiedot vain luku -sarakkeisiin. Jos kopioidut tiedot ovat liian suuria mahtuakseen valittuun tahna-alueeseen, liitä laajentaa valinnan leikepöydällä olevien tietojen kokoon. Jos esimerkiksi valitset 2 × 2 -alueen, mutta leikepöydällä olevat tiedot ovat 3 × 3, ne liitetään 3 × 3. Liitetyt tiedot korostuvat taulukossa.

Mukautuskertoimen käyttäminen sarakkeessa

Voit muokata jakelu- tai ennustetaulukon jokaista arvoa samalla prosenttiosuudella käyttämällä muutoskerrointa. Jos esimerkiksi haluat lisätä sarakkeen arvoja 20 prosenttia, sopeuttamiskerroin on 1,2.

Ota muutoskerroin käyttöön kaksoisnapsauttamalla sarakkeen otsikkoa ja antamalla haluamasi arvo näyttöön tulee valintaikkuna. Valintaikkuna on käytettävissä vain sarakkeille, jotka voit muokata tällä tavalla.

Voit säätää ennusteen seuraavia sarakkeita:

- Yhteyshenkilöiden ennuste
- Keskimääräinen puheaika
- Keskimääräinen työaikaennuste
- Pienennys yhteensä, %
- Asiakaspalvelijat, ennusteen pienennys käytössä
- Asiakaspalvelijoiden ennuste
- Palvelutason % ennuste
- Palvelutason aikaennuste

Voit säätää jakelun seuraavia sarakkeita:

- Keskimääräinen puheaika
- Keskimääräinen työaika

Aikataulutoimintojen hallinta

Sovellusten hallinnan Toiminnot-osan sivujen avulla voit määrittää ja hallita poikkeuksia ja projekteja.

Poikkeusten hallinta

Poikkeukset-sivun avulla voit luoda, muokata, poistaa ja määrittää poikkeuksia. Poikkeuksena ovat toiminnot, jotka poistavat edustajia palvelusta. Poikkeuksena ovat kokoukset, koulutus ja vapaa-aika.

Poikkeukset voidaan asettaa edustajan aikatauluun usealla eri tavalla:

- Edustajat pyytävät poikkeuspyynnön kautta joko aiempia ja tulevia päivämäärät (katso Pyyntö poikkeus). Edustajan valvojan on hyväksyttävä tämä poikkeus, ennen kuin se otetaan käyttöön aikataulussa.
- Määritetty edustajille ennen kuin valvoja tai aikataulu suorittaa aikataulun (katso Poikkeuksen määrittäminen). Kun luot aikataulua, WFM soveltaa poikkeusta edustajan aikatauluun ja siirtää tauot sen mukaan. WFM yrittää myös ajoittaa toisen edustajan työskentelemään kyseisenä päivänä varmistaakseen, että palvelujonon vaatimukset katetaan.
- Määritetty edustajille, kun valvoja tai aikataulu on määrittänyt aikataulun Edustajan aikataulut -sivulla (katso Aktiviteetin lisääminen). Poikkeusten määrittäminen aikataulun suorittamisen jälkeen varmistaa, että aikataulu heijastaa tarkasti senhetkisiä ehtoja ja että poikkeushistoria tallennetaan.
- Määritetty edustajille dynaamisena ajoitustapahtumana.
- Määritetty edustajille päivänsisäisenä dynaamisena ajoituslomana tai vapaa-aikana poikkeuksena.

Tiettyyn poikkeukseen määritettyjen edustajien luetteloa voi tarkastella Määritetyt poikkeukset -raportissa (katso).

Useimmissa tapauksissa poikkeussijainti on ilmeinen ja vastaa täsmälleen sitä, mitä pyydettiin. Joissakin tapauksissa poikkeusharjoittelu ei kuitenkaan ole yhtä ilmeinen, koska sharjoittelun on noudatettava tiettyjä sääntöjä, jotka perustuvat poikkeuspyyntöön tai määritettyyn poikkeukseen sekä edustajan olemassa olevaan aikatauluun, kuten seuraavassa kuvataan.

Määritetyt poikkeukset ajast.

Aikataulua suoritettaessa aikataulu tarkastelee kunkin edustajan määritettyjä poikkeuksia ja yrittää tehdä vastaavia ajoitettuja poikkeuksia kyseisen edustajan aikatauluun. Ajoitetut poikkeukset saattavat vastata määritetyn poikkeuksen aloitus-/keskeytysaikoja.

HUOMAUTUS On mahdollista, että kun määrität koko päivän poikkeuksia ja osapäiväisiä poikkeuksia vaihteleviin työvuoroihin, poikkeukset voidaan tehdä valinnaisena päivänä, jolloin edustajilla ei ole vuoroja.

Koko päivän määritetyt poikkeukset:

- Koko päivän määritetty poikkeus otetaan käyttöön koko vuorossa, jos sellainen luodaan kyseiselle päivälle. Jos kyseiselle päivälle ei luoda vuoroa, poikkeusta ei aseteta aikatauluun.
- Jos muuttuvassa työvuoropäivässä on koko päivän kestävä poikkeus, aikataulu ei yleensä käytä tätä päivää, jos on muita päiviä, jolloin edustajaa tarvitaan. Aikataulun aikataulu kuitenkin määrittää kyseisen päivän, jos ei ole muita päiviä, jolloin edustajaa tarvitaan.

Osittain päivän määrittämien poikkeusten osalta:

- Osittain päivälle määritetyt poikkeukset sijoitetaan vain siihen aikataulun osaan, johon vuoro voidaan asettaa (eli edustaja on käytettävissä työhön).
- Jos mikään määritetyn poikkeuksen osa ei limittäin siinä kohtaa, johon vuoro voidaan asettaa, poikkeusta ei aseteta aikatauluun.

Hyväksytyn poikkeuksen, todentamispyynnön ja aikakatkaisupyynnön osalta

Poikkeus-, ohjelmisto-, ja vapaa-aikapyynnöt luovat kaikki hyväksymisaikaan määritetyt poikkeukset sekä manuaalisesti että automaattisesti hyväksytyille pyynnöille. Poikkeus saattaa liittyä aikatauluun seuraavassa kuvatulla tavalla.

Kun aikataulua ei ole:

- Jos edustajalle ei ole aikataulua, poikkeusta ei aseteta aikatauluun hyväksymisaikana. Määritetty poikkeus on edelleen luotu siten, että jos tai kun scehdule suoritetaan, aikataulun yritettiin tehdä edustajan aikatauluun poikkeus sen sääntöjen mukaan, joiden mukaan aikataulun suorittaminen edellyttää määritettyjä poikkeuksia.

Kun aikataulu on olemassa:

- Koko päivän pyyntöjen osalta aikatauluun asetetaan poikkeus kyseisenä päivänä alkaviin palkallisiin aktiviteetteihin liittyvissä vuoroissa. Näiden vuorojen keskeneräiset toiminnot korvataan Ei käytettävissä -toiminnolla. Jos edustajalla ei ole vuoroa tuona päivänä, poikkeusta ei lisätä edustajan aikatauluun.
- Osapäiväisten pyyntöjen osalta pyydetyn ajanjakson aikatauluun asetetaan poikkeus kyseisenä ajanjaksona aiemmin maksettujen toimintojen osalta. Näiden vuorojen päällekkäiset parimattomat toiminnot korvataan Ei käytettävissä -toiminnolla. Jos edustajalla ei ole aiemmin maksettuja toimintoja kyseisenä ajanjaksona, poikkeusta ei lisätä edustajan aikatauluun.

PARAS KÄYTÄNTÖ Älä poista poikkeuksia, joita ei enää käytetä, jos ne on aiemmin määritetty edustajille. Jos ne poistetaan, niihin liittyvät historialliset tiedot menetetään. Poista aktiv. poikkeuksia.

Poikkeusten luominen, muokkaaminen ja poistaminen

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun muokkaat tai poistat olemassa olevan poikkeuksen tai kun luot uuden poikkeuksen.

HUOMAUTUS-poikkeuksia , joita aiemmin käytettiin aikataulussa ja jotka ovat yhä aikatauluhistoriassa, ei voi poistaa.

Kenttä	Kuvaus
Poikkeustiedot	Poikkeuksen yksilöivä nimi. Enimmäismerkit = 50.
Aktivoi poikkeus	Aktivoi poikkeus ja määritä se käytettäväksi valitsemalla valintaruutu. käyttää. Jos poistat valintaruudun valinnan, poikkeus ei ole enää käytettävissä (sen aktivointi on poistettu käytöstä).
Tämä poikkeus on maksettu toiminto	Valitse valintaruutu, jos poikkeustoiminto on maksettu toiminto. Tämä asetus voidaan ohittaa, kun poikkeus liitetään edustajalle.
Tämä toiminta edellyttää työasemaa	Valitse valintaruutu, jos poikkeustoiminto vaatii edustajaa, jolle se on määritetty, käyttämään työasemaa. Jos tämä on valittuna, poikkeus lasketaan laskettaessa samaan aikaan suunniteltujen edustajien kokonaismäärää (henkilöstön enimmäismäärä). Lisätietoja on kohdassa Edustajien aikataulun raja-arvo.
Hyperlinkin URL jolla	Poikkeuksen suorittaminen edellyttää, että edustaja vierailee sen Web-sivun URL-osoitteessa, toiminnot, jos se on tarpeen. Sinun on käytettävä täydellistä URL-osoitetta (mukaan lukien "http", "https" ja "www" tarpeen mukaan). URL-osoite näkyy poikkeuksena Oma aikataulu -kohdassa.
Näytettävä teksti	Valinnainen teksti, joka näkyy poikkeuksen hyperlinkkinä URL-osoite.
Aktiviteettien seurannan ja seuranna	(Valinnainen) määrittää oletusarvoisen oletusarvon, tai poistaa oletusarvon josta, poikkeuksesta. Lisätietoja oletusarvojen määrittämisestä on kohdassa Toimintojen ylistysarvojen hallinta.
Väri	Väri, joka edustaa tätä poikkeusta aikataulussa.

Poikkeuksen määrittäminen

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun määrität poikkeuksen yhdelle tai useammalle edustajalle.

HUOMAUTUS Määritettyä poikkeusta ei voi muokata. Voit ohittaa määritetyn poikkeuksen uudella määritetyllä poikkeuksella samoille edustajille sekä päivämäärälle/kellonajalle. Korvataan ensimmäinen määritetty poikkeus
Uudelle määritetylle poikkeukselle, kun seuraavan kerran edustajien aikataulu suoritetaan.

Kenttä	Kuvaus
Poikkeus	Poikkeus, jonka haluat määrittää edustajille.
Tämä poikkeus on maksettu toiminto	Oletusarvoisesti tämä valintaruutu näyttää poikkeukselle määritetyn maksetun tilan. Kun määrität poikkeuksen yhdelle tai usealle edustajalle tällä sivulla, voit ohittaa asetuksen valitsemalla valintaruudun tai poista sen valinnan.
Agentit	Edustajat, joille voit määrittää poikkeuksen. Voit määrittää poikkeukselle yhden, usean tai kaikki edustajat.
Päivämäärille	Poikkeustoimintojen alkamis- ja päättymispäivämäärä. Voit myös antaa alkamispäivämäärän ja määrittää sitten useita esiintymiä, jotka koskevat ilmoittavaa toimintaa. Jos annat useita esiintymiä, Päättymispäivämäärä-kenttä ei ole valittavissa.
Kesto	Poikkeuksen aktiviteetin aloitus- ja päättymisaika. Jos valitset Koko päivä, Aloitusaika- ja Päättymisaika-kentät eivät ole valittavissa. Vain luku -tunnit-kenttä laskee aktiviteetin pituuden alkamis- ja päättymisajan mukaan. ▪ Jos määritetty poikkeus on koko päivän poikkeus, kyseinen päivä on kunkin edustajan näytön aikavyöhykkeellä. ▪ Jos määritetty poikkeus on osittainen poikkeus, aloitus- ja päättymisaikakenttien ajat ovat asiakkaan aikavyöhykkeellä. Edustajat näkevät poikkeuksen kuitenkin omalla näytön aikavyöhykkeellään.
Koko päivä	Valitse tämä valintaruutu, jos toiminnot kestävät koko työpäivän. Kun tämä on valittuna, Aloitusaika- ja Päättymisaika-kentät eivät ole valittavissa.
Tiheys	Toimintojen yleisyys – päivä, viikko, kuukausi tai vuosi.
Esiintyminen	Taajuusvalinnan mukaan tässä osiossa näkyvät vaihtoehdot, joista voit määrittää päivittäisen, viikoittaisen, kuukausi- tai vuositapahtuman.
Huomautus	(Valinnainen) Lisää määritetyille edustajille määritettyjä poikkeustietoja. Antamasi tiedot näkyvät niille,

Kenttä	Kuvaus
	Edustajat aikataulussa, kun poikkeus on ajoitettu. Voit tarkastella, muokata tai poistaa huomautusta edustajan aikatauluissa. Et voi muokata aiemmin luotua huomautusta tässä, mutta voit ohittaa määritetyn poikkeuksen samoille määritetyille edustajille sekä saman ajan ja päivämäärän, joka sisältää toisen poikkeuksen. Uusi poikkeus korvaa alkuperäisen poikkeuksen, kun näille edustajille suoritetaan seuraavan kerran aikataulu.

Esimerkkejä taajuuden ja esiintymän määrittämisestä

Seuraavat esimerkit osoittavat, miten voit määrittää päivittäisten, viikoittaisten, kuukausittaisten ja vuosittaisten poikkeusten yleisyyden ja esiintyvyyden.

Vain kerran

Määritä poikkeus, joka tapahtuu vain kerran, käyttämällä näitä asetuksia.

Kenttä	Asetus
Alkamispäivämäärä, päättymispäivämäärä	Sama päivämäärä
Tiheys	Päivä
Päivittäinen tapahtuma	1 päivän välein

Kerran viikossa

Määritä poikkeus, joka tapahtuu kerran viikossa maanantaina 10 viikon ajan, käyttämällä näitä asetuksia.

Kenttä	Asetus
Alkamispäivä	Sarjan ensimmäisen maanantain päivämäärä
Esiintymien määrä	10
Tiheys	Viikko
Viikoittainen esiintymä	1 viikon välein
Näinä päivinä	Maanantai

HUOMAUTUS Valitut päivät ovat sinisiä, valitsemattomat päivät valk.

Kerran kuussa

Määritä poikkeus, joka tapahtuu kerran kuussa toisena maanantaina 12 kuukauden ajan, käyttämällä näitä asetuksia.

Kenttä	Asetus
Alkamispäivä	Sarjan ensimmäisen maanantain päivämäärä
Esiintymien määrä	12
Tiheys	Kuukausi
Kuukausittainen esiintymä	Valitse asetus ja täytä lausunto seuraavasti: "Toinen 1 kuukauden välein."

Kerran vuodessa

Määritä poikkeus, joka tapahtuu kerran vuodessa 15.

Kenttä	Asetus
Alkamispäivä	Sarjan ensimmäinen 15.
Esiintymien määrä	5
Tiheys	Vuosi
Vuosittainen esiintymä	Valitse ensimmäinen vaihtoehto ja täytä lausunto seuraavasti: "Joka Tammikuuta tänä päivänä: 15."

Poikkeustyyppien hallinta

Poikkeukset-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa poikkeustyyppejä. Poikkeustyyppi on yleinen tai korkean tason poikkeus, jonka edustajat valitsevat poikkeusta pyytäessään.

Jos uskot edustajien valitsevan asianmukaisen poikkeustyypin pyytäessäsi vapaa-aikaa, voit luoda vähemmän geneerisiä poikkeustyyppejä. Jos edustajat eivät mielestäsi valitse sopivaa poikkeustyyppiä, voit luoda pienen määrän hyvin laajoja poikkeustyyppejä ja pyytää edustajia sisällyttämään kuvailevan kommentin, kun he pyytävät vapaa-aikaa.

ESIMERKKI Edustajalla on lääkäriaika, joten kun hän pyytää vapaa-aikaa, hän valitsee Sairausloma-poikkeustyypin ja kirjoittaa sitten kommentin, joka ilmaisee, että pyyntö on tarkoitettu lääkärille tapaaminen. Tämä poikkeustyyppi toimii paikanvaraajana, kunnes edustajan valvoja hyväksyy pyynnön. Kun valvoja hyväksyy pyynnön, hän antaa erityisen poikkeuksen "Lääkäritapaaminen".

Luomasi HUOMAUTUS-poikkeustyypit liitetään automaattisesti yritysnäkymään ja sinulle määritettyyn näkymään.

Kentän kuvaukset

HUOMAUTUS Et voi muokata tai poistaa poikkeustyyppejä, jotka eivät ole näkymässäsi. Jos näkymässäsi oleva poikkeustyyppi on määrittänyt siihen poikkeuksia, jotka eivät ole näkymässäsi, et voi muokata sitä
Poikkeuksen tyyppi. Tämä varmistaa sen, ettet voi tahattomasti poistaa poikkeuksia, joita et voi tarkastella.

Seuraavassa on lueteltu sivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Poikkeustyypin nimi	Yksilöivä poikkeustyypin nimi. Enimmäismerkit = 50.
Oletuspoikkeus	Tässä poikkeustyypissä käytettävä oletustyönkulun poikkeus (katso Edustajan pyyntöjen automaattinen käsittely).

Hallitse projekteja

Projektit-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa projekteja. Projekti on aktiviteetti, joka estää edustajia vastaamasta yhteydenottoihin. Projektit on yleensä määritetty optimoimaan edustajan käyttämättömyysajan käyttö, kun yhteydenoton äänenvoimakkuus on vähissä. Nämä toiminnot tapahtuvat jokaisessa työvuorossa, ja ne voidaan määrittää vähintään yhteen päivään viikossa.

WFM arvioi jokaisen ajanjakson kattavuuden ja ajoittaa hankkeen ajanjaksoon, jolloin sillä on pienin vaikutus kattavuuteen.

HUOMAUTUS-projektit on ajoitettu viimeiseksi, kun työehdot ja poikkeukset on otettu huomioon. Niitä ei ole ajoitettu lounaille, tauoille tai poikkeuksille. Projekteja ei pitäisi
Se on määritetty olemaan yhtä pitkä kuin koko vuoro, mutta se on määritettävä pienemmissä aikaissa, jotta hän voi ottaa huomioon illat, tauot ja poikkeukset.

Projekteja on kahdenlaisia: pakollisia projekteja ja ei-pakollisia projekteja (oletusarvo). Pakolliset projektit ovat projekteja, jotka on toteutettava, joten ne on ajoitettava parhaaseen aikaan, vaikka kattavuutta ei normaalisti sallita. Ei-pakolliset projektit on ajoitettu aina, kun mahdollista, ottaen huomioon peittovaatimukset, ja ne on ajoitettu niille määritetyn prioriteetin perusteella.

Projektit on ajoitettu tässä järjestyksessä:

- Pakollinen projekti
- Ei-pakollinen projekti, prioriteetti 0

- Ei-pakollinen projekti, prioriteetti 1
- Ei-pakollinen projekti, prioriteetti 2
- Ja niin edelleen.

HUOMAUTUS Voit muuttaa hankkeen tilan pakollisesta ei-pakolliseksi tai pakolliseksi. Muutos ei astu voimaan, ennen kuin aikataulu on uusittu. Se ei vaikuta jo ajoitettuun projektit.

Kentän kuvaukset

PARAS KÄYTÄNTÖ Älä poista projekteja. Jos poistat hankkeen, kaikki siihen liittyvät historialliset tiedot menetetään.

HUOMAUTUS Projektia ei voi poistaa, jos se on ajoitettu.

Seuraavassa on lueteltu sivun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Hankkeen nimi	Hankkeen yksilöivä nimi.
Tämä on pakollinen projekti	Valitse tämä valintaruutu, jos projekti on pakollinen. Jos yrität, projekti on ajoitettava ennen ei-pakollisia projekteja parhaaseen mahdolliseen kattavuuteen. Tämä voi aiheuttaa alihenkilöstöä.
Prioriteetti	(Vain valinnaiset projektit) Nollasta yhdeksään, joka kuvaa hankkeen prioriteettia ja nolla on suurin prioriteetti. Jos projekti on määritetty pakolliseksi projektiksi, tässä kentässä näkyy vain luku "–1".
Hyperlinkin URL	Sen Web-sivun URL-osoite, jolla edustajan on käynnistettävä projekti toiminnot, jos se on tarpeen. Sinun on käytettävä täydellistä URL-osoitetta (mukaan lukien "http", "https" ja "www" tarpeen mukaan). URL-osoite näkyy oma aikataulu -kohdassa projektitoiminnoissa.
Näytettävä teksti	Anna valinnainen teksti, joka näkyy hyperlinkkinä projektitoiminnoissa URL-osoitteen sijaan.
Tämä projekti on maksettu tehtävä	Valitse valintaruutu, jos tämä projekti on maksettua toimintaa.
Aktivoi tämä projekti	Aktivoi projekti valitsemalla tämä valintaruutu. Projekti ei voi olla

Kenttä	Kuvaus
	Ajastettu, kunnes se on aktivoitu.
Alkamis- tai päättymispäivämäärä	Ajanjakson alkamis- ja päättymispäivämäärät edustajien voidaan ajoittaa työstettäväksi projektille. **HUOMAUTUS** Aikataulussa hankkeen alkamis- ja päättymispäivämäärät ovat kalenteripäivämäärät, eivät vuoropäivät.
Aloitus- tai päättymisaika	Sen kauden alkamis- ja päättymisajat, jonka aikana edustajien on mahdollista työskennellä projektissa. **HUOMAUTUS** Aikataulun mukaan hankkeen alkamis- ja päättymisajat ovat edustajan ajoitusaikavyöhykkeessä.
Aikataulun lisäys	Aikataulun lisäys, joka määrittää ajanjakson, jolloin projekti on voidaan aloittaa. Jos esimerkiksi valitset 15 minuutin välein ja aloitusaika on 08:00, edustajat voivat aloittaa työnteon projektissa klo 08.00, 08.15, 08.30 ja niin edelleen.
Päivät, jolloin edustajat voivat työskennellä projektissa	Päivät, jotka osoittavat, mitkä viikonpäivät edustajille voidaan ajoittaa projektiin. Valitut päivät ovat sinisiä. Oletusarvoisesti valitaan viikonpäivä.
Vähimmäiskesto	(Vain valinnaiset projektit) Vähimmäisaika, jonka edustaja voi olla suunniteltu työskentelemään projektissa. Tämä arvo ei saa olla pienempi kuin kestoyksikkö, ja sen on oltava Kesto-yksikön kerrannainen.
Enimmäiskesto	(Vain valinnaiset projektit) Aika, jonka edustaja voi olla enintään suunniteltu työskentelemään projektissa. Tämän arvon on oltava kestoyksikössä moninkertainen, ja sen on oltava vähintään sama kuin vähimmäiskesto.
Kestoyksikkö	(Vain valinnaiset projektit) Edustajien aikataulun perusaika projektiin. Jos kestoyksikkö on esimerkiksi 30 minuuttia ja edustajan on määrä työskennellä projektissa 60 minuuttia työvuoron aikana, aika voi olla kaksi vierekkään kestoyksikköä, joita on yhteensä 60 minuuttia, tai yksi 30 minuutin kestoyksikkö aamulla ja toinen 30 minuutin kestoyksikkö iltapäivällä.

Kenttä	Kuvaus
Kesto	(Vain pakolliset projektit) Kesto, jonka edustajien on ajoitettu työskentelemään tarvittavassa projektissa. Oletus = 30 minuuttia.
Rajoita tähän projektiin viikon aikana vietettyjen tuntien kokonaismäärää	Valitse valintaruutu, jos haluat rajoittaa projektiin viikon aikana vietettyjen tuntien kokonaismäärää. Kun valintaruutu on valittuna, näyttöön tulee Viikon enimmäistunnit -asetus.
Enimmäistunnit viikossa	Enimmäismäärä tunteja viikossa, jonka edustaja voi työskennellä tämän asian parissa. projekti. Valitse jompikumpi kahdesta vaihtoehdosta sen merkiksi, voiko edustaja työskennellä projektissa useita päiviä viikossa vai vain yhden päivän viikossa.
Agentit	Projektiin valitut edustajat.
Huomautus	(Valinnainen) Lisää lisätietoja projektista. Antamasi tiedot näkyvät edustajille Oma aikataulu -kohdassa, kun projekti on ajoitettu, ja analyytikoille Edustajan aikataulut -sivulla. Voit muokata tai poistaa huomautusta tässä tai edustajan aikatauluissa. Jos muokkaat huomautusta tässä, huomautus päivitetään, kun aikataulu suoritetaan seuraavan kerran.
Aktiviteettien seurannan ja seuranna	(Valinnainen) määrittää oletusarvoisen oletusarvon, tai poistaa oletusarvon hankkeelle, josta se on peräisin. Lisätietoja oletusarvojen määrittämisestä on kohdassa Toimintojen ylistysarvojen hallinta.
Väri	Väri, joka edustaa tätä projektia aikataulussa.

Aikataulun luominen

Aikataulun luominen

Aikataulun luominen

1. Avaa aikataulupyyntösivu.
2. Valitse käytettävä ajoitustapa. Tasapainotettu-asetus on oletusarvoisesti valittuna.
    - Tasapainotettu-toiminto tasaa henkilöstön mahdollisimman hyvin koko päivän ajan käyttäjämääritysten ja työvuorojen perusteella, mikä johtaa aikatauluihin, jotka jakautuvat saatavilla olevien edustajien tasaisempaan jakautumiseen.

        HUOMAUTUS Kun henkilöstön enimmäismäärä on käytössä, tämä asetus ottaa rajan huomioon aikataulua luotaessa.

> **PARAS KÄYTÄNTÖ** Hienosäädä ajoitusta käyttämällä palvelun jonoprioriteettiasetuksia. Jos useiden palvelujonojen ajoittelun tulokset eivät ole tyydyttäviä (
> Sinun on esimerkiksi pienennettävä tärkeän palvelujonon alimiehitys ja varmistettava, että kyseiseen palvelujonoon määritetty prioriteetti ei ole kaukana muille palvelujonoille määritetystä prioriteetista. Esimerkiksi tärkeälle palvelujonolle asetetaan prioriteetti 4, kun taas muille palvelujonoille määritetään prioriteetit 90 ja 100 (katso Palvelujonoprioriteetti).

- Priorisoitu vaihtoehto (jota aiemmin kutsuttiin Oletus-vaihtoehdoksi) keskittää käytettävissä olevan henkilöstön aiemmin viikolla ja odottavimpina ajanjaksoina, jotka ne voidaan ajoittaa. Jos sinulla on alihenkilöstöä, tämä johtaa aikatauluihin, jotka yleensä täyttävät henkilöstövaatimukset aikaisemmin viikolla ja päivänä kuin myöhemmin viikolla ja päivänä.

  > **HUOMAUTUS** Vaikka henkilöstön enimmäismäärä olisi käytössä, tätä asetusta ei oteta huomioon aikataulua luotaessa.

  > **PARAS KÄYTÄNTÖ** Jos edustajia ei ole riittävästi kaikkien palvelujonojen koko henkilöstöön, priorisoitu-vaihtoehdon käyttäminen johtaa siihen, että tärkeämpien palvelujonojen koko on
  > Pienempiprioriteettipalvelujonoja enemmän. Harkitse Tasapainotettu-vaihtoehdon käyttämistä, jotta voit tasapainottaa henkilöstöä tasaisemmin viikonpäivinä, päivässä ja palvelujonojen välillä.

3. Valitse Ad-Tilaajan **ajoitus** -valintaruutu, jos haluat ajoittaa valitut edustajat muuttamatta jo palvelujonoon varattujen edustajien aikatauluja. Lisätietoja mainos-aikataulun luomisesta on kohdassa Edustajan lisääminen olemassa olevaan aikatauluun .
4. Valitse ajoitettavat monitaidottomat ryhmät ja/tai palvelujonot.

   > **HUOMAUTUS** Jos valitsemiensi palvelujonojen palvelujonojen ajoituslohkon vähimmäiskesto on määritetty Palvelujonot-sivulle (lisätietoja on kohdassa Palvelujonojen hallinta), sen kestoa pidenee
   > Aikataulujen suorittamiseen kuluva aika, varsinkin jos aikataulut ovat monimutkaiset (niitä ovat esimerkiksi monet edustajat, palvelujonot ja työolot sekä muuttuvat työvuorot).

5. Anna ajoitettavan kauden alkamispäivämäärä ja -määrä viikkoja. Käytettävä aloituspäivämäärä on viikon viikon ensimmäinen päivä, joka sisältää annettavan päivämäärän.
6. **Valitse Kierrä työsiirtymät** -valintaruutu, jos haluat, että WFM automaattisesti pyörittämään työvuoroja kullekin ajastoidulle edustajalle määritettyjen työsiirtymien mukaan. Jos valintaruutua ei ole valittu, sinun on määritettävä työsiirtymä tietylle viikolle edustajan Käyttäjät-sivulla tai

Edustajien on viimeistänyt dynaamisen ajoitustyösiirtymävalinnan näille viikoille.

PARAS KÄYTÄNTÖ Valitse Aina Kierrä työsiirtymät -valintaruutu, vaikka et olisikaan vuoroissa. Jos edustajalle määritetyn työsiirtymän päivämäärä ei täsmää: Tämän aikataulun päivämäärät, aikataulun ajo epäonnistuu. Kun valintaruutu on valittuna etkä kierrä työvuoroja, WFM ohittaa edustajalle määritetyssä työvuorossa olevan päivämäärän ja itse asiassa kääntää yhden työn vuoron viikosta viikkoon.

7. Aikataulu, kun haluat pyynnön esitettävän. Pyyntö suoritetaan oletusarvoisesti heti.

HUOMAUTUSaikataulupyynnöt onnistuvat, vaikka aikataulun suorittamiseen varattuihin päiviin ei olisi ennustetietoja. WFM olettaa, että ennuste on nolla päivinä ilman ennustetiedot. Tämä voi vaikuttaa edustajien aikatauluun.

8. Valitse **Lähetä**.

HUOMAUTUS Aikataulupyyntö epäonnistuu, jos minkään päivän aikataulun suorittamiseen ei ole ennustettua tietoa. Jos jokin moniosaamisryhmistä tai palvelujonoista on liitetty Edustajien kanssa, joiden työvuorot sisältävät viikon viimeisen päivän, on ennustettava tietoja seuraavan viikon kahdelle ensimmäiselle päivälle. Jos näistä ylimääräisistä kahdesta päivästä ei ole tietoja, oletetaan, että ennuste on nolla (0), ja tämä voi vaikuttaa edustajien aikatauluun. Lisäpäivät voivat olla tarpeen, jos käytetään palkattomia työehtotoimia, jotka siirtävät työsiirtymän viikon viime päivästä keskiyön yli seuraavan viikon kahteen ensimmäiseen päivään (työehtoa seuraava pidennetty työvuoropäivä voi olla enintään 48 tuntia, kun otetaan huomioon palkattomat kestot).

Edustajan lisääminen olemassa olevaan aikatauluun

Ad-ohjelmistoajoituksen avulla voit integroida tietyt edustajat palvelujonon olemassa olevaan aikatauluun aikataulua uusimatta aikataulua. Tällöin nykyisten edustajien aikataulut eivät häiriyty.

Joitakin syitä, miksi käyttäisit mainosten ja aikataulun ajoitusta, ovat uusien palkattujen edustajien lisääminen olemassa olevaan aikatauluun tai lomalta palaava edustaja.

Tärkeää huomata

- Ad-scheduling käyttää ainoastaan Tasapainotettu-ajoitusmenetelmää.
- Ad-schedules alkaa viikon ensimmäisenä oletuspäivänä.
- Ad-ohjelmistoaikataulua voidaan käyttää kiinteän, muuttuvan ja dynaamisen käytettävyyden työsiirtymien kanssa.

- Ad-sähköpostin ajoitus koskee edustajia, joilla on moniosaaminen joko usean palvelujonon jäsenenä tai moniosaamisryhmän jäsenenä.

Mainos-aikataulun luominen

Mainos-aikataulun luominen

1. Avaa aikataulupyyntösivu.
2. Tasapainotettu-asetus on oletusarvoisesti valittuna. Tämä on ainoa sallittu ajoitusmenetelmä, jossa on mainos-aikataulutus.
3. Valitse Ad-Sähköpostin **ajoitus** -valintaruutu.
4. Valitse määritettävät edustajat Käytettävissä-ruudusta ja siirrä heidät Määritetty-ruutuun.
5. Määritä päivämäärät, joina valitut edustajat määritetään. Anna ajoitettavan kauden alkamispäivämäärä ja -määrä viikkoja. Käytettävä aloituspäivämäärä on viikon viikon ensimmäinen päivä, joka sisältää annettavan päivämäärän.

   HUOMAUTUS Jos edustajan on määrä aloittaa viikon puolivälissä, voit tehdä maksamattomia poikkeuksia päiviksi, jolloin hän ei ole siellä, ja suorittaa sitten viikon mainos-aikataulun.

6. **Valitse Kierrä työsiirtymät** -valintaruutu, jos haluat, että WFM automaattisesti pyörittämään työvuoroja kullekin ajastoidulle edustajalle määritettyjen työsiirtymien mukaan. Jos valintaruutua ei ole valittu, sinun on määritettävä tietyn viikon työsiirtymä edustajan Käyttäjät-sivulla tai edustajien on viimeistänyt dynaamisen työsiirtymävalinnan näille viikoille.

   PARAS KÄYTÄNTÖ Valitse Aina Kierrä työsiirtymät -valintaruutu, vaikka et olisikaan vuoroissa. Jos edustajalle määritetyn työsiirtymän päivämäärä ei täsmää:
   Tämän aikataulun päivämäärät, aikataulun ajo epäonnistuu. Kun valintaruutu on valittuna etkä kierrä työvuoroja, WFM ohittaa edustajalle määritetyssä työvuorossa olevan päivämäärän ja itse asiassa kääntää yhden työn vuoron viikosta viikkoon.

7. Aikataulu, kun haluat pyynnön esitettävän. Pyyntö suoritetaan oletusarvoisesti heti.

   HUOMAUTUS-aikataulupyynnöt voidaan suorittaa samanaikaisesti, kunhan ne eivät sisällä samoja edustajia tai palvelujonoja.

8. Valitse **Lähetä**.

tarkastella WFM käyttäjien palvelinpyyntöjä

Käyttäjäpyynnöt-sivun avulla voit tarkastella ja/tai poistaa käyttäjien tekemiä palvelinpyyntöjä (kuten ajoitusta, suunnittelua ja tietopyyntöjä).

Kun käyttäjäpyyntö esitetään, se lisätään jonoon. Pyyntöjä käsitellään yksi kerrallaan. Luettelossa näkyy pyyntötyyppi, aika ja päivämäärä, jolloin pyyntö lähetettiin, pyynnön esittäneen käyttäjän nimi ja pyynnön nykyinen tila.

Pyynnöt voi suodattaa ja lajitella minkä tahansa sarakkeen mukaan. Pyynnöt pysyvät luettelossa, kunnes ne poistetaan.

Kentän kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Valintaperusteet	
Käyttäjäpyyntöjen näyttäminen	Näyttää vastaavat käyttäjäpyyntötulokset.
Valitse pyyntötyyppi	Näytettävän käyttäjäpyynnön tyyppi. Oletusarvoisesti tulokset sisältävät kaikki pyynnön Tyypit.
Valitse pyynnön esittäjä	Pyynnön lähettäneen käyttäjän nimi. Oletusarvoiset tulokset Sisällyttää kaikki pyyntötyypit.
Valitse tila	Näytettävän käyttäjäpyynnön tila. Oletusarvoisesti tulokset sisältävät pyyntöjä Kaikista tiloista.
Alkamis- tai päättymispäivämäärä	(Valinnainen) Päivämäärät, joina tulokset näytetään. Jos yrität Ei määritä alkamis-/päättymispäivämäärää, kaikki vastaavat tulokset näytetään.
Käyttäjäpyyntöjen luettelo	
Poista	Poistaa valitut käyttäjäpyynnöt. Valitse pyyntö valitsemalla haluamasi valintaruutu luettelosta. Voit valita kaikki käyttäjäpyyntötulokset valitsemalla taulukon yläosan valintaruudun. **HUOMAUTUS** Et voi poistaa pyyntöjä, joiden tunniste on Meneillään. Pyynnöt, joiden tunniste on Onnistui, Virhe ja Odottaa, voivat olla Poistaa.
Tiedot	Näyttää lisätietoja kaikista pyynnöistä. Lisätietojen tarkasteleminen:

Kenttä	Kuvaus
	pyyntö, valitse Näytä tiedot. Tiedot näkyvät Käyttäjäpyyntöluettelo-taulukon alla.
Pyynnön päivämäärä/kellonaika	Päivämäärä ja aika, jolloin käyttäjäpyyntö lähetettiin.
Pyynnön tyyppi	Käyttäjäpyynnön tyyppi.
Pyytäjä	Pyynnön lähettäneen käyttäjän nimi.
Tila	Pyynnön valmistumis-/suoritustila. Pyynnöt, jotka on ajoitettu esitettäväksi tulevana päivänä/kellonaikana, näkyvät muodossa "Odottaa". **HUOMAUTUS** Jos kaappaamispyyntö on odottamassa pidempään kuin vaikuttaa kohtuulliselta, lue lokista mahdolliset syyt, joiden vuoksi pyyntö ei ole Käsitellään.

Hallitse poissa-aikaa

Viestien avulla voit hallita pyyntöjä.

- Edustajat voivat pyytää vapaa-aikaa, poikkeuksia, huijauksia ja aikataulutarjouksia sekä vaihdoksia työryhmän muiden edustajien kanssa heidän mielestään. He voivat myös hyväksyä tai hylätä aikatauluvaihdot ja -tarjoukset sekä sälytyspyynnöt sekä muokata omia pyyntöjään.
- Valvojat ja aikataulut käyttävät Viestejä asiakaspalvelijapyyntöjen hyväksymiseen tai hylkäämiseen.

Pyyntörivit voidaan lajitella nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

Viestiminen edustajille

Edustajien sanomanvälitys koostuu valikosta, jossa luodaan uusia pyyntöjä ja kolme postilaatikkoa:

- Saapuneet-kansio – Sisältää kaikki vastaanotta antamasi pyynnöt
- Outbox – Sisältää kaikki esittämäsi pyynnöt
- Public Box – Sisältää julkisen aikataulun vaihdot ja ohjelmistopyynnöt

Oletusnäkymä on Outbox. Pyynnöt voidaan säilyttää järjestelmänvalvojan WFM ennusteille, aikataululle, pyynnöille ja historiatiedoissa määrittämään enimmäispitoaikaan asti (katso Määritä WFM

säilytysaika). Voit poistaa pyyntöjä, kunnes toinen käyttäjä muuttaa pyynnön tilaa. Pyyntöjä ei voi poistaa postilaatikoista itse, kun ne on hyväksytty, hyväksytty tai estetty. Järjestelmä poistaa pyynnöt, kun ne läpäisevät määritetyn säilytysajan.

Pyynnön tilat muuttuvat, kun pyyntö etenee järjestelmän läpi. On tärkeää päivittää postilaatikko määräajoin, jotta näet uusimmat tilat. Käytä tavallisia selainsivujen päivitysmenetelmiä, kuten painamalla F5 tai napsauttamalla selaimen työkalurivin Päivitä-painiketta. (Lähtevät-kansio tulee näkyviin päivityksen jälkeen, vaikka olisitkin tarkastelemassa Saapuneet-kansiota tai Julkista ruutua.)

Avaa postilaatikot napsauttamalla postilaatikon kuvaketta Viestit-työkalurivillä. Kuvakkeet vasemmalta oikealle ovat Outbox, Saapuneet, Julkinen ruutu ja Uudet pyynnöt.

Hakupyynnöt

Voit hakea pyyntöjä mistä tahansa ruudusta. Kun suoritat haun, suodattimet koskevat hakuruudun kaikkien sivujen pyyntöjä.

Hakupyynnöt

1. Avaa suodatinpaneeli valitsemalla **Suodatin** .
2. Valitse hakuehto.
3. Valitse **Hae**. Suodatinpaneeli sulkeutuu, kun suoritat haun.

Hakuehdot säilyvät, kunnes poistut sivulta. Voit muuttaa hakuehtoja valitsemalla **Suodatin** , avaa suodatinpaneeli ja muuta ehtoja.

Päivämääräkenttien suodattaminen

Pyyntöjä voi suodattaa päivämäärän mukaan kahdella tavalla: päivämääräväli ja erityispäivämäärät. Päivämääräkentät on oletusarvoisesti määritetty päivämääräväliksi. Päivämääräalue-asetus suodattaa tämän päivän päivämäärään asti todentavien määritettyjen alueiden avattavan luettelon pyynnöt. Erityispäivämäärät-asetus sisältää kaksi päivämääräkenttää, joiden avulla voit suodattaa pyyntöjä, jotka liittyvät tiettyihin päivämäärään. Anna alkamispäivämäärä, päättymispäivämäärä tai molemmat päivämäärät erityispäivämäärä-kenttien avulla, jos haluat määrittää päivämääräalueen parametrit.

Jos haluat suodattaa päivämääräalueen mukaan, valitse haluamasi alue avattavasta luettelosta.

Jos haluat suodattaa tiettyjen päivämääräen mukaan, anna päivämäärä jompaankumpaan tai molempiin seuraavista kentistä:

- Anna vasemmasta kentästä päivämäärä, jolloin se suodattaa alkamispäivämäärän mukaan ja suodattaa pyynnöt syöttämispäivämäärän mukaan tai sen jälkeen.
- Anna oikeaseen kenttään päättymispäivämäärän mukaan suodatettava päivämäärä, joka suodattaa pyynnöt päivämäärän mukaan tai ennen syöttämispäivämäärää
- Anna päivämäärät molempiin kenttiin, jotta voit palauttaa pyynnöt syötettyinä päivinä tai niiden välillä

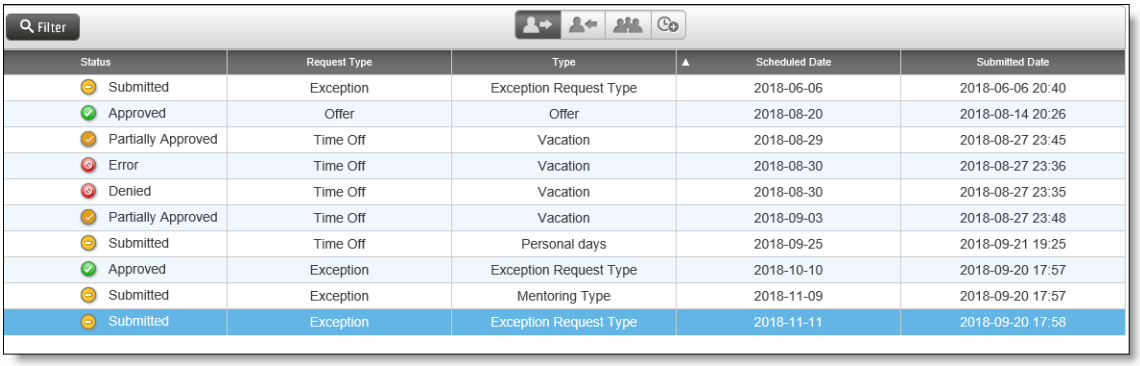
Hakuehto

Seuraavassa taulukossa kuvataan kaikki hakuehtojen mukaiset hakuehdot.

Kenttä	Kuvaus
Pyynnön tyyppi	Pyynnön tyyppi, jonka edustaja valitsi avattavasta Uusi pyyntö -valikosta Luetteloa luotaessa pyyntöä.
Alityyppi	Poikkeustyypin tai aikakatkaisun tyyppi. Asetus, jonka edustaja valitsi avattavasta Type-luettelosta, kun pyyntö luodaan.
Edustaja	Pyynnön Saapuneet-kansiossasi lähettänyt edustaja tai pyynnön saapuneessa kansiossasi vastaanottanut edustaja.
Tila	Pyynnön nykyinen tila.
Lähetyspäivä	Päivämäärä, jolloin edustaja lähetti pyynnön.
Aikataulupäivämäärä	Päivämäärä, jolloin edustaja valitsi pyydetyn toiminnon toteutettavaksi.

Lähtevät-kansio

Outbox sisältää kaikki pyynnöt, jotka olet tehnyt nousevassa ajoitetussa päivämääräjärjestyksessä. Voit tarkastella pyynnön tietoja ja muokata tai poistaa pyynnön, jos sitä ei ole vielä hyväksytty tai sitä ei ole hylätty.



Seuraavassa taulukossa kuvataan Outboxin kentät.

Kenttä	Kuvaus
Tila	Pyynnön tila. Mahdollisia tiloja ovat: ■ Hyväksytty – valvojasi hyväksyi pyynnön. Hyväksymispyyntö – Osa vapaa-ajastasi on valvojan hyväksymä. ■ Odottaa – Aikataulun vaihto- tai aikataulutarjouspyyntö odottaa toisen edustajan vastausta. Voidaan muokata tai poistaa. ■ Odottaa – Aikataulutarjous tai aikataulun vaihtopyyntö odottaa vastaustasi. Voidaan hyväksyä tai hylätä. ■ Lähetetty – Pyyntö odottaa vastausta valvojalta. Voidaan muokata tai poistaa. ■ Evätty – valvojasi hylkäsi pyynnön. ■ Virhe – Pyyntö sisältää virheen. ■ Hylätty – Toinen edustaja on kieltäytynyt aikataulun vaihtopyynnöstä. ■ Hylätty – Hylkäsit toisen edustajan aikataulukaupan pyynnön.
Pyynnön tyyppi	Yleinen pyyntötyyppi.
Tyyppi	Pyynnön tyyppi. Jos esimerkiksi pyynnön tyyppi on Aika poissa, tyyppi voi olla Loma.

Kenttä	Kuvaus
Ajoitettu päivämäärä	Päivämäärä, jolloin pyydetty tapahtuma tapahtuu. Lähtevä kansio lajitellaan oletusarvoisesti. tähän päivämäärään mennessä nousevassa järjestyksessä. Voit vaihtaa nousevasta laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.
Lähetyspäivä	Päivämäärä ja aika, jolloin pyyntö lähetettiin. Huomaa, että julkinen kauppa Tarjouksissa ei näytetä lähetyspäivämäärää, ennen kuin joku hyväksyy ne.

Outboxin käsitteleminen

Saat sen tiedot näkyviin kaksoisnapsauttamalla Outboxissa olevaa pyyntöä.

Muokkaa pyyntöä, jota ei ole vielä hyväksytty tai hyväksytty

1. Kaksoisnapsauta pyyntöä.
2. Muokkaa tarpeen mukaan.
3. Valitse **Lähetä**.

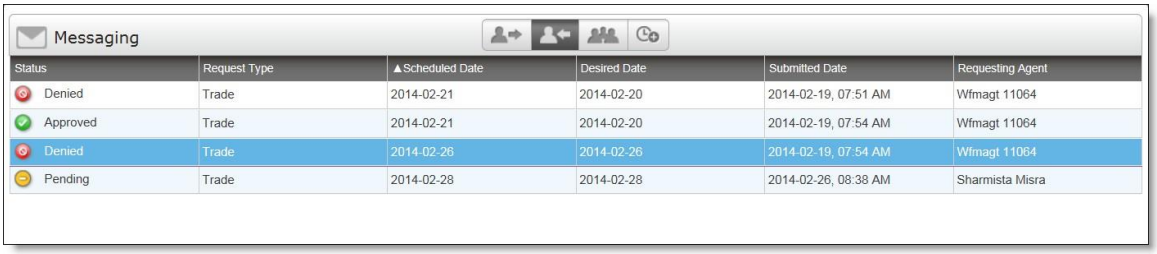
Poista pyyntö, jota ei ole vielä hyväksytty tai hyväksytty

1. Kaksoisnapsauta pyyntöä.
2. Valitse **Poista**.

Saapuneet-kansio

Saapuneet-kansio sisältää kaikki pyynnöt, jotka olet vastaanottanut ajoitetussa päivämääräjärjestyksessä. Voit tarkastella pyynnön tietoja ja muokata tai poistaa pyynnön, jos sitä ei ole vielä hyväksytty tai sitä ei ole hylätty.

HUOMAUTUS Valvojilla on lopullinen valtuutus kaikkiin aikataulukauppoihin ja stonding-pyyntöihin, joten kyseinen käyttäjä voi hylätä hyväksymäsi vaihto- tai neuvottelupyynnön.



Seuraavassa taulukossa kuvataan Saapuneet-kansion kentät.

Kenttä	Kuvaus
Tila	Pyynnön tila. Mahdolliset tilat ovat seuraavat: ■ Hyväksytty – pyyntösi hylättiin ja aikataulu päivitettiin vastaavasti. ■ Odottaa – Hyväksytty pyyntö odottaa vastausta toiselta edustajalta. Voidaan muokata tai poistaa. ■ Lähetetty – Pyyntö odottaa vastausta valvojalta. Voidaan muokata tai poistaa. ■ Tehtävä – Pyyntö odottaa vastausta sinulta. Voidaan hyväksyä tai hylätä. ■ Evätty – valvojasi hylkäsi pyynnön. ■ Virhe – pyynnössä on virhe. ■ Kieltäytyi – Et suostunut toisen edustajan aikataulun vaihtopyyntöön. ■ Hylätty – Toinen edustaja hylkäsi aikataulun vaihtopyynnön.
Pyynnön tyyppi	Yleinen pyyntötyyppi.
Ajoitettu päivämäärä	Päivämäärä, jolloin pyydetty tapahtuma tapahtuu. Saapuneet-kansio lajitellaan oletusarvoisesti. tähän päivämäärään mennessä nousevassa järjestyksessä. Voit vaihtaa nousevasta laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.
Haluttu päivämäärä kohdassa	Päivämäärä, jolloin pyynnön esittävä edustaja haluaa vastaanottaa (ajoitettu päivämäärä Ajoita tarjouspyyntö ja aikatauluta kauppapyyntö).
Lähetyspäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin pyyntö lähetettiin. Huomaa, että julkinen kauppa Tarjouksissa ei näytetä lähetyspäivämäärää, ennen kuin joku hyväksyy ne.
Pyydetään asiakaspalvelijaa	Aikataulukauppaa tai -tarjousta tai -aikataulua pyytävan edustajan nimi pyytää.

Saapuneet-kansion käsitteleminen

Hyväksy tai hylkää aikataulun kauppapyyntö

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Vertaa aikatauluasi pyynnön esittävan edustajan aikatauluun kahden päivän aikana valitsemalla **Analysoi** . Tämä ilmoittaa, oletko valmis ottamaan kaupan vastaan.
3. Valitse **Hyväksy** tai **Hylkää**.

Hyväksytyn aikataulutarjouspyynnön vahvistaminen tai hylkääminen

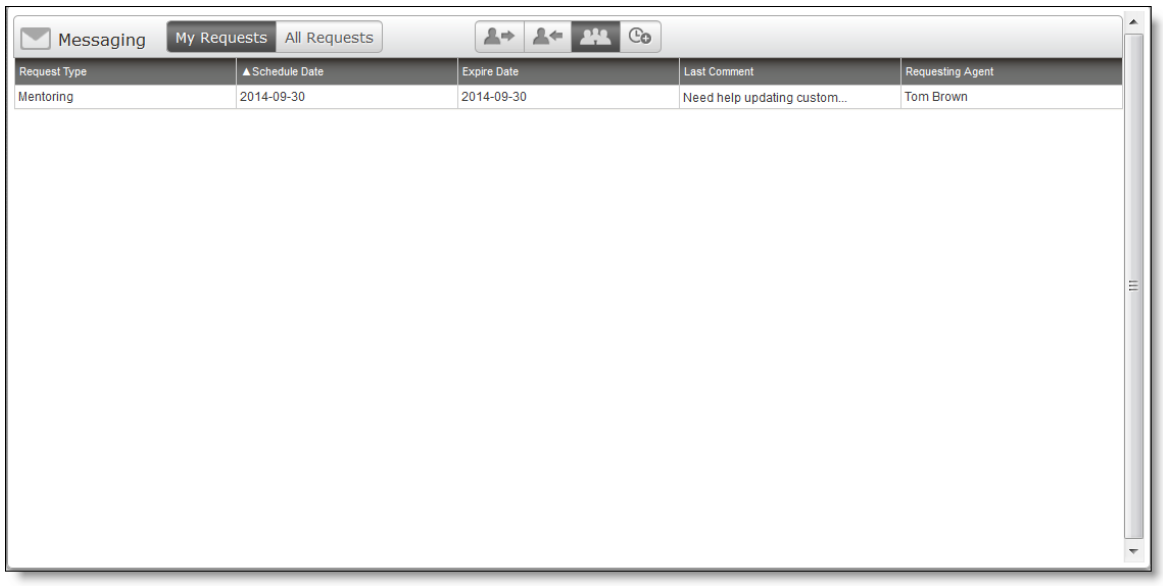
1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Vertaa määritetyn päivän aikataulua tarjottuun aikatauluun valitsemalla **Analysoi** .
3. Hyväksy tarjouspyyntö valitsemalla **Vahvista** tai **hylkää tarjouspyyntö valitsemalla Hylkää** .

Hyväksytyn asiakaspalittauspyynnön vahvistaminen tai hylkääminen

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Tarkastele hyväksyttyä pyyntöä.
3. **Hyväksy opettaja valitsemalla Vahvista** tai **hylkää** orja, jos haluat kieltäytyä homosta.

Julkinen ruutu

Julkinen-ruutu sisältää kaikki saatavilla olevat julkiset aikataulutarjoukset, aikatauluvaihdot ja edustajien käyttämät säkenöivät pyynnöt, jotka kaikki edustajat voivat hyväksyä. Voit tarkastella pyynnön tietoja, arvioida pyynnön ja hyväksyä pyynnön (jos haluat).



HUOMAUTUS Käyttäjillä, joilla on lupa hallita viestejä, on lopullinen valtuutus kaikkiin aikataulukauppoihin, aikataulutarjouksiin ja ohjaaviin pyyntöihin, joten kyseinen pyyntö, jonka olet hyväksynyt, voi hylätä pyynnön.
käyttäjä.

Seuraavassa taulukossa kuvataan Julkisen ruudun kentät.

Kenttä	Kuvaus
Pyynnön tyyppi	Yleinen pyyntötyyppi.
Aikataulupäivämäärä	Päivämäärä, jolloin pyynnön esittäjä haluaa luovuttaa tai ajoittaa stondingin istunto. Julkinen ruutu lajitellaan oletusarvoisesti tämän päivämäärän mukaan nousevaan järjestykseen.
Vanhenemispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin pyyntö vanhenee. Pyyntö päättyy tänä päivänä klo 23.59. Kun pyyntö on päättynyt, et voi enää hyväksyä tai peruuttaa pyyntöä.
Viimeisin kommentti	Viimeisin pyyntöön lisätty kommenttipyyntöön.
Pyydetään asiakaspalvelijaa	Aikataulukauppaa, ajoitustarjousta tai tai neuvottelupyyntö.

Julkisen ruudun käsitteleminen

Hyväksy aikataulun kauppapyyntö

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Valitse pyynnön päivämäärä, jolla haluat vaihtaa päivämäärän.
3. Vertaa aikatauluja valitsemalla **Analysoi** ja varmista, että ehdotettu päivämäärä toimii.
4. Valitse **Hyväksy**.

Hyväksy aikataulutarjouspyyntö

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Vertaa määritetyn päivän aikataulua tarjottuun aikatauluun valitsemalla **Analysoi** .
3. Valitse **Hyväksy** , jos haluat hyväksyä tarjouksen, tai **sulje pyyntö hyväksymättä sitä valitsemalla Peruuta** .

Hyväksy sälytyspyyntö

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Katselmoi neuvottelupyynnön tiedot ja vertaa aikatauluasi pyynnön esittäjän aikatauluun varmistaaksesi, että aikaväli toimii sinulle.
3. Valitse **Hyväksy** , jos haluat hyväksyä neuvottelupyynnön, tai **peruuta pyyntö hyväksymättä sitä valitsemalla Peruuta** .

Pyyntöjä

Uusi pyyntö -valikon avulla voit luoda pyynnön poikkeuksista, vapaa-ajasta, aikataulutarjouksista, aikatauluvaihdoista ja stondista.

- Pyydä poikkeus
- Pyynnön aikakatkaisu
- Pyydä aikataulutarjous
- Pyydä aikataulukauppaa
- Pyydä ohjaamista

Pyynnön muokkaaminen tai poistaminen

Pyyntöjä voi muokata tai poistaa tietyissä tilanteissa. Seuraavassa taulukossa kuvataan, milloin pyyntöä voi muokata tai poistaa.

Pyynnön tyyppi	Tila	Toiminto sallittu
Aikataulutarjous (julkinen)	Vireillä	Muokkaa, Poista
Ajoita kauppa (yksityinen)	Vireillä	Muokkaa
Ajoita kauppa (julkinen)	Vireillä	Muokkaa, Poista
Singorointi	Vireillä	Muokkaa, Poista
Poikkeus	Lähetetty	Muokkaa, Poista
Vapaa-aika	Lähetetty	Muokkaa, Poista

Muokkaa pyyntöä

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Muokkaa pyyntöä tarpeen mukaan.
3. Valitse **Lähetä**.

Poista pyyntö

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Valitse **Poista**.

Pyydä poikkeus

Poikkeuspyynnön avulla voit pyytää aikataulusi muuttamista suunnittelemattomiin toimintoihin, kuten kokouksiin, treeneihin, ajoittamattomiin tauoihin ja poissaoloihin. Pyyntö lähetetään valvojalle hyväksyttäväksi.

Poikkeuksia voidaan pyytää sekä tulevista että aiemmista päivämääräistä. Aiempien päivämääräen poikkeuksia käytetään korjaamaan liittymisprosentti. Jos esimerkiksi sinun pitäisi mennä eilen kotiin sairaana, tilastosi osoittaisivat sinut ulos noudattamatta, koska et noudattanut aikatauluasi. Kun pyydät poikkeusta henkilökohtaiseen vapaa-aikaan, kun olet poissa toimistosta, korjaa kyseisen päivän aikataulun ja noudattamisprosenttisi.

> **HUOMAUTUS** Koko päivän pyyntöjen osalta aikatauluun asetetaan poikkeus kyseisenä päivänä alkavien palkallisten toimintojen osalta (riippumatta siitä, maksetaanko poikkeus vai ei). Pariton Näissä vuoroissa toiminnot korvataan aikataulussa ei käytettävissä olevalla toiminnolla. Jos sinulla ei ole vuoroa tuona päivänä, poikkeusta ei lisätä aikatauluun.
> Osapäiväisten pyyntöjen osalta pyydetyn ajanjakson aikatauluun asetetaan poikkeus kyseisenä ajanjaksona olemassa olevien maksettujen toimintojen osalta (riippumatta siitä, maksetaanko poikkeus vai ei). Näiden vuorojen päällekkäiset parimattomat toiminnot korvataan Ei käytettävissä -toiminnolla kohdassa

aikataulu. Jos poikkeus koskee esimerkiksi osittain maksamatonta lounasta, päällekkäinen osa on lounas. Poikkeuksen kanssa päällekkäinen osa korvataan Ei käytettävissä -osalla. Jos sinulla ei ole aiemmin maksettuja toimintoja kyseisenä ajanjaksona, poikkeusta ei lisätä aikatauluusi. Poikkeuspyyntöjä käsitellään näin, jotta varmistetaan, että poikkeuksen soveltamisessa kulunut aika pysyy samana ennen poikkeusta ja sen jälkeen.

Seuraavassa taulukossa kuvataan Poikkeuspyyntö-valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Poikkeuspäivä	Päivämäärä, jolloin haluat poikkeuksen tapahtuvan. Nykyinen päivämäärä tulee näkyviin: laiminlyönti.
Poikkeustyyppi	Saatavilla olevien poikkeustyyppien avattava luettelo.
Koko päivä	Määritä, että poikkeus on koko päivän ajan, valitsemalla -valintaruutu. Kun tämä on valittuna, Aloitusaika- ja Päättymisaika-kentät ovat piilossa.
Alkamisaika	Aika, jolloin poikkeus alkaa.
Päättymisaika	Aika, jolloin poikkeus päättyy.
Kirjoita kommentti	(Valinnainen) Anna poikkeuspyyntöä koskeva huomautus valitsemalla tämä. Enintään Merkit = 140 merkkiä.

Luo uusi poikkeuspyyntö

1. Valitse **Uusi pyyntö** ja valitse **valikosta Poikkeuspyyntö** .
2. Täytä kentät.
3. Valitse **Lähetä**.

Poikkeuspyyntö virtaa järjestelmän läpi seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Asiakaspalvelija A	Luo uuden pyynnön	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Vireillä
Esimies	Vastaanottaa pyynnön	Valvojan tehtäväruutu	Mekkala
Esimies	Hyväksyy/hylkää poikkeuksen	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Hyväksytty/evätty

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
		Valvojan kaikki -ruutu	Hyväksytty/evätty

Lisätietoja poikkeuspyyntöjen lähettämisestä on kohdassa Tietoja pyyntöjen automaattisista muutoksista.

Pyydä aikataulukauppaa

Käytä aikataulukaupan pyyntöä vaihtaaksesi kokonaisen tai osittaisen aikataulun mukaan määritetyn työpäivän jonkun toisen koko tai osittaisen aikataulun mukaan ajoitettuun työpäivään. Nämä kauppapyynnöt voivat olla määritetyn edustajan (yksityisen kaupan) tai minkä tahansa näkymäsi edustajan (julkisen kaupan) kanssa. Voit pyytää vaihtamaan vuoroja samana päivänä (voit esimerkiksi vaihtaa kello 19.00-15.00 vuorosi AM–15.00 jonkun toisen vuorolla 10:00 AM–18.00) tai eri päiviksi (esimerkiksi haluat ehkä vaihtaa maanantain vapaaksi perjantaiksi).

Jos haluat vaihtaa useita aikataulun segmenttejä (jos esimerkiksi haluat vaihtaa jaetun vuoron), sinun on lähetettävä erilliset pyynnöt jokaisesta vuoron segmentistä.

HUOMAUTUS Pääpalvelujono on määritettävä edustajille, jotta he voivat suorittaa aikataulukaupan tai tarjouksen.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu kentät koko päivän Ajoita kauppapyyntö -valintaikkunassa.

Kenttä	Kuvaus
Julkinen kauppa	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat lähettää aikataulukaupan kaikkien julkiseen ruutuun. näkymässäsi edustajille. Jos haluat vaihtaa tietyn edustajan kanssa yksityisessä kaupankäynnissä, poista tämän valintaruudun valinta.
Vahvista	(Vain julkinen kauppa) Vastauksessa oleva edustaja pyytää sinua vahvistamaan tai hylkäämään ehdotetun kaupan. Tämä valintaruutu on vain luku -muodossa, eikä sitä voi tyhjentää.
Pyydetään asiakaspalvelijaa	(Vain luku) Nimesi.
Ajoitettu päivämäärä	Päivämäärä, jolloin haluat vaihtaa. Oletusarvoisesti se näyttää
huomisen päivämäärän. Koko päivä	Voit vaihtaa kokonaisen päivän valitsemalla tämän valintaruudun.
Asiakaspalvelijalle vastaaminen	(Vain yksityisalat) Edustaja, jonka kanssa haluat vaihtaa vuoroja.
Ajoitettu päivämäärä	(Vain yksityisalat) Päivämäärä, jonka kanssa haluat vaihtaa.
Vanhentumispäivä	(Vain julkinen kauppa) Päivämäärä, jolloin pyyntö vanhenee.

Kenttä	Kuvaus
Kirjoita kommentti	(Valinnainen) Anna poikkeuspyyntöä koskeva huomautus valitsemalla tämä. Mikä tahansa Lisäätyä kommenttia ei tallenneta, ennen kuin itse poikkeuspyyntö on tallennettu. Enimmäismerkit = 250.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu kentät osittaisen päivän ajoita kauppapyyntö -valintaikkunassa.

Kenttä	Kuvaus
Julkinen kauppa	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat lähettää aikataulukaupan kaikkien julkiseen ruutuun. näkymässäsi edustajille. Jos haluat vaihtaa tietyn edustajan kanssa yksityisessä kaupankäynnissä, poista tämän valintaruudun valinta.
Vahvista	(Vain julkinen kauppa) Vastauksessa oleva edustaja pyytää sinua vahvistamaan tai hylkäämään ehdotetun kaupan. Tämä valintaruutu on vain luku -muodossa, eikä sitä voi tyhjentää.
Pyydetään asiakaspalvelijaa	(Vain luku) Nimesi.
Ajoitettu päivämäärä	Päivämäärä, jolloin haluat vaihtaa. Oletusarvoisesti se näyttää
huomisen päivämäärän. Koko päivä	Voit vaihtaa osittaisen päivän poistamisen poistamisen
valintaruudun avulla.	
Aika	Anna vaihdettavien tuntien alkamis- ja päättymisajat.
Asiakaspalvelijalle vastaaminen	(Vain yksityisalat) Edustaja, jonka kanssa haluat vaihtaa vuoroja.
Ajoitettu päivämäärä	(Vain yksityisalat) Päivämäärä, jonka kanssa haluat vaihtaa.
Aika	(Vain yksityisalat) Anna vaihtotuntien alkamis- ja päättymisajat.
Vanhentumispäivä	(Vain julkinen kauppa) Päivämäärä, jolloin pyyntö vanhenee.
Kirjoita kommentti	(Valinnainen) Anna kauppapyyntöä koskeva huomautus valitsemalla tämä. Mikä tahansa Lisäätyä kommenttia ei tallenneta, ennen kuin itse kauppapyyntö on tallennettu. Enimmäismerkit = 250.

Luo uusi aikataulun kauppapyyntö

1. Valitse **Uusi pyyntö** ja valitse **valikosta Ajoita kauppapyyntö** .
2. Täytä kentät.

3. Jos tämä on yksityinen kauppa, vertaa ehdotetun kaupan päivämäärän aikataulua sen henkilön aikatauluun, jonka kanssa haluat käydä kauppaa varmistaaksesi, että kauppa on mahdollista.
4. Valitse halutessasi **Kirjoita kommentti** ja kirjoita kommentti.
5. Valitse **Lähetä**.

Yksityisen aikataulun kauppapyyntö virtaa järjestelmän läpi seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Asiakaspalvelija A	Luo uuden pyynnön	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Vireillä
Edustaja B	Vastaanottaa kauppapyynnön	Edustajan B Saapuneet-kansio	Mekkala
Edustaja B	Hyväksyy/hylkää kauppapyynnön	Asiakaspalvelijan B lähtevä kansio	Lähetetty/evätty
Asiakaspalvelija A	Vastaanottaa edustajan B vastauksen	Asiakaspalvelijan A Saapuneet-kansio	Lähetetty/hylätty
Esimies	Vastaanottaa hyväksytyn hyväksymispyynnön	Valvojan tehtäväruutu	Mekkala
Esimies	Hyväksyy/poistaa kaupan	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Hyväksytty/evätty
		Edustajan B Saapuneet-kansio	Hyväksytty/evätty
		Valvojan kaikki -ruutu	Hyväksytty/evätty

Julkisen aikataulun kauppapyyntö virtaa järjestelmän läpi seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Asiakaspalvelija A	Luo uuden pyynnön	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Vireillä
Kaikki asiakaspalvelijat	Katso julkisen laatikon kauppa	Edustajien julkinen ruutu	Ei käytettävissä
Edustaja B	Hyväksyy kauppapyynnön	Edustajan B Saapuneet-kansio	Vireillä
Asiakaspalvelija A	Vastaanottaa edustajan B vastauksen	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Mekkala
Asiakaspalvelija A	Vahvistaa tai hylkää	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Lähetetty/estetty

Käy	Toimi	Näkyy tässä	Tila
	edustajan B hyväksyntä		(Pyynnön hylkääminen luo pyynnöstä kopion, jossa näkyy Evätty pyyntö, ja alkuperäinen pyyntö palautetaan Odottaa-pyyntöön)
	Edustaja B vastaanottaa edustajan A vahvistuksen/vahvistuksen	Edustajan B Saapuneet-kansio	Lähetetty/estetty
Esimies	Vastaanottaa hyväksytyn ja vahvistetun hyväksymispyynnön	Valvojan tehtäväruutu	Mekkala
Esimies	Hyväksyy/poistaa kaupan	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Hyväksytty/evätty
		Edustajan B Saapuneet-kansio	
		yn valvojan all-box	Hyväksytyn/evätyn
		y	Hyväksytty/evätty

Pyynnön aikakatkaisu

Voit ajoittaa eri tyyppisiä työaikaa käyttämällä vapaa-aikaa. Voit pyytää useita päiviä ja vapaa-aikaa yhdessä pyynnössä. Jos esimerkiksi haluat viikon vapaata, mutta sinulla ei ole tarpeeksi lomapäivät viiden päivän kattamiseen, voit myös käyttää vapaa-aikaa jostakin muista luokista eron korvaamiseksi.

HUOMAUTUS Et voi lähettää aiempien päivämääräpyyntöjen aikakatkaisupyyntöjä.

Voit lähettää useita off-valintoja etusijajärjestyksessä (ensimmäinen, toinen tai kolmas valinta). Voit esimerkiksi pitää viikon vapaata kesäkuussa ensimmäisenä lomavalintana, mutta ilmoitat myös, että heinäkuussa vapaa viikko on toinen valinta ja viikon vapaa elokuussa on kolmas valinta. Valvoja hyväksyy yhden kolmesta vaihtoehdosta.

Kun pyyntö on lähetetty, voit muokata pyyntöä tai poistaa sen, jos sitä ei ole vielä hyväksytty.

Valvoja voi hyväksyä vain joitakin päiviä kestäneen off-pyynnön. Voit esimerkiksi pitää maanantain, tiistain ja keskiviikon poissa. Valvoja kuitenkin tarvitsee sinua töissä maanantaina, joten hän hyväksyy pyyntösi vain tiistaiksi ja keskiviikkoksi.

HUOMAUTUS Valvoja ei voi muuttaa pyydettyjen vapaatuntien määrää yhtenä päivänä.

Käy	Toimi	Näkyy tässä	Tila

Voit myös peruuttaa aikakatkaisupyynnön pyynnön hyväksymisen jälkeen. Esimerkiksi tapahtuma, johon olit menossa ja jonka vapaa-aikaa pyysit, peruutetaan. Peruuttamalla vapaa-aikapyynnön, sinut palautetaan aikatauluun ja loma-aikasi saldo päivitetään antamaan sinulle takaisin nämä tunnit.

Off-pyyntö-valintaikkuna sisältää taulukon, jossa on lueteltu, kuinka paljon vapaa-aikaa sinulla on käytettävissä, kuinka paljon olet käyttänyt ja kuinka paljon aikaa on kussakin vapaa-luokassa. Nämä tiedot kerätään lähettämisistäsi aikakatkaisupyynnöistä.

HUOMAUTUS Kun pyydät vapaa-aikaa, pyytämäsi tunnit luetellaan Odottavat tunnit -sarakkeessa. Kun ne on hyväksytty, he siirtyvät Hyväksytyt tunnit -sarakkeeseen. Päivä sen jälkeen, kun olet
Jos aika on ollut poissa käytöstä, tunnit siirretään Käytetyt tunnit -sarakkeeseen eivätkä ne enää näy Hyväksytyt tunnit -sarakkeessa.

HUOMAUTUS Jos pyydät koko vapaapäivän, Odottavat tunnit- ja Hyväksytyt tunnit -sarakkeisiin lisättyjen tuntien määrä perustuu kyseisenä päivänä maksettujen vuorotoimintojen määrään. Jos sinulla on vain
Ei käytettävissä- tai Käytettävissä -aktiviteetit tuona päivänä, odottaviin työtunteihin ja hyväksyttyihin työtunteihin lisätty arvo on nolla. Jos sinulla ei ole toimintoja (jotka eivät ole samoja kuin Ei käytettävissä -toiminnot), arvonlisäys on päivittäinen FTE tuntia.

Luettelopäivät- ja Aikakatkaisu-palstalla -painikkeet voivat auttaa sinua, kun pyydät vapaata.

- Luettelopäivät-painike – Näyttää yhteenvedon aikakatkaisupyynnöistä
- Time Off Allotment -painikkeen avulla voit tarkistaa, onko lähtöpäivän aikana vapaa-aikaa käytettävissä

Aikakatkaisupyyntö virtaa järjestelmän läpi seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Asiakaspalvelija A	Luo uuden pyynnön	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Vireillä
Esimies	Vastaanottaa pyynnön	Valvojan tehtäväruutu	Mekkala
Esimies	Hyväksyy/ohittaa hyväksynnät/puolestapuhtaneet -aikakatkaisut	Asiakaspalvelijan A Saapuneet-kansio	Hyväksytyt/hyväksytyt/hyväksytyt/evätty
		Valvojan lähtevä	Hyväksytyt/hyväksytyt/hyväksytyt/hylätyt
Asiakaspalvelija A	Peruu aiemmin	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Pyyntö pyytää pyyntöä pyyntöjen saamisesta

	Hyväksytty pyyntö		
Esimies	Vastaanotti pyyntöjen vastaanottamisesta	Valvojan tehtäväruutu	Pyyntö pyyntöjen poistosta
Esimies	Tunnustukset, jotka on hyväksytty	Asiakaspalvelijan A Saapuneet-kansio valvojan lähtevät kääntynyt	Peruutettu Sisäänpäin

Luo uusi aikakatkaisupyyntö

1. Valitse **Uusi pyyntö** ja valitse **valikosta Aikakatkaisupyyntö** .
2. Valitse haluamasi vapaa-aika avattavasta Type-luettelosta.
3. Valitse vapaa-aika avattavasta Valinta-luettelosta (ensimmäinen, toinen tai kolmas valinta).
4. **Valitse päivä napsauttamalla Päivämäärä-kentästä** kalenterikuvaketta. Päivämäärät, joiden kalenterissa on harmaa tausta, eivät ole käytettävissä vapaa-aikaa varten. Et voi lisätä samaa päivää kahdesti samaan pyyntöön (esimerkiksi ensimmäiseen ja toiseen valintaan).
5. Valitse **Lisää**.
6. Toista pyyntöön lisättyjen päivämäärät. Käytä ensisijaista, toista ja kolmatta valintaa tarpeen mukaan.
7. (Valinnainen) Lisää kommentti valitsemalla **Kirjoita kommentti** . Kommentin avulla valvoja voi tehdä hyväksymispäätöksen.
8. Valitse **Lähetä**.

> **HUOMAUTUS** Jos sinulla ei ole tarpeeksi vapaa-aikaa pyynnölle varattuun vapaa-aikaan, pyyntö epäonnistuu.

Lisätietoja aikakatkaisupyyntöjen lähettämisestä on kohdassa Tietoja pyyntöjen automaattisista vaihdoista.

Muokkaa lähetettyä mutta ei vielä hyväksyttyä vapaa-aikaa koskevaa pyyntöä

1. Kaksoisnapsauta Outboxissa muokatttavaa aikakatkaisupyyntöä. Muokattavien pyyntöjen tila on Lähetetty.
2. Valitse Aika pois -pyyntö -valintaikkunasta **Muokkaa**. Valintaikkuna laajentaa sen, jotta voit lisätä uuden päivän, ja lisää Poisto-painikkeen (X) pyydettyjen nykyisten vapaapäivien viereen. Voit myös

lisätä kommentin, jossa selitetään, miksi muutit vapaa-aikaa koskevan pyyntösi. Kommentin avulla valvoja voi tehdä hyväksymispäätöksen.

Käy	Toimi	Näkyy tässä	Tila

3. Muokkaa pyyntöä tarpeen mukaan lisäämällä uusia vapaa päiviä tai poistamalla nykyiset vapaapäivät.

   > **HUOMAUTUS** Jos haluat muuttaa pyydettynä päivänä annettuja aikoja, sinun on poistettava alkuperäinen päivä ja lisättävä se uudelleen uusien aikojen kanssa. Jos esimerkiksi alun perin pyysit klo 8.00–11.00 AM
   > Ei maanantaina, mutta sinun on muutettava se klo 13.00-15.00, poistettava maanantain merkintä ja lisättävä se uudelleen, tällä kertaa uuden aloitus- ja päättymisajan myötä.

4. Kun olet muokannut pyyntöä loppuun, valitse **Päivitä**.

Poista lähetetty mutta vielä hyväksymättä oleva aikakatkaisupyyntö

1. Kaksoisnapsauta Outboxissa muokatttavaa aikakatkaisupyyntöä. Muokattavien pyyntöjen tila on Lähetetty.
2. valitse **Aika pois käytöstä -valintaikkunassa Poista**.

Peruuta hyväksytty aikakatkaisupyyntö

1. Kaksoisnapsauta Lähtevät-kansiossa peruutettavaa aikakatkaisupyyntöä. Pyynnön tila on Hyväksytty tai Hyväksytty.
2. Kirjoita haluamasi syy siihen, miksi pyyntö on poistettu, kirjoittamalla haluamasi huomautus Aika pois -pyyntö -valintaikkunaan.
3. Valitse **Peruuta pyyntö**.

   Peruutettu pyyntö säilyy Outboxissasi, ja hänen tilansa on Hyväksytty tai Hyväksytty, kunnes valvojasi myöntää, että pyyntö on hyväksytty. Pyynnön tila muuttuu tällöin peruutettavaksi.

   > **HUOMAUTUS** , jos valvoja ei tunnusta pyyntöäsi koskevaa pyyntöäsi, sinulla on silti vapaa-aikasi eikä hän ole aikataulussa.

Kentän kuvaukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan Aikakatkaisupyyntö -valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Näytä saatavilla olevat tunnit:	Lomasuunnitelmien päivämääräalueet, joihin sinut on määritetty.
Tyyppi	Vapaa-aika: Juhlapyhät, Vapaapäivät, Henkilökohtaiset päivät ja Loma.

Kenttä	Kuvaus
	HUOMAUTUS Jotkin vapaa-aikatyypit eivät ehkä ole käytettävissä. Järjestelmänvalvojan ja lomasuunnitelman tiedot määrittävät aikatyypit Ei käytettävissä. Yhteyskeskus määrittää, miten kukin tämäntyyppinen vapaa-aika määritetään.
Tunnit yhteensä	Vapaa-tyypillä käytettävissäsi olevien tuntien kokonaismäärä.
Käytetyt tunnit	Vapaa-tyypille käytettyjen tuntien määrä.
Hyväksytyt tunnit	Ne tunnit, jotka on hyväksytty off-tyyppiin mutta Ei vielä otettu.
Odottavia tunteja	Ne tunnit, joita olet pyytänyt kyseiselle vapaa-tyypille Valvoja ei ole vielä hyväksynyt sitä. **HUOMAUTUS** Vaikka voit pyytää useita valintoja vapaa-ajaksi, vain ensimmäinen valinta otetaan huomioon odottavien tuntien laskemisessa.
Jäljellä olevat tunnit	Vapaa-tyypin jäljellä olevien tuntien määrä. Tämä arvo Lasketaan seuraavasti: Jäljellä olevat tunnit = kokonaistunnit – (käytetyt tunnit + hyväksytyt tunnit + odottamassa olevat tunnit)
Ensimmäinen, toinen ja kolmas välilehti	Välilehdet, jotka näyttävät aikakatkaisupyyntöasetukset tässä pyynnössä.
Tyyppi	Valitse pyytämäsi vapaa-aika.
Vaihtoehto	Valitse avattavasta luettelosta vapaa-ajan asetus.
Päivämäärä	Valitse kalenterista poistettava päivä. Sinun on valittava jokainen päivä erikseen. Lisää päivämäärä Ensimmäinen, Toinen- tai Kolmas valinta -välilehteen valitsemalla Lisää.
Koko päivä	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat poistaa koko päivän. Kun tämä on valittuna, Aloitusaika- ja Päättymisaika-kentät eivät ole valittavissa.
Alkamisaika	Jos olet ottamassa osittaista vapaapäivää, anna vapaa-ajan aloitusaika.

Kenttä	Kuvaus
Päättymisaika	Jos olet ottamassa osittaista vapaapäivää, anna vapaa-ajan päättymisaika.
Aikakatkaisu-palstat-painike	Näyttää valitun palvelujonon ja -jonon käytettävissä olevat off-palstat. kalenterikuukausi. Tällä tavalla voit tarkistaa, onko lähtöpäivän aikana vapaa-aikaa käytettävissä. Lisätietoja on kohdassa Kats. off-palstoja.
Luettelopäivät-painike	Näyttää aikakatkaisuyhteenvedon. Tämä ponnahdusikkuna luettelee kaikki hyväksytyt ja odottavat aikakatkaisupyynnöt päivämääräjärjestyksessä.

Vapaa-ajan tarkasteleminen jaetut palstat

HUOMAUTUS Tämä toiminto on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt WFM näyttämään Time Off Allotments -painikkeen (katso Järjestelmänlaajuisten WFM asetusten määrittäminen).

Aikakatkaisu-palstat-ponnahdusikkuna tulee näkyviin, kun napsautat Aikakatkaisu-palstat-painiketta aikakatkaisupyynnössä. Se näyttää senhetkisen vapaa-ajan, joka on jaettu palvelujonoon tiettynä päivänä.

HUOMAUTUS Päivä, joka näyttää sekä saatavilla olevat palstat että positiivisen ennustevajeen, on yleensä parempi valinta vapaa-ajalle.

Kenttä	Kuvaus
Päivämäärä	Jaon päivämäärä.
Käytettävissä oleva palsta	Nykyinen vapaa-aikaisten siirtojen määrä kyseisenä päivänä FT:ssä Tai tunteja sen mukaan, miten järjestelmänvalvoja on määrittänyt järjestelmän.
Ennustekuilu	Keskimääräinen ero ajastettujen ja ennustetun fte-tut.jen välillä kyseiselle päivälle. Arvo näkyy aina ftes-näytöissä. Negatiivinen luku osoittaa alimiehitystä ja positiivinen luku ylimiehitystä.

Pyydä aikataulutarjous

Aikataulutarjouspyynnön avulla saat koko päivän tai osan päivästä, jonka olet ajoitettu työskentelemään, toisen edustajan käytettävissä. Jos sinulla on esimerkiksi velvollisuus olla poissa työstä keskiviikkona, tarjoat vuoroasi kaikille muille, jotka voivat työskennellä tuona päivänä. Aikataulutarjous on kaikkien näkymäsi edustajien julkisessa ruudussa.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu ajoita tarjouspyyntö -valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Pyydetään asiakaspalvelijaa	(Vain luku) Nimesi.
Ajoitettu päivämäärä	Päivämäärä, jonka haluat tarjota muille edustajille. Oletusarvoisesti se näkyy. Huomisen päivämäärä. Et voi valita menneiden päivämäärää.
Koko päivä	Voit tarjota koko päivän valitsemalla tämän valintaruudun.
Vanhentumispäivä	Päivämäärä, jolloin pyyntö vanhenee. Silloin se ei enää näy käyttäjän Lähtevät tai julkinen ruutu. Vanhenemispäivämäärän on oltava ennen ajoitettua päivämäärää.
Vahvista	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat varmistaa, että edustaja hyväksyy tarjouksen, ennen kuin se lähetetään valvojallesi hyväksyttäväksi.
Kirjoita kommentti	(Valinnainen) Anna aikataulutarjouspyyntöä koskeva huomautus valitsemalla tämä. Lisättyä kommenttia ei tallenneta, ennen kuin itse aikataulutarjouspyyntö on tallennettu. Enimmäismerkit = 250.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu kentät osittaisessa päivän aikataulutarjouspyynnössä -valintaikkunassa.

Kenttä	Kuvaus
Pyydetään asiakaspalvelijaa	(Vain luku) Nimesi.
Ajoitettu päivämäärä	Päivämäärä, jonka haluat tarjota muille edustajille. Oletusarvoisesti se näkyy. Huomisen päivämäärä. Et voi valita menneiden päivämäärää.
Koko päivä	Voit tarjota osittaisen päivän poistamisen poistamisen valintaruudun valinnan.
Aika	Anna toiselle edustajalle tarjottujen tuntien alkamis- ja päättymisajat.
Vanhentumispäivä	Päivämäärä, jolloin pyyntö vanhenee. Silloin se ei enää näy käyttäjän Lähtevät tai julkinen ruutu. Vanhenemispäivämäärän on oltava ennen ajoitettua päivämäärää.
Vahvista	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat varmistaa, että edustaja hyväksyy tarjouksen, ennen kuin se lähetetään valvojallesi hyväksyttäväksi.
Kirjoita kommentti	(Valinnainen) Anna aikataulutarjouspyyntöä koskeva huomautus valitsemalla tämä.

Kenttä	Kuvaus
	Lisättyä kommenttia ei tallenneta, ennen kuin itse aikataulutarjouspyyntö on tallennettu. Enimmäismerkit = 250.

Luo uusi aikataulutarjouspyyntö

1. Valitse **Uusi pyyntö** ja valitse **valikosta Ajoita tarjouspyyntö** .
2. Täytä kentät.
3. Valitse **Lähetä**.

Aikataulutarjouspyyntö ilman vahvistusta virtaa järjestelmän läpi seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Asiakaspalvelija A	Luo uuden pyynnön	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Vireillä
Kaikki asiakaspalvelijat	Vastaanota tarjous	Edustajien julkinen ruutu	Ei käytettävissä
Edustaja B	Hyväksyy tarjouksen	Edustajan B Saapuneet-kansio	Lähetetty
		Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Lähetetty
Esimies	Vastaanotettu tarjous	Valvojan tehtäväruutu	Mekkala
Esimies	Hyväksyy/poistaa tarjous	Valvojan kaikki -ruutu	Hyväksytty/evätty
		Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Hyväksytty/evätty
		Edustajan B Saapuneet-kansio	Hyväksytty/evätty

Aikataulutarjouspyyntö, jossa on vahvistus, virtaa järjestelmän läpi seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Asiakaspalvelija A	Luo uuden pyynnön	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Vireillä
Kaikki asiakaspalvelijat	Vastaanota tarjous	Edustajien julkinen ruutu	Ei käytettävissä
Edustaja B	Hyväksyy tarjouksen	Edustajan B Saapuneet-kansio	Vireillä

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Asiakaspalvelija A	Vastaanotettu tarjous	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Mekkala
		Edustajan B Saapuneet-kansio	Vireillä
Asiakaspalvelija A	Vahvistaa/hylkää tarjouksen	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Lähetetty/hylätty (Pyynnön hylkääminen luo pyynnöstä kopion, jossa on evätty pyyntö, ja alkuperäinen pyyntö palautetaan Odottaa-pyyntöön)
		Edustajan B Saapuneet-kansio	Lähetetty/hylätty
Esimies	Vastaanotettu tarjous	Valvojan tehtäväruutu	Mekkala
		Valvojan kaikki -ruutu	Hyväksytty/evätty
		Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Hyväksytty/evätty
		Edustajan B Saapuneet-kansio	Hyväksytty/evätty

Pyydä ohjaamista

Pyydä toisillemme asiakaspalvelijalta yksi vastaan yksi -valmennusta, käyttämällä singorointipyyntöä. Kaikki neuvottelupyynnöt julkaistaan julkisessa ruudussa, ja kuka tahansa edustaja voi vastata niihin. Valvojan tai järjestelmänvalvojan on hyväksyttävä neuvottelupyyntö. Kun pyyntö on hyväksytty, poikkeus lisätään aikatauluusi ja aikatauluusi.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu Neuvottelupyyntö-valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Neuvottelupäivä	Päivämäärä, jolloin haluat ajoittaa neuvotteluistunnon.
Poikkeustyyppi	Valitse haluamasi poikkeus avattavasta luettelosta.
Alkamisaika	Neuvotteluistunnon aloitusaika.
Päättymisaika	Neuvotteluistunnon päättymisaika.
Kuvaus	Kuvaus neuvotteluistunnon kohteesta. Enimmäismerkit =

Kenttä	Kuvaus
	251.

Luo uusi neuvottelupyyntö

1. Valitse **Uusi pyyntö** ja valitse **valikosta Neuvottelupyyntö** .
2. Täytä kentät.
3. Valitse **Lähetä**.

Neuvottelupyyntö virtaa järjestelmän läpi seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla.

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Asiakaspalvelija A	Luo uuden pyynnön	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Vireillä
Kaikki asiakaspalvelijat	Katso pyyntö julkisesti Laatikko	Edustajien julkinen ruutu	Ei käytettävissä
Edustaja B	Hyväksyy skonssien vastaanottamisen pyytää	Edustajan B Saapuneet-kansio	Vireillä
Asiakaspalvelija A	Vastaanottaa asiakaspalvelijan B:t vastata	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Mekkala
Asiakaspalvelija A	Vahvistaa/hylkää asiakaspalvelijan B:n hyväksyntä	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Lähetetty/hylätty (Pyynnön hylkääminen luo kopion toimintojen pyyntö, joka osoittaa Kiistivät sen, ja. alkuperäinen pyyntö menee takaisin odottaa)
	Edustaja B vastaanottaa edustajan A:n vahvistus tai hylkääminen	Edustajan B Saapuneet-kansio	Lähetetty/hylätty
Esimies	Vastaanotettu ja vahvistettu reititys hyväksymispyyntö	Valvojan tehtäväruutu	Mekkala

Käyttäjä	Toiminto	Näkyy tässä	Tila
Esimies	Hyväksyy/hylkää todentamispyynnön	Asiakaspalvelijan A lähtevä kansio	Hyväksytty/evätty
		Edustajan B Saapuneet-kansio	
		yn valvojan all-box	Hyväksytyn/evätyn
		y	Hyväksytty/evätty

Lisätietoja neuvottelupyyntöjen lähettämisestä on kohdassa Tietoja pyyntöjen automaattisista vaihdoista.

Tietoja: automaattiset muutokset pyyntöihin

Useimmissa tapauksissa, jos pyyntö hyväksytään, Webex WFO päivittää edustajan aikataulun täsmälleen pyydetyn mukaisesti. Joissakin tapauksissa, joissa maksettu pyyntö jätetään, Webex WFO saattaa muuttaa pyyntöä varmistaakseen, että edustajalle ei ole ajoitettu enemmän palkallista aikaa kuin edustajan tulisi työskennellä. Esimerkkejä näistä tapauksista on:

Tapaus 1: Edustaja toimittaa maksullisen pyynnön, joka on päällekkäinen maksamattoman toiminnan kanssa

Edustaja toimittaa osittaisen tai koko päivän maksullisen pyynnön sälytystä, vapaa-aikaa tai poikkeusta varten. Pyyntö limittäin nykyisen aikataulun parittamattoman toiminnan kanssa. Pyyntö on hyväksytty. Tässä tapauksessa Webex WFO korvaa edustajan aikataulussa olevan palkattoman toiminnan (esimerkiksi palkattoman viennin) Ei käytettävissä -toiminnolla.

ESIMERKKI

Pyydät palkallista vapaa-aikaa klo 19.00 AM–15.00. Nykyinen aikataulu on:

- Toiminnassa klo 07.00–11.00 AM
- Pariton lounas, 11:00–11:30 AM
- Toiminnassa klo 11.30 AM–15.00

Kun pyyntö on hyväksytty, aikataulu on:

- Palkallinen vapaa-aika, 07.00–11.00 AM
- Ei käytettävissä, 11:00–11:30 AM
- Palkallinen vapaa-aika, 11.30 AM–15.00

Tapaus 2: Edustajan on määrä työskennellä pyydetynä aikana

Edustaja toimittaa osittaisen tai koko päivän maksullisen pyynnön sälytystä, vapaa-aikaa tai poikkeusta varten. Pyyntö koskee aikoja, jolloin edustajan ei ole ajoitettu työskennellä. Pyyntö on hyväksytty. Tässä

tapauksessa Webex WFO ei hyväksy hyväksyttyä pyyntöä edustajan aikatauluun.

ESIMERKKI

Edustaja pyytää palkallista vapaa-aikaa klo 17.00–19.00. Nykyinen aikataulu on:

- Toiminnassa klo 21.00 AM–17.00

Kun pyyntö on hyväksytty, edustajan aikataulu pysyy samana.

Tapaus 3: Edustajan on määrä työskennellä vain osan pyynnöstä

Edustaja toimittaa osittaisen tai koko päivän maksullisen pyynnön sälytystä, vapaa-aikaa tai poikkeusta varten. Pyyntö koskee olemassa olevaa aikataulua, ja edustajan on tarkoitus työskennellä osana pyyntöä. Pyyntö on hyväksytty. Tässä tapauksessa Webex WFO lisää osan hyväksytystä pyynnöstä edustajan aikatauluun.

ESIMERKKI

Edustaja pyytää palkallista vapaa-aikaa klo 16.00–18.00. Nykyinen aikataulu on:

- Toiminnassa klo 21.00 AM–17.00

Kun pyyntö on hyväksytty, edustajan aikataulu on:

- Toiminnassa klo 21.00 AM–16.00
- Palkallinen vapaa-aika, 16.00–17.00

PARAS KÄYTÄNTÖ Jos edustajat haluavat jättää maksullisen pyynnön jonkin aikaa nykyisessä aikataulussaan, jotta he eivät työskentele, hänen tulee ottaa yhteyttä valvojaansa.

MUISTIINPANO

(Vain manuaalinen käsittely) Jos valvojat haluavat hyväksyä maksetun pyynnön ajalta, jolloin pyynnön lähettäneen edustajan ei ole suunniteltu toimivan olemassa olevan aikataulun mukaisesti, hänen on tehtävä seuraavaa:

1. Siirry edustajan aikatauluissa päivämäärään, jolloin edustaja pyysi.
2. Lisää edustajan pyytämälle ajalle maksettu toiminta (palvelussa tai ylistys).
3. Hyväksy pyyntö.

Pyynnön hyväksyjien sanomat

Viestit, joilla on lupa hallita viestejä, koostuvat kahdesta postilaatikosta:

- Tehtäväruutu – näyttää kaikki pyynnöt, jotka edellyttävät toimintoa sinulta (oletusnäkymä)
- All Box – Sisältää kaikki sinulle lähetetyt pyynnöt

Pyynnöt voidaan säilyttää järjestelmänvalvojan WFM ennusteille, aikataululle, pyynnöille ja historiatiedoissa määrittämään enimmäispitoaikaan asti (katso Määritä WFM säilytysaika).

Avaa postilaatikot napsauttamalla postilaatikon kuvaketta Viestit-työkalurivillä. Vasemmalta oikealle kuvakkeet ovat Tehtävä-ruutu ja Kaikki-ruutu.

HUOMAUTUS Valvojilla, jotka ovat myös edustajia, on kaksitoiminen postilaatikko, jossa on edustajan näkymä ja toinen valvojan näkemyksen mukaan. Voit vaihdella kahden näkymän välillä Omat pyynnöt- ja Kaikki-toiminnolla
Pyytää-painikkeita. Saat edustajan postilaatikon ja kaikki pyynnöt näkyviin valvojan postilaatikkoon valitsemalla Omat pyynnöt.

Hakupyynnöt

Käyttäjät, joilla on Hallintaviestien käyttöoikeus, voivat suorittaa kahdenlaisia hakuja. Muiden käyttäjien tavoin voit suorittaa perushaun tavallisilla hakuehtoilla. Perushaun lisäksi, jos sinulla on Hallintaviestien käyttöoikeus, voit suorittaa mukautetun haun, jossa valitset, mitkä perusteet sisällytetään hakuun. Voit suorittaa pyyntöjen haun mistä tahansa postilaatikosta. Kun suoritat haun, suodattimet koskevat hakusi kaikkien sivujen pyyntöjä.

Perushaun suoritaminen

1. Avaa suodatinpaneeli valitsemalla **Suodatin** .
2. Valitse hakuehto.
3. Valitse **Hae**. Suodatinpaneeli sulkeutuu, kun haku suoritetaan.

Suorita mukautettu haku

1. Avaa suodatinpaneeli valitsemalla **Suodatin** .
2. Valitse **Mukautettu haku**.
3. Valitse suodatin avattavan Valitse suodatin -luettelon avulla.
4. Lisää suodatin mukautettuun hakuun valitsemalla **Lisää** .
5. Anna kullekin suodattimelle asianmukaiset hakuehdot.
6. Valitse **Hae**. Suodatinpaneeli sulkeutuu, kun suoritat haun.

Hakuehdot säilyvät, kunnes poistut sivulta. Voit muuttaa hakuehtoja avaamalla suodatinpaneelin valitsemalla **Suodatin** ja muuttamalla ehtoja.

Päivämääräkenttien määritys

Pyyntöjä voi suodattaa päivämäärän mukaan kahdella tavalla: päivämääräväli ja erityispäivämäärät. Päivämääräkentät on oletusarvoisesti määritetty päivämääräväliksi. Päivämääräalue-asetus suodattaa tämän päivän päivämäärään asti todentavien määritettyjen alueiden avattavan luettelon pyynnöt. Erityispäivämäärät-asetus sisältää kaksi päivämääräkenttää, joiden avulla voit suodattaa pyyntöjä, jotka liittyvät tiettyihin päivämäärään. Anna alkamispäivämäärä, päättymispäivämäärä tai molemmat päivämäärät erityispäivämäärä-kenttien avulla, jos haluat määrittää päivämääräalueen parametrit.

Jos haluat suodattaa päivämääräalueen mukaan, valitse haluamasi alue avattavasta luettelosta.

Jos haluat suodattaa tiettyjen päivämääräen mukaan, anna päivämäärä jompaankumpaan tai molempiin seuraavista kentistä:

- Anna vasemmasta kentästä päivämäärä, jolloin se suodattaa alkamispäivämäärän mukaan ja suodattaa pyynnöt syöttämispäivämäärän mukaan tai sen jälkeen.
- Anna oikeaseen kenttään päättymispäivämäärän mukaan suodatettava päivämäärä, joka suodattaa pyynnöt päivämäärän mukaan tai ennen syöttämispäivämäärää
- Anna päivämäärät molempiin kenttiin, jotta voit palauttaa pyynnöt syötettyinä päivinä tai niiden välillä

Hakuehto

Seuraavassa taulukossa kuvataan kaikki perus- ja edistyneiden hakujen hakuehdot.

Kenttä	Kuvaus
Pyynnön tyyppi	Pyynnön tyyppi, jonka edustaja valitsi avattavasta Uusi pyyntö -valikosta Luetteloa luotaessa pyyntöä.
Alityyppi	Poikkeustyypin tai aikakatkaisun tyyppi. Asetus, jonka edustaja valitsi avattavasta Type-luettelosta, kun pyyntö luodaan.
Tiimi	Työryhmä, johon pyynnön luonut edustaja kuuluu.
Palvelujono	Palvelujono, johon pyynnön luonut edustaja kuuluu. Osaamisalueiden
kartoittaminen	Osaamisaluekartta, johon pyynnön luonut edustaja kuuluu.
Edustaja	Pyynnön Saapuneet-kansiossasi lähettänyt edustaja tai pyynnön saapuneessa kansiossasi vastaanottanut edustaja.
Asiakaspalvelijan arvo	Pyynnön luoneen edustajan arvo.
Asiakaspalvelijan aloituspäivämäärä	Päivämäärä, jolloin edustaja aloitti.

Kenttä	Kuvaus
Tila	Pyynnön nykyinen tila.
Lähetyspäivä	Päivämäärä, jolloin edustaja lähetti pyynnön.
Aikataulupäivämäärä	Päivämäärä, jolloin edustaja valitsi pyydetyn toiminnon toteutettavaksi.

Pyyntöjen hyväksyminen tai hylkääminen

Hyväksyntää vaativat pyynnöt näkyvät Tehtävä-ruudussa. Kun olet hyväksynyt pyynnön tai hylännyt sen, se poistetaan Tehtävä-ruudusta. Kaikki vastaanottamasi pyynnöt arkistoidaan Kaikki-ruutuun.

Lisätietoja pyyntöjen päättämisestä on kohdassa Tietoja automaattisista pyynnöistä.

Poikkeuspyynnöt

Hyväksy poikkeuspyyntö -valintaikkunassa voit hyväksyä tai hylätä edustajan poikkeuspyynnön.

Poikkeuspyynnön hyväksyminen tai hylkääminen

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Jos hyväksyt pyynnön, valitse haluamasi aikataulupoikkeus avattavasta luettelosta. Tämä näkyy aikataulussa. Tuo poikkeuspyyntöön liitetyt kommentit näyttöön valitsemalla **Lue kommentti** . Voit myös kirjoittaa kommentin, jos haluat.

   HUOMAUTUS Lue kommentti -kuvake on punainen, jos pyyntöön on liitetty ainakin yksi kommenttipyyntöön.

3. Valitse **Hyväksy** tai **Hylkää**.

HUOMAUTUS Koko päivän pyyntöjen osalta aikatauluun asetetaan poikkeus kyseisenä päivänä alkavien palkallisten toimintojen osalta (riippumatta siitä, maksetaanko poikkeus vai ei). Pariton Näissä vuoroissa toiminnot korvataan aikataulussa ei käytettävissä olevalla toiminnolla. Jos edustajalla ei ole vuoroa tuona päivänä, poikkeusta ei lisätä edustajan aikatauluun.
Osapäiväisten pyyntöjen osalta pyydetyn ajanjakson aikatauluun asetetaan poikkeus kyseisenä ajanjaksona olemassa olevien maksettujen toimintojen osalta (riippumatta siitä, maksetaanko poikkeus vai ei). Näiden vuorojen päällekkäiset parimattomat toiminnot korvataan aikataulussa ei käytettävissä olevalla toiminnolla. Jos poikkeus koskee esimerkiksi osittain maksamatonta lounasta, päällekkäinen osa on lounas. Poikkeuksen kanssa päällekkäinen osa korvataan Ei käytettävissä -osalla. Jos edustajalla ei ole olemassa olevia maksettuja toimintoja kyseisenä ajanjaksona,

poikkeusta ei lisätä edustajan aikatauluun.
Poikkeuspyyntöjä käsitellään näin, jotta varmistetaan, että poikkeuksen soveltamisessa kulunut aika pysyy samana ennen poikkeusta ja sen jälkeen.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu Hyväksy poikkeuspyyntö -valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Mistä	Poikkeusta pyytävän edustajan nimi.
Pyytää	Pyynnön tyyppi.
Vastaanotettu päivämäärä	Pyynnön vastaanottamisaika ja -päivämäärä.
Tyyppi	Poikkeuksen tyyppi edustajan valitsemana.
Aikataulupäivämäärä	Poikkeuksen päivämäärä.
Kesto	Poikkeuksen kesto.
Aikataulupoikkeus	Valitse aikataulussa esitettävä poikkeuskuvaus, jos Poikkeus on hyväksytty.

Aikakatkaisupyynnöt

Hyväksy aikakatkaisupyyntö -valintaikkunassa voit hyväksyä, hyväksyä tai hylätä edustajan vapaa-aikapyynnön. Voit myös myöntää, että edustaja on hyväksynyt aiemmin hyväksytyn off-pyynnön.

HUOMAUTUS Jos lomapyyntö on päällekkäinen aiemmin hyväksytyn aikakatkaisupyynnön kanssa, pyyntöä ei voi hyväksyä.

Hyväksy, hyväksy tai hylkää aikakatkaisupyyntö

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Valitse haluamasi palvelujono avattavasta luettelosta.
3. Saat edustajan sijoittuneet aikakatkaisupyynnöt näkyviin napsauttamalla Ensimmäinen-, Toinen- ja Kolmas-välilehtiä. Voit hyväksyä pyydetyn vapaa-ajan vain yhdellä näistä välilehdistä. Välilehti on valittava, kun hyväksyt pyynnön tai hyväksyt pyynnön hyväksymisen tai hyväksymisen.
4. Saat haluamasi yhteenvedon edustajan kokonaisajasta, käytetystä, hyväksytystä, odottavasta ja jäljellä olevasta vapaa-ajasta valitsemalla **Tunnit** . Tuo pyyntöön liitetyt kommentit näkyviin valitsemalla **Lue kommentti** . Lisää kommentti valitsemalla **Kirjoita** kommentti.

5. Pyynnön jokainen päivä valitaan oletusarvoisesti Hyväksy-sarakkeesta. Jos haluat kieltää osan usean päivän pyynnöstä, poista evättävien päivien vieressä olevan valintaruudun valinta.
6. Valitse haluamasi aikataulupoikkeus avattavasta luettelosta. Tämä näkyy aikataulussa.
7. Hyväksy pyyntö tai hylkää pyyntö valitsemalla **Hyväksy valittu** tai hyväksy pyyntö valitsemalla Hyväksy valittu tai valitse **Hylkää** .

Tunnusta, että edustaja on hyväksynyt hyväksymispyynnön hyväksymisen

1. Kaksoisnapsauta pyyntöä, jonka tila on Parisuhdepyyntö.
2. Valitse **Kuittauksen poisto**.

> **HUOMAUTUS** Jos et tunnusta hyväksymispyyntöä, edustajalla on edelleen hyväksytty vapaa-aika eikä hän ole kyseisen ajan aikataulussa. Kun tunnustat:
> Edustajan lomasaldo päivitetään (mutta palvelujonon vapaa-aika ei ole) ja edustaja palautetaan aikatauluun, mutta hänelle ei ole määritetty toimintoja.
> Sinun on joko toteutettava mainosten ja aikataulun välinen aikataulu tai lisättävä toimintoja edustajan aikatauluun edustajan aikataulussa Edustajan aikataulut -sivulla.

> **BEST PRACTICE** Käytä aikatauluhistoriaa ja Palauta, jos haluat tarkastella edustajan aikataulua ennen kuin off-pyyntö on hyväksytty (katso Peruuta aikataulun muutos). Voit käyttää tätä nimellä
> Viittaus toimintojen lisäämiseen manuaalisesti edustajan aikatauluun tai aikataulun palauttamiseen, jos se on tarpeen aikaisemmasta versiosta.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu Hyväksy aikakatkaisupyyntö -valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Mistä	Vapaa-aikaa pyytävan edustajan nimi.
Pyytää	Pyynnön tyyppi.
Lähetyspäivä	Aika ja päivämäärä, jolloin edustaja lähetti pyynnön. Sama aika. Ja päivämäärä, jolloin vastaanotit pyynnön.
Palvelujono	Valitse haluamasi palvelujono avattavasta luettelosta. Tämä palvelu Jonoa käytetään ennustekuilun määrittämiseen.
Ensimmäinen, toinen, kolmas välilehti	Välilehtiä, jotka näyttävät ensimmäisen, toisen ja kolmannen vaihtoehdon, kun vapaa-aikaa pyydetään Edustajan mukaan.

Kenttä	Kuvaus
Tyyppi	Aikakatkaisupyynnön tyyppi.
Päivämäärä	Pyydetyn vapaa-ajan päivämäärä.
Päivä	Pyydetyn vapaa-ajan viikonpäivä.
Alkamisaika	Pyydetyn vapaa-ajan aloitusaika.
Päättymisaika	Pyydetyn vapaa-ajan päättymisaika.
Ennustekuilu (FTES)	Ajastettujen edustajien määrän ja edustajan määrän erotus FTE:issä Valitun palvelujonon nykyisen tuotantoennusteen ennustettujen edustajien määrä. Voit käyttää tätä numeroa oppaana määritellessä, onko kyseisenä päivänä tarpeeksi kattavuutta off-pyynnön myöntämiseen. **HUOMAUTUS** Tässä kentässä on arvo vain, jos tuotantoennuste on luotu.
Palstakuilu (FT tai tunnit)	Pyydetyn päivän käytettävissä oleva vapaa-aika, joka näytetään joko FT:ssä (kokoaikaiset vastaavat) tai tunneissa. Näkemäsi muoto määräytyy sen mukaan, onko järjestelmänvalvoja määrittänyt WFM esittämään FT:t tai tunnit (katso Järjestelmänlaajuisen WFM asetusten määrittäminen).
Hyväksyä	Kaikki valintaruudut ovat oletusarvoisesti valittuina. Poista valintaruudun valinta minkä tahansa päivän kestäneen pyynnön vieressä, jos haluat kieltää vapaa-ajan kyseiseltä päivältä.
Aikataulupoikkeus	Valitse aikataulussa esitettävä poikkeuskuvaus, jos Poikkeus on hyväksytty.

Hyväksy kauppa- tai tarjouspyyntö

Hyväksy kauppapyyntö -valintaikkunassa voit analysoida ja hyväksyä tai hylätä kauppapyynnön tai tarjouspyynnön. Samaa valintaikkunaa käytetään sekä vaihdoissa että tarjouksissa.

HUOMAUTUS Kunkin osittaisen päivän kauppaan liittyvän aikataulun nykyiset tauot ja lounas korvataan palveluajan sisällä edustajan pääpalvelujonoon. Aikataulua verrataan aluepohjaisiin Yleiset työolot, jotka on määritetty määrittämään, onko määritetty lounas vai keskeytys. Jos kauppa jakaa aikataulun, jaetun aikataulun kutakin segmenttiä verrataan erikseen olemassa oleviin työehtoihin. On tärkeää, että osittaisen päivän aikataulutarjouksia tai -vaihtoja toimittavat edustajat liitetään työehtoprofiiliin, joka sisältää ehdon mahdolliselle vuoron pituudelle, joka heillä voi olla

tarjous tai kauppa on hyväksytty. Jos aluepohjainen työehto ei vastaa vaihdettun aikataulun pituutta, keskeytystä tai lounasta ei määritetä.
Poikkeukset määritetään uudelleen vastaanottavalle edustajalle, eikä näitä poikkeuksia siirretä tauolle tai lounaa varten.
Projektit määritetään uudelleen vastaanottavalle edustajalle, vaikka se olisikin ristiriidassa sen vähimmäis- tai enimmäismäärän minuuttimäärää, jonka edustaja voi viettää projektiin päivässä. Projektiaika voidaan jakaa tai katkaista, mutta sitä ei ole siirretty lounaa tai tauolle sopivaksi.

Hyväksy tai hylkää aikataulun vaihto- tai tarjouspyyntö

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Voit analysoida aikataulut Edustajan aikataulut -osassa ja varmistaa, että ne voidaan vaihtaa. Napsauta **Lue kommentti** , jos kauppaan tai tarjouspyyntöön on liitetty kommentteja.
3. Valitse **Hyväksy** tai **Hylkää**.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu Hyväksy kauppapyyntö -valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Mistä	Kauppaa pyytäneen edustajan nimi.
Pyytää	Vaihda korkean tason pyyntötyyppi.
Tyyppi	Kauppapyynnön tyyppi.
Lähetyspäivä	Aika ja päivämäärä, jolloin edustaja lähetti pyynnön. Sama aika. Ja päivämäärä, jolloin vastaanotit pyynnön.
Mihin	Toisen kauppaan osallistuvan edustajan nimi.
Alkamispäivä	Ensimmäinen kauppaan liittyvä ajoitettu päivämäärä.
Päättymispäivämäärä	Toinen kauppaan liittyvä aikataulun päivä. Tämä kenttä näkyy vain, kun kauppapyyntöön liittyy eri päiviä.
Edustajan aikataulusta	Kauppaa pyytävan edustajan aikataulu. Vierityspalkin avulla voit katsella Edustajan koko aikataulu.
Nimi	Edustajan nimi.
Päivämäärä	Kauppapyynnössä määritetty päivämäärä.

Kenttä	Kuvaus
Asiakaspalvelijan aikatauluun	Kaupan hyväksyvän edustajan aikataulu.
Käytettävissä	Osoittaa, sopiiko Lähettäjä-edustajan aikataulu Asiakaspalvelijan
aikatauluun. Palvelujono	Osoittaa, tukevatko nämä kaksi edustajaa samoja tai eri palvelujonoja.
Tiimit	Osoittaa, kuuluvatko edustajat samoihin vai eri ryhmiin.
Päällekkäiset vuorot	Osoittaa, onko edustajilla päällekkäisiä vuoroja.
Aikavyöhyke	Osoittaa, ovatko nämä kaksi edustajaa samalla tai eri aikavyöhykkeellä.
Osaamisalueiden kartoittaminen	Osoittaa, kuuluvatko nämä kaksi edustajaa samaan tai toiseen
osaamisalueen kartoittamiseen. Poikkeus	Osoittaa, sisältääkö kumman tahansa edustajan
aikataulusta poikkeuksen.	

Hyväksy säilytyspyyntö

Hyväksy neuvottelupyyntö -valintaikkunassa voit analysoida ja sitten hyväksyä tai kieltää ohjelmistoa koskevan pyynnön.

Hyväksy tai hylkää käyttöoikeuspyyntö

1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Katselmoi ohjaamispyynnön tiedot. Valitse **Lue kommentit,** jos siihen on liitetty kommentteja.
3. Valitse **Hyväksy** tai **Hylkää**.

   Jos hyväksyt pyynnön, molempien edustajien aikataulut päivitetään heti, jotta ne näkyvät sälytysistunnossa.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu Hyväksy neuvottelupyyntö -valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Mistä	Sen edustajan nimi, joka pyysi neuvottelua. Poikkeustyyppi
	Pyynnön esittävan edustajan valitsema poikkeustyyppi.
Mihin	Pyyntöä hyväksyneen edustajan nimi.

Kenttä	Kuvaus
Neuvottelupäivä	Neuvotteluistunnon päivämäärä.
Pyytää	Pyynnön tyyppi.
Alkamisaika	Neuvotteluistunnon aloitusaika.
Lähetyspäivä	Aika ja päivämäärä, jolloin edustaja lähetti pyynnön. Sama aika. Ja päivämäärä, jolloin vastaanotit pyynnön.
Päättymisaika	Neuvotteluistunnon päättymisaika.
Aikataulupoikkeus	Poikkeus, joka näkyy edustajien aikatauluissa.
Molemmat asiakaspalvelijat toiminnassa	Kyllä vai ei. Osoittaa, ovatko sekä pyytävät että hyväksymässä asiakaspalvelijaa Palvelu ehdotetun neuvotteluajan aikana.

Edustajan pyyntöjen automaattinen käsittely

Työnkulut mahdollistaa edustajan pyyntöjen käsittelyn automaattisen käsittelyn. Voit määrittää työnkulut hyväksymään tai hylkäämään pyynnöt automaattisesti tai pakottamaan manuaalisen käsittelyn aikataulumuutoksiin. Työnkulut käynnistävät erityyppiset edustajapyynnöt (joita kutsutaan "tapahtumiksi"). Voit luoda erillisiä työnkulkuja jokaiselle tapahtumatyypille.

Työnkulut luodaan oletussäännöstä ja -säännöistä, joita annat. Kussakin työnkulussa on joukko sääntöjä, ja kussakin säännössä on luettelo ehdoista. Kun säännön ehdot täyttyvät, kyseiselle säännölle määritetty toiminto suoritetaan, eikä myöhempiä sääntöjä arvioida. Säännöt arvioidaan siinä järjestyksessä, jossa ne näkyvät Sääntöt-taulukossa. Jos tapahtuma ei täytä määritettyjä sääntöjä, oletussääntö astuu voimaan.

Oletusarvoisesti työnkulkuja käytetään yleisesti. Voit kuitenkin lisätä ehtoja, jotka estävät säännön soveltamisen yleisesti.

ESIMERKKI : Sääntö, jonka mukaan tukipyyntö määritetään automaattisesti, sisältää ehdon, jonka mukaan se rajoittuu yhteen palvelujonoon koko yhteyskeskuksen sijaan.

Sinulla on oltava Hallinta-WFM työnkulun oikeudet, jotta voit avata tämän sivun. Koska työnkulut ovat yleisiä, Administer WFM Workflows -käyttöoikeus myöntää sinulle Enterprise-näkymän vain tälle sivulle.

Jos yritysnäkymää ei jo ole määritetty, Administer WFM Workflows -oikeudet myöntävät sinulle vain Enterprise-näkymän tälle sivulle.

Työnkulun luominen

1. Valitse autom. pyynnön tyyppi avattavasta Tapahtuma-valikosta .
2. (Ajoita vain muokkauspyynnöt) Määritä käyttäjät, joille työnkulku koskee, valitsemalla heidän nimensä Käytettävissä-sarakkeesta ja siirtämällä heidät Määritetty-sarakkeeseen.
3. Valitse **Säännöt-taulukosta Lisää** .
4. Anna säännön nimi Säännön nimi -kenttään.
5. (Valinnainen) Jos et halua säännön aktivoivan heti, poista Valintamerkki Aktivoi-ruudusta . Muussa tapauksessa jätä ruutu valittuna.
6. Määritä säännön ehdot Ehdot-osassa. Lisätietoja ehdoista on kohdassa Rakennussäännön ehdot.
7. Valitse toiminto, joka tapahtuu, kun kaikki ehdot täyttyvät, avattavasta Toiminto-toiminnosta .
8. Valitse **Tallenna**.

Työnkulun esimerkki

Haluat määrittää työnkulun poikkeuspyynnöille. Haluatte, että on olemassa kaksi sääntöä: toinen pyynnön hylkäämistä varten ja toinen pyynnön hylkäämistä varten.

Hyväksy sääntö

Siinä tapauksessa, että poikkeuspyyntö hyväksytään automaattisesti, pyynnön on täytettävä kaksi ehtoa: pyynnön esittäjän on tuettava sähköpostipalvelujonoa ja hänen on täytynyt työskennellä yrityksessä vähintään 90 päivää.

Hyväksy-säännön ehdot näyttävät seuraavalta taulukolta. Vastaa kaikkia ehtoja.

Muuttuja	Operaattori	Arvo
Palvelujono	Yhtä suuri kuin	Sähköposti
Päivät edustajan yrityksen alkamispäivämäärän jälkeen	Suurempi tai yhtä suuri kuin	90

Valitse **Hyväksy** tämän säännön avattavasta Toiminto-toiminnosta.

Hylkää sääntö

Jotta poikkeuspyyntö voidaan automaattisesti hylätä, pyynnön esittäjän on täytettävä jompikumpi kahdesta ehdosta: edustaja ei ole ajastettu ja hän on voinut osallistua toimintaan tai edustaja on ollut yrityksen palvelussuhteessa alle 90 päivää.

Hylkää-säännön ehdot näyttävät seuraavalta taulukolta. Täsmää minkä tahansa ehdon kanssa.

Muuttuja	Operaattori	Arvo
Edustaja on ajoitettu ja kelvollinen aktiviteetteihin	Yhtä suuri kuin	Epätosi
Päivät edustajan yrityksen alkamispäivämäärän jälkeen	Pienempi kuin	90

Valitse **Tämän säännön Toiminto-valikosta Hylkää** .

Oletussääntö

Oletussääntö suoritetaan, jos kaikki muut säännöt eivät täyty. Tämän seurauksena siihen ei ole liitetty ehtoja. Oletussääntö on jokaisessa työnkulun tapahtumassa ja aina Viimeinen Sääntö-taulukossa. Tässä esimerkissä toimenpide, joka suoritetaan, jos mitkään muut säännöt eivät täyty, on **manuaalinen käsittely**.

Automaattinen hylkäys ja manuaalinen käsittely

Automaattinen hylkäys ja manuaalinen käsittely tapahtuvat, jos seuraavat käynnistimen ehdot täyttyvät riippumatta siitä, onko työnkulun sääntöjä määritetty.

Automaattinen hylkäys

Seuraavat edellytykset käynnistävät pyynnön automaattisen hylkäyksen.

Pyynnön tyyppi	Käynnistimen ehdot
Poikkeus	() Edustaja ei ole aktiivinen. ▪ Edustaja ei ole työsuhteessa pyynnön päiväykseen.
Singorointi	« Kumpikin asiakaspalvelija ei ole aktiivinen. ▪ Kumpikin edustaja ei ole työsuhteessa. ▪ Pyyntö koskee menneisyydessä tai kuluvana päivänä olevaa aikataulupäivämäärää.
Aikataulun muokkaus	() Edustaja ei ole aktiivinen.

Pyynnön tyyppi	Käynnistimen ehdot
	▪ Edustaja ei ole työsuhteessa muokatun päivämäärän aikana.
Aikataulutarjous	« Kumpikin asiakaspalvelija ei ole aktiivinen. ▪ Kumpikin edustaja ei ole työsuhteessa pyynnön esittämispäivinä. ▪ Pyyntö koskee menneisyydessä tai kuluvana päivänä olevaa aikataulupäivämäärää. ▪ Pyynnön vanhenemispäivämäärä on jo mennyt tai nykyinen päivämäärä. ▪ Pyynnön haluttu päivämäärä on mennyt tai nykyinen päivämäärä. ▪ Vastaanottavalla edustajalla on jo muita toimintoja kuin Käytettävissä/Ei käytettävissä aikana, jolloin kopioidut ajoitetut toiminnot sijoitetaan. ▪ Tarjousedustajalla ei ole ajoitettuja toimintoja aikataulupäivämääränä.
Ajoita vaihto	« Kumpikin asiakaspalvelija ei ole aktiivinen. ▪ Kumpikin edustaja ei ole työsuhteessa pyynnön esittämispäivinä. ▪ Pyyntö koskee menneisyydessä tai kuluvana päivänä olevaa aikataulupäivämäärää. ▪ Pyynnön vanhenemispäivämäärä on jo mennyt tai nykyinen päivämäärä. ▪ Pyynnön haluttu päivämäärä on mennyt tai nykyinen päivämäärä. ▪ Edustaja on ajoittanut muita toimintoja kuin Käytettävissä/Ei käytettävissä aikana, jolloin kopioidut ajoitetut toiminnot sijoitetaan, jos sitä ei vaihdettaa pois. ▪ Tarjousedustajalla ei ole ajoitettyjä toimintoja aikataulupäivämääränä tai vastaanottavalla edustajalla ei ole ajoitettuja toimintoja haluttuna päivänä.
Vapaa-aika	() Edustaja ei ole aktiivinen. ▪ Edustaja ei ole työsuhteessa pyynnön päiväykseen. ▪ Asiakaspalvelijalla ei ole määritettyä pääpalvelujonoa. ▪ Edustajan pääpalvelujonon jäljellä olevat off-palstat eivät riitä pyydettyyn vapaa-aikaan.

Pyynnön tyyppi	Käynnistimen ehdot
	■ Yleisissä asetuksissa määritetty oletus FTE päivässä ei ole positiivinen. ■ Asiakaspalvelijalle ei ole määritetty FTE-profiilia. ■ Pyyntöpäivämäärä on jo mennyt, myös jos pyyntöpäivämäärä on nykyinen päivämäärä, mutta aika on jo mennyt. ■ Pyynnön päivämäärä ja aikaväli ovat päällekkäiset. ■ Pyynnön alkamis- ja päättymisajat ovat samat.

Automaattinen manuaalinen käsittely

Seuraavat edellytykset käynnistävät pyynnön automaattisen manuaalisen käsittelyn.

Pyynnön tyyppi	Käynnistimen ehdot
Poikkeus	() Pyyntö olisi hyväksytty, mutta poikkeus poikkeus siinä poikkeustyypissä, jota pyyntö ei ole, ■ Pyyntö olisi hyväksytty, mutta pyynnön poikkeustyypille ei määritetty poikkeusta. ■ Pyyntö olisi hyväksytty, mutta edustajalla ei ole käytettävissä olevia työsiirtymisaikoja pyyntöpäivämäärän/-ajanjakson sisällä.
Singorointi	() Pyyntö olisi hyväksytty, mutta poikkeus poikkeus siinä poikkeustyypissä, jota pyyntö ei ole, ■ Pyyntö olisi hyväksytty, mutta pyynnön poikkeustyypille ei määritetty poikkeusta. ■ Pyyntö olisi hyväksytty, mutta pyynnössä ei ole päivämäärä-/aikaväliin ajanjaksoja, joissa molemmat edustajat olisivat olleet käytettävissä työsiirtymisjaksoissa.
Aikataulun muokkaus	Pyyntö olisi hyväksytty, mutta edustajalla ei ollut Käytettävissä olevat työsiirtymäajat aikataulun muokkauspäivämääränä.
Aikataulutarjous	Ei mitään

Pyynnön tyyppi	Käynnistimen ehdot
Ajoita vaihto	Ei mitään
Vapaa-aika	* Pyyntö olisi hyväksytty, mutta määritetyn lomatyypin työnkulun poikkeus ei ole aktiivinen, sitä ei enää liitetä määritettyyn lomatyyppiin tai määritettyyn lomatyyppiin liittyvä poikkeus ei ole työnkulun poikkeus. ▪ Pyyntö olisi hyväksytty, mutta edustajalla ei ole käytettävissä olevia työsiirtymisaikoja pyyntöpäivämäärän/-ajanjakson sisällä.

Kentän kuvaukset

Työnkulut-sivun kentät on kuvattu seuraavassa.

Kenttä	Kuvaus
Tapahtuma	Tapahtuma, jonka työnkulkua haluat muokata.
Käyttäjien määrittäminen (vain ajoita muokkauspyynnöt)	Käyttäjät, joihin aikataulun muokkaaminen -työnkulku koskee. Ajoita muokkaamalla työnkulkuja järjestelmänvalvojat tai analyytikot voivat WFM estää valvojia tai junioriaikatauluja muokkaamasta asiakaspalvelijan aikatauluja.
Sääntötaulukko	Säännöt-taulukossa luetellaan kaikki valitulle tapahtumalle määritetyt säännöt. Voit järjestää luettelon säännöt uudelleen ylä- ja alanuolten avulla. Oletussääntö on aina viimeinen luettelossa, eikä sitä voi siirtää tai poistaa. Voit lisätä, kopioida tai poistaa sääntöjä taulukon alapuolella painikkeilla.
Säännön nimi	Säännön yksilöivä nimi. Tämä nimi lisätään pyynnön Kommenttipyyntöön osaan, kun työnkulku käsittelee pyynnön onnistuneesti.
Aktivoi tämä sääntö	Sääntö aktivoi tämän valintaruudun. Sääntö on oletusarvoisesti aktivoitu. Se tekee sen. Ei voida arvioida, jos tämän valintaruudun valinta on poistettu.
Olosuhteet	Tämä osa luo säännön ehtojen luettelon. Olosuhteet voivat olla sisäkkäisiä enintään viisi tasoa syvä. Lisää toinen rivi valitsemalla **Lisää ehto** . Poista nykyinen ehtorivi napsauttamalla X-painiketta (x). Lisää aliehtoryhmä valitsemalla **Lisää riippuvainen joukko** .

Kenttä	Kuvaus
	Lisätietoja ehtojen luomisesta on kohdassa Rakennussääntöehdot .
Toiminto	Toimenpide, joka on tehtävä, kun säännön ehdot täyttyvät. ■ Hyväksy – Pyyntö on hyväksytty. ■ Hylkää – Pyyntö on hylätty. ■ Manuaalinen käsittely – valvojan on hyväksyttävä pyyntö tai evättävä se. ■ Odotusluettelo – Pyyntöä ei ole hyväksytty eikä sitä ole estetty, vaan se on pitomallissa. WFM jatkaa pyynnön arvioimista päivittäin, kunnes jokin muu sääntö vaikuttaa pyyntöön tai pyyntöä käsitellään manuaalisesti.

Rakennussääntöehdot

Ehdot-osan avulla voit luoda sääntöehtoja, jotka tapahtuman on täytettävä, jotta sääntö voidaan arvioida todeksi. Ehdot ovat AND-lausuntojen ja OR-lausuntojen sarjat.

HUOMAUTUS On mahdollista luoda sääntöjä ja ehtoja, jotka eivät voi toimia tai joissa myöhempiä sääntöjä ei koskaan arvioida. Webex WFO ei vahvista luotuja sääntöjä ja ehtoja. Katselm. huolellisesti Sääntöjen ja ehtojen logiikka sen varmistamiseksi, että he tekevät mitä haluat niiden tekevän.

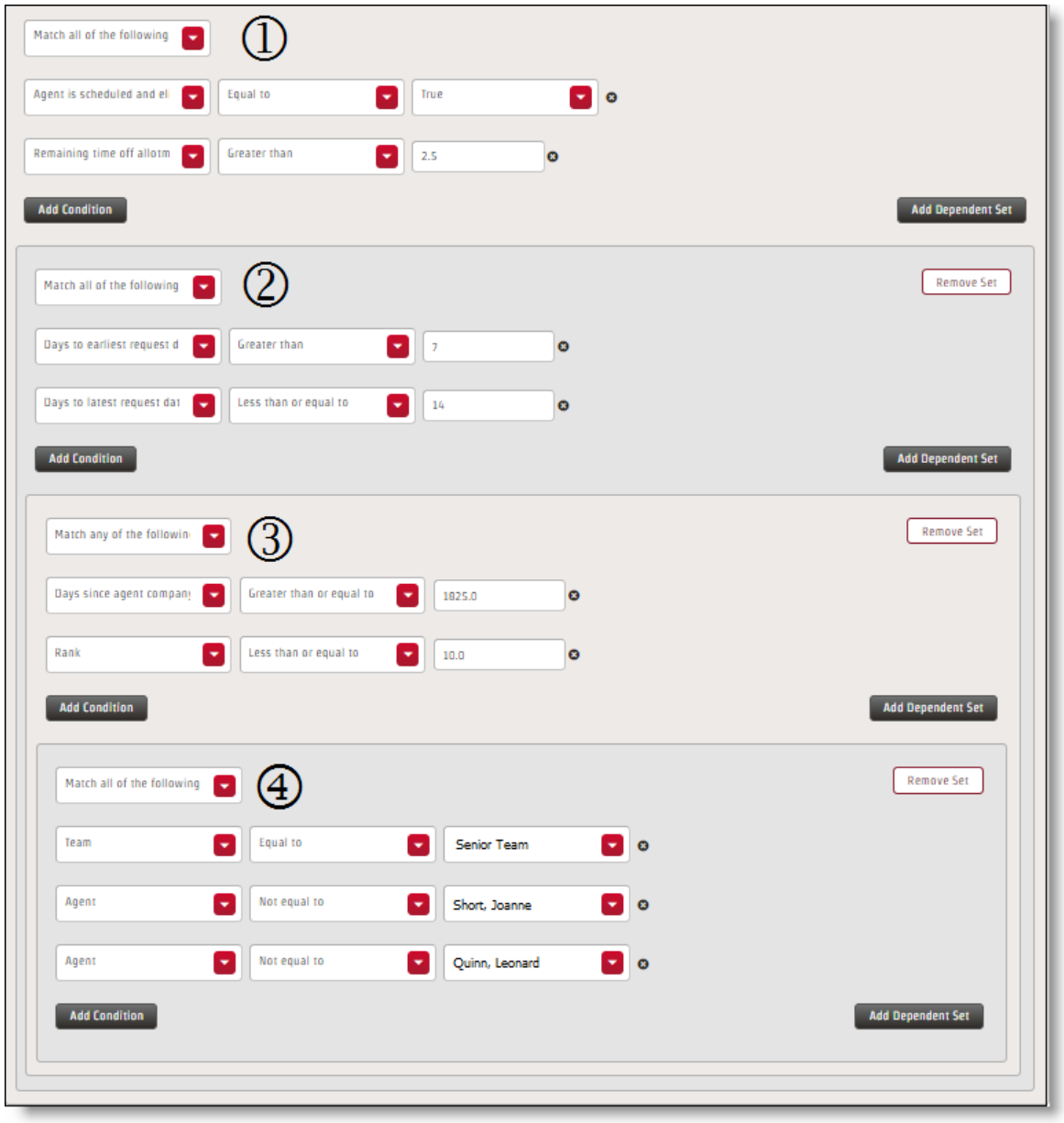
Ehtosarjan jokainen taso on AND-lausunto ("vastaa **kaikkia** seuraavia ehtoja") tai TAI lausunto ("vastaa **seuraavia** ehtoja"). Yleensä voit vuorotella AND- ja OR-lausekkeet sisäkkäisissa olosuhteissa. Jos ehtosarjan ensisijainen lausunto on AND-lausunto, toisen AND-lausunnon lähettäminen välittömästi sen alle ei muuta mitään, vaikka haluatkin ehkä tehdä sen ryhmittääksesi visuaalisesti joitakin toisiinsa liittyviä ehtolausemia jollakin tavalla.

Kullakin ehtorivillä on kolme osaa: muuttuja, operaattori ja arvo (muutamalla muuttujalla on neljäs osa: prosenttiosuus). Operaattorit ja arvotyypit ovat riippuvaisia valitsemaasi muuttujasta. Näissä ohjauslaitteissa käytetään ehtoja:

- Uusi ehto – lisää uuden ehtorivin samalle tasolle nykyisen rivin kanssa
- X – poistaa rivin
- Lisää riippuvainen joukko – lisää uuden AND- tai OR-lausunnon
- Poista joukko – poistaa riippuvaisen joukon ehdosta

HUOMAUTUS Ensimmäisen ehdon riviä ei voi poistaa. Säännön on oltava vähintään yksi ehtorivi.

Seuraavassa on esimerkki ehtosarjasta. Seuraavassa on selitetty puhelunumerot.



Kuvateksti	Kuvaus
1	Tämä AND-ehtoryhmä on kattava ehtoryhmä. Tämän tason ehtolause pitää täyttyä, jotta sääntö on tosi.

Kuvateksti	Kuvaus
2	Tämä AND-ehtoryhmä määrittää ajanjakson, jonka kuluessa pyydetyt päivämäärät ovat. Pyynnön on oltava voimassa 7–14 päivää kuluvasta päivästä. Tämän AND-lausunnon ehdot olisi voitu asettaa ensimmäiselle tasolle. Ne on ryhmitelty yhteen, jotta ne voivat antaa visuaalisen vihjeen siitä, että ne ovat sukua.
3	Tämä OR-ehtoryhmä määrittää edustajat, joiden pyyntö otetaan huomioon. ▪ Edustajan on täytynyt olla työsuhteessa vähintään 1 825 päivää. ▪ Edustajan sijoitusarvon on oltava enintään 10. ▪ Four-jonon ehtoryhmän on arvioitava todeksi.
4	Tämä AND-ehtoryhmä on kolmosessa olevan ryhmän aliehto. Siinä määritetään edustajat, joiden pyyntö hyväksytään automaattisesti. Edustajan on kuuluttava senioriryhmään, mutta Joanne Short ja Leonard Quinn suljetaan pois jostain hallinnollisesta syystä.

Muuttujat

Seuraavassa taulukossa on lueteltu ehtolausekkeessa käytettävät muuttujat. Jokaista tapahtumaa varten ei ole käytettävissä jokaista muuttujaa.

Muuttuja	Kuvaus
Edustaja	Edustajan tunnus (edustajan nimi näkyy). Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, pyyntö tarkistetaan molempia edustajia vastaan. Jos operaattori on sama kuin, ehto arvioidaan todeksi, jos jompikumpi edustajan tunnus on sama kuin arvo. Jos operaattori ei ole sama kuin, ehto arvioidaan todeksi, jos molemmat edustajan tunnukset eivät ole yhtä suuria kuin arvo.
Edustaja on ajoitettu ja kelvollinen aktiviteetteihin	Onko edustaja ajoittanut toiminnot pyynnön päivämäärät ja aikavälit. Edustajalle määritetään ajoitettu toiminta päivämääräksi (ja ajanjaksoksi, jos se on käytettävissä), jos edustajalle on ajoitettu mitään muuta kuin Ei käytettävissä -päivämäärälle (ja jos se on saatavilla aikaväliin). Jos edustajalla on vain osa pyynnön aikataulusta, se määritetään silti todeksi.

Muuttuj	Kuvaus
	Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, muuttuja tarkistetaan molempia edustajia vastaan. Muuttuja on tosi, jos molempien edustajien kaikkien pyynnön päivämäärät ovat aikatauluissa. Jos seuraavassa luetellut kriteerit täyttyvät, muuttuja on tosi seuraavissa pyynnöissä. ▪ Aikakatkaisupyynnöt – Edustajalle on ajoitettu kaikki off-valinnan päivämäärät tai aikavälit. ▪ Ajoita tarjous/aikataulun kauppa -pyynnöt – Molemmat edustajat on ajoitettu mihin tahansa toimintaan paitsi Käytettävissä/Ei käytettävissä. ▪ Ajoita tarjouspyynnöt – Pyynnön esittävan edustajan tarkistus koskee aikataulupäivämäärää. Tämä tarkistus ei ole valmis vastaajalle. ▪ Ajoita kauppapyynnöt – Pyynnön esittäjän edustajan tarkistus koskee aikataulupäivämäärää ja vastaavan edustajan tarkistusta haluttuun päivämäärään. ▪ Neuvottelupyynnöt – Molempien edustajien on ajoitettava toiminnot samoille ajanjaksoille aikavälillä.
Alle minimipäivät viikossa	Edustajan työsiirtymä on pienempi kuin vähimmäispäivät viikossa, jonka vähimmäis-/enimmäistuntiehto on määrittänyt.
Alle vuorokauden vähimmäistunnit	Edustajan työsiirtymä on pienempi kuin vähimmäistuntimäärä päivässä, jonka vähimmäis-/enimmäistuntiehto on määrittänyt.
Alle minimitunnit viikossa	Edustajan työvuoro on pienempi kuin vähimmäistunnit viikossa, jonka vähimmäis-/enimmäistuntiehto on määrittänyt.
Päivät edustajan yrityksen alkamispäivämäärän jälkeen	Edustajan yrityksen alkamispäivämäärän ja pyynnön arviointipäivämäärän välisten päivien määrä. Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, se tarkistetaan molempia edustajia vastaan. Molempien edustajien on määritettävä todeksi, jotta ehto voidaan arvioida todeksi. Muoto: enintään viisi numeroa (ei voi olla negatiivinen).
Päivät asiakaspalvelijan osastosta	Kuinka monta päivää edustajan osastolta on alkamispäivämäärästä

Muuttuj	Kuvaus
alkamispäivämäärä	Pyynnön arviointipäivämäärä. Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, se tarkistetaan molempia edustajia vastaan. Molempien edustajien on määritettävä todeksi, jotta ehto voidaan arvioida todeksi. Muoto: enintään viisi numeroa (ei voi olla negatiivinen).
Pyyntöpäivämäärän päättymispäivä	Päivät kuluvasta päivästä siihen päivämäärään, jona se on ollut päättymispäivämääränä, pyytää. Nykyinen päivämäärä on päivämäärä, jolloin työnkulku arvioi pyynnön. Muoto: enintään viisi numeroa, positiivinen tai negatiivinen.
Päivää uusimpaan pyyntöpäivämäärään	Päivien määrä nykyisestä päivästä pyynnön uusimpaan päivämäärään. Nykyinen päivämäärä on päivämäärä, jolloin työnkulku arvioi pyynnön. Muoto: enintään viisi numeroa, positiivinen tai negatiivinen.
Pyyntöpäiväpäivät	Päivien määrä nykyisestä päivästä pyyntöpäivämäärään. Nykyinen Päivämäärä on päivämäärä, jolloin työnkulku arvioi pyynnön. Muoto: enintään viisi numeroa, positiivinen tai negatiivinen.
Ylittää enimmäispäivät viikossa	Edustajan työvuoro ylittää enimmäispäivät viikossa, jonka vähimmäis-/enimmäistuntiehto on määrittänyt.
Ylittää enimmäistunnit päivässä	Edustajan työvuoro ylittää enimmäistunnit päivässä, jotka on määritetty vähimmäis- tai enimmäistuntioloaikana.
Ylittää enimmäistunnit viikossa	Edustajan työvuoro ylittää työtuntien enimmäismäärän viikossa vähimmäis- tai työajan ehdon mukaan.
Poikkeus (ajastettu)	Valittu poikkeus on edustajan aikataulussa. Nämä perusteet koskevat seuraavia: Sekä ajoitetut että määritetyt poikkeukset, jotka ovat päällekkäisiä pyydetyn vapaapäivän tai -ajan (jos osittainen päivä) kanssa. **HUOMAUTUS** Aikakatkaisu työnkulussa, jossa käytetään poikkeusta, koska kriteerit eivät toimi keskiyön ylittävässä työsijauksessa ja se on määritetty Poikkeukset (aikataulua ei ole vielä). Tällaisissa tilanteissa, käytä käyttöopasta

Muuttuj	Kuvaus
	käsittely.
Poikkeustyyppi	Edustajapyynnössä valittu poikkeustyyppi.
Vapaa-ajan ja pyydettyjen tuntien välinen ero	Käytettävissä olevat tunnit perustuvat Off-pyynnön Jäljellä olevat tunnit -kenttään. Arvo voi olla desimaali. Jos HRMS-integraatiota ei ole otettu käyttöön, käytettävissä olevien tuntien määrä lasketaan siinä vaiheessa, kun työnkulku käsittelee pyyntöä sen lomavuoden aikana, jolloin pyyntöpäivämäärä kaatuu. Jos HRMS-integraatio on käytössä, käytettävissä olevien tuntien määrä perustuu HRMS:n viimeisimpiin tuotuihin tietoihin eikä se ole sidottu yhteenkään lomavuoteen. Tätä arvoa ei mukauteta muihin HRMS:n tuonnin/vientiin liitettyjen aikakatkaisupyyntöjen mukaan. **HUOMAUTUS** Jos koko päivä on määritetty vapaa-ajalle, käytössä oleva vapaa-aika päivässä on yhtä suuri kuin viikonajan vähimmäistunnit. Edustajaan liittyvä FTE profiili jaettuna viiteen. Jos edustajalle ei ole määritetty FTE-profiilia, ehto (ja työnkulun sääntö) ei ole käytettävissä. Huomaa, että jos FTE-profiilin viikon vähimmäistunnit ovat nolla, koko vapaa-ajan vapaa-aika on myös nolla. Muoto: enintään 10 numeroa ja yksi desimaali, positiivinen tai negatiivinen.
Ajoitettujen edustajien ja ennusteedustajien välinen ero	Ajoitettujen edustajien määrä on pienempi kuin edustajien ennusteiden määrä (pahin kaikista edustajille määritetyistä palvelujonoista) pyynnön kaikille päivämäärät ja aikavälit. Jokaisen edustajalle osaamisaluekartoituksen avulla liittyvän palvelujonon ja edustajaan liittyvien moniosaamisryhmien jokaisen jäsenpalvelujonon kohdalla työnkulku tarkistaa pyyntöpäivämäärän ja -aikaalueen viiden minuutin välein, että aikataulun ja ennusteen edustajat eroavat toisistaan. Jos koko päivä on valittuna pyynnössä, kaikki edustajan päivämääränä käytettävissä olevat ajanjaksot ovat valittuina. Se ei säädä ajoitettuja edustajia supistukseen. Jos vähintään määritetty ajanjakson prosenttiosuus täyttää ehdon, ehto arvioidaan todeksi.

Muuttuj	Kuvaus
	Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, molempien edustajien on määritettävä todeksi, jotta ehto voidaan arvioida todeksi. Aikakatkaisupyyntöjen kohdalla kaikkien määritetyn valinnan päivämäärät on määritettävä todeksi. Kaikkien edustajien palvelujonojen päivämääräennusteen on oltava, ja edustajilla on oltava ajoitettu toiminnot pyynnössä kaikille päivämäärät ja aikavälit. Tässä muuttujassa on kaksi arvokenttää, toinen, joka hyväksyy desimaalin ja toinen prosenttiosuuden. Desimaalikenttä sisältää aukon arvon. Prosenttiosuus-kenttä sisältää pyynnön päivämäärä- ja aikavälien viiden minuutin ajanjaksojen prosenttiosuuden, jonka on täytettävä ehto. Muoto: enintään 10 numeroa ja yksi desimaali, positiivinen tai negatiivinen.
Ero ajoitettujen, supistuvia ja ennustettua edustajaa käyttävän edustajan välillä	Ajastettujen edustajien määrä on pienempi kuin edustajien ennustettu määrä (pahin tapaus kaikissa edustajille liittyvissä palvelujonoissa), jotka on mukautettu pyynnön kaikkien päivämääräen ja aikavälien kaventumiseen. Ennustetussa edustajamäärässä käytetty supistus lasketaan palvelujonon ennustepyynnössä valittujen supistusluokkien ja -skenaarioiden perusteella. Jokaisen edustajalle osaamisaluekartoituksen avulla liittyvän palvelujonon ja edustajaan liittyvien moniosaamisryhmien jokaisen jäsenpalvelujonon kohdalla työnkulku tarkistaa pyyntöpäivämäärän ja -aikaalueen viiden minuutin välein, että aikataulun ja ennusteen edustajat eroavat toisistaan. Jos koko päivä on valittuna pyynnössä, kaikki edustajan päivämääränä käytettävissä olevat ajanjaksot ovat valittuina. Se ei säädä ajoitettuja edustajia supistukseen. Jos vähintään määritetty ajanjakson prosenttiosuus täyttää ehdon, ehto arvioidaan todeksi. Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, molempien edustajien on määritettävä todeksi, jotta ehto voidaan arvioida todeksi. Aikakatkaisupyyntöjen kohdalla kaikkien määritetyn valinnan päivämäärät on arvioitava.

Muuttuj	Kuvaus
	todeksi. Kaikkien edustajien palvelujonojen päivämääräennusteen on oltava, ja edustajilla on oltava ajoitettu toiminnot pyynnössä kaikille päivämäärät ja aikavälit. Tässä muuttujassa on kaksi arvokenttää, toinen, joka hyväksyy desimaalin ja toinen prosenttiosuuden. Desimaalikenttä sisältää aukon arvon. Prosenttiosuus-kenttä sisältää pyynnön päivämäärä- ja aikavälien viiden minuutin ajanjaksojen prosenttiosuuden, jonka on täytettävä ehto. Muoto: enintään 10 numeroa ja yksi desimaali, positiivinen tai negatiivinen.
Maksetut tunnit päivässä	Molempien edustajien maksettujen tuntien määrä päivässä aikataulukaupan tai aikataulutarjouksen jälkeen vahingoittuneille päiville. Tämä ehto tarkistetaan vain, kun se on tosi molemmille edustajille. Muoto: enintään kaksi numeroa ja yksi desimaali.
Palkallinen työaika viikossa	Molempien edustajien palkallisten tuntien määrä viikossa aikataulun jälkeen Vaihdeta tai aikataulutarjousta haavoittuvuuden sisältävän aikataulun viikoille. **HUOMAUTUS** Tämä ehto määrittää vain kuluvalla aikatauluviikolla alkavat työvuorot. Aika, joka kuuluu vuoroon kohteesta Edellinen aikatauluviikko ei siirry kuluvalle viikolle. Kaikki aika, joka jatkuu kuluvalle viikolle osana edellisestä viikosta siirtymistä, pidetään osana edellistä aikatauluviikkoa. Tämä ehto tarkistetaan vain, kun se on tosi molemmille edustajille. Muoto: enintään kaksi numeroa ja yksi desimaali (sallitut arvot: – 168 - 168).
Osittainen päiväpyyntö	Ilmaisee, että pyyntö on osittainen päivä.
Projekti	Vähintään yksi valittu projekti on edustajan aikataulussa. Projekti on päällekkäinen pyydetyn vapaapäivän tai -ajan (jos osittainen päivä) kanssa.

Muuttuj	Kuvaus
Sijoittua	Edustajan arvo. Jos edustajan asemaa ei ole määritetty, sen arvoksi tulee 99 9999. Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, molempien edustajien on määritettävä todeksi, jotta ehto voidaan arvioida todeksi. Sallittavat arvot: 0 - 99999.
Jäljellä olevat vapaa-erät	Edustajan pääpalvelujonon jäljellä olevat aikakatkaisut, jotka On yhdistetty edustajalle osaamisalueen määrityksen tai monitaidon ryhmän avulla. Aikakatkaisun jaot määritetään oletusaikavyöhykkeelle. Asiakaspalvelija on liitettävä kelvolliseen FTE profiiliin. Jos pyyntö koskee koko päivää: ▪ Jako otetaan pyyntöpäivämäärän keskiyön alkamispäivämäärästä edustajan näytön aikavyöhykkeessä, joka on muunnettu oletusaikavyöhykkeeksi. ▪ Off-palstan aika = (FTE profiilin viikkotunnit ÷ 5) ÷ (Oletus FTE päivässä) Jos pyyntö on osittainen päivä: ▪ Pyynnön aikaväli on, että edustajan näytön aikavyöhyke muunnetaan oletusaikavyöhykkeeksi. ▪ Muunnettu aikaväli on jaettu keskiyöllä. Jokainen aliaikaväli on jaettu oletus-FTE jäljellä olevaa aikaa kohden, jotta kunkin päivämäärän arvo voidaan poistaa. Jos joistakin näistä päivämäärästä ei ole määritetty vapaa-aikaa, ehto ja työnkulun sääntö ohitetaan.
Sama aikatauluviikko	Osoittaa, ovatko molemmat päivämäärät samalla aikatauluviikolla.
Samat palvelujonot	Edustajat tukevat samoja palvelujonoja. Esimerkiksi edustaja. se, joka tukee SQ1:ä ja SQ2:ta osaamisaluekartoituksella, katsotaan tukevan samoja palvelujonoja kuin toinen edustaja, joka kuuluu SQ1- ja SQ2-osaamisalueryhmään. Jos moni osaamisryhmä sisältää enemmän palvelujonoja, sitä ei lasketa samaksi.

Muuttuj	Kuvaus
	Edustajalla, joka tukee SQ1:ä osaamisalueiden kartoittamisen avulla, katsotaan olevan eri palvelujonot kuin toisella edustajalla, joka tukee SQ1:ä ja SQ2:ta osaamisalueiden kartoittamisen avulla. Jos pyynnön toisella edustajalla ei ole liitettyä palvelujonoa, edustajien katsotaan tukevan samoja palvelujonoja vain, jos toisella edustajalla ei myöskään ole siihen liitettyä palvelujonoa.
Sama ryhmä	Edustajilla on yhteinen työryhmä.
Palvelujono	Palvelujonot, jotka liittyvät edustajaan osaamisaluekartoituksen tai aset. multiskill-ryhmä. Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, tämä ehto tarkistetaan molempia edustajia vastaan. Jos operaattori on sama kuin, ehto arvioidaan todeksi, jos jommallakummalla edustajalla on palvelujono, jonka tunnus on sama kuin arvo. Jos operaattori ei ole sama kuin, ehto arvioidaan todeksi, jos molemminpuolisen edustajan palvelujonoja ei ole, joiden tunnus on sama kuin arvo. Jos pyyntöön osallistuville edustajille ei ole liitetty palvelujonoja, ehtoa (ja työnkulun sääntöä) ei katsota sovellettavaksi ja se ohitetaan.
Palvelujonot ovat ennustaneet	Jos jokaisen palvelujonon pyynnössä on ennuste kaikki päivämäärät
	Edustajalle osaamisalueen kartoittamisen ja edustajaan liittyvän moniosaamisryhmän jokaisen jäsenpalvelujonon avulla. Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, tämä ehto tarkistetaan kaikkien edustajien palvelujonoista. Aikakatkaisupyynnön kohdalla tämä ehto on valittu kaikkiin määritetyn valinnan päivämäärään. Jos pyyntöön osallistuviin edustajiin ei ole liitetty palvelujonoja, ehtoa (ja sääntöä) ei katsota sovellettavaksi ja se ohitetaan.

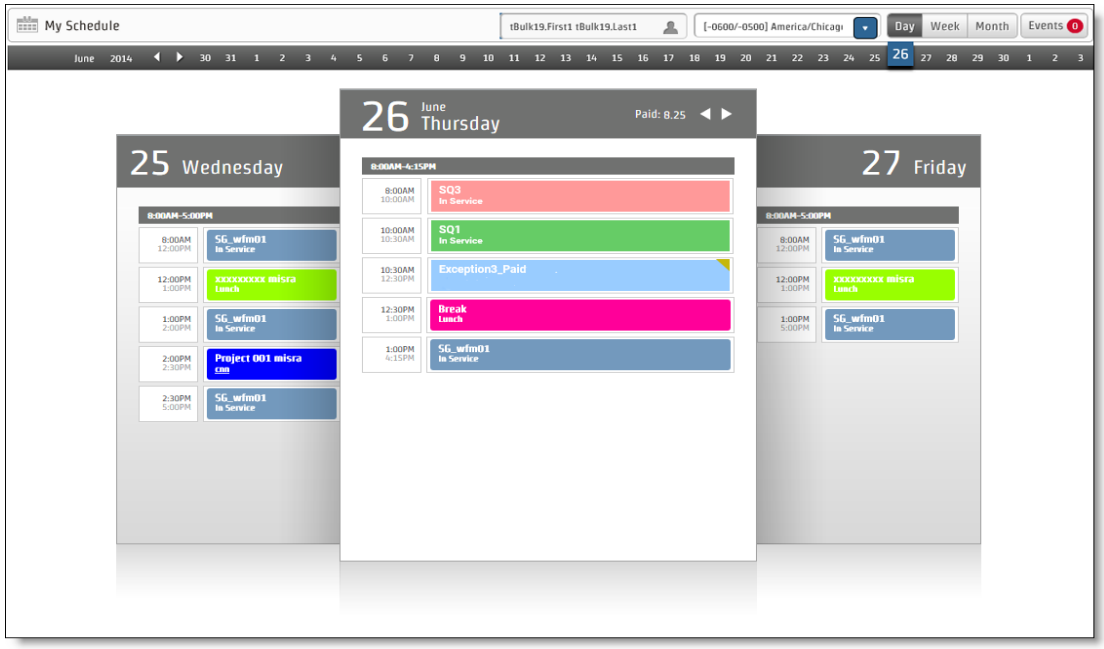
Muuttuja	Kuvaus
Tiimi	Sen ryhmän nimi, johon edustaja kuuluu. Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, tämä ehto tarkistetaan molempia edustajia vastaan. Jos operaattori on sama kuin, ehto arvioidaan todeksi, jos jommallakummalla edustajalla on työryhmä, jonka tunnus on sama kuin arvo. Jos operaattori ei ole sama kuin, ehto arvioidaan todeksi, jos kummalla tahansa edustajalla ei ole ryhmää, jonka tunnus on sama kuin arvo.

Aikataulujen näyttäminen ja muokkaaminen

Voit tarkastella aikataulua tai hallita edustajien aikatauluja.

Näytä aikataulu

Oma aikataulu -sovelluksen avulla voit tarkastella aikatauluasi päivän, viikon tai kuukauden mukaan.



Oletusarvoisesti Oma aikataulu -sovellus näyttää tämän päivän aikataulun järjestelmänvalvojan määrittämässä aikavyöhykkeessä. Voit myös tarkastella aikataulun aikataulua viikon ja kuukauden näkymässä, kun aikataulu on luotu.

HUOMAUTUS Jos projektiin tai poikkeukseen liittyy huomautus, oikeaan yläkulmaan tulee varjostettu kolmio. Näytä huomautus viemällä aktiviteettien päälle.

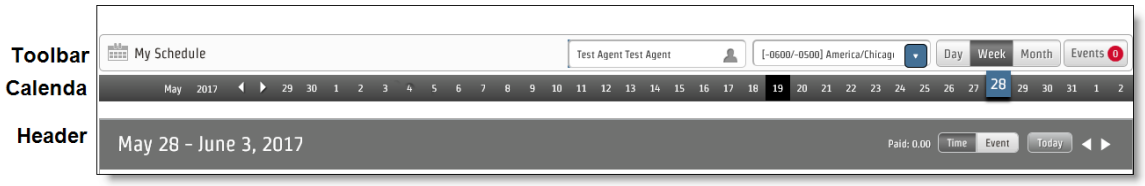
Jos sinulla on oikeus muokata aikatauluja, voit tarkastella omaa aikatauluasi ja työryhmäsi edustajien aikatauluja ja voit muuttaa aikataulun aikavyöhykettä, jossa aikataulu näkyy.

Toiminnot on värikoodattu tyyppiensä mukaan. Järjestelmänvalvoja määrittää värit. Esimerkiksi katkokset voivat näkyä violettina ja kokoukset sinisinä. Värikoodaus näkyy valitsemassasi aikataulunäkymässä joko aktiviteettiluettelon taustana, raitana tai aktiviteetin vieressä olevana ruuduna.

Aikataulunäkymän mukauttaminen

Omat aikataulut -työkalurivin avulla voit tarkastella aikatauluasi päivän, viikon tai kuukauden mukaan.

Seuraavassa kuvassa on työkalurivi, kalenteririvi ja otsikko, jotka ovat nähtävissä käyttäjillä, joilla on oikeus muokata aikatauluja. Edustajan näkymä on sama, paitsi että työkalurivillä ei ole Valitse edustaja- ja Valitse aikavyöhyke -kenttiä.



Seuraavissa taulukoissa on esitetty Omat aikataulu -työkalurivin, kalenteririvin ja otsikon toiminnot.

Työkalurivin toiminnot

Kenttä	Kuvaus
Mobiilikalenteri	(SAML vain todennus) Avaa tai palauta käyttämäsi URL-osoite valitsemalla tämä synkronoida Webex WFO-työaikataulu kolmannen osapuolen kalenterisovelluksen, kuten Microsoft Outlook tai Apple Calendarin kanssa. Katso aikataulun näyttäminen toisessa kalenterisovelluksessa.
Valitse asiakaspalvelija	(Käyttäjät, joilla on vain muokkausaikataulun käyttöoikeus) Valitse edustaja kohteesta Avattava luettelo, jonka aikataulua haluat tarkastella.
Valitse aikavyöhyke	(Käyttäjät, joilla on vain muokkausaikataulun käyttöoikeus) Valitse aikavyöhyke kohdassa Jotka voivat tarkastella edustajan aikataulua. Aikataulu tulee oletusarvoisesti näkyviin.

Työkalurivin toiminnot (yht.d)

Kenttä	Kuvaus
	Näytön aikavyöhykkeellä. Lisätietoja aikavyöhykkeistä ja niiden aikatauluista on kohdassa Tietoja aikavyöhykkeistä .
Päivä/viikko/kuukausi	Valitse haluamasi aikataulunäkymä valitsemalla tämä. Oletusnäkymä on Päivänäkymä Kuluvan päivämäärän kohdalla. Voit tarkastella aiempia tai tulevia aikatauluja napsauttamalla vasenta ja oikeaa nuolta tai valita tietyn päivän tai kuukauden kalenteripalkista.

Kalenteripalkin toiminnot

Kenttä	Kuvaus
Kuukausi ja vuosi	Näytössä esitettävä kuukausi ja vuosi näytetään kalenteripalkin vasemmassa päässä. Voit nopeasti siirtyä toiseen päivämäärään napsauttamalla kuukautta ja vuotta ja valitsemalla haluamasi ajanjakson avattavasta valikosta.
Päivänäkymä/viikko -näkymä	Napsauta mitä tahansa erityistä päivämäärää, joka on päiväys kohdassa Kalenteririvi, jotta voit tarkastella kyseisen päivämäärän tai viikon aikataulua, joka sisältää kyseisen päivämäärän. Jokaisella päivämäärällä on työkaluvihje, jossa on nimi viikonpäivä. Muuta näytettävää kuukautta napsauttamalla vasenta ja oikeaa nuolta. Näytössä näkyvä päivämäärä näkyy korostettuna punaisena. Tämän päivän päivämäärä on korostettu mustalla. Viikkonäkymässä kunkin toiminnon tiedot näkyvät työkaluvihjeessä, kun viet kohdistimen aktiviteetin päälle. Päivä- ja viikkonäkymät voivat sisältää myös aikataulutoimintoihin liittyvän hyperlinkin. Jos sinulla on esimerkiksi aikataulu e-learning-aikataulu, napsautat aikataulun hyperlinkkiä, jos haluat tarkastella e-learning-koulutussivustoa.
Kuukauden näkymä	Näytä aikataulu napsauttamalla mitä tahansa kuukautta näytössä olemisen kuukausia Kuukauden ajan. Kuusi viikkoa on näkyvissä kuukauden näkymässä, alkaen viikosta, jossa valitun kuukauden ensimmäinen päivä on. Vaihda näytettävää vuotta napsauttamalla vasenta ja oikeaa nuolta. Näytössä näkyvä kuukausi on korostettuna punaisella. Nykyinen kuukausi on korostettu mustalla. Kunkin päivän aikataulun toiminnot rajoittuvat neljään lueteltuun tapahtumaan. "Enemmän" näkyy päivämääräruudun alaosassa, jos kyseisenä päivänä on yli neljä toimintaa. Koko aikataulu on yhteenveto työkaluvihjeessä, kun viet kohdistimen palkin päälle kunkin kalenteriruudun yläosassa.

Otsikkotoiminnot

Kenttä	Kuvaus
Maksettu	Näytettävänä päivänä, viikolla tai kuussa ajoitetut palkallinen kokonaistunnit.
Aika	(Vain viikon näkymä) Näyttää kunkin päivän aikataulun, jossa kunkin toiminnon pituus näkyy tuntiruudukossa. Jos aikataulu ylittää keskiyön, kaikki toiminnot keskiyön jälkeen näkyvät seuraavana päivänä.
Tapahtuma	(Vain viikon näkymä) Näyttää kunkin päivän aikataulun aktiviteettiluettelona. Kaikki vuoron toiminnot näkyvät päivänä, jolloin vuoro alkaa, vaikka vuoro risteää keskiyöstä toiseen. Tämä näkymä on suositeltavaa aikataulun tulostamista varten.
Tänään	(Vain viikko- ja kuukausinäkymä) Näytä tämän päivän aikataulu sisältävä viikko tai kuukausi valitsemalla tämä.
Vasen/oikea nuoli	Siirrä yksi päivä, yksi viikko tai kuukausi eteen- ja taaksepäin Aikataulu käyttämäsi näkymän mukaan.

Tulosta aikataulu

Voit tulostaa aikataulun selaimen tulostustoiminnolla. Tulostettavaksi suositeltava näkymä on Viikko-näkymä, jossa näkyvät päivittäiset aikataulut tapahtumien mukaan, ei ajan mukaan.

Voit joutua muuttamaan tulostuksen oletusasetuksia saavuttaaksesi optimimisen tuloksen (säätämällä sivun suuntaa, pienentämällä tai niin edelleen). Tutustu selaimen käyttöoppaisiin, miten tulostusasetuksia voidaan käsitellä.

Tietoja aikavyöhykkeistä

Järjestelmänvalvoja määrittää kaikille WFM käyttäjille näytön aikavyöhykkeen. Oletusasetus on organisaation aikavyöhyke (oletusarvoinen aikavyöhyke). Jos yhteyskeskus sijaitsee kaikissa saman aikavyöhykkeen sijainteissa, oletusaikavyöhyke on todennäköisesti kaikkien WFM käyttäjien käytössä. Jos yhteyskeskuksella on sijainteja usealla aikavyöhykkeellä, muille aikavyöhykkeille kuin oletusaikavyöhykkeelle sijoitettuja käyttäjiä voidaan määrittää käyttäjäkohtainen näytön aikavyöhyke, jotta he näkevät aikataulunsa paikallisena aikana.

ESIMERKKI Organisaation oletusaikavyöhykkeeksi on määritetty Keskusaikavyöhyke, johon Chicago kuuluu. Edustaja A on Chicagossa, joten hänen näytön aikavyöhyke on oletusaikavyöhyke. Edustaja B.
On Los Angelesissa, joten hänen näytön aikavyöhyke on asetettu Tyynenmeren aikavyöhykkeelle, ja edustaja C on New Yorkissa, joten hänen näytön aikavyöhyke on asetettu itäiseen aikavyöhykkeeseen. Kaikki kolme edustajaa näkevät aikataulunsa paikallisella aikavyöhykkeellään.

Käyttäjät voivat nähdä aikataulunsa aikavyöhykkeellä, joka ei ole sama kuin se, jossa he todellisuudessa sijaitsevat. Se, mikä näkyy, määräytyy sen mukaan, miten järjestelmänvalvoja on määrittänyt näytön aikavyöhykkeensä? Tästä johtuen Oma aikataulu -sovelluksessa ja widgetissä näkyvät ajat eivät välttämättä vastaa heidän tietokoneessaan näkyvää paikallista aikaa.

Käyttäjät, joilla on oikeus muokata aikatauluja, näkevät myös aikataulunsa ja työryhmänsä edustajien aikataulut käyttäjätililleen määritetyllä näytön aikavyöhykkeellä. Jos esimerkiksi Keskusaikavyöhykkeellä sijaitseva valvoja näkee Tyynenmeren aikavyöhykkeellä sijaitsevan edustajan aikataulun, edustajan aikataulu näkyy keskusaikana, koska se on valvojan näytön aikavyöhyke.

Käyttäjät, joilla on oikeus muokata aikatauluja, voivat hallita aikataulussa näkyvää aikavyöhykettä muuttamalla sitä avattavassa aikavyöhykeluettelossa. Valvoja saattaa esimerkiksi halua nähdä edustajan aikataulun edustajan näkemässä muodossa, varsinkin jos edustaja sijaitsee kaukana valvojasta ja aikaero on yli muutama tunti. Tässä tapauksessa valvoja valitsee edustajan paikallisen aikavyöhykkeen avattavasta aikavyöhykeluettelosta.

> **HUOMAUTUS** Avattavassa Valitse aikavyöhyke -luettelossa näkyvä aikavyöhyke ei ole sen käyttäjän näytön aikavyöhyke, jonka aikataulu näkyy Aikataulussa. Se heijastaa vain aikavyöhykettä Käyttäjät, joilla on oikeus muokata aikatauluja edustajan aikataulun tarkastelemiseksi, ovat sen valitsemia. Ainoa tapa tietää, mikä on käyttäjän näytön aikavyöhyke, on etsiä käyttäjän Käyttäjät-tietueessa määritettyä näytön aikavyöhykettä.

Näytä aikataulu toisessa kalenterisovelluksessa

Edustajat voivat tarkastella aikataulujaan työn ulkopuolella mobiililaitteella tai tietokoneella olevan kolmannen osapuolen kalenterisovelluksen kautta tilaamalla ICal-lähetystä Webex WFO:sta. Webex WFO tukee kaikkia laitteita, joilla on kalenterisovellus, joka voi käsitellä ICS-tiedostoja, myös seuraavassa taulukossa lueteltuja.

Laite	Sovellus
iPhone/iPad	Kalenterisovellus, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android-puhelimet/tabletit	Microsoft Outlook, Google Calendar, kolmannen osapuolen sovellukset, jotka voivat iCal-tiedostojen lukeminen

Kun edustajat tilaavat iCal-rehun, se päivittää heidän kalenterisovelluksensa aikatauluviikkojen määrällä, joka on määritetty WFM Yleiset asetukset -sivun "Aikatauluviikot näkyvissä edustajille" -kentässä (katso Järjestelmänlaajuisen WFM asetusten määrittäminen).

Joidenkin kalenterisovellusten avulla käyttäjät voivat määrittää, kuinka usein kalenteritilaukset pyytävät päivityksiä. Webex WFO kuitenkin rajoittaa kalenterisovellukset tekemään viisi pyyntöä 10 minuutin välein. Tämän rajan ylittävät pyynnöt palauttavat HTTP 403 -tilakoodin ("Pyyd.").

Vain edustajat (eivät valvojat, aikatauluttajat tai järjestelmänvalvojat) voivat tilata iCal-rehun Webex WFO:sta. Edustajat voivat tarkastella vain omaa aikatauluaan. WFM-käyttöliittymässä näkyvä värikoodaus ei näy, kun tarkastelet WFM aikataulua mobiililaitteella tai tietokoneella.

> **HUOMAUTUS** Aikataulu näkyy määritetyllä näytön aikavyöhykkeellä. Jos tarkastelet aikataulua laitteessa, kun olet toisessa aikavyöhykkeessä, aikataulu muunnetaan näytettäväksi tuona aikana. vyöhyke. Toimintojen aikaotsikot eivät kuitenkaan vastaa tätä aikaa, vaan ne heijastavat määritettyä näytön aikavyöhykettä.

ICal-nauhoituksen tilaaminen

Ohjeita iCal-rehun tilaamisesta on edustajien käyttämien laitteiden kalenterisovelluksen dokumentaatiossa. Yleensä edustajat tilaavat kopioimalla ICal-rehun URL-osoitteen Webex WFO:sta ja liittämällä sen kalenterisovelluksensa tilauskenttään.

Edustajan kopioiman ja liitännän URL-osoite määräytyy vuokraajan käyttämän todennusmenetelmän mukaan.

Aktiivinen hakemisto (AD) tai Webex WFO-todennus

Tilaa iCal-lähetys AD- tai Webex WFO-todennusympäristössä

1. Määritä, miten iCal-rehu tilataan Webex WFO:sta, tarkistamalla laitteen kalenterisovelluksen dokumentaatiot.
2. Kopioi ja liitä seuraava URL-osoite kalenterisovelluksen tilauskenttään:
3. Kirjaudu WFO-Webex, kun sinua pyydetään.

SAML todennus

Jos vuokralainen käyttää SAML todennusta, WFM Yleiset asetukset -sivun iCal Sync with SSO -valintaruutu on valittava, ennen kuin käyttäjät voivat tilata iCal-määritystä. (Katso Määritä järjestelmänlaajuiset WFM settings.) Kun tämä valintaruutu on valittuna, Webex WFO tuo Matkakäyttökalenteri-painikkeen Oma aikataulu -työkalurivin edustajien saataville. Tämä mahdollistaa sen, että he voivat tilata työaikataulunsa URL-osoitteen.

Tämä URL on yksilöivä ja satunnaisesti luotu kullekin edustajalle. Se ei kuitenkaan ole salasanasuojattu. Jos edustajan URL-osoite on vaarassa, edustajan on palautettava URL-osoite. Kun edustaja palauttaa URL:n, Webex WFO luo uuden URL-osoitteen ja poistaa vanhan URL-osoitteen käytöstä. Jos haluat jatkaa aikataulupäivitysten vastaanottamista Webex WFO:sta, edustajan on määritettävä nykyiset kalenteritilaukset uudelleen, jotta hän voi käyttää uutta URL-osoitetta.

ICal-rehun tilaaminen SAML todennusympäristössä

1. Määritä, miten iCal-rehu tilataan Webex WFO:sta, tarkistamalla laitteen kalenterisovelluksen dokumentaatiot.
2. Siirry Webex WFO:ssa Oma aikataulu -kohtaan.
3. Valitse Oma aikataulu -työkalurivillä Matkakäyttökalenteri.
4. Kopioi ja liitä matkakäyttökalenterista yksilöllinen URL kalenterisovelluksen tilauskenttään.

URL-osoitteen palauttaminen SAML todennusympäristössä

1. Siirry Webex WFO:ssa Oma aikataulu -kohtaan.
2. Valitse Oma aikataulu -työkalurivillä Matkakäyttökalenteri.
3. Valitse Palauta Web-osoite. Webex WFO luo uuden URL-osoitteen.
4. Määritä kalenterisovelluksessa tilauksesi uudelleen ICal-säikyttelyksi Webex WFO:sta.

Edustajien dynaaminen ajoitus

Dynaamisen ajoitustoiminnon avulla voit luoda oman aikataulun tietyille viikoille, jos järjestelmänvalvoja tai aikataulu on määrittänyt sen.

Jos olet mukana dynaamisessa ajoitustapahtumassa, näet tapahtumapoikkeuksen päivittäisessä aikataulussasi. Poikkeuksena on linkki, joka vie sinut Edustajan dynaaminen ajoitus -sivulle.

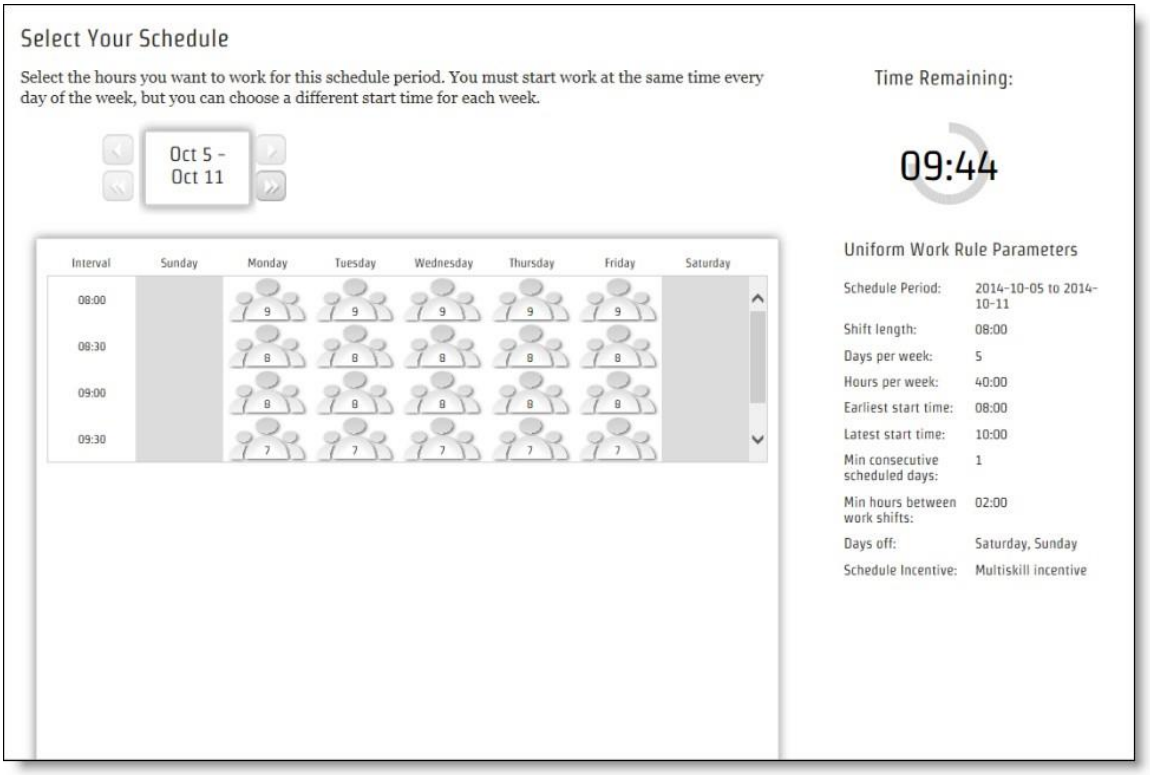
HUOMAUTUS Ainoa aika, jolloin voit luoda aikataulun, on poikkeuksen aikana. Kun tämä aika on kulunut, voit vain tarkastella Edustajan dynaaminen ajoitus -sivua, ei muokata sitä.

Kun avaat sivun ensimmäisen kerran, näet seuraavat asiat:

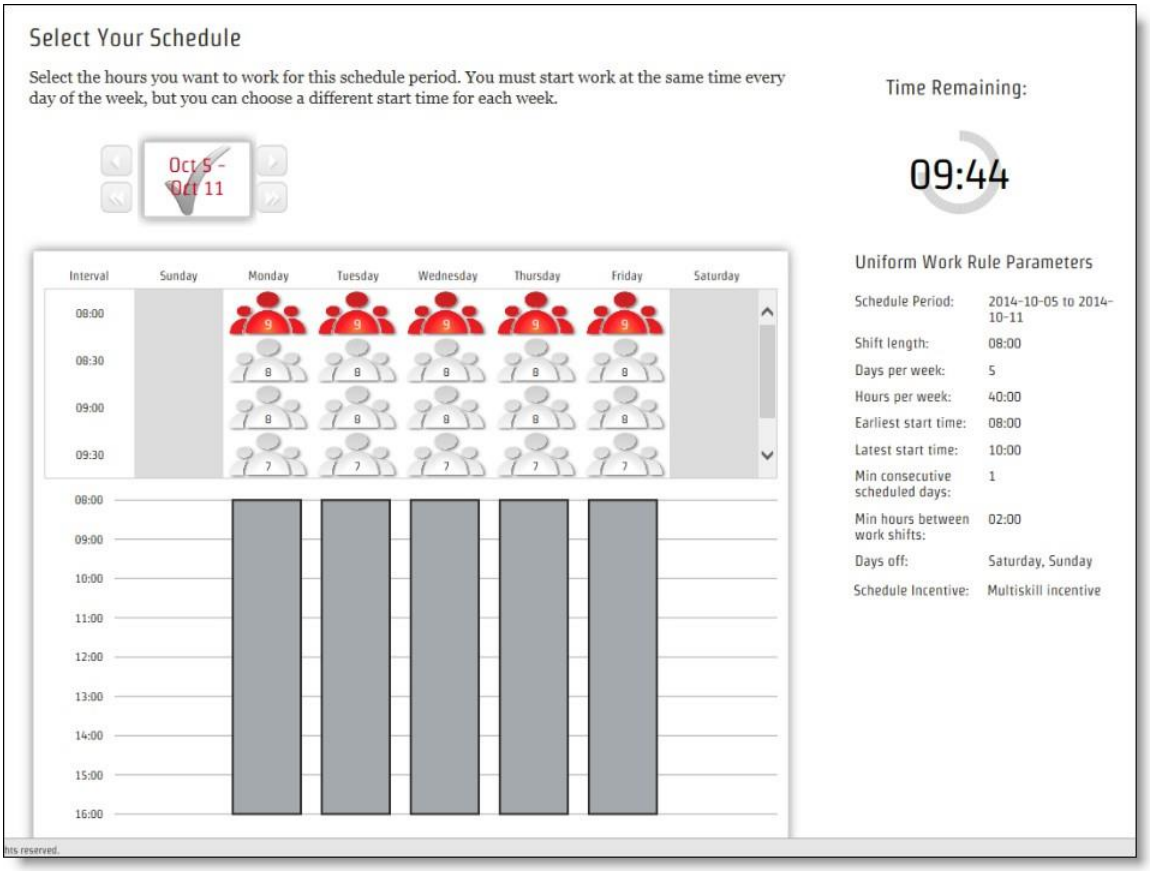
- Luotavan aikataulun työsääntöparametrit. Työsääntöjä on kolmenlaisia: yhtenäinen, ainutlaatuinen ja muuttuva.
- Henkilöstökuvakkeet, jotka antavat sinulle kuvan henkilöstön tarpeista ajanjaksoissa, jotka kattavat työvuoron aloitusajat. Tässä graafisessa kohdassa parametrit sanovat, että voit aloittaa työn milloin tahansa klo 8.00-10.00 välisenä aikana, joten henkilöstökuvakkeet näkyvät kunkin ajan ajanjakson välein puolen tunnin välein.

HUOMAUTUS Kaikki tällä sivulla näkyvät ajat ovat näytön aikavyöhykkeellä (käyttäjän).

- Lähtölaskenta-ajastin, joka kertoo, kuinka paljon aikaa sinulla on aikaa luoda ja lähettää aikataulusi. Kun lähtölaskenta-ajastin on nolla, et voi enää muokata tai lähettää aikataulua.



Kun valitset aikataulun, sen kuvake näkyy henkilöstökuvake-osan harmaalla palkilla.



Henkilöstökuvakkeet

Henkilöstökuvakkeet kuvaavat sitä, että kyseisellä ajanjakson alussa olevan vuoron henkilöstömäärä on suhteellisen tarpeellinen.

Jos järjestelmänvalvoja määrittää dynaamisen ajoitusmallin sisältämään henkilöstönumerot, näkyviin tulee numero henkilöstökuvakkeessa. Numero välittää samat tiedot kuin henkilöstökuvake. Se on vain vaihtoehtoinen tapa näyttää se.

Henkilöstökuvake ja numero määräytyvät työsiirtymälle määritetyn työsäännön mukaan.

Työsääntö	Laskenta
Univormu	Keskimääräinen henkilöstömäärä, joka tarvitaan ajanjakson alussa olevien työvuorojen kaikkien työpäivien aikana.
Hybridi	Keskimääräinen henkilöstön tarve kyseisen päivän vuoron pituuteen ajanjakson alusta alkaen.
Muuttuja	Valitun vuoron pituuden keskimääräinen henkilöstömäärä ajanjakson alkamispäivän aikana. Kun tarkastelet sivua ensimmäisen kerran, näytössä oleva kuvake perustuu määritettyun vähimmäissiirtymäpituuteen. Kun määrität vuoron pituuden, kuvake ja numero muuttuvat vastaavasti.

Oman aikataulun luominen

TÄRKEÄÄ , että sinulla on rajoitettu aika aikataulun luomiseen. Pidä silmällä lähtölaskenta-ajastinta, jotta aika ei loppu. Kun ajastin on nolla, et voi enää muokata tai lähettää aikataulusi.

Luo oma aikataulu

1. Avaa Edustajan dynaaminen ajoitus -sivu napsauttamalla aikataulussasi dynaamisessa ajoituspoikketuksessa olevaa linkkiä.
2. Valitse kunkin työpäivän aloitusaika ajoitusruudukon oikealla puolella olevien työsääntöparametrien perusteella. Henkilöstökuvakkeiden avulla voit määrittää, mitkä vuorot täyttävät eniten henkilöstömäärää koskevat vaatimukset, ja valita ne vastaavasti.

   Päivät, jotka on asetettu sivuun vapaapäivinä, näyttävät harmaan sarakkeen henkilöstökuvakkeiden sijaan.

Jos ajoitat muuttuvan työsäännön mukaan ja voit valita vapaapäivän, älä valitse kyseisen päivän henkilöstökuvaketta.

3. Kun viikonpäivä on määritetty työvuoroon, päivämääräruutuun tulee valintamerkki, joka ilmoittaa, että työviikko on valmis:

4. Jos haluat ajoittaa yli viikon, siirry seuraavaan viikkoon napsauttamalla päivämääräruudun vieressä olevaa oikeaa nuolta ja luo sitten aikataulu kyseiselle viikolle.

   HUOMAUTUS Erityyppinen työsääntö saattaa olla käytössä jokaista aikataulutettavaa viikkoa kohti.

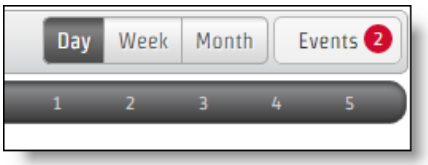
5. Kun olet ajoitettu joka viikko, valitse **Lähetä**.

Edustajien päivänsisäinen dynaaminen ajoitus

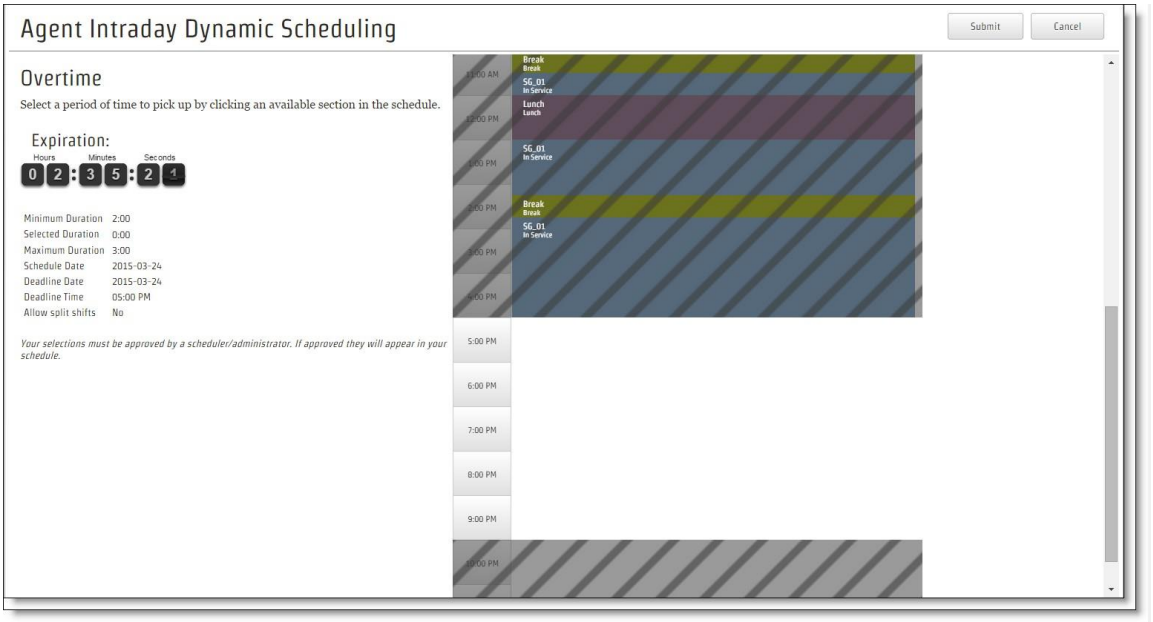
Päivänsisäisen dynaamisen ajoitustoiminnon avulla voit lisätä vapaaehtoista vapaaehtoistyötä, vapaa-aikaa tai sekä vapaaehtoista vapaaehtoistyötä että vapaa-aikaa omaan aikatauluun, jos järjestelmänvalvoja tai aikatauluttaja pyytää sinua tekemään niin. Nämä muutokset koskevat yleensä kuluvaa päivää tai muutamaa päivää tulevaisuudessa. Jos järjestelmänvalvoja tai aikataulu näkee, että yhteydenoton äänenvoimakkuus on pienempi tai suurempi kuin odotettiin, hän saattaa päättää täyttää varsinaiset peittovaatimukset tarjoamalla joillekin asianomaisia palvelujonoja tukeville edustajille mahdollisuuden ottaa vapaata tai lisätä laajennusta.

HUOMAUTUS Voit ajoittaa vapaaehtoiskorvauksen päiväksi, jolla sinulla ei tällä hetkellä ole aikataulua.

Jos olet yksi niistä edustajista, joita pyydetään osallistumaan päivänsisäiseen dynaamiseen ajoitustapahtumaan, näet numeron, joka näkyy Omat aikataulut -sivun Tapahtumat-painikkeessa. Tässä kuvassa edustajaa on kutsuttu osallistumaan kahteen tapahtumaan.



Edustajan päivänsisäinen dynaaminen ajoitussivu tulee näkyviin, kun napsautat linkkiä tapahtumakutsussa. Alkunäkymä näyttää tapahtumapäivän aikataulun. Nykyinen aikataulu on harmaan sävyinen. Tapahtumajakso näkyy tyhjänä alueena.

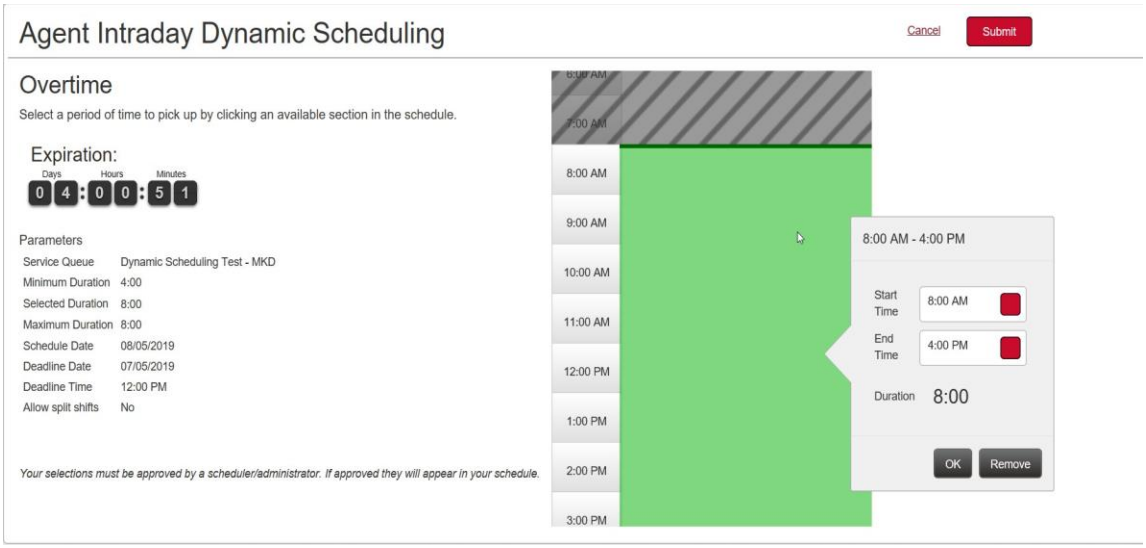


Sivun vasemmalla puolella oleva teksti sisältää yhteenvedon aikatauluun tehtyjen muutosten tiedoista ja ilmoittaa, onko aikataulun muuttaminen hyväksyttävä ennen sen voimaantuloa.

Kun sinulle on määritetty vähintään/enintään tunnin ehto, minimi-/enimmäistunti-ehtotiedot näkyvät myös sivun vasemmalla puolella. Aikataulumuutosten on oltava minimi-/maksimituntirajoitusten sisällä, jotta pyyntö voidaan lähettää.

Muuta aikataulua

1. **Näytä tapahtumien nimet linkkeinä napsauttamalla Tapahtumat-painiketta** .
2. Tuo tapahtuman Edustajan päivänsisäinen dynaaminen ajoitus -sivu näyttöön napsauttamalla linkkiä.
3. Tuo pikaikkuna näyttöön napsauttamalla tyhjää aluetta. Voit valita ne napsauttamalla väliaikoja tyhjällä alueella tai määrittää valittavan aloitusajan ja -pituuden. Valitut alueet on varjostettu vihreäksi (valinnainen) tai punaiseksi (vapaa-aika). Voit muuttaa valittavaa aikaa vetämällä valittuja alueita. Oletusarvoisesti napsautusten vetäminen viiden minuutin välein. Jos haluat vetää valintaa yhden minuutin välein, paina Vaihto-näppäintä, kun vedät. Vapauta hiiren painike ennen Vaihto-näppäintä tai se palautuu viiden minuutin välein.



4. Sivulla näkyy yksi aikataulun muutos kerrallaan. Jos sinua on pyydetty muuttamaan aikatauluasi sekä vapaaehtoisesti vapaalla että ylistystyöllä, sivun yläosassa on painikkeet, joiden otsikko on OT ja VTO. Näillä painikkeilla voit vaihtaa kahdentyyppisen aikataulun muutoksen välillä.
5. Jos sinulle annetaan mahdollisuus ajoittaa keskeneräiset jaksot tai vapaa-aika useassa segmentissä – poiston tai vapaa-ajan ei tarvitse olla yksi jatkuva segmentti – Lisää ja poista -painike lisätään ikkunaan. Näillä painikkeilla voit lisätä segmentin tai poistaa segmentin tarpeen mukaan.
6. Kun olet valmis, valitse **Tallenna**. Näyttöön tulee ponnahdusikkuna, joka sisältää tarkistetun aikataulun. Vahvista ja lähetä muutokset valitsemalla **Lähetä** tai **palaa Edustajan päivänsisäiseen dynaamiseen ajoituspalveluun valitsemalla Peruuta** . Voit tehdä muutoksia, tallentaa ne ja lähettää ne sitten.

   Jos tapahtuma on määritetty siten, että muutokset hyväksytään automaattisesti, aikataulu päivitetään heti. Jos tapahtuma on määritetty vaatimaan järjestelmänvalvojan tai aikataulun hyväksyntää, aikatauluasi ei päivitetä, ennen kuin muutokset on hyväksytty. Jos muutoksia ei ole hyväksytty, tiedät sen, koska aikataulua ei ole päivitetty.

Seuraavassa tilanteessa Webex WFO korvaa aikataulusi keskeneräisen toiminnan Ei käytettävissä -toiminnolla.

Päivänsisäiset dynaamiset tapahtumamääritykset	Toiminnot
Sisältää palkallista poikkeusta käyttävä vapaaehtoinen vapaa-aika.	▪ Lisäät vapaaehtoisajan, ja vapaaehtoinen vapaa-aika on päällekkäistä nykyisen aikataulusi palkattoman toiminnan kanssa.

Päivänsisäiset dynaamiset tapahtumamääritykset	Toiminnot
	▪ Muutokset hyväksytään manuaalisesti tai automaattisesti.

Asiakaspalvelijan aikataulujen hallinta

Valvojat, aikataulut ja järjestelmänvalvojat voivat tehdä monia eri tehtäviä Edustajan aikataulut -sivulla:

- Näytä edustajan aikataulut
- Lajittele ja suodata edustajan aikataulut
- Muokkaa edustajan aikatauluja:
  - Aktiviteetin lisääminen
  - Etsi paras aika aktiviteetin ajoittamiseen
  - Aktiviteetin siirtäminen
  - Aktiviteetin poistaminen
  - Optimoi tauot ja illat
  - Kumoa aikataulun muutos
  - Kahden edustajan väliset kauppa-aikataulut
  - edustajan poistaminen aikataulusta
- Edustajan vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden tarkasteleminen
- Tarkista ennustettu peitto

Edellytykset

Olet valvoja, aikataulu tai järjestelmänvalvoja, kun WFM-näkymään on määritetty edustajia. Tarkasteltaville edustajille on ajoitettu aikataulu. Jos haluat muokata aikatauluja, tarvitset muokkausaikataulujen luvan.

Sivun sijainti

Edustajan aikataulujen ja suunnittelun >

Menettelytavat

Näytä edustajan aikataulut

1. Valitse edustajien palvelujonoryhmä, palvelujono, osaamisalueiden kartoittaminen tai työryhmä avattavasta **Hakuehdot-luettelosta** . Tämän päivän aikataulu ryhmänäytöille, joissa edustajat on tilattu aloitusajan mukaan. Toiminnot on värikoodattu.
2. Lisätietoja: Vie toiminto viemällä se aktiviteetin päälle.

> **HUOMAUTUS** Joskus toimintojen tiedot -ikkunassa näyttää olevan virheellinen aktiviteetin alkamis- tai päättymisaika. Tämä voi tapahtua, koska toiminnot ovat kaksikerroksisia.
> Pohjakerros sisään
> Aikataulu on palvelussa, ylistystyössä, toimeksiannossa ja suljetussa palvelussa. Ylempi kerros on tauoille, lounaille, hankkeille ja poikkeuksille. Jos vietät vieritettävän toimintojen päällä, tietoikkuna näyttää aktiviteetin koko ajan ottamatta huomioon sen päällä mahdollisesti olevia ylempien kerrosten toimintoja.
> Työnsiirto-kenttä ei näy toimintojen tietoikkunassa, jos edustajalle on ajoitettu dynaaminen käytettävyys.

Lajittele ja suodata edustajan aikataulut

Voit käyttää useita suodattimia edustajan aikatauluissa, joten näet vain sinulle merkityksellisiä tietoja.

- Lajittele aikataulu edustajan nimen, sijoitus- tai aloituspäivämäärän mukaan napsauttamalla **näytön vasemmasta yläkulmasta Olevaa Edustajat-luetteloa** .
- Jos haluat tarkastella tietyn edustajan aikataulua, kirjoita edustajan nimi sivun yläosan Suodatinedustajat-kenttään.
- Jos haluat tarkastella eri päivämäärän aikataulua, napsauta sivun yläosassa olevaa kuukautta, vuotta ja/tai päivää.
- Jos haluat tarkastella aikataulua laajemmin, napsauta **viikkoa** tai **päivää** oikeassa yläkulmassa.
- Jos haluat tarkastella eri aikavyöhykkeillä olevien edustajien aikatauluja, valitse aikavyöhyke avattavasta **Aikavyöhyke-luettelosta** .
- Jos haluat kiinnittää edustajan luettelon yläosaan, vie edustaja edustajan nimen päälle ja napsauta nuolikuvaketta. Poista edustajan yhteys napsauttamalla nuolikuvaketta uudelleen.
- Jos haluat luoda mukautetun luettelon palvelujonoista, palvelujonoryhmistä, ryhmistä ja/tai osaamisaluemäärityksistä, valitse avattavan Hakuehdot-luettelon **alaosasta** (Mukautettu-kohdassa).

Aktiviteetin lisääminen

1. Valitse **lisää toimintoja** avattavasta **Toiminnot-luettelosta** . Lisää toiminnot -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse **Edustajan valinta** (henkilön kuvake). Näyttöön tulee luettelo saatavilla olevista edustajista.
3. Valitse edustajat luettelosta. Edustajien nimet näkyvät Edustajat-ruudussa. (Poista edustaja napsauttamalla hänen nimeään Edustajat-ruudussa ja valitsemalla **Poista**.)
4. Valitse **Sulje**.
5. Anna aktiviteetin aloitus- ja päättymisaika tai valitse **Keston aloitusaika** , jos haluat antaa keston päättymisajan sijaan.
6. Valitse aktiviteettityyppi avattavasta **Toiminnot-luettelosta** . Jos lisää avattavaa luetteloa tulee näkyviin, kavenna aktiviteettityyppiä tarpeen mukaan.
7. Jos aktiviteetille maksetaan, valitse Maksettu-valintaruutu . Jos toimintoja ei ole poistettu, poista tämän ruudun valinta. Tämä ruutu valitaan tai poistetaan automaattisesti valitsemasi toiminnan tyypin mukaan.
8. Valitse **Lisää**. Lisää toiminnot -ikkuna sulkeutuu, ja toiminnot näkyvät edustajien aikatauluissa.
9. Valitse **Tallenna** (sivun oikea yläkulma). Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna avautuu.
10. Valitse **Tallenna**. Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna sulkeutuu.

Etsi paras aika aktiviteetin ajoittamiseen

Ajoita toiminnot siten, että niillä on pienin vaikutus palvelutasoon seuraavien ohjeiden mukaisesti.

1. Valitse **avattavasta** Toiminnot-luettelosta **Etsi optimaalinen aika** -vaihtoehto. Etsi optimaalinen aika -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse ensimmäinen päivä, jolloin aktiviteetti voi tapahtua, aloituspäivämääräkalenterista. Voit valita päivämäärän kuluvalla viikolla.
3. Valitse viimeisin päivä, jolloin aktiviteetti voi tapahtua, päättymispäivämääräkalenterista. Voit valita päivämäärän kuluvalla viikolla.
4. Anna alkamisaika Aloitusaika-kenttään.
5. Anna viimeisin aika, jolloin aktiviteetti voi alkaa, Päättymisaika-kenttään.
6. Anna Kesto-kenttiin, kuinka kauan aktiviteetti kestää.
7. Anna aktiviteetin päättävien edustajien määrä Nro-kenttään. edustajat-kentän mukaan.
8. Valitse **Analysoi**. Mahdolliset ajat näytetään Analyysitulokset-osassa.

> **HUOMAUTUS** Aukko-sarakkeessa on ero ennustettujen edustajien määrän ja tosiasiallisesti ajoitettujen edustajien määrän välillä. Positiivinen luku osoittaa ylimiehitystä. Negatiivinen Numero osoittaa, että miehitys on alimiehitys.

9. Kun olet valinnut haluamasi ajan, napsauta numeroa Palveluedustajat- tai Ajoitetut edustajat -sarakkeessa. Lisää toiminnot -valintaikkuna avautuu.
10. Siirrä toiminnot tekevät edustajat Käytettävissä-sarakkeesta Määritetty-sarakkeeseen.
11. Valitse toiminnot avattavasta **Valitse toiminnot -** luettelosta. Jos lisää avattavaa luetteloa tulee näkyviin, kavenna aktiviteettityyppiä tarpeen mukaan.
12. Jos aktiviteetille maksetaan, valitse Maksettu-valintaruutu . Jos toimintoja ei ole poistettu, poista tämän ruudun valinta. Tämä ruutu valitaan tai poistetaan automaattisesti valitsemasi toiminnan tyypin mukaan.
13. Valitse **Lisää**. Lisää toiminnot -valintaikkuna sulkeutuu.
14. Valitse **Tallenna** (sivun oikea yläkulma). Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna avautuu.
15. Valitse **Tallenna**. Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna sulkeutuu.

Aktiviteetin siirtäminen

1. Kaksoisnapsauta edustajan aikataulua. Aikataulu jakautuu kahteen riviin, ja tauot, lounas ja erikoishankkeet ylittävät palveluajan.
2. Vetää aktiviteetin toiseen aikaan. Aloitus- ja päättymisajan muutos. Jos Peitto-ryhmä on avoinna, ennustettu peitto säädetään, kun vapautat toiminnan.
3. Voit tiivistää edustajan aikataulun takaisin yhteen riviin kaksoisnapsauttamalla alariviä (vankkaa).
4. Valitse **Tallenna** (sivun oikea yläkulma). Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna avautuu.
5. Valitse **Tallenna**. Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna sulkeutuu.

Aktiviteetin poistaminen

Jos haluat poistaa aktiviteetin edustajan aikataulusta, lisää sen päälle toinen tehtävä.

1. Napsauta toimintoa hiiren kakkospainikkeella ja valitse **avattavasta luettelosta Lisää** . Lisää toiminnot -valintaikkuna avautuu, kun toimintojen alkamis- ja päättymisaika on täytetty.
2. Valitse uusi tehtävä avattavasta Toiminnot-luettelosta . Jos lisää avattavaa luetteloa tulee näkyviin, kavenna aktiviteettityyppiä tarpeen mukaan.

> **HUOMAUTUS** Jos haluat palauttaa edustajan palvelujonoon, valitse **Palvelu**. Valitse palvelujono avattavasta **Hakuehdot-luettelosta** .

3. Valitse **Lisää**. Näyttöön tulee varoitussanoma.

4. Valitse **Ohitusristiriita**. Varoitussanoma sulkeutuu, ja toiminnot poistetaan edustajan aikataulusta.
5. Valitse **Tallenna** (sivun oikea yläkulma). Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna avautuu.
6. Valitse **Tallenna**. Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna sulkeutuu.

Optimoi tauot ja illat

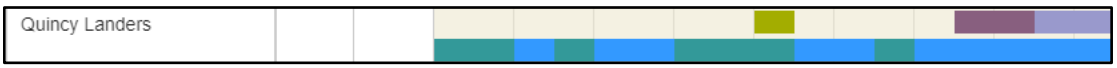
Tauojen ja lounaiden optimoinnin avulla voit maksimoida peiton ilman uuden aikataulun ajamista.

TÄRKEÄÄ Voit optimoida tauot ja illat, jotka alkavat vähintään tunnin tulevaisuudessa. Siirrä aktiviteetti, joka aloittaa sen, siirry siirtääksesi aktiviteettia.

1. Valitse **Optimoi aikataulut** avattavasta **Toiminto-luettelosta** (sivun oikea yläkulma). Optimoi aikataulut -valintaikkuna avautuu.
2. Optimoi valitsemalla aloitus- ja päättymispäivämäärä. Tämän päivän päivämäärä on oletus.
3. (Valinnainen) Jos haluat sulkea joitakin edustajia pois optimoinnista, siirrä heidät Määritettävä-toiminnosta Käytettävissä-tilaan.

   HUOMAUTUS Kun olet suoritanut optimoijan, et voi valita tiettyjä muutoksia pidettäväksi tai hylättäväksi. Jos sinun on pidettävä joidenkin edustajien aikataulut alistettuina, sulje ne pois nyt.

4. (Valinnainen) Jos haluat sulkea tauot tai illat pois optimoinnista, poista **Tauot** - tai **Illat-valintaruutu** . Muussa tapauksessa jätä nämä ruudut valintaruutujen ulkopuolelle.
5. Valitse **Optimoi**. Edustajan aikataulut -valintaikkuna kertoo, kuinka monen edustajan aikataulua on muutettu.
6. Valitse **Sulje**. Edustajan aikataulut -valintaikkuna sulkeutuu. Muutetut aikataulut on jaettu kahteen riviin.



7. Valitse **Tallenna** (sivun oikea yläkulma). Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna avautuu.
8. Valitse **Tallenna**. Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna sulkeutuu, ja muutokset koskevat edustajien aikatauluja.

Kahden edustajan väliset kauppa-aikataulut

Voit vaihtaa kahden edustajan aikataulut samalle päivälle, eri päiville tai usealle päivälle.

TÄRKEÄÄ Kaupan aikataulujen kannalta molemmat edustajat on otettava mukaan aikatauluun, joka ajettiin kaupan aikataululle.

HUOMAUTUS Kun aikataulu ylittää keskiyön, edustajan on määrä aloittaa työt aikataulun alkamispäivän aikana.

1. Valitse **kaupan aikataulu** avattavasta **Toiminnot-luettelosta** . Näyttöön avautuu Kaupan aikataulu -valintaikkuna.
2. Valitse valintanappi Vaihda tyyppi -osasta. Jos valitset **Eri päivä** tai **Päivät-**, Alkamis- ja Päättymispäivämäärä-kentät näkyvät Päivämäärät-osassa.
3. Valitse edustajat, joiden aikatauluja käyt kauppaa, Edustaja- ja Edustaja-luetteloista.

   HUOMAUTUS Vain päänäkymässä työryhmään määritetyt edustajat näkyvät näissä luetteloissa.
4. Valitse kaupan päivämäärät Päivämäärät-osasta. Edustajien aikataulut näkyvät, jolloin voit verrata niitä nähdäksesi, onko kauppa???
5. Valitse **Käytä**. Avaa Käytä kauppaa -valintaikkunan.
6. Valitse **Kyllä**. Käytä kauppaa- ja kaupan aikataulua -valintaikkunat suljetaan.

Kumoa aikataulun muutos

1. Napsauta edustajan aikataulua hiiren kakkospainikkeella ja valitse **ajoita historia** avattavasta luettelosta. Näyttöön tulee Aikatauluhistoria- ja Palauta-sivu.
2. Napsauta Tuloksia-osassa mitä tahansa numeroa Revision Detail Id -sarakkeessa. Edustajan aikataulunäytön eri versiot.
3. Valitse **Palauta** sen aikataulun vieressä, jonka haluat antaa takaisin edustajalle. Vahvista-valintaikkuna tulee näyttöön.
4. Valitse **Kyllä**. Vahvistusviesti tulee näkyviin, ja muutokset näkyvät aikatauluhistorian ja palautamissivun aikataulumuutosluettelossa.

HUOMAUTUS Jos palautat kaupan sisältävän aikataulun, vain edustaja, jonka aikataulun palautat, saa aikataulumuutoksen. Toinen vaihdossa ollut edustaja ei saa aikataulumuutosta ennen kuin olet Palauttaa aikataulunsa manuaalisesti.

edustajan poistaminen aikataulusta

Jos haluat poistaa edustajan aikataulusta, lisää pariton toiminta koko työvuoron aikana (samalla tavalla kuin sinä poistaa aktiviteetin).

1. (Valinnainen) Poista edustaja muulta päivämäärältä kuin tänään napsauttamalla päivämäärää.
2. Napsauta edustajan Palvelu-aikaa hiiren kakkospainikkeella ja valitse **avattavasta luettelosta Lisää** . Lisää toiminnot -valintaikkuna avautuu.

3. (Valinnainen) Jos aloitus- ja päättymisaika eivät korvaa edustajan koko työsiirtymää, valitse oikeat ajat.
4. Valitse avattavasta **Toiminnot-luettelosta** toiminto, joka poistaisi edustajan jonosta. Jos lisää avattavaa luetteloa tulee näkyviin, kavenna aktiviteettityyppiä tarpeen mukaan.

   HUOMAUTUS Valittavat toiminnot vaihtelevat sen mukaan, miten yritys on määrittänyt Webex WFO:n. Edustajan poistamiseksi käytettävät yleiset toiminnot ovat **Poikkeus** ja **Ei käytettävissä**.
5. Poista tarvittaessa Maksettu-valintaruudun valinta.
6. Valitse **Lisää**. Näyttöön tulee varoitussanoma.
7. Valitse **Ohitusristiriita**. Muutos näkyy edustajan aikataulussa.
8. Valitse **Tallenna** (sivun oikea yläkulma). Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna avautuu.
9. Valitse **Tallenna**. Jos muutos rikkoo edustajan ajoitussääntöjä, näyttöön tulee varoitussanoma. Muussa tapauksessa Tallenna aikataulun muutokset -valintaikkuna sulkeutuu.
10. (Valinnainen) Valitse **Ohita ja tallenna**. Varoitussanoma sulkeutuu.

Edustajan vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden tarkasteleminen

1. Napsauta edustajien nimien oikealla puolella olevaa Kannattaja-ryhmä (pieni punainen kolmio).

   Ryhmä avautuu, jotta edustajat noudattaisivat reaaliaikaisesti. Vihreä ympyrä tarkoittaa, että edustaja pitää aikatauluaan. Punainen ympyrä tarkoittaa, että he eivät noudata sitä. Tässä ryhmässä näkyvät myös edustajien ajoitettu toiminta, nykyinen tila, kesto (kuinka kauan he ovat olleet nykyisessä tilassaan), syykoodi (RC) sekä päivän noudattamis- ja mukautusprosenttiosuudet. Nämä tiedot päivitetään automaattisesti 30 sekunnin välein.

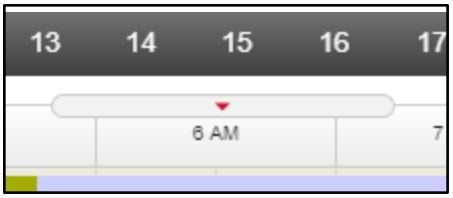
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Lisätietoja edustajasta saat napsauttamalla edustajan nimeä. Sulje ryhmä napsauttamalla edustajan nimeä uudelleen.

> **HUOMAUTUS** Edustajalaatikon numerot voivat olla hieman erilaiset kuin noudattaminen -ryhmämme numerot, koska nämä kaksi ryhmää päivittyvät eri nopeudella ja koska Kannattajat-ryhmä pyöristetään.

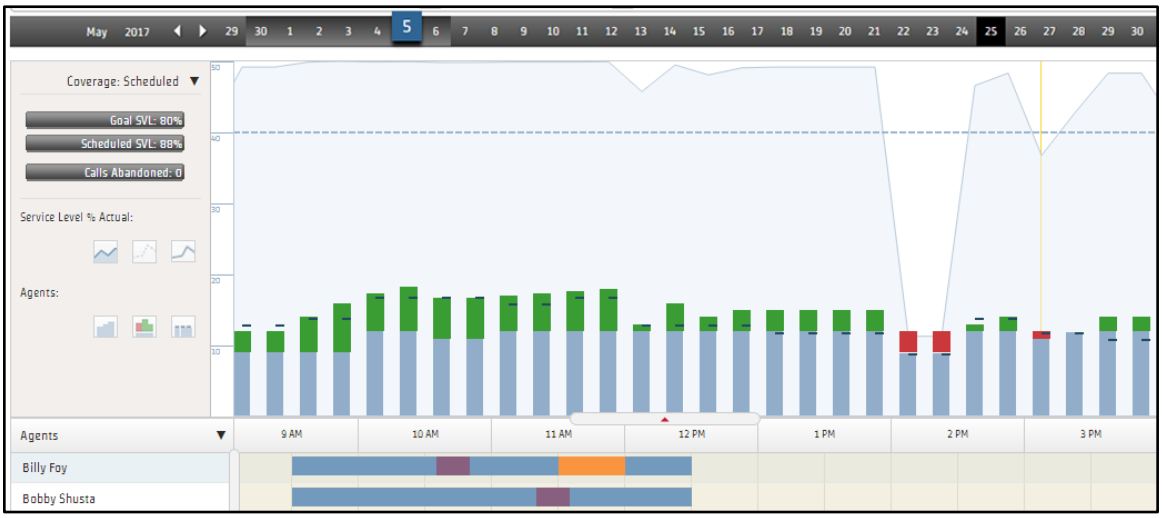
Tarkista ennustettu peitto

1. Napsauta näytön yläreunassa olevaa Peitto-ryhmä (pieni punainen kolmio).



Peitto-ryhmä avaa päivän ennustetun peittotason. Kukin pystypalkki edustaa 15 minuuttia ja vertaa ajoitettuun edustajamäärääsi odotettuun yhteydenoton voimakkuuden tarvitsemaan numeroon.

Vihreä yläosa riman päällä tarkoittaa, että sinulla on enemmän kuin tarpeeksi edustajia aikataulussa. Punainen toppi tarkoittaa, että edustajille ei ole varattu tarpeeksi. Tavallinen sininen palkki tarkoittaa, että sinulla on täsmälleen tarvittava määrä edustajia. Kulunutina ajanjaksoina musta yhdysviiva edustaa peiton varsinaista tasoa.



2. Saat lisätietoja 15 minuutin jaksosta napsauttamalla pystysuuntaista palkkia.

Aiheet:

- Edustajan aikataulujen mukauttaminen -sivu
- Tietoja aikavyöhykkeistä
- Lajittele edustajien luettelo
- Tietoja laatikoista
- Muokkaa aikatauluja
- Tietoja aikatauluhistoriasta ja palauttamisesta
- Vaihda kahden edustajan aikataulut

- Etsi aktiviteetille paras aika
- Optimoi tauot ja illat
- Muokkaa edustajan dynaaminen ajoitussivu

Edustajan aikataulujen mukauttaminen -sivu

Edustajan aikataulujen työkalurivi hallitsee edustajan aikataulusivulla näkemiäsi edustajia. Sen kentät ja painikkeet on kuvattu seuraavassa taulukossa.

HUOMAUTUS , kunnes valitset vähintään yhden palvelujonoryhmän, palvelujonon, osaamisalueen kartoittamisen tai työryhmän, Edustajan aikataulut -sivu on tyhjä. Valinta säilyy, ja se näkyy oletusarvoisesti seuraavassa
istunto.

Kenttä/painike	Kuvaus
Valitse aikavyöhyke	Valitse aikavyöhykeasetus avattavasta luettelosta. Aikavyöhyke Kirjautuneena olevan käyttäjän (määritetty Käyttäjien hallinta -sivulla) määrä näkyy oletusarvoisesti tässä kentässä. Kun muutat tätä arvoa, valitsemasi aikavyöhyke näkyy aikavyöhykerivillä. **HUOMAUTUS** Aikavyöhyke palautetaan, kun siirryt pois Edustajan aikataulut -sivulta.
Valitse perusteet	Valitse vähintään yksi palvelujono, palvelujonoryhmät, työryhmät ja/tai osaamisalueiden kartoittaminen edustajien aikataulujen näyttämiseksi (lisätietoja on kohdassa Mukautettu valinta). Jos haluat nähdä monitaidolle määritetyt edustajat, valitse monitaidon ryhmään tai edustajan ryhmään liittyvät palvelujonot. Voit etsiä nimen kokonaan tai osan nimestä helpommin kirjoittamalla sen kenttään. Tässä kentässä ei ole merkitystä kirjainten ja kirjainten välillä.
Suodata asiakaspalvelijat	Suodata edustajat nykyisellä sivulla kirjoittamalla kirjaimia edustajan nimeen. Varten Jos esimerkiksi kirjoitat kenttään "br", näkyviin tulee vain nimet, joissa on kirjaimet "br". Tässä kentässä ei ole merkitystä kirjainten ja kirjainten välillä. Suodatin ei ulota koskemaan edustajia, jotka on lueteltu monisivuisessa luettelossa näkyvillä sivuilla.
Toiminnot	Valitsemalla tämän voit tuoda näyttöön vaihtoehtovalikon, jonka avulla voit muokata edustajien

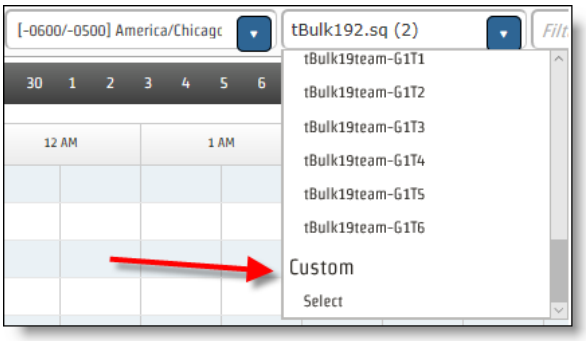
Kenttä/painike	Kuvaus
	aikataulut lisäämällä toimintoja ja kaupankäyntiaikatauluja, viemällä sinut tämän päivän aikatauluun yhdellä napsautuksella, hylkäämällä kaikki muutokset, jotka olet tehnyt, mutta joita et ole vielä tallentanut, optimoimalla lounaita ja taukoja ja etsimällä optimaalinen aika lisättävälle toiminnolle.
Tallenna	Tallenna muutokset tietokantaan ja päivitä tuotantoaikataulu.
Sivutus	Hakutyökalun avulla voit siirtyä pitkässä edustajaluettelossa usealla sivulla. Siirry ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla kaksoisnuolia. Siirry eteen- tai taaksepäin sivu kerrallaan napsauttamalla yhtä nuolta. Edustajat, jotka kiinnität luettelon yläosaan, pysyvät siellä, kun siirryt toiselle sivulle. Suodattimet koskevat vain tarkasteltavaa sivua.
Viikko/päivä/tunti	Näytä edustajan aikataulut viikon, päivän tai tunnin mukaan. Päivämäärään ja näkymään tehdyt muutokset säilyvät istunnosta istuntoon.

Mukautettu valinta

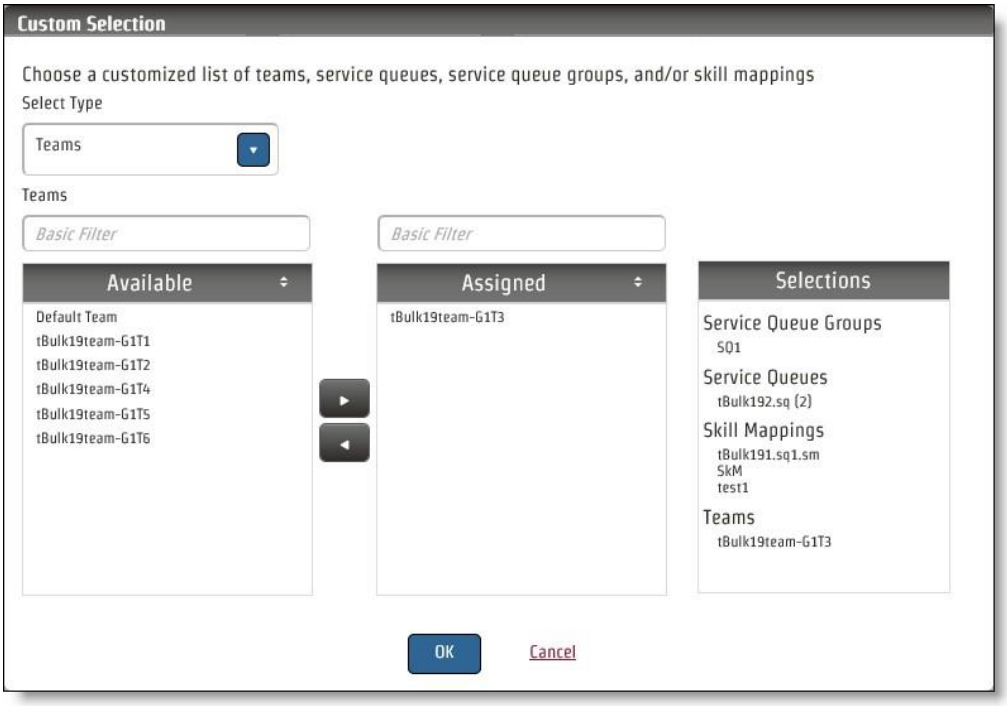
Jos haluat tarkastella useiden palvelujonojen, palvelujonoryhmien, työryhmien ja osaamisalueiden määritysten aikatauluja, valitse ne Mukautettu valinta -valintaikkunassa.

Mukautetun valinnan määrittäminen:

1. Siirry Edustajan aikataulut -työkalurivin Avattavan Valitse perusteet -luettelon alaosaan Mukautettu-luokkaan ja valitse **Valitse**.



Mukautettu valinta -valintaikkuna tulee näkyviin.



2. **Valitse Valitse tyyppi -** kentästä Palvelujono, Palvelujonoryhmä, Työryhmä tai Osaamisalueen määritykset. Valitsemasi tyypit näkyvät Käytettävissä-ruudussa.
3. Siirrä kohteet, joiden aikatauluja haluat tarkastella, Määritetty-ruutuun. Valinta näkyy myös Valinnat-ruudussa.
4. Toista vaiheet 2 ja 3, kunnes olet luonut luettelon haluamistasi yhteisöistä, joiden aikatauluja haluat tarkastella. Kun olet valmis, valitse **OK**. Valittuihin yhteisöihin kuuluvat edustajat näkyvät Edustajan aikataulut -sivulla ja Mukautettu työkalurivin Valitse kriteerit -kentässä.

Mukautettu valinta säilyy, ja se tulee näkyviin, kun kirjaudut seuraavan kerran.

Mukautetun valinnan muokkaaminen:

1. Valitse **perusteet** -kentässä **Valitse**. Mukautettu valinta -valintaikkuna, jossa on tallennetut valinnat, tulee näkyviin.
2. Muokkaa valintoja tarpeen mukaan ja valitse **OK**.

Tietoja aikavyöhykkeistä

Webex WFO:ssa käytetään neljänlaisia aikavyöhykkeitä: oletusaikavyöhyke, näytön aikavyöhyke, ajoitusaikavyöhyke ja palvelun jonon aikavyöhyke. Näiden eri aikavyöhykkeiden avulla voidaan välttää hämmennystä, kun edustajaaikatauluja luodaan ja katsellaan eri aikavyöhykkeillä ympäri maailmaa sijaitseville edustajille.

HUOMAUTUS Nämä aikavyöhykkeet vaikuttavat pääasiassa WFM. QM nauhoitukset leimataan kaappaamislähteeseen (kuten nauhoituspalvelimeen tai Smart Desktopia käyttävään tietokoneeseen). Tämä voi olla eri kuin

Missä nauhoitettu edustaja sijaitsee.

Oletusaikavyöhyke

Oletusarvoinen aikavyöhyke on yleensä aikavyöhyke, jossa organisaation päätoimisto sijaitsee. Se määritetään Yleiset asetukset -sivulla (Sovellusten hallinta > Hallinta > Yleiset asetukset). Tätä aikavyöhykettä käytetään aikamerkitsemään järjestelmätapahtumia, lokeja ja kaapattavia tietoja, kuten edustajan tilastoja.

Näytön aikavyöhyke

Näytön aikavyöhyke on käyttäjän paikallinen aikavyöhyke, ja sitä käytetään yksittäisten käyttäjien sivuilla tarkastelemiin tietoihin, kuten Oma aikataulu, Edustajan aikataulut ja Viestit. Se on määritetty Käyttäjät-sivulla (Sovellusten hallinta > Käyttäjän määritykset > käyttäjät) kullekin käyttäjälle.

Jos näytön aikavyöhykettä ei ole määritetty, oletusaikavyöhyke on sen sijasta. Jos käyttäjät sijaitsevat oletusaikavyöhykkeessä, näytön aikavyöhykkeen määrittäminen käyttäjää kohden ei ehkä ole tarpeen.

Ajoitusaikavyöhyke

Ajoitusaikavyöhykettä käytetään edustajien ajoitusta varten. Kun kullekin edustajalle on määritetty ajoitusaikavyöhyke, aikavyöhykkeen ja neutraalisen työn vuorot voidaan määrittää. Tämä tarkoittaa, että jos määrität työsiirtymän, joka alkaa klo 20.00 AM ja päättyy klo 17.00 ja määrität työnsiirron edustajille kahdella eri aikavyöhykkeellä, työvuoro alkaa klo 8.00 AM kunkin edustajan paikallisella aikavyöhykkeellä.

Ajoitusaikavyöhyke poistaa myös mahdollisen sekaannuksen siitä, kun kesäaikaa käytetään eri aikavyöhykkeillä, ja mahdollistaa aikataulujen kopioinnin ja muokkaamisen ilman, että aikavyöhykeeroja tarvitsee laskea manuaalisesti.

Palvelun jonon aikavyöhyke

Palvelun jonon aikavyöhykettä käytetään tulkitsemaan palvelujonon avaamis- ja sulkemisaikoja. Tämä aikavyöhyke on oletusarvoisesti sama kuin organisaation oletusaikavyöhyke, ellei Palvelujonot-sivulla ole määritetty tietyn palvelujonon eri aikavyöhykettä (Sovellushallinta > palvelujonot > palvelujonot).

Aikavyöhykkeet ja edustajan aikataulut

Edustajan aikataulut -sivu näyttää oletusarvoisesti aikataulut kirjautuneen käyttäjän näytön aikavyöhykkeellä valitun viikon keskiyöstä keskiyöhän. Voit vaihtaa aikavyöhykkeen mihin tahansa muuhun aikavyöhykkeeseen valitsemalla uuden avattavasta Aikavyöhyke-luettelosta.

PARAS KÄYTÄNTÖ Jos haluat tarkastella aikatauluja toisessa aikavyöhykkeessä, vaihda aikavyöhykettä ennen aikataulun muokkaamista, koska aikavyöhykkeen muuttaminen käynnistää uuden istunnon.

HUOMAUTUS Noudattaminen näkyy edustajille heidän valitseillaan aikavyöhykkeillä, mutta noudattamista koskevat laskelmat tehdään edelleen keskiyöstä keskiyöhön asiakkaan oletusaikavyöhykkeellä. Tämä varmistaa

Että näet samat tiedot kaikissa edustajissa ja että sinulla on samat liittymispisteet päivän ajan asiakkaan aikavyöhykkeellä.

Tietoja aktiviteetin huomautusten toiminnoista

Tehtävähuomautus on teksti, joka voidaan liittää edustajan aikataulun projekti- tai poikkeustoimintoihin. Muistiossa on lisätietoja toiminnoista.

ESIMERKISSÄ on kokous-niminen poikkeus, jota käytetään monentyyppisissä kokouksissa. Kun määrität Kokous-poikkeuksen työryhmän 1 edustajille, kirjoitat "Työryhmän kokous, tuo kannettava tietokone" sisään

Huomautukset-kenttä. Tämän jälkeen määrität kokouspoikkeuksen toisen kokouksen työryhmän 2 edustajille. Tässä kokouksessa kirjoitat Huomautukset-kenttään "Katselmoitujen asiakkaiden käsittelystä".

Näitä muistiinpanoja voi tarkastella usealla eri tavalla.

- **Omat aikataulut -sivu ja** Omat aikataulut -tietojen hallinta -widgetti **– Varjostettu**kolmio näkyy ajoitettujen toimintojen oikeassa yläkulmassa, johon on liitetty huomautus. Näytä huomautus viemällä aktiviteettien päälle.
- **Edustajan aikataulut -sivu – Vie viesti poikkeuksen päälle tai edustajan aikataulun projektitoiminnot** , jotta voit tarkastella huomautusta aktiviteettitietojen ponnahdusikkunan alaosassa.
- **Projektit-sivu** – Huomautus-kentässä.
- **Käyttäjät-sivu** – Varjostettu kolmio näkyy poikkeuksen oikeassa yläkulmassa olevassa muistiossa, joka on lueteltu Määritetyt poikkeukset -osassa. Näytä huomautus viemällä sen päälle poikkeusnimi.

Huomautukset voidaan lisätä poikkeuksiin ja hankkeihin seuraavalla tavalla.

- Lisää projektia varten huomautus Projektit-sivulle .
- Lisää huomautus poikkeuksesta, kun poikkeus on määritetty tietyille edustajille Poikkeukset-ruudussa sivu.

- Lisää huomautus poikkeukseen tai projektiin lisättäessä toimintoja edustajan aikatauluihin Edustajan aikataulut -sivulla.
- Lisää huomautus olemassa olevaan poikkeukseen tai projektiin **Edustajan aikataulut** -sivulla napsauttamalla toimintoja hiiren kakkospainikkeella ja valitsemalla Muokkaa huomautusta.

Huomautukset voi muokata eri paikoissa.

- **Edustajan aikataulut -** sivu (vain tunti- tai ajanjaksonäkymä) – Napsauta hiiren oikeanpuoleista projekti- tai poikkeustoimintoa ja valitse **pikavalikosta Muokkaa huomautusta** .
- **Projektit-sivu** – Voit muokata projektia ja muuttaa siihen liittyvää huomautusta. Kun suoritat aikataulun seuraavan kerran, huomautus päivitetään.
- **Poikkeukset-sivu** – Kun poikkeus on määritetty, sen huomautusta ei voi muokata Poikkeukset-sivulla, mutta voit yhdistää määritetyn poikkeuksen uudella poikkeuksella, joka on kopio alkuperäisestä (samat määritetyt edustajat, sama päivämäärä/kellonaika), mutta jolla on eri huomautus. Uusi poikkeus näkyy edustajan aikatauluissa, kun aikataulu suoritetaan seuraavan kerran.

Aiheet:

- Näytä aikataulu
- Aktiviteetin lisääminen
- Toimintojen huomautusten lisääminen ja muokkaaminen
- Poikkeusten hallinta
- Hallitse projekteja
- Käyttäjien hallinta

Lajittele edustajien luettelo

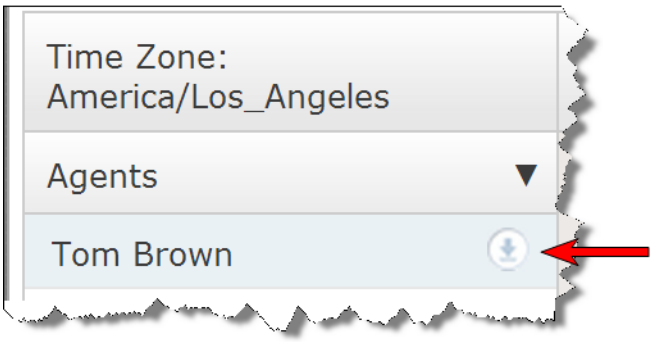
Edustajat-sarakkeen otsikkokuvakkeen kolmion avulla voit määrittää, miten edustajat lajitellaan aikatauluruudukkoon. Voit lajitella edustajat nousevaan järjestykseen seuraavien mukaan:

- Etunimi.
- Sukunimi.

- Saapumisaika. Edustajat lajitellaan aikataulun ensimmäisen ajoitetun toiminnan, sitten sukunimen ja etunimen mukaan. Saatavilla olevat edustajat, jotka ovat käytettävissä mutta joita ei ole ajoitettu, luetellaan ajastettujen edustajien jälkeen, ja edustajat, jotka eivät ole käytettävissä ja joille ei ole ajoitettu aikataulua, luetellaan viimeksi.
- Sijoittua. Edustajat lajitellaan Edustajat-sivulla määritetyn arvon mukaan. Samanarvoiset edustajat lajitellaan etunimen mukaan. Arvonsa mukaan listatut edustajat, joilla ei ole sijaa, on lueteltu.
- Yrityksen alkamispäivämäärä. Edustajat lajitellaan yrityksen virka-iän mukaan, ja ensin listataan vähiten seniori.
- Osasto käynnistyspäivämäärä. Edustajat lajitellaan laitoksella virka-iän mukaan. Ensin luetellaan ne, joilla on vähiten virkaikää.

Edustajaluetteloa voidaan tarkentaa asettamalla edustaja luettelon kärkeen. Kun edustaja on kiinnitetty, edustajaa ei lajitella ja hän näkyy aina aikataulun edustajaluettelon yläosassa. Voit kiinnittää useita edustajia, ja viimeisin kiinnitetty on yläosassa.

Jos haluat kiinnittää edustajan, vie osoitin edustajan nimen päälle ja napsauta solun oikealla sivulla näkyvää PIN-kuvaketta (katso alla). Poista edustajan yhteys napsauttamalla sitä uudelleen. Edustajalle käytetään heti edustajaluettelossa käytettävää lajittelumenetelmää.



HUOMAUTUS : Kiinnitetyt edustajat eivät ole käytettävissä, kun vaihdat palvelujonoa, palvelujonoryhmää, osaamisaluemäärityksiä, ryhmää tai mukautettua ryhmää Edustajan aikataulut -työkalurivillä.

Muokkaa aikatauluja

Edustajan aikatauluja voi muokata lisäämällä, kopioimalla, siirtämällä tai poistamalla toimintoja Edustajan aikataulut -sivulla. Voit muokata vain päänäkymässä työryhmään määritettyjen edustajien aikatauluja. Edustajat, joita ei ole määritetty päänäkymään, ovat vain luku -tilassa, ja heidän nimiensä vieressä näkyy lukituskuvake.

HUOMAUTUS : Edustajan ajoittamien muokkausistuntojen enimmäispituus on 8 tuntia ja enimmäisraja on 100 minuuttia käyttämättömänä. Kun nämä rajat täyttyvät, sinun on kirjauduttava uudelleen sisään, jotta
Istunnon palauttaminen.

HUOMAUTUS Muokkausistuntojen määrällä ei ole rajoituksia.

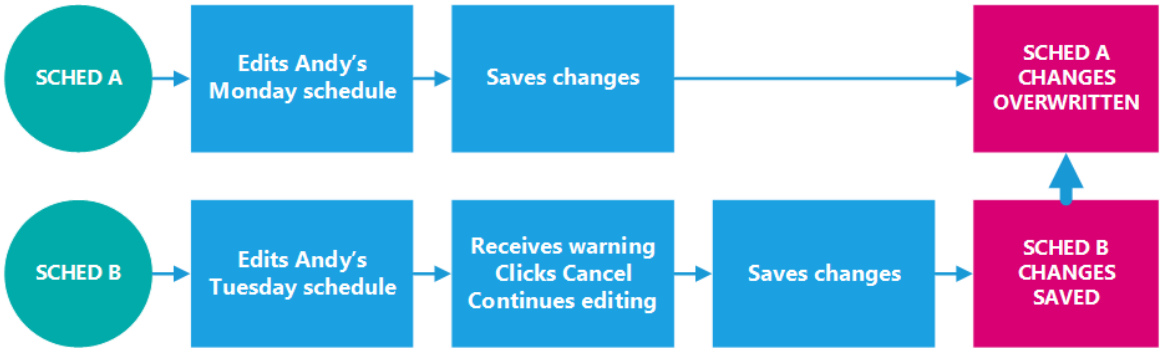
Jos toinen käyttäjä muuttaa ja tallentaa edustajan aikataulut tai automaattinen työnkulku hyväksyy pyynnön, joka vaikuttaa aikatauluviikkoon edustajan aikataulua katsellessasi ja muokatessasi, saat varoitusilmoituksen aikataulun muuttumisesta. Sen jälkeen sinulla on kaksi vaihtoehtoa, joista valita.

- Voit päivittää näkymän aikataulusta, jolloin voit menettää tallentamattomat muutokset.
- Voit peruuttaa viestin, mikä johtaa siihen, että mahdollisesti ylität toisen käyttäjän muutokset aikatauluun, kun tallennat muutokset. Tämä tapahtuu vain, jos molemmat olivat samassa edustajan aikataulussa.

Tässä on esimerkkejä siitä, mitä tapahtuu, kun kaksi käyttäjää muokkaa saman viikon aikataulua.

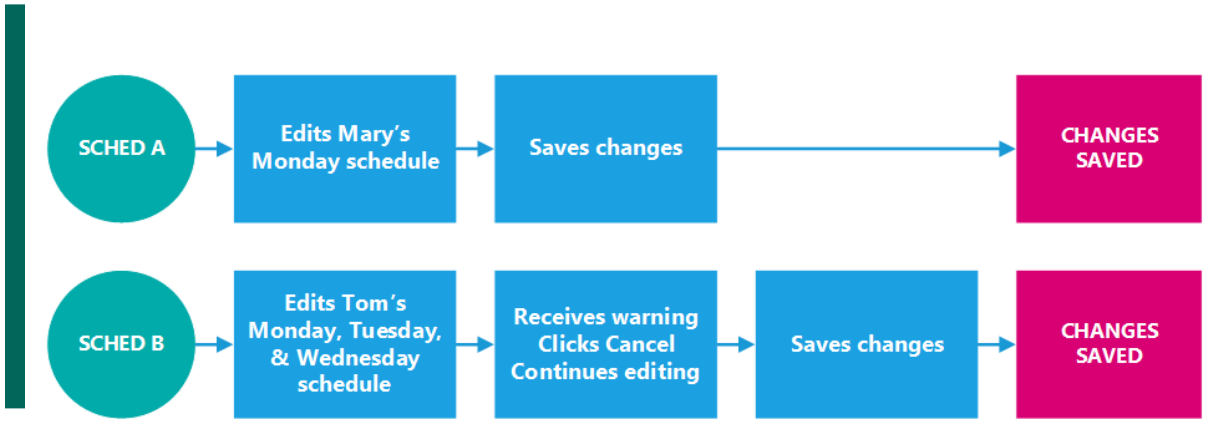
ESIMERKKI

Aikataulu A muokkaa Andyn maanantain aikataulua ja tallentaa nämä muutokset. Aikataulu B muokkaa Andyn tiistaiaikataulua samanaikaisesti ja vastaanottaa varoitusviestin. Aikataulun B -painike on Peruuta, ja hän viimeistelee ja tallentaa muokkauksensa. Aikataulun B versio Andyn viikon aikataulusta tallennetaan ja aikataulun A tekemät muutokset korvataan.



ESIMERKKI

Aikataulu A muokkaa Maryn maanantain aikataulua ja tallentaa nämä muutokset. Aikataulu B muokkaa Tomin maanantain, tiistain ja keskiviikon aikataulua samanaikaisesti ja vastaanottaa varoitusviestin. Aikataulun B painikkeet Peruuta ja viimeistelee ja tallentaa muokkauksensa Tomin aikatauluun. Ajastin A:n muokkaukset Maryn aikatauluun eivät vaikuta Tomin aikatauluun tehdyt muutokset, joten muutokset sekä Maryn että Tomin aikatauluihin tallennetaan.



Muokkaukset ja Määritettyjen poikkeusten luettelo

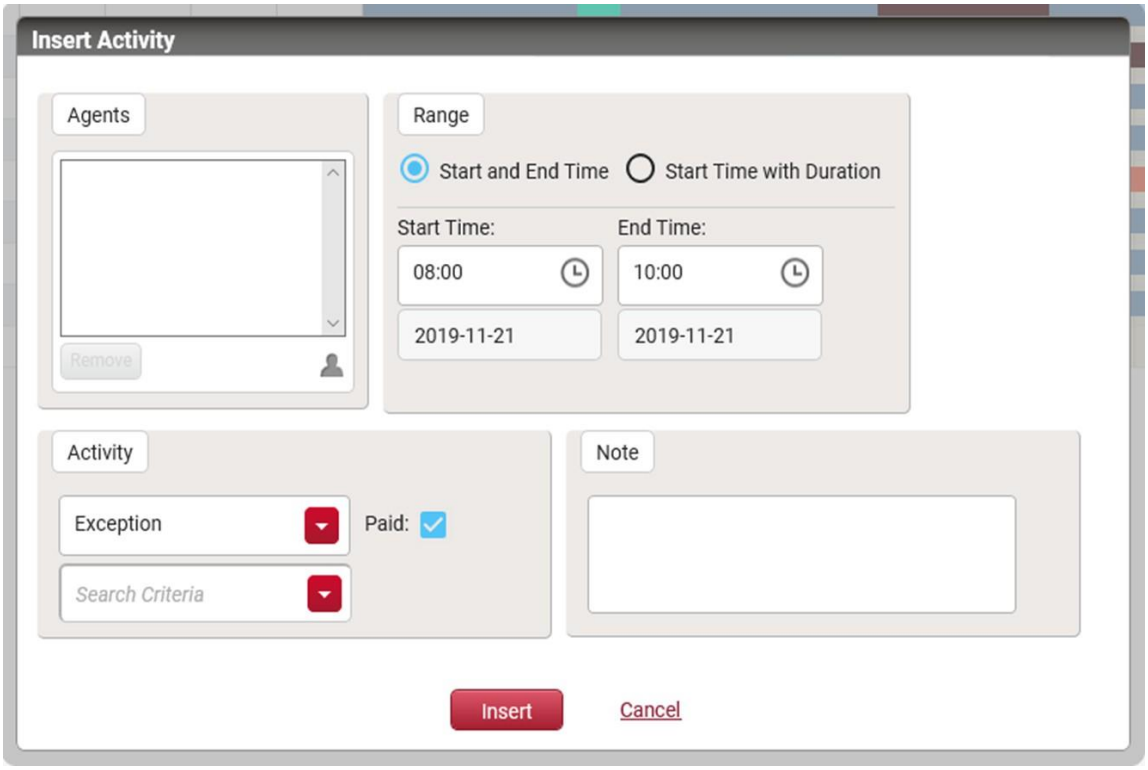
Kun muokkaat tai poistat määritetyn poikkeustoiminnon edustajan aikataulusta, muutokset tulevat näkyviin edustajan Käyttäjät-sivulla näkyvään Määritettyjen poikkeusten luetteloon (katso Käyttäjien luominen ja muokkaaminen). Tämä varmistaa, että kun uusi aikataulu suoritetaan, muokatut määritetyt poikkeukset sisällytetään uuteen aikatauluun.

Määritettyjä poikkeuksia -luettelon muokattavissa olemiseen on joitakin poikkeuksia. Näitä ovat:

- Toiminnot luotu ennen versiota 10.4
- Ohjaavat toiminnot
- Ajoita kaupan toiminnot
- Ajoitahistorian palautukset

Aktiviteetin lisääminen

Lisää toiminnot -valintaikkunan avulla voit lisätä toimintoja edustajan aikatauluihin.



Lisää tehtävä yhden tai usean edustajan aikatauluun seuraavien ohjeiden mukaisesti.

> **HUOMAUTUS** Jos edustajan aikataulun ristiriitavaroitusominaisuus ei ole käytössä (katso jäljempänä), uusi tehtävä korvaa kaikki osittaiset tai kokonaiset ristiriitaiset toiminnot.

Lisää tehtävä (edustajan aikatauluristiriitavaroitusta ei ole otettu käyttöön)

1. Näytä Edustajan aikataulut -sivulla haluamasi palvelujonon ryhmän, palvelujonon, osaamisalueen määrityksen, työryhmän tai mukautetun ryhmittelyn aikataulu.
2. Valitse **Toiminnot > Lisää toimintoja** Edustajan aikataulut -työkaluriviltä tai napsauta edustajan aikataulua hiiren kakkospainikkeella ja tuo Lisää toiminnot -valintaikkuna näkyviin, kun kyseinen edustaja on jo valittuna.
3. Täytä valintaikkunan kentät seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla ja lisää uusi tehtävä edustajien aikatauluihin valitsemalla **Lisää** .
4. Tallenna aikataulun muutos valitsemalla **Tallenna** .

Seuraavassa taulukossa kuvataan Lisää toiminnot -valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Agentit	Tähän toimintaan osallistuneet edustajat. Valitse vähintään yksi edustaja luettelosta napsauttamalla Edustajan valinta -kenttää. Tässä luettelossa näkyvät vain päänäkymässä työryhmään määritetyt edustajat.
Poista-painike	Valitse vähintään yksi edustaja ja poista hänet kohteesta napsauttamalla tätä painiketta lista.
Alue	Valitse päivämääräväliasetus.
Alkamisaika	Anna aktiviteetin alkamisaika ja -päivämäärä. ▪ Aika-kenttä – Näyttää oletusarvoisesti 00.00. Voit kirjoittaa aloitusajan aikakenttään yhden minuutin välein tai voit valita aloitusajan avattavasta luettelosta 15 minuutin välein. ▪ Päivämäärä-kenttä – Aktiviteetille valittu päivämäärä. Oletuspäivämäärä on tänään.
Kesto	Aktiviteetin kesto tunteina ja minuuttia. Tämä asetus tulee näkyviin vain, kun valitset Keston aloitusaika -vaihtoehdon.
Päättymisaika	Anna aika ja päivämäärä, jolloin aktiviteetti päättyy. ▪ Aika-kenttä – Näyttää oletusarvoisesti 00.00. Voit kirjoittaa päättymisajan aikakenttään yhden minuutin välein tai voit valita päättymisajan avattavasta luettelosta 15 minuutin välein. ▪ Päivämäärä-kenttä – Aktiviteetille valittu päivämäärä. Oletuspäivämäärä on huomenna.
Aktiviteetti	Valitse aikatauluun lisättävän toiminnan tyyppi. **HUOMAUTUS** Jos valitset Poikkeus, poikkeus tallennetaan edustajan Määritetyt poikkeukset -luetteloon edustajan Käyttäjät-sivulla ja otetaan huomioon, jos aikataulu uusitaan. Poikkeusten lisääminen Edustajan aikataulut -sivulle ei myöskään luo koko päivän poikkeusta, vaan pikemminkin osittaisen päivän poikkeuksia.
Hakuehto	Valitse haluamasi aktiviteettityyppi. Valitse tyyppi -kenttä näkyy vain toiminnoille, joita voidaan määrittää lisää.

Kenttä	Kuvaus
Aktiviteettien seurannan ja seuranna	(Valinnainen) määrittää a-a-arvon, tai poistaa siitä poiston, tai se poistaa sen. aktiviteetista. Jos määrität tai poistat -arvon, se ohittaa oletusarvoisen oletusarvon, jonka määritit aktiviteetille määritellessäsi. Lisätietoja oletusarvojen määrittämisestä on kohdassa Toimintojen ylistysarvojen hallinta.
Maksettu	Valitse Maksettu-valintaruutu, jos ajoitetut toiminnot lasketaan edustajan viikon aikana työtuntien määrään. Valintaruutu on valittuna tai sen valinta poistetaan oletusarvoisesti valitsemasi toiminnan mukaan.
Huomautus	(Valinnainen) Kirjoita aktiviteettia kuvaavat tekstit. Tämä kenttä näkyy vain, jos valittu tehtävä on poikkeus tai projekti.

Edustajan aikataulun ristiriitavaroitukset

Jos edustaja ajoittaa ristiriitavaroitustoiminnon WFM Yleiset asetukset -sivulla (lisätietoja on kohdassa Järjestelmänlaajuisten WFM asetusten määrittäminen), saat varoitusviestin, jos muokkaat aikataulua niin, että tekemäsi muokkaus aiheuttaa ristiriidan edustajan loman, lounaksen, hankkeen tai poikkeuksen kanssa. Muokkaus voi johtua edustajan toiminnan vetämisestä ja pudottamisesta, toimintojen lisäämisestä yhdelle tai useammalle edustajalle tai optimaalisten aikojen löytämisestä.

Jos esimerkiksi lisäät aktiviteetin usean edustajan aikatauluun ja jollakin näistä edustajista on aikatauluristiriita uuden toiminnan kanssa, näyttöön tulee seuraava sanoma:

Voit ohittaa ristiriidan, käsitellä sen manuaalisesti tai peruuttaa muokkauksen.

Jos ohitat ristiriidan, lisäämasi toiminnot korvaavat edustajan aiemmin määritetyn toiminnan kokonaan tai korvaavat sen. Jos edustajalla on esimerkiksi puolituntinen lounas, joka on ajoitettu kello 9.3 AM 0-10.00 AM ja lisättämäsi toiminnot ovat 9:15 AM–9:45 AM, edustajan lounastaukoa lyhennetään 15 minuutilla 9:45 AM:00-AM.

Jos peruutat aikataulun muokkauksen, Lisää toiminnot -toiminto peruutetaan kokonaan. Voit aloittaa alusta käyttämällä eri aikaa aktiviteeteille.

Jos päätät käsitellä konfliktia manuaalisesti, saat mahdollisuuden muokata edustajan aikataulua vetämällä ristiriitaisen toiminnan toiseen aikaan, jotta ristiriita on ratkaistu. Samassa esimerkissä edustajan lounastaukoa voi vetää kello 10.00 alkuun AM eikä klo 9.30 AM, jotta vältytään ristiriidalta lisätyn toiminnan kanssa.

Kun olet siirtänyt ristiriitaisia toimintoja, lisää toiminnot ristiriitaisten edustajien aikatauluun valitsemalla Yritetyt uudelleen. Jos ristiriitaa ei enää ole, toiminnot lisätään ja voit viimeistellä aikataulun muutoksen valitsemalla Tallenna.

Lisää tehtävä, joka päättää ohittaa ristiriidat

1. Valitse **Edustajan aikataulut -sivulla Toiminnot > Lisää toimintoja** Edustajan aikataulut -työkaluriviltä tai napsauta mitä tahansa aikataulusivun kohtaa hiiren oikeanpuoleisella painikkeella ja tuo näyttöön tyhjä Lisää toiminnot -valintaikkuna valitsemalla **Lisää** .
2. Täytä valintaikkunan kentät tarpeen mukaan ja lisää uusi tehtävä edustajan aikatauluun valitsemalla **Lisää** .
3. Jos järjestelmässä on ristiriitoja, ohita ristiriidat valitsemalla **varoitusviestistä Ohita** ja lisää uusi toiminta ristiriitaisten toimintojen päälle.
4. Tallenna aikataulun muutos valitsemalla **Tallenna** .

Lisää tehtävä, joka päättää käsitellä ristiriitoja manuaalisesti

1. Valitse **Edustajan aikataulut -sivulla Toiminnot > Lisää toimintoja** Edustajan aikataulut -työkaluriviltä tai napsauta mitä tahansa aikataulusivun kohtaa hiiren oikeanpuoleisella painikkeella ja tuo näyttöön tyhjä Lisää toiminnot -valintaikkuna valitsemalla **Lisää** .
2. Täytä valintaikkunan kentät tarpeen mukaan ja lisää uusi tehtävä edustajan aikatauluun valitsemalla **Lisää** .
3. Jos järjestelmässä on ristiriitoja, valitse varoitussanoman **Manuaalinen käsittely**. Edustajan aikataulut on ladattu ristiriitojen aikatauluilla, jotka on kiinnitetty sivun yläosaan ja merkitty huutomerkillä punaiseen ympyrään.
4. Poista ristiriidat siirtämällä toimintoja tarpeen mukaan. Lisätietoja toimintojen siirtämisestä on kohdassa Muokkaa aikatauluja vetämällä ja pudottamalla.

5. Kun kaikki ristiriidat on ratkaistu, lisää uusi toiminto ristiriitaisten edustajien aikatauluihin napsauttamalla työkalurivin Yritetyt-painiketta .

   HUOMAUTUS Jos jotkin edustajan aikataulut ohitetaan mieluummin kuin käsitellään manuaalisesti, ne eivät ole ristiriidassa, kun valitset Yritä uudelleen. Saat toisen varoitusviestin. Ohita nämä aikataulut valitsemalla **Ohita** .

6. Tallenna aikataulun muutos valitsemalla **Tallenna** .

Aikakatkaisut ja lomasuunnitelman näkökohdat

Webex WFO ei salli käyttäjien lähettää aiempien päivämääräpyyntöjen aikakatkaisupyyntöjä. Jos haluat luokitella edustajan poissaolon vapaa-ajaksi, voit lisätä poikkeuksen edustajan aikatauluun poissaolon jälkeen.

Webex WFO ei kuitenkaan aina käsittele poikkeusta, jonka valvoja lisää edustajan aikatauluun poissaolon jälkeen samalla tavalla kuin käsittelee edustajan ennen poissaoloa lähettämän aikakatkaisupyynnön viestien avulla.

Tämä ero vaikuttaa seuraaviin:

- Aikakatkaisu-allotmentit – Webex WFO ei vähennä menneeseen aikatauluun lisättyä poikkeusta jäljellä olevien off-palstojen suorittamisesta. Tämä pätee, vaikka poikkeus olisi liitetty lomatyyppiin.
- Loma-aika – Jos Webex WFO on integroitu HRMS-järjestelmään, se ei vähennä aiempaan aikatauluun lisättyä poikkeusta jäljellä olevan loma-ajan kokonaisajasta. Tämä juokseva summa päivitetään vain kerran päivässä tuomalla lomatietoja HRMS:stä.

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto siitä, miten poissaolon jälkeiset poissaolon jälkeiset off-pyynnöt ja poikkeukset poistetaan sekä hrms-integroitujen että ei-HRMS-integroitujen järjestelmien juoksevista kokonaissummista.

Käynnissä	**Aikakatkaisupyyntö ennen**	**Poikkeuksen lisäys jälkeen**
Loma-aika	HRMS – alitettu Ei-HRMS – vähennä	HRMS – Ei väheksytty muu kuin HRMS – vähennä
Aikakatkaisu-allotmentit	HRMS – alitettu Ei-HRMS – vähennä	HRMS – Ei kirjattu Ei-HRMS – ei kirjattu

Aktiviteetin poistaminen

Poistat aktiviteetin edustajan aikataulusta lisäämällä siihen toisen toiminnon, jolla on sama alku- ja päättymisajat.

EDUSTAJAN aikataulussa on ryhmätapaamiseen määritetty poikkeus, joka on tiistaisin klo 9.00–10.00 AM. Kun aikataulu on käynnissä, työryhmän kokous kuitenkin peruutetaan. Jotta Poistaa työryhmän kokouksen edustajan aikataulusta, aikataulu lisää tiistaina klo 9.00–10.00 voimassa olevan palveluajan, joka on AM.

Jos tehtävä on määritetty poikkeus, se voidaan poistaa myös poistamalla se Edustajan Käyttäjät -sivun Määritettyjä poikkeuksia -taulukosta (katso Käyttäjien hallinta). Tämä jättää kuitenkin aukon, jossa mitään ei ole ajoitettu ajanjaksolle, jossa poikkeus oli ollut. Jotta edustaja pysyy aikataulussa jatkuvasti ilman aukkoa, sinun on tehtävä jokin seuraavista toimista:

- Aikataulun uusiminen.
- Avaa Edustajan aikataulut -sivu ja täytä tyhjä osa jollakin muulla toiminnolla tai vedä Palvelun toiminnot vasemmalle tai oikealle täyttääksesi aukon.

BEST PRACTICE Poista aina toiminnot Edustajan aikataulut -sivulta eikä Määritetyt poikkeukset -taulukosta. Ainoa syy, miksi voit poistaa poikkeuksen Määritetystä Poikkeustaulukon mukaan poikkeus on luotu versiossa 10.3 tai sitä uudempi. Näitä poikkeuksia ei päivitetä tai poisteta automaattisesti, kun niitä muutetaan tai poistetaan versiossa 10.4.

Muokkaa aikatauluja vetämällä ja pudottamalla

Voit muuttaa edustajan aikataulun alkamis- ja päättymisaikoja ja siirtää ajoitettuja toimintoja päivän aikataulussa vetämällä ja pudottamalla -tekniikalla.

Kun aikataulut näkyvät tuntinäkymässä, aloita vetäminen ja katkaise -toiminto kaksoisnapsauttamalla edustajan aikataulurivi. Kun teet niin, aikataulurivi jakautuu kahtia. Yleisajasta, kuten Palvelussa-ajasta, tulee alarivi, ja tietystä ajasta, kuten poikkeuksista ja katkoksista, tulee yläpalkki.

- Voit muuttaa vuoron alkamis- ja päättymisaikoja vetämällä alapalkin päitä vasemmalle ja oikealle kohdistimen avulla.
- Vedä ajoitettu aktiviteetti uuteen aikaan kohdistimen avulla yläpalkissa.

Aikataulun vaihdot ovat oletusarvoisesti viiden minuutin välein. Jos haluat tehdä muutoksia yhden minuutin välein, pidä Vaihto-näppäintä painettuna vetämisen aikana (vapauta hiiren painike, ennen kuin Vaihto-avain tai aikataulu muuttuu takaisin viiden minuutin välein).

HUOMAUTUS Dynaaminen ajoitustapahtuman poikkeus, joka ei ole edustajan Käytössä-ajan ulkopuolella, ei voi siirtää.

Tallenna aikatauluun tekemäsi muutokset valitsemalla **Tallenna** . Jos haluat peruuttaa tekemäsi muutokset, mutta joita et ole vielä tallentanut, valitse **avattavasta Toiminnot-luettelosta Hylkää muutokset** tai lataa sivu alkuperäiseen aikatauluun napsauttamalla selaimen päivitä -painiketta.

Toimintojen huomautusten lisääminen ja muokkaaminen

Huomautukset voidaan liittää edustajan aikataulun projekti- ja poikkeustoimintoihin. Nämä huomautukset sisältävät lisätietoja toiminnoista. Voit lisätä muistion tai muokata aiemmin luotua huomautusta ajoitettuihin toimintoihin Edustajan aikataulut -sivulla.

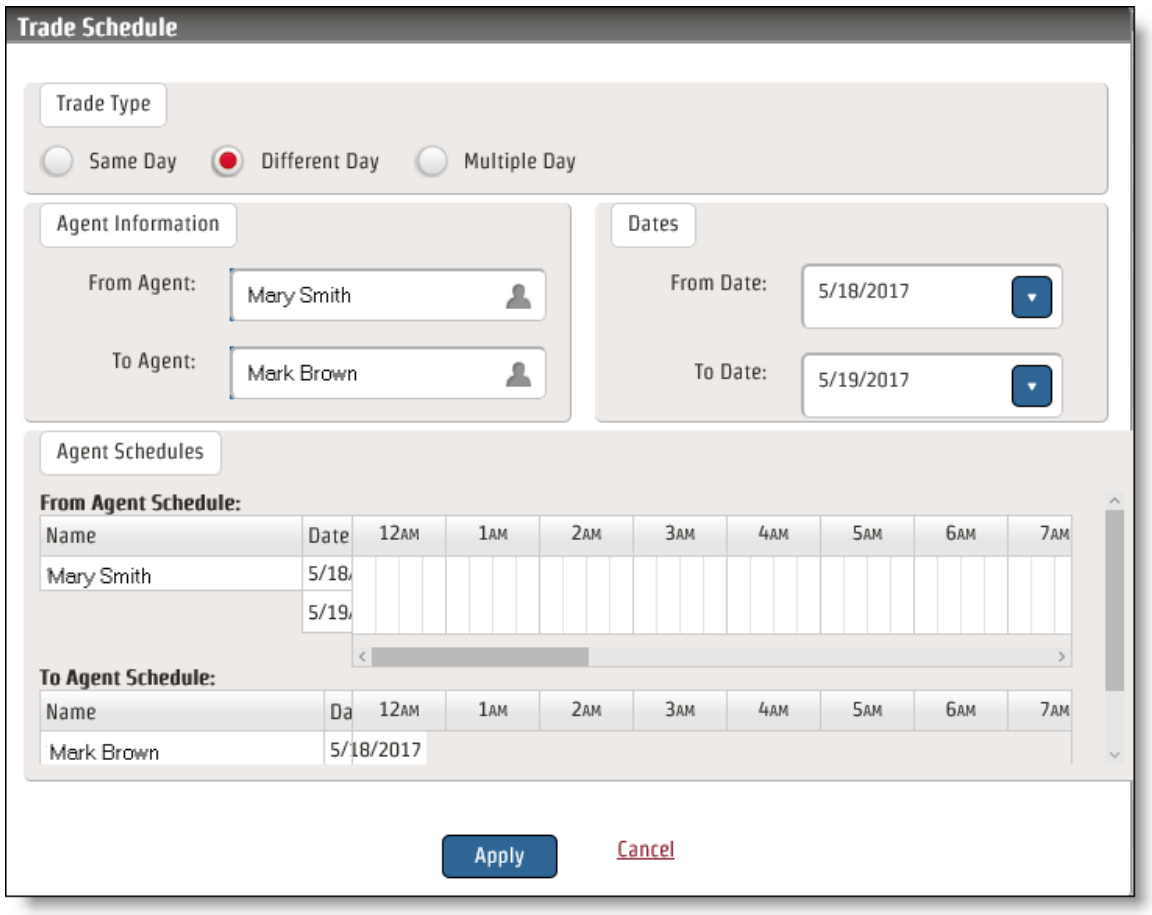
> **HUOMAUTUS** Jos käytössäsi on aikataulun muokkaussääntö, joka rajoittaa mahdollisuuttasi tehdä muutoksia poikkeusten ja projektien aktiviteetteihin, voit katsella olemassa olevia toimintojen huomautuksia viemällä sen päälle
> Toimintoja, mutta niitä ei voi muokata. Jos lisäät aikatauluun poikkeuksen tai hankkeen, et voi lisätä siihen aktiviteettihuomautusta.

Aktiviteettimuistion lisääminen tai muokkaaminen

1. Katsellessasi Edustajan aikataulut -sivua tuntinäkymässä, napsauta haluamasi toiminnot edustajan aikataulussa.
2. Valitse näyttöön ilmestyvästä ponnahdusvalikosta **Muokkaa huomautusta**.
3. Lisää huomautus Muokkaa huomautusta -valintaikkunaan tai muokkaa olemassa olevaa huomautusta.
4. Valitse **Päivitä**.
5. Tallenna päivitetty aikataulu valitsemalla **Tallenna** .

Vaihda kahden edustajan aikataulut

Vaihda aikataulut -valintaikkunassa voit vaihtaa aikatauluja kahden edustajan välillä.



Voit vaihtaa saman päivän, eri päivien tai useiden päivien aikataulut. Ajoitettu aika pysyy siinä, missä se on, koska se perustuu peittotarpeisiin. Se, mikä muuttaa edustajaa, toimii ajoitettuina aikoina.

Kun kaupankäyntiedustaja ajoittaa keskiyön yli, edustajan on määrä aloittaa työt aikataulun alkamispäivän aikana.

Seuraavassa taulukossa kuvataan Työaikataulu-valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Kaupan tyyppi	Tämän toiminnon kaupan tyyppi. Asetukset ovat seuraavat: ▪ Samana päivänä – Kaupan aikataulut samana päivänä. Kun valitset tämän asetuksen, näyttöön tulee Aikataulun päivämäärä -kenttä. Tämä asetus on oletusarvoisesti valittuna. Tätä asetusta käyttämällä voit esimerkiksi vaihtaa edustajan A:n aikataulun 07:00–15:00 edustajan B:n aikatauluun 09:00–17:00

Kenttä	Kuvaus
	Aikataulu samana päivänä. ▪ Eri päivät – Kahden päivän kauppa-aikataulut. Kun valitset tämän asetuksen, Näkyviin tulevat Alkamispäivämäärä- ja Päättymispäivämäärä-kentät. Tämä vaihtoehto toimii täsmälleen samalla tavalla kuin Sama päivä -vaihtoehto, vain kahtena erillisenä päivänä. ▪ Useita päiviä – Vaihda usean päivän aikataulut. Kun valitset tämän asetuksen, näyttöön tulee Alkamispäivämäärä- ja Päättymispäivämäärä-kentät. Jos esimerkiksi valitset Päättymispäivämäärä-kentässä 1/23/2019 ja Päättymispäivämäärä-kentässä 1/27/2019, vaihdat edustajan A:n maanantain ja perjantain aikataulut edustajan B:n maanantain ja perjantain aikatauluilla.
Asiakaspalvelijan tiedot	Kauppaan osallistuneet edustajat: ▪ Edustajalta – ensimmäiselle edustajalle, jonka aikataulun haluat vaihtaa ▪ Edustajalle – toiselle edustajalle, jonka aikataulun haluat vaihtaa Vain päänäkymässä työryhmään määritetyt edustajat näkyvät Edustaja- tai Asiakaspalvelija-luettelossa.
Päivämäärille	Kauppaan liittyvät päivämäärät. Mahdolliset kauppapäivämäärät ovat seuraavat: ▪ Aikataulupäivämäärä – päivämäärä, jolloin haluat vaihtaa aikatauluja. Kirjoita päivämäärä manuaalisesti tai napsauta kenttää ja valitse päivämäärä Kalenteri-ponnahdusikkunasta. ▪ Alkamispäivämäärä – ensimmäinen kauppaan liittyvä ajoitettu päivämäärä. ▪ Päättymispäivämäärä – toinen kauppaan liittyvä ajoitettu päivämäärä. ▪ Alkamispäivämäärä – sen työsiirtymän ensimmäinen päivä, jonka haluat vaihtaa. ▪ Päättymispäivämäärä – sen työsiirtymän viimeinen päivä, jonka haluat vaihtaa.
Asiakaspalvelijan aikataulut	Molempien edustajien aikataulu vierekkäin. Näiden avulla voit Edustajien aikataulujen vertailua ennen kuin valitset Käytä. ▪ Edustajan aikataulusta – ensimmäisen edustajan nykyinen aikataulu

Kenttä	Kuvaus
	▪ Edustajan aikatauluun – Toisen edustajan tämänhetkiseen aikatauluun saat tietoja Edustajan käytettävyydestä. Työryhmät, aikavyöhyke, poikkeukset, palvelujono, päällekkäiset vuorot ja osaamisalueiden kartoittaminen, mikä auttaa sinua päättämään, onko vaihto kesken.

Kahden edustajan väliset kauppa-aikataulut

1. Tuo Kaupan aikataulu -valintaikkuna näyttöön valitsemalla **Toiminnot > Kaupan aikataulu** .
2. Täytä kentät.
3. Valitse **Käytä**. Vaihdettavat aikataulut otetaan käyttöön heti tuotantoaikatauluun.

> **HUOMAUTUS** Jos haluat vaihtaa aikatauluja, molempien edustajien on oltava mukana aikataulussa, joka suoritettiin kaupan aikataululle.

Kopioi aikataulutoiminnot

Kopioi aikataulutoiminnot -sivun avulla voit kopioida aikataulutoimintoja usealla eri tavalla. Voit

- Kopioi toiminnot edustajan aikataulusta tiettynä päivänä toisten edustajien aikatauluihin valittuina päivinä
- Kopioi useiden edustajien aikataulut tietyistä päivistä tietyllä viikolla muihin viikkoihin

Kopiotoiminto korvaa valittuina aikoina olevat kohdeaikataulun toiminnot lähdeedustajan toiminnoilla. Kopioidut määritetyt poikkeustoiminnot näkyvät automaattisesti edustajien Käyttäjät-sivun Kohdeedustajien Määritetyt poikkeukset -taulukossa ja näkyvät kohdeedustajien aikatauluissa, jos aikataulu uusitaan.

> **HUOMAUTUS** : Älä valitse toimintoja, joiden aikaväli on päällekkäinen, kun kopioit yhden päivämäärän useaan päivään. Jos esimerkiksi yrität kopioida kello 19.00–17.30 AM vuoron ja käytössä on myös 12 AM–7
> PM Ei käytettävissä -toiminnot, jotka voit valita kopioita varten, sitten 12 AM–5:30 AM osa vuorosta näkyy vain viimeisenä valittuna päivänä. Syy tähän on se, että Ei käytettävissä -toiminnot korvaavat edellisen päivän vuoron 12 AM–5:30 AM osan, kun Webex WFO määrittää kuluvan päivän toiminnot.

> **MUISTIINPANO**
> Jos kopioit toimintoja lähdeedustajilta, jotka tukevat eri palvelujonoja kuin kohdeedustajat, huomaa, että nämä toiminnot voidaan poistaa lähdeedustajien aikatauluista, kun heidän palvelujonoihinsa suoritetaan tuleva aikataulu. Voit välttää tämän ongelman jollakin seuraavista

seuraava:

- Kopioi toiminnot lähdeedustajalta, jolla on samat palvelujonot vuorossaan kuin kohdeedustajalla.
- Määrittää aktiviteetin kohdeedustajalle ja suorittaa aikataulun.

Kopioi aikataulutoiminnot käyttää aktiviteetteja kopioidessaan lähdeedustajan määrittämää ajoitusvyöhykettä. Kopioidut toiminnot näkyvät automaattisesti kohde-edustajan aikataulussa kohde-edustajan näytön aikavyöhykkeellä.

HUOMAUTUS Jos kopioidut toiminnot on luotu versiota 10.3 vanhempaan versioon, Määritettyjä poikkeuksia -taulukkoa ei päivitetä ja jos aikataulu uusitaan, kopioidut poikkeukset eivät tule näkyviin.
Kopioidut poikkeukset kuitenkin poistetaan kohdeedustajien Tietojen hallinta -kohdassa.

Edellytykset

- WFM hallinta, aikataulujen hallinta tai aikataulujen muokkaaminen

Menettelytavat

Kopioi yhden edustajan ajoitetut toiminnot toisten edustajien aikatauluihin (kopioi toiminnot)

Lähteen aikataulusta kopioidut toiminnot korvaavat toiminnot, jotka on kokonaan kirjattu samalle ajanjaksolle kohdeaikatauluissa. Kohdeaikataulut, jotka sisältävät päällekkäisiä (mutta eivät kokonaan siedettyjä) toimintoja, on rajattu siten, että päällekkäinen osa poistetaan ja limittäin oleva osa säilyy. Kohdeaikataulun aktiviteetit, jotka eivät ole päällekkäisiä tai jotka ovat peräisin lähdetoiminnoista, säilyvät kohdeaikatauluissa. Kopioidut aktiviteetit kopioidaan kopioivan käyttäjän näytön aikavyöhykkeelle.

1. Valitse kopio **edustajan ajoitet. toiminnoista päivämäärästä toisiin edustajille/päivämäärälle** vaihtoehto.
2. Valitse **Lähdeaikataulu-osasta** edustaja, jonka aikataulun haluat kopioida, ja aikataulun päivämäärä. Aikataulutaulukossa on tämän jälkeen edustajan aikataulu kyseisenä päivänä.
3. Valitse kopioitavan toiminnan vieressä olevat valintaruudut.

> **HUOMAUTUS** Jos edustajalla on Ei käytettävissä- tai Käytettävissä-toimintoja, jotka ylittävät keskiyön näytön aikavyöhykkeellä, toiminnot katkaistaan keskiyöllä, kun ne näkyvät sivulla. Tämä
> Estää usean päivämäärän toimintojen kopioimisen. Toiminnot, jotka ylittävät kaksi päivää keskiyöstä, eivät ole sallittujen ajanjaksojen ulkopuolella, eikä niitä kopioida.

4. Valitse **edustajat ja päivämäärät, joina haluat kopioida valitut toiminnot Kohdeaikataulut-osassa** . Jos kohdeviikolle ei ole aikataulua, paikantajat lisätään tarpeen mukaan.
5. Valitse **Kopioi**.

Kopioi useiden edustajien ajoitetut toiminnot toisiin viikkoihin (kopiosiirtymät)

Viikonpäivän lähdesiirtymä korvaa kohdesiirtymän täysin kyseisenä viikonpäivän vuorona. Kohdepäivät, joita ei ollut ajoitettu lähdesiirtymään, pysyvät muodossa, jossa ne olivat. Jos kohdennetulle päivämäärälle ei ole ajoitettu toimintoja ja jos lähdetoiminnot eivät sisällä vuoroa sijaitsemaan tänä päivänä, päivä täyttyy Ei käytettävissä -toiminnoilla. Kopioidut aktiviteetit kopioidaan kopioidun edustajan näytön aikavyöhykkeelle.

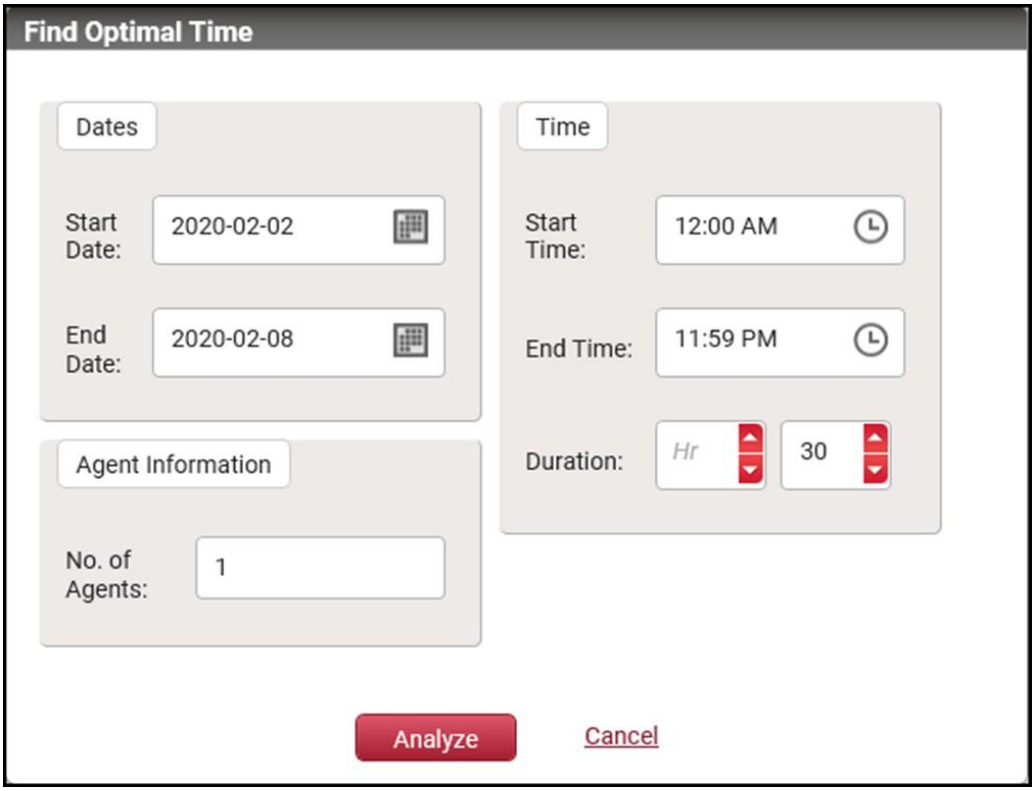
1. Valitse edustajan **päiväaikataulut viikosta toiseen** vaihtoehto.
2. Valitse **Lähdeaikataulut-osasta** edustajat, joiden aikataulut haluat kopioida, ja aikatauluviikko. Riippumatta siitä, kumman viikonpäivän syötät Viikko-kenttään , määritetty viikon ensimmäinen päivä tulee näkyviin.
3. Valitse **Päivät-taulukosta** viikonpäivät, joiden aikataulut haluat kopioida. Oletusarvoisesti valitaan viikonpäivä.
4. Valitse aikataulut kohdeaikataulut-osasta viikot, johon haluat kopioida aikataulut. Kun napsautat mitä tahansa viikonpäivää, kyseisen viikon ensimmäisen päivän päivämäärä ilmoitetaan Määritetty-ruudussa. Voit poistaa viikon valitsemalla sen ja valitsemalla **Poista**.

   > **HUOMAUTUS** Kopioitavan vuoropäivämäärän attribuutit siirretään tavoitepäivämäärään, joten keskiviikon ja torstain keskiyön vuoro on tavoitteessa keskiviikkosta torstaihin viikko.

5. Valitse **Kopioi**.

Etsi aktiviteetille paras aika

Etsi optimaalinen aika -valintaikkunasta löydät edustajan aikataulusta parhaan ajan, jolloin voit lisätä aktiviteetin, jolloin sillä on mahdollisimman vähän vaikutusta palvelutasoon. Jos haluat lisätä aktiviteetin, valitse edustajan aikataulut -sivulta palvelujono, jolla on ennuste ja aikataulu.



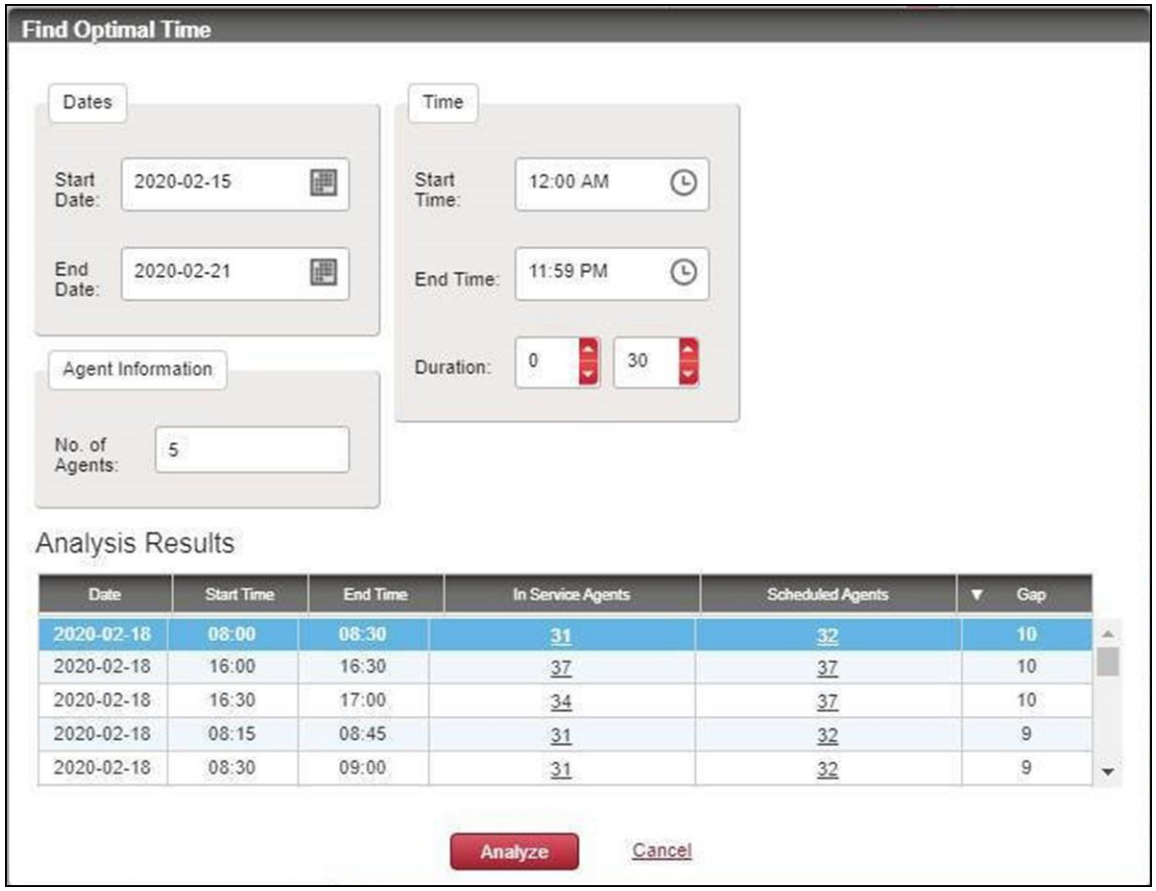
Seuraavassa taulukossa on kuvattu Etsi optimaalinen aika -valintaikkunan kentät.

Kenttä	Kuvaus
Alkamispäivä	Sen päivämääräalueen alkamispäivämäärä, jossa toiminnan tulisi tapahtua. Tämä on oletusarvoisesti viikon ensimmäinen päivä, jonka aikataulua tarkastelet. Voit valita päivämäärän tämän viikon aikana. Jos haluat valita päivämäärän tulevalla viikolla, sinun on näytettävä kyseinen viikko Edustajan aikataulut -sivulla.
Päättymispäivä	Sen päivämääräalueen päättymispäivämäärä, jossa toiminnan tulisi tapahtua. Tämä on oletusarvoisesti sen viikon loppu, jonka aikataulua tarkastelet. Voit valita minkä tahansa viikonpäivän. Jos haluat valita päivämäärän tulevalla viikolla, sinun on näytettävä kyseinen viikko Edustajan aikataulut -sivulla.
Alkamisaika	Se aika, jolloin toiminta voi alkaa.
Päättymisaika	Viimeisin aika, jolloin toiminnot voivat alkaa.

Kenttä	Kuvaus
Kesto	Aika, jonka aktiviteetin tulisi kestää.
Ei. asiakaspalvelijat	Aktiviteetille haluavien edustajien määrä.

Optimaalinen aika:

1. Täytä Etsi optimaalinen aika -valintaikkunan kentät.
2. Valitse Analysoi. WFM löytää toiminnan parhaat ajat ja luettelee ne Analyysitulokset-pikaikkunassa.

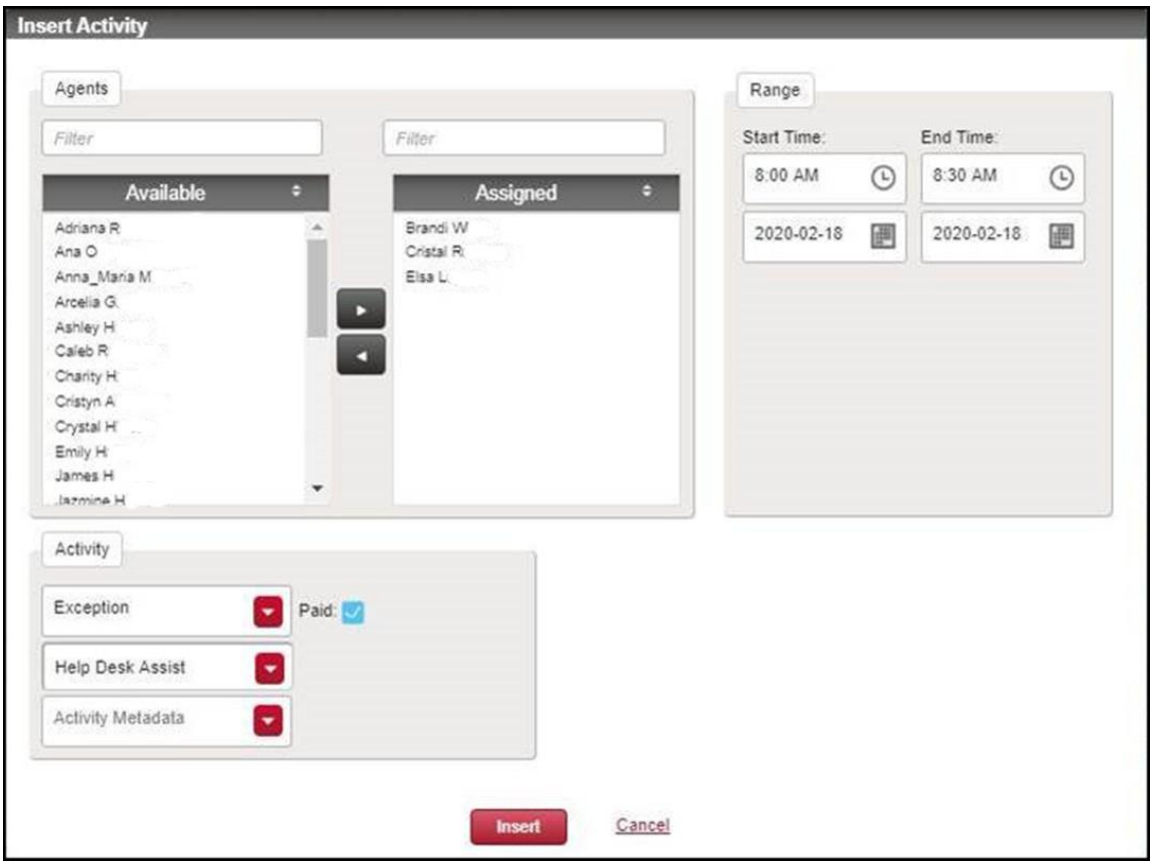


Analyysitulokset-taulukossa on lueteltu aktiviteetin kandidaattiajan paikat. Taulukon kentät ovat seuraavat.

Kenttä	Kuvaus
Päivämäärä	Kellonajan päivämäärä.
Alkamisaika	Aikapaikan aloitusaika.
Päättymisaika	Aikapaikan päättymisaika.
Palveluedustajissa	Palvelussa olevien edustajien määrä koko aikaväli.
Ajastetut edustajat	Niiden edustajien määrä, joille on ajoitettu aikaväli. Nämä edustajille voi ajoittaa kaikki toiminnot, kuten palvelu, keskeytys, poikkeus, projekti ja niin edelleen.
Kuilu	Ennustettujen edustajien ja varsinaisten ajoitettujen edustajien välillä on positiivinen tai negatiivinen ero. Positiivinen luku osoittaa ylimiehitystä ja negatiivinen luku osoittaa alimiehitystä. Huomaa, että tässä ei oteta huomioon supistamisen ennustamien edustajien määrää.

Aukon arvon avulla voit määrittää, mitä kellonaikaa aktiviteetille käytetään. Oletusarvoisesti optimaalinen aika (suurin ero palvelussa olevien edustajien ja ennustettavien edustajien välillä) näytetään analyysitulosluettelon ensimmäisellä rivillä. Jos tämä luku on negatiivinen, lisää alkamispäivämäärä-/päättymispäivämääräväliä tai pienennä tarvittavien edustajien määrää.

Kun olet niin päättänyt, napsauta valitsemasi aikapaikan Palveluedustajat- tai Ajoitetut edustajat -kentässä olevaa hyperlinkitettyä numeroa. Tämä avaa Lisää toiminnot -valintaikkunan, jossa Alue-kentät on täytetty automaattisesti aikapaikan valinnan mukaan.



Edustajat-ruudussa on niiden edustajien nimet, jotka oli lueteltu Analyysitulokset-taulukossa palveluedustajina tai ajoitettuina edustajina.

Toimintojen lisääminen valittujen edustajien aikatauluihin:

1. Valitse aktiviteetille haluamasi edustajat.
2. Täytä Poikkeuksen määritys- ja Tehtävä-osat.
3. Valitse **Lisää**
4. Valitse **Tallenna**.

Kumoa aikataulun muutos

Ajoita historia- ja palautussivulla voit tarkastella edustajan aikatauluversioiden historiaa ja palauttaa nykyisen aikataulun aiemman version.

HUOMAUTUS Saat yleiskuvan tästä toiminnosta katso lisätietoja aikatauluhistoriasta ja palauttamisesta.

Voit avata Aikatauluhistorian ja Palauta-sivun kahdella tavalla:

- Napsauta edustajan aikataulua hiiren kakkospainikkeella Edustajan aikataulut -sivulla ja valitse pikavalikosta Aikatauluhistoria. Tämä näyttää sivun, jossa on kyseisen edustajan hakutulokset ja tarkasteltavan aikataulun päivämäärä.
- Siirry sivulle sovelluksen hallinnassa (sovellusten hallinta > aikataulun hallinta > ajoita historia ja palauta). Tämä näyttää sivun, jolla on tämän päivän aikataulupäivämäärän hakutulokset.

Etsitään aikatauluhistoriaa

Etsi palautettava edustajan aikataulu hakuehtojen avulla.

Hae edustajan aikatauluhistoriaa

1. Anna tietty aikataulupäivämäärä tai aikataulupäivämääräalue. Tämä on pienin pakollinen hakuehto.
2. Lisää halutessasi lisää hakuehtoja seuraavasti. Kaikki nämä perusteet ovat valinnaisia.

Kriteerit	Kuvaus
Agentin nimi	Avattavan luettelon edustajat ovat aktiivisia edustajia työryhmissä. Päänäkymä. Voit sisällyttää passiivisia edustajia luetteloon valitsemalla Näytä passiiviset käyttäjät -valintaruudun.
Näytön aikavyöhyke	Hakutulosten näyttämisessä käytettävä aikavyöhyke.
Muutospäivämäärä	Päivämäärä, jolloin aikataulun muutos tehtiin.
Muuttunut:	Aikataulun muuttaneen käyttäjän nimi.
Muutostyyppi	Aikatauluun tehty muutostyyppi.
Tapahtumatunnus	Yksilöivä tunnus, joka määrittää jokaisen muutokseen liittyvän edustajan aikataulun. **HUOMAUTUS** Jos edustajan aikatauluja on muutettu yhdessä tallennussa muutoksessa, kukin näistä aikatauluista Sillä on sama tapahtumatunnus, mutta yksittäiset tarkistustunnukset.

3. Valitse **Hae**. Hakutulokset tulevat näkyviin Tulos-taulukkoon.
4. Tyhjennä hakuehtojen kentät ja anna uudet hakuehdot valitsemalla **Palauta** .

Tulokset-taulukko

Hakuehtojen mukaan tulokset-taulukossa voi olla yksi tai useita osumia tietylle edustajalle tai, jos olet hakenut tapahtumatunnuksella, usealle edustajalle. Jos yksittäiselle edustajalle on tehty useita osumia, tarkistustunnus määrittää järjestyksessä, jossa edustajan aikatauluun tehtiin muutoksia. Suurin muutostunnus on viimeisin muutos.

HUOMAUTUS Jokainen aikataulun muutososuma on vuoroa varten. Jos edustaja on siirtänyt vuorot jaetulle pvm:lle aikataulun aikana, kullakin vuorolla on oma aikataulun muutososumansa. Jos edustajan aikataulu ei ole

Muuttunut aikataulun aikana, kyseiselle edustajalle ei ole muokkausosumaa.

Voit lajitella tulostaulukon minkä tahansa taulukon sarakkeen mukaan nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

Aikataulun palauttaminen

Edustajan aikataulun palauttaminen aiempaan versioon

1. Avaa Aikatauluhistoria- ja Palauta-sivu napsauttamalla edustajan aikataulua hiiren kakkospainikkeella Edustajan aikataulut -sivulla tai siirtymällä sen sivulle sovelluksen hallinnassa.
2. Jos pääsit sivulle sovelluksen hallinnan avulla, etsi palautettava edustajan aikataulu hakuehtokenttien avulla.
3. Napsauta hakutulostaulukossa haluamasi rivin Muutostunnus-hyperlinkkiä.
4. Valitse **palautettavan version vieressä Palauta** .

Esimerkki: Aikataulun palauttaminen

Näytä edustajan aikatauluhistoria napsauttamalla Tulokset-taulukossa hyperlinkitettyä tarkistustunnusta. Aikatauluhistoria näyttää kaikki edustajan aikatauluun tehdyt muutokset tietojen säilytysjakson aikana.

HUOMAUTUS Kunkin esitetyn aikataulun tarkistuksen kohdalla aikataulun kummassakin päässä on yksi tunti ajoittamatonta aikaa (ruskista ja pimeä ristiinkuoriminen). Nämä ylimääräiset ajanjaksot näytetään vain:

Aikataulua ei palauteta, kun palautat version.

Esimerkiksi tämän edustajan aikatauluhistoria näyttää nykyisen aikataulun ja kolme muutosta:

Kuvateksti	Kuvaus
4	Tällä rivillä näkyy vanhin tarkistus. Tähän edustajan aikataulun alkuperäiseen versioon on määritetty poikkeus (vaaleanpunainen toiminta), jonka on määrä tapahtua klo 9.15 AM.

Kuvateksti	Kuvaus
3	Tällä rivillä näkyy toinen uudempi tarkistus. Tässä tarkistuksessa määritettyä poikkeusta on siirretty klo 21.15 AM-14.30 ja lounastauko (sininen aktiviteetti) siirtyi klo 11.00 AM klo 12.00-12.00.
2	Tällä rivillä näkyy viimeisin tarkistus. Se on aina sama kuin nykyinen tarkistus rivillä 1. Tässä tarkistuksessa määritettyä poikkeusta on siirretty uudelleen klo 13.00:aan ja lounastauko siirretty takaisin klo 11.00 AM.
1	Tällä rivillä näkyy edustajan nykyinen aikataulu. Se näkyy aina aikatauluhistorian sivulla, joten voit verrata sitä aiempiin tarkistuksiin. Kun muutoksia on paljon, muutoksia voi vierittää ylös ja alas, kun nykyinen aikataulu pysyy paikoillaan.

Jos edustajan aikataulu on palautettava versioon, jossa määritetty poikkeus on klo 14.30 ja lounas on klo 12.00, voit näyttää aikatauluhistorian ja napsauttaa Palauta-painiketta rivillä 3. Edustajan nykyinen aikataulu palautuu sitten kyseiseen versioon. Edustajan aikatauluhistoria näyttää nyt uuden version, jossa näkyy tämä muutos:

Esimerkki: Toiminta, kun aiemmin luotua aikataulua palautetaan

Jos aikaväli, jossa tarkistus on palautettu, on jo yksi tai useita edustajan vuoroja (mukaan lukien Käytettävissä-aika) enintään 24 tunnin pituisina, nämä vuorot korvataan Ei käytettävissä -toiminnolla, ennen kuin palautettu muutos otetaan käyttöön. Esimerkki:

Ennen palauttamista	Palautettu muutos	Palautuksen jälkeen
18.AM–12 Vuoro klo 15.00-18.00	9 AM–17.30 Vuoro	6 AM–9 AM ei käytettävissä 9 AM–17.30 Palautettu vuoro 17.30–18.00 Ei käytettävissä
8.AM–12.00 Vuoro Klo 12.00-16.00 saatavilla	Klo 12.00-16.00 vuoro	8 AM–12 ei käytettävissä klo 12.00-16.00 Palautettu vuoro

Tietoja aikatauluhistoriasta ja palauttamisesta

HUOMAUTUS : Ohjeet edustajan aikatauluhistorian tarkastelemiseen ja aiempien aikataulujen palauttamiseen ovat kohdassa Aikataulun muutoksen kumoaminen.

Voit palauttaa edustajan aikataulun aiempaan versioon ajoitahistorian ja palautuksen toiminnolla. Se on käytettävissä päänäkymässäsi olevien edustajien aiempien, nykyisten ja tulevien aikataulujen kanssa.

Aikatauluhistoriaa seurataan heti, kun säilytys on käytössä, ja se kertyy kyseisestä pisteestä säilytysaikaan asti. Oletusarvoinen säilytysaika on 7 päivää, mutta järjestelmänvalvoja voi muuttaa tätä arvoa. Jos edustajan aikataulun on jostain syystä palattava edelliseen versioon, jotta tehtyjä muutoksia voidaan kumota, asianmukainen aikataulun tarkistus voidaan palauttaa aikatauluhistoriasta niin kauan kuin se on säilytysajan sisällä.

Voit tarkastella ja palauttaa aikatauluhistoriaa kahdesta sijainnista:

- Edustajan aikataulut -sivu (napsauta edustajan aikataulua hiiren kakkospainikkeella ja valitse pikavalikosta Aikatauluhistoria)
- Ajoita historia- ja palauta-sivu sovelluksen hallinnassa (katso Aikataulun muutoksen kumoaminen

Tärkeää huomata

Muista, että palautus ei vaikuta:

- Edustajan asettamat minimi-/enimmäisrajat (niitä voidaan rikkoa)
- Määritettyjen poikkeusten luettelo Käyttäjät-sivulla
- Aikakatkaisun palstan käyttö
- Päivänsisäiset dynaamiset ajoituspyynnöt
- Dynaaminen tavoitettavuus
- Aikataulun muokkauksia odottamassa
- Noudattamis- ja vaatimustenmukaisuuslaskelmat
- HRMS
- Lomasuunnitelmat
- Viestintäpyynnöt

HUOMAUTUS Jos palautus rikkoo henkilöstön enimmäisehtoja, se epäonnistuu.

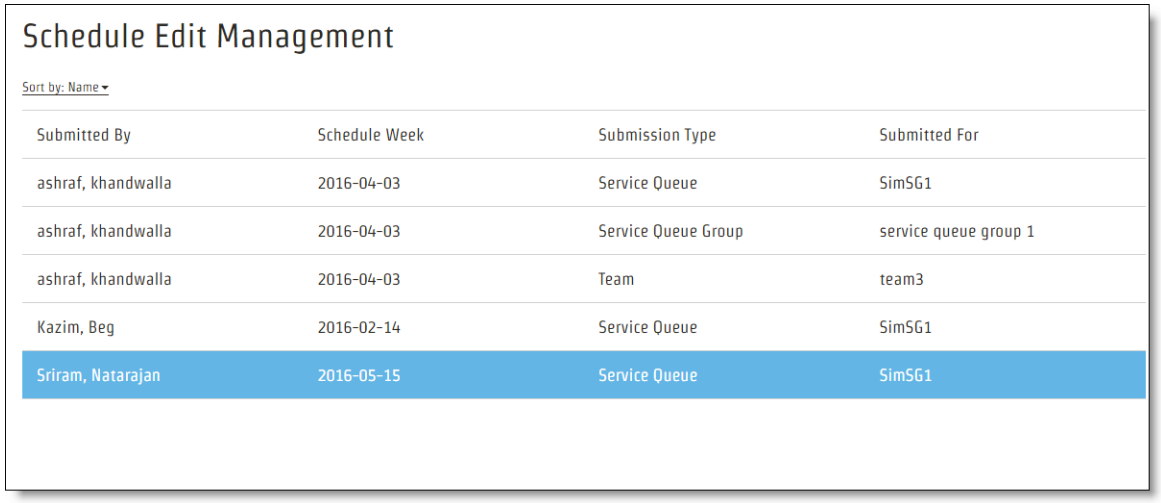
Kauppaan liittyvän aikataulun palauttaminen palauttaa vain valitun edustajan aikataulun. Toisen edustajan aikataulua ei muuteta, ja vaihdettut tunnit säilyvät.

ESIMERKKI Edustaja A vaihtaa tiistaisiirtymän edustaja B:n keskiviikkovuoron kanssa. Edustajan A aikataulu palautetaan kuitenkin sellaiseksi kuin se oli ennen vaihtoa edustajan B kanssa, jotta edustaja A on jälleen kerran
Työ on suunniteltu töihin tiistaina. Palautus ei muuta edustajan B aikataulua niin, että hänen on tarkoitus työskennellä edelleen tiistaina eikä keskiviikkona.

Jos muutokseen liittyy useita edustajien aikatauluja, hänet tunnistetaan ryhmäksi, jolla on tapahtumatunnus. Tällöin on helpompaa löytää kaikki muutetussa aikataulussa olevat aikataulut, jos ne on palautettava aiempaan versioon.

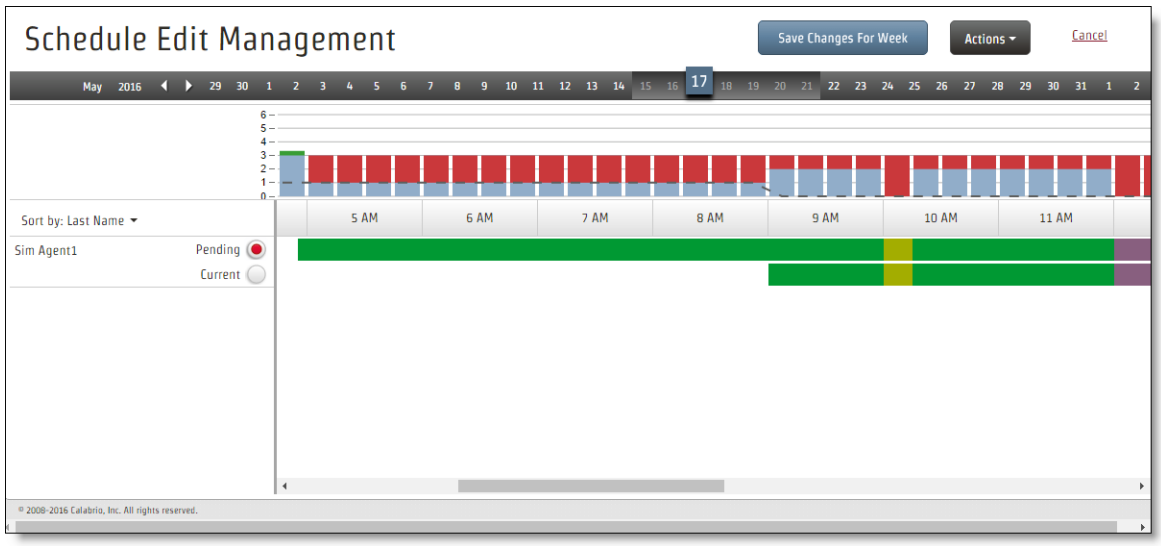
Valvojan tekemien aikataulumuutosten hyväksyminen tai hylkääminen

Aikataulun muokkauksen hallinta -sivu on saatavilla käyttäjille, joilla on Hallinta-WFM roolinsa oikeudet käytössä. Siinä on lueteltu aikataulun muokkaukset, jotka ovat tehneet valvojat, joiden muokkausominaisuuksia hallitaan aikataulun muokkaussäännöllä (lisätietoja on kohdassa Valvojan aikataulujen muokkaamismahdollisuuksien rajoittaminen) ja jotka ovat mukana aikataulun muokkaustapahtuman työnkulussa. Näiden valvojien tekemät muutokset ovat pidossa, kunnes järjestelmänvalvoja tai aikataulunvalvoja on hyväksynyt tai kieltänyt ne.



Kun napsautat jotakin merkintää, näyttöön tulee sivu, jossa näkyvät valvojan tekemät muutokset. Tällä sivulla näkyy kunkin edustajan nykyinen aikataulu ja valvojan ehdottamien muutosten odottava aikataulu.

Voit tarkastella, miten muutos vaikuttaa peittoon ja henkilöstöön, vaihtamalla kunkin edustajan Odottava- ja Nykyinen-vaihtoehtojen välillä. Siirrä kohdistin aikataulun yläosan palkkien päälle, jotta näet ajanjakson ennusteiden ja aikataulun mukaan ennustetut ja ajoitetut edustajat.



Hyväksy tai hylkää aikataulumuutokset

1. Hyväksy aikataulun muutos valitsemalla **edustajan nimen vieressä oleva Odottava-vaihtoehto** . Jos haluat kieltää aikataulumuutoksen, valitse **Nykyinen-asetus** .

   HUOMAUTUS Voit valita kaikki odottavat tai kaikki senhetkiset aikataulut heti työkalurivin Toiminnot-painikkeesta.

2. Valitse **Tallenna muutokset viikon** aikana.

Hallitse tämän päivän aikataulua

Tämän päivän aikataulun hallinta edellyttää seuraavaa:

- Tarjoa valituille edustajille mahdollisuus ottaa vapaaehtoista vapaa-aikaa, tehdä kyselyjä tai molempia, kun luotu aikataulu ylitä tai alittaa palvelujonon.
- Tarkista henkilöstön kuuluvuus, mukaan lukien edustajan noudattaminen ja mukautuminen.
- Suurenna peitto ilman uutta aikataulua.

Tarjoa vapaaehtoista vapaaehtoistyötä tai vapaa-aikaa

Päivänsisäisen dynaamisen ajoitustoiminnon avulla voit hienosäätää henkilöstöä nykyisten ehtojen mukaisesti tarjoamalla valituille edustajille mahdollisuuden ottaa vapaaehtoista vapaata, tehdä kyselyjä tai molemmat, kun luotu aikataulu ylitti palvelujonon tai alittaa palvelujonon.

Aikataulun muutokset voivat olla kuluvalle tai tulevalle päivälle. Nämä edustajan aloittamat aikataulumuutokset voidaan määrittää vaatimaan hyväksyntää tai astuvat voimaan välittömästi ilman, että hyväksyntää tarvitaan.

Voit tehdä seuraavaa Päivänsisäisen dynaamisen ajoitussivun avulla:

- Selaa palvelujonon aikataulun kattavuutta
- Luo uusi päivänsisäinen dynaaminen ajoitustapahtuma
- Näytä ja muokkaa nykyisten päivänsisäisten dynaamisen ajoitustapahtuman luetteloa

HUOMAUTUS On suositeltavaa, että optimoit edustajan päivänsisäiset illat ja tauot työoloprofiileilla.

Selaaminen

Päivänsisäinen dynaaminen ajoitussivu avautuu tapahtumanäkymään, jossa luetellaan kaikki olemassa olevat tapahtumat. Valitse Selaa ja valitse avattavasta luettelosta palvelujono, jotta näet kyseisen palvelujonon aikataulun ja kattavuuden kuluvana päivänä. Voit halutessasi valita toisen päivämäärän.

Kun olet näyttänyt palvelujonon aikataulun ja peiton, voit:

- Valitse toinen palvelujono avattavasta Palvelujono-luettelosta.
- Valitse eri päivämäärä kalenteripalkista. Voit valita tämän päivän tai minkä tahansa tulevan päivämäärän.
- Valitse eri ennuste avattavasta Ennuste-luettelosta. Voit myös valita Reforecastin, jos haluat luoda aikataulun uudelleen. Käytettävän ennusteen muuttaminen voi auttaa määrittämään tarvittavan henkilöstömäärän valittuna päivänä.

  HUOMAUTUS Uudelleenlähetystä voidaan käyttää vain kuluvana päivänä.

Nykyisten tapahtumien tarkasteleminen

Saat luettelon nykyisistä ja tulevista tapahtumista napsauttamalla Tapahtuma-painiketta (Päivänsisäisen dynaamisen ajoitussivun oikeassa yläkulmassa). Voit tarkastella tapahtuman Päivänsisäiset dynaamiset ajoitustapahtumat -sivua napsauttamalla Asetukset-painiketta minkä tahansa luettelossa olevan tapahtuman vieressä. Jos tapahtuma on käynnissä, sivun yläosaan tulee lähtölaskentakello, joka osoittaa, kuinka paljon aikaa edustajille on jäljellä tapahtuman tilaamiseen.

Luettelon kentät kuvataan seuraavassa taulukossa.

Kenttä	Kuvaus
Asetukset	Voit tarkastella, muokata tai poistaa päivänsisäistä dynaaminen ajoitus napsauttamalla tätä painiketta

Kenttä	Kuvaus
	tapahtuma.
Tyyppi	Aikataulun muutos: VTO (vapaaehtoinen vapaa-aika), OT (ylistys) tai molemmat.
Tapahtuman nimi	Päivänsisäisen dynaamisen ajoitustapahtuman nimi. Napsauta tapahtuman nimeä Voit tarkastella tapahtuman Päivänsisäistä dynaaminen ajoitus -sivua.
Palvelujono	Palvelujono, johon lueteltu tapahtuma koskee.
Aikataulupäivämäärä	Muutetun aikataulun päivämäärä.
Tila	Nämä kolme numeroa ovat vasemmalta oikealle: ■ Niiden edustajien määrä, joiden aikataulumuutokset on hyväksytty (Hyväksytty) ■ Niiden edustajien määrä, jotka ovat lähettäneet aikataulumuutoksen, mutta joita ei ole vielä hyväksytty (odottaa) ■ Osallistumiseen kutsuttujen edustajien kokonaismäärä (Määritettyjä edustajia yhteensä)

Uuden päivänsisäisen dynaamisen ajoitustapahtuman luominen

Luo uusi tapahtuma napsauttamalla Luo tapahtuma - painiketta (päivänsisäisen dynaamisen ajoitussivun oikeassa yläkulmassa).

Päivänsisäisten dynaaminen ajoitustapahtumat -sivun osat on kuvattu seuraavassa.

Päivänsisäinen dynaaminen ajoitustapahtuman nimi

Tapahtuman yksilöivät nimet.

Asiakaspalvelijan vastaus, määräaikasaatav

Tässä osiossa määritetään, milloin edustajien on vastattava tapahtumaan tarkistetuilla aikatauluillaan, aikatauluillaan, hyväksymisellään ja jos heidän vastauksensa on hyväksyttävä manuaalisesti.

Kenttä	Kuvaus
Päättymispäivämäärä	Anna päivämäärä, jolloin edustajien vastaukset on pyydetty muuttamaan vastaustaan. Aikataulut erääntyvät.

Kenttä	Kuvaus
Päättymisaika	Anna aika, jolloin edustajien vastaukset on kutsuttu: Aikataulujen muuttaminen on määrä tehdä.
Hyväksy edustajan aikataulun muutokset automaattisesti	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että edustajien aikataulumuutokset tulevat voimaan automaattisesti. Jos se on tyhjennys, kaikki edustajan aikataulun muutokset on hyväksyttävä manuaalisesti.
Salli minimi-/maksimitunnit päivä-/viikkorikkomuksia kohti	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat edustajan aikataulun muutosten rikkovan edustajalle määritettyjä rajoituksia.

Palvelujono

Valitse palvelujono, jonka aikataulua haluat muuttaa.

Aikataulun muutosjakso

HUOMAUTUS : Nämä kentät ovat ainoita kenttiä, jotka voidaan päivittää tapahtuman luomismerkin jälkeen.

Kenttä	Kuvaus
Aikataulupäivämäärä	Valitse aikataulun muutosjakson päivämäärä.
Muuta aloitusaika	Anna aikataulun muutosjakson aloitusaika 24 tunnin muodossa. **HUOMAUTUS** Valitse keskiyö antamalla **0.00** manuaalisesti.
Muuta päättymisaika	Anna aikataulun muutosjakson päättymisaika 24 tunnin muodossa. **HUOMAUTUS** Valitse keskiyö kirjoittamalla **manuaalisesti 24.00** .

Ennuste

Valitse aikataulun muutoksen päivämäärän henkilöstötarpeiden merkiksi käytettävä ennuste. Voit valita tuotantoennusteen, nimeltään ennusteen tai päivänsisäisen uudelleenlähetyksen.

Ajoita muutos -asetus

Valitse valituille edustajille haluamasi aikataulun muutos:

- Vapaaehtoinen vapaa-aika – edustajat luovuvat ajasta ylimiehitettynä ajanjaksona
- Ylistys – Edustajat poimivat lisäaikaa alimiehitettyinä aikoina

- Molemmat – Edustajat luovuvat ajasta ylimiehitettyjen ajanjaksojen aikana ja poimivat lisäaikaa alimiehitettyjen ajanjaksojen aikana

Vapaaehtoisesti asetetut vapaa-aikaparametrit

Nämä kentät näkyvät, kun valitset Vapaaehtoinen vapaa-aika tai Molemmat aikataulun muuttaminen -vaihtoehdon.

Kenttä	Kuvaus
Pienin vapaa-aika	Anna vähimmäisaika, jonka edustaja voi ottaa vapaata.
Aika, joka on enintään poissa	Anna enimmäisaika, jonka edustaja voi ottaa vapaata.
Salli valintojen aikakatkaisu	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että edustajat voivat ottaa vapaata useissa segmenteissä aikataulun muutosjakson aikana eli vapaa-ajan ei tarvitse olla vierekkää.
Henkilöstötavoitteen raja-arvo	Anna ylimiehitys (positiivinen numero) tai alimiehitys (negatiivinen numero) sallittu aikataulun muutosjakson kunakin ajanjaksona.
Käytettävä poikkeus	Valitse vapaaehtoisaikaan käytettävä poikkeus edustajan aikataulu.

Parametreja, jotka ovat parametreja

Nämä kentät näkyvät, kun valitset Paritt.aikakatkaisu- tai Molemmat aikataulun muutokset -vaihtoehdon.

Kenttä	Kuvaus
Vähimmäissaataminen	Anna pienin mahdollinen ylistysmäärä, jonka edustaja voi ottaa. Tämä kenttä Tulee näkyviin, kun Vaihtoehtoinen- tai Molemmat-aikataulun muutos -asetus on valittuna.
Suurin sallittu ylistysaika	Anna enimmäismäärä, jonka edustaja voi tehdä ylistyskorvauksen. Tämä kenttä Tulee näkyviin, kun Vaihtoehtoinen- tai Molemmat-aikataulun muutos -asetus on valittuna.
Salli useita ylimääräävien valintojen salliminen	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että edustajat voivat tehdä alistuksia useassa segmentissä aikataulun muutosjakson aikana – eli koostumisen ei tarvitse olla vierekkää. Tämä valintaruutu tulee näkyviin vain, kun Vähintään- tai Molemmat-aikataulun muutos -asetus on valittuna.
Pakota pienin ero vuoron ja alun välillä	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat edellyttää, että edustajan säännöllisen vuoron ja siirtymisen alkamisen välillä on oltava vähimmäisaika.

Kenttä	Kuvaus
Joista on määrä tehdä ylistys	
Aukon vähimmäiskesto	Anna vähimmäisaika, joka edustajan säännöllisen vuoron ja siirtymisen alkamisen välillä voi tapahtua.
Henkilöstötavoitteen raja-arvo	Anna ylimiehitys (positiivinen numero) tai alimiehitys (negatiivinen numero) sallittu aikataulun muutosjakson kunakin ajanjaksona.

Agentit

Valitse edustajat, jotka haluat kutsua osallistumaan päivänsisäiseen dynaamiseen ajoitustapahtumaan. Käytettävissä-ruudussa olevat edustajat tukevat valitsemaasi palvelua.

> **HUOMAUTUS** Vain vapaaehtoisiin, vapaaehtoisiin vapaaehtoisiin vapaaehtoistapahtumiin (lukuun ottamatta vapaaehtoista vapaaehtoista vapaa-aikaa koskevat tapahtumat) voit valita edustajia valitun palvelujonon ulkopuolelta.
> Osallistua tapahtumaan. Tällöin voit vastata peittotarpeeesi joustavammin. Jos haluat, että edustajat näkyvät Käytettävissä-ruudussa, valitse "Haluan määrittää tapahtumassa edustajia muissa palvelujonoissa" -valintaruutu. Huomaa, että jos valitset -valintaruudun, määrität tapahtumalle ulkopuolisia edustajia ja poistat valintaruudun valinnan, ulkopuoliset edustajat poistetaan sekä Käytettävissä- että Määritetty-ruuduista.

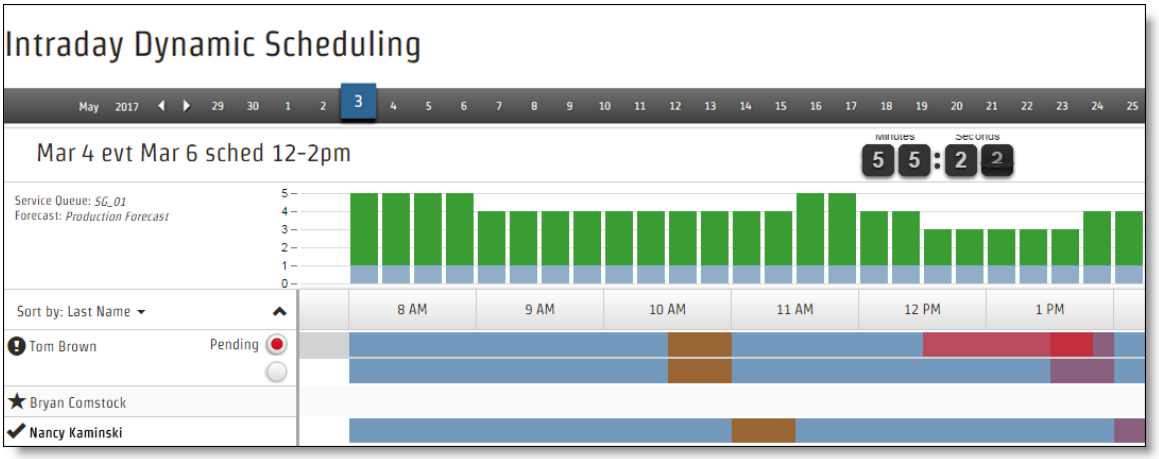
Kutsuttu edustaja ei ehkä voi osallistua tapahtumaan, koska edustajan aikataulu ei vastaa tapahtuman vaatimuksia. Tässä tapauksessa edustaja näkee viestin, jonka mukaan vapaa- tai ylistysajan valitseminen ei ole enää käytettävissä tapahtumassa.

> **HUOMAUTUS** Edustajat voivat ilmoittautua vapaaehtoisiin vapaaehtoisiin päiväkausina, jolloin heillä ei ole aikataulua.

Aikataulun muutosten muuttaminen

Jos päivänsisäinen dynaaminen ajoitustapahtuma on määritetty hyväksymään edustajan aikataulun muutokset automaattisesti (Hyväksy edustajan aikataulun muutokset automaattisesti -valintaruutu on valittuna), aikataulun muutos tulee heti edustajan aikatauluun.

Edustajan aikataulun muutokset, jotka tarvitsevat hyväksynnän, näkyvät tapahtuman Päivänsisäinen dynaaminen ajoitus -sivulla.



Niiden edustajien nimet, jotka on kutsuttu osallistumaan päivänsisäiseen dynaamiseen ajoitustapahtumaan, on merkitty jollakin kolmesta kuvakkeesta (näkyy yllä olevassa graafisessa kuvassa).

- Tähti – tarkoittaa edustajaa, joka on kutsuttu osallistumaan tapahtumaan mutta joka ei ole vielä vastannut
- Valintamerkki – tarkoittaa edustajaa, joka on tehnyt aikataulumuutokset ja nämä muutokset on hyväksytty joko automaattisesti tai manuaalisesti
- Huutomerkki – tarkoittaa edustajaa, jonka muutokset odottavat manuaalista hyväksyntää

Jos edustajan muutokset odottavat hyväksyntääsi, edustajan nimen vieressä on kaksi aikataulupalkkia. Ylempi palkki on ehdotettu aikataulu (odottaa) ja alapalkki on edustajan nykyinen aikataulu. Kun vaihdat edustajan nykyisen aikataulun ja edustajan odottavan muuttuneen aikataulun välillä, peittopäivitykset auttavat sinua päättämään, haluatko hyväksyä odottavan muutoksen vai et.

Edustajan ehdotetun aikataulun hyväksyminen

1. Valitse Odottaa-asetus .
2. Napsauta työkalurivillä **Tallenna** .

Seuraavassa tilanteessa Webex WFO korvaa muutokset lähettäneen edustajan aikataulussa olevan palkattoman toiminnan Ei käytettävissä -toiminnolla.

Päivänsisäiset dynaamiset tapahtumamääritykset	Asiakaspalvelijan toiminnot
Sisältää palkallista poikkeusta käyttävä vapaaehtoinen vapaa-aika.	▪ Edustaja lisää vapaaehtoista vapaa-aikaa, ja vapaaehtoinen vapaa-aika on päällekkäistä edustajan nykyisessä aikataulussa olevan palkattoman toiminnan kanssa.

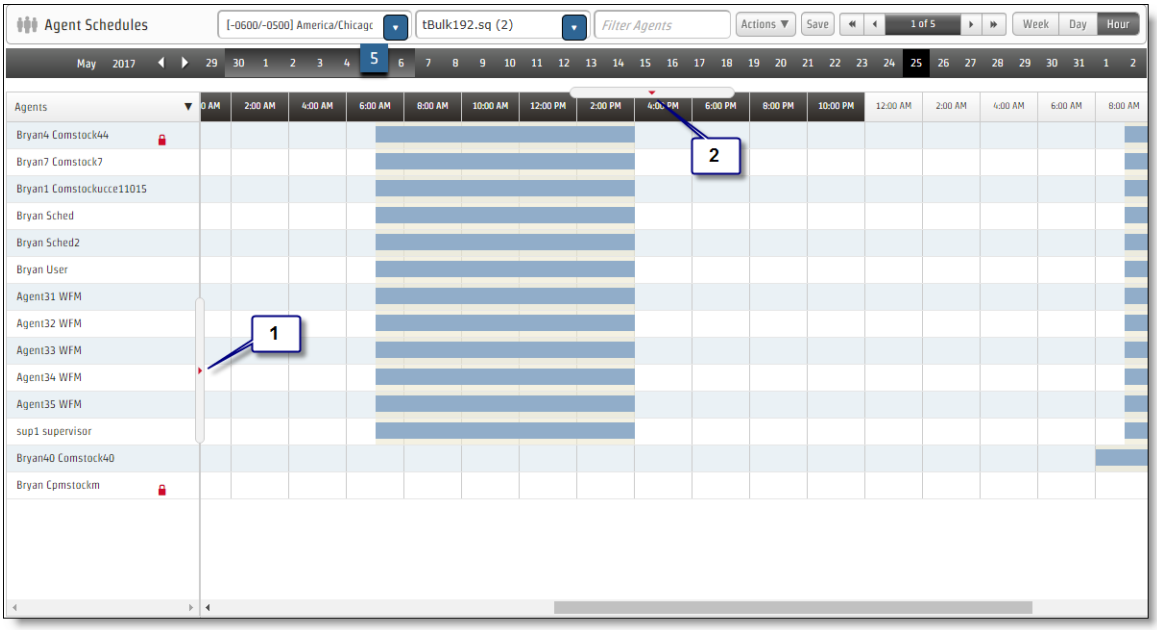
Päivänsisäiset dynaamiset tapahtumamääritykset	Asiakaspalvelijan toiminnot
	▪ Edustajan muutokset hyväksytään manuaalisesti tai automaattisesti.

Edustajan ehdotetun aikataulun hylkääminen

1. Valitse Nykyinen-asetus .
2. Napsauta työkalurivillä **Tallenna**.

Tietoja laatikoista

Ryhmä on ruutu, joka avataan ja suljetaan napsauttamalla edustajan aikataulut -sivulla olevaa ohjausta.



Saatavilla on kolme ryhmää:

- Edustajan liittymistiedot -ryhmä – Näkyy napsauttamalla edustajan nimeä Edustajat-luettelossa
- Liittymisryhmän näyttö napsauttamalla Edustajat-luettelon oikealla puolella olevaa nuoliohjausta (kuvan numero 1).
- Peittolaatikko – Näytetään napsauttamalla kalenteripalkin alapuolella olevaa nuolenhallintaa (kuvan numero 2).

HUOMAUTUS Peitto-ryhmä ei ole käytettävissä, kun edustajan aikataulut suodatetaan työryhmän mukaan.

Tarkista henkilöstön peitto

Peitto-ryhmä on käytettävissä vain palvelujono- ja palvelujonoryhmille. Se avataan ja suljetaan napsauttamalla kalenteripalkin alla olevaa nuoliohjausta.

Peitto-ryhmällä on seuraavat näkymät:

- Peitto: Ajastettu näkymä (oletusnäkymä)
- Peitto: Pienennysnäkymä
- Peitto: Reforecast-näkymä
- Päivänsisäinen: tietonäkymä
- Monitaidon peittokartta

Voit tarkastella peitto-ryhmällä, miten WFM ennustaa, mitä palvelujono tekee jokaisena päivänä ja ajanjaksona. Se näyttää, pitääkö ennusteesi paikkansa tuotantoaikatauluun verrattuna ja mahdollistaa tuotannon jälkeistä aikataulun muuttamista.

HUOMAUTUS Palvelutason tiedot kaikilla peittosivuilla lasketaan viikonnäkymän tunti- ja päivänäkymän päivittäisillä kokonaisarvoilla sekä viikoittaisilla kokonaisarvoilla.

Voit muokata aikataulua Peitto-ryhmässä olevien mittareiden perusteella, jotta voit parantaa palvelutason kokonaistavoitteen. Voit esimerkiksi määrittää edustajan tauon 30 minuuttia myöhemmin uudelleen, jotta voit ratkaista henkilöstöongelman. Tämä aikataulun joustavuus voi vaikuttaa merkittävästi päivittäisen palvelutason tavoitteen ylläpitämiseen.

HUOMAUTUS Jos et näe aikataulua muokattaessa tarvittavaa kattavuutta, se saattaa johtua tälle tai toiselle palvelujonolle asetetusta ajoituskestoarvosta. Harkitse lyhennystä Vähimmäiskesto tai vähimmäiskestoasetuksen poistaminen kokonaan, jotta peittovaatimusten täyttämisessä olisi enemmän joustavuutta.

Tämän ryhmäpäivityksen mittarit päivittyvät automaattisesti tuotantoaikataulua muutettaessa.

Voit valita, mitä tietoja näkyy peittokaaviossa, napsauttamalla kaavion vasemmalla puolella olevia mittareita. Voit määrittää, onko painike kytketty päälle, muuttuuko painikkeen reuna vaaleanharmaasta vaaleanharmaaksi.

Ponnahdusikkuna tulee näyttöön, kun napsautat palkkia peittoruudussa.

Ponnahdusikkunan tiedot on lueteltu seuraavassa taulukossa.

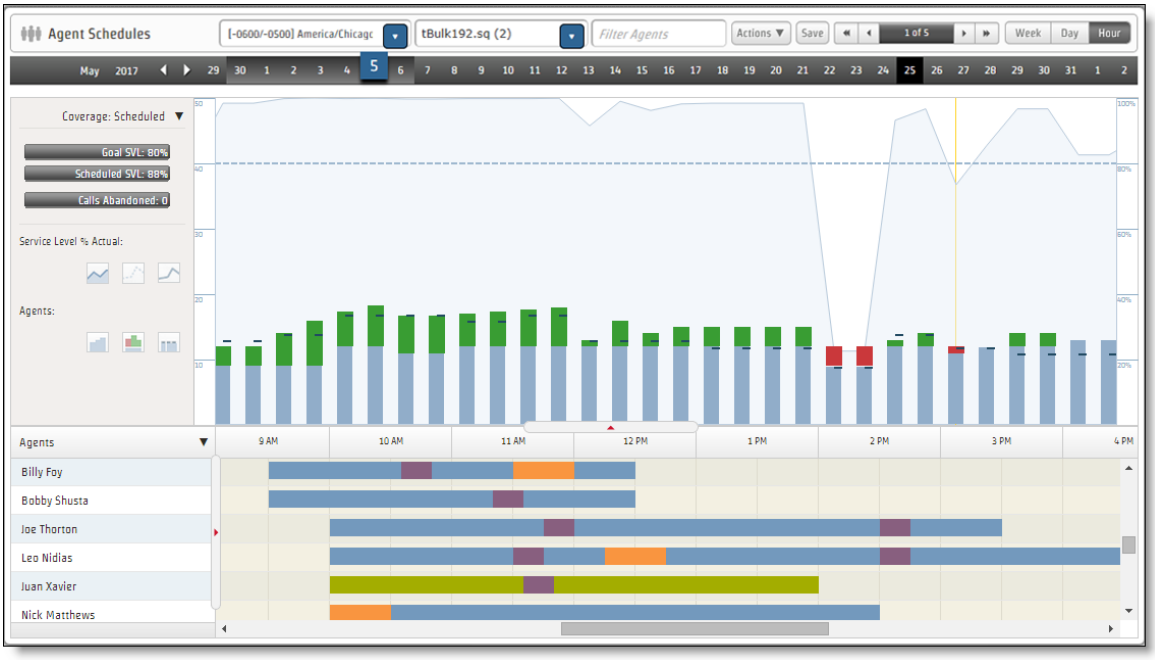
NOTE Interactive -palvelujonoissa on tietoja sekä Edustajat- että %SVL-sarakkeissa. Ei-vuorovaikutteiset palvelujonot ja kaikki palvelujonoryhmät näyttävät tietoja vain Edustajissa sarake.

Kenttä	Kuvaus
Ennuste	Ajanjakson edustajien määrä ja palvelutason prosenttiosuus.
Ajoitettu	Edustajien määrä ja palvelutason prosenttiosuus ajanjakson aikana. Tähän lukuun ei sisälly passiivisia edustajia tai edustajia, jotka on lopetettu mutta jotka ovat edelleen aikataulussa. **HUOMAUTUS** Jos edustajalle on ajoitettu moniosaamisryhmä, edustaja lisää palvelujonon painon ajoitettuun määrään Aineet. Jos esimerkiksi palvelujonon paino on 30 prosenttia moniosaamisryhmästä, moniosaiselle ryhmälle ajoitettu edustaja osallistuu kyseiseen palvelujonoon 0,3 ajoittunutta edustajaa.
Varsinainen	Edustajien todellinen määrä ja palvelutason prosenttiosuus ajanjakson aikana.
Kutistuma	Edustajien määrää supistamisen jälkeen sovelletaan ajoitettujen edustajien määrään ja kyseiselle edustajamäärälle odotettuun palvelutasoprosenttiin.

Kenttä	Kuvaus
Uudelleenlähetys	Edustajien uudelleen määritetty määrä uudelleen määritetyn yhteydenottojen ja uudelleen määritetyn keskimääräisen käsittelyajan perusteella, ottaen huomioon halutun palvelutason tavoitteen (prosentti ja sekunnit). Nämä tiedot ovat saatavilla tämänhetkisen puolen tunnin ajan ja eteenpäin.
% SVL-tavoitteesta	(Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason prosenttitavoitteen.
Pienennys %	Ajanjakson aikana käytetty supistusprosentti.
Prosentteina uudelleenlähetys	Uudelleen laaditun palvelutason prosenttiosuus. Nämä tiedot ovat käytettävissä: Nykyinen puoli tuntia ja eteenpäin.

Peitto: Ajastettu näkymä

Peitto: Ajastettu näkymä on peitto-laatikon oletusnäkymä. Se osoittaa, kuinka hyvin palvelujono saavuttaa palvelutasotavoitteensa vertaamalla reaaliaikaisia tietoja tuotantoaikatauluun.



Voit määrittää kaavion esittämään minkä tahansa tai kaikki seuraavat mittarit napsauttamalla asianmukaisia mittareiden painikkeita sekä päälle että pois:

- (Vain yksittäiset palvelujonot) Palvelutason % ajoitettu
- (Vain yksittäiset palvelujonot) Palvelutason % tavoite
- (Vain yksittäiset palvelujonot) Palvelutason % todellinen
- Aikataulutetut edustajat
- Asiakaspalvelijoiden ennuste
- Asiakaspalvelijat, todellinen
- (Ei-vuorovaikutteiset yksittäiset palvelujonot tai vain palvelujonoryhmät) Yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa

Vasemmassa paneelissa on myös seuraavat mittarit valitulta ajanjaksolta:

- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Tavoitteen SVL %
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Ajoitettu SVL %
- (Nykyiset ja viimeiset päivät vain Unified CCE ACD) Todellinen SVL %
- Hylätyt puhelut

Kaavion tulkitseminen

Peitto: Ajastettu näkymä näyttää pinotun palkki- ja linjakaavion tietylle päivälle. Palkit ja linjat on värikoodattu tulkinnan tueksi. Jokainen palkki edustaa 15 minuutin ajanjaksoa päivästä ja tunnista ja 60 minuutin ajanjaksoa viikonnäkymässä.

Seuraavassa taulukossa kuvataan kunkin ajanjakson pinotussa palkissa käytettävät värit.

Väri	Aikataulutetut edustajat
Vaaleansininen	Ajoitettujen edustajien määrä.
Tummansininen	Edustajien todellinen määrä.
Punainen	Ennustettu asiakaspalvelijamäärä. Osoittaa, että edustajista on pulaa.
Vihreä	Ennustettu asiakaspalvelijamäärä. Osoittaa, että asiakaspalvelijoille on ajoitettu ylijäämä.

Jos haluat määrittää aktiviteetin lisäämiseen vähiten häiritsevää aikaa, vertaa kaavion edustajien ennusteeseen suunniteltuja edustajia. Voit käyttää aukkoa määrittääksesi, kuinka monta edustajaa on käytettävissä suunniteltuun toimintaan ilman, että tämä vaikuttaa kattavuuteen.

Jos käytettävissä on lisää edustajia, voit ajoittaa toiminnan siten, ettet vaikuta palvelutason tavoitteeseen. Jos ajanjakson 10:30 ja 11 välillä on määritettynä neljä edustajaa, voit ajoittaa 30 minuutin tapaamisen neljän edustajan kanssa kyseisenä aikana.

Jos edustajille on ajoitettu vähemmän edustajia kuin ennusteessa vaaditaan, sinun täytyy muuttaa edustajien aikatauluja aikatauluvaatimuksen täyttämiseksi.

Seuraavassa taulukossa kuvataan linjat, joita käytetään edustamaan kaavion eri palvelutasoja. Voit verrata varsinaisia palvelutason pisteitä ajoitettuun palvelutason ja palvelutason tavoitteeseen nähdäksesi, mitä yhteyskeskuksessa tarkalleen tapahtuu. Kaavio näyttää, kuinka läheisesti yhteyskeskus saavuttaa palvelutasotavoitteensa.

Ei-vuorovaikutteisissa palvelujonoissa kaavio näyttää jonossa olevien yhteystietojen enimmäismäärän.

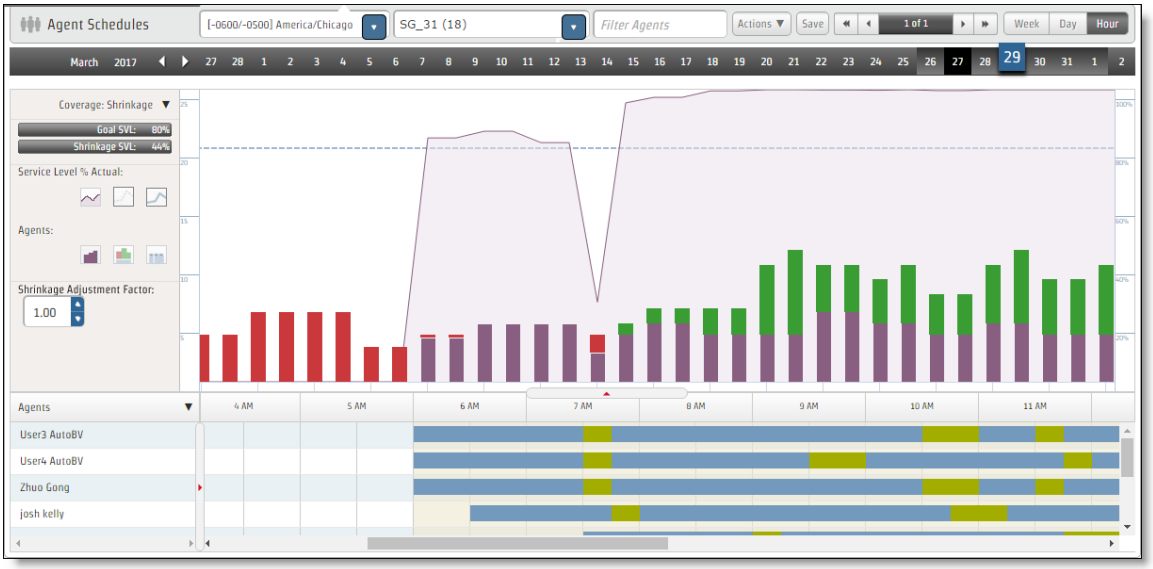
HUOMAUTUS Palvelutasoja tai jonomuuttujia kuvaanut linjakaavio on saatavilla vain yksittäisille palvelujonoille, ei palvelujonoryhmille.

Viiva	Palvelutaso
Vaaleansininen	(Vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % ajoitettu (Ei-vuorovaikutteiset palvelujonot) Yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa
Yhdysviivan sininen	(Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % tavoite
Tummansininen	(Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % todellinen

Peitto: Pienennysnäkymä

Peitto: Supistamisnäkymä näyttää supistumisen vaikutuksen aikataulun kykyyn vastata palvelutasoon. Voit säätää pienennysprosenttia siten, miten tämä vaikuttaa palvelutason tavoitteen saavuttamiseen.

HUOMAUTUS Pienennys on käytössä vain tuleville pätkille ja ajoille.



Voit määrittää kaavion esittämään minkä tahansa tai kaikki seuraavat mittarit napsauttamalla asianmukaisia mittareita:

- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason pieneneminen %
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % tavoite
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % todellinen
- (Ei-vuorovaikutteiset palvelujonot) Yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa
- Asiakaspalvelijoiden pienennys
- Asiakaspalvelijoiden ennuste
- Asiakaspalvelijat, todellinen

Supistuksen säätökerroin -kentän oletusarvo on 1,00 (palvelujonoon ei sovelleta muutoksia oletusarvoista supistusskenaariota). Voit muuttaa kerrointa ylös tai alas nähdäksesi, miten muutokset vaikuttavat aikatauluun, ja voit käyttää näitä tietoja sen määrittämiseen, onko aikataulua mukautettava niin, että palvelutason tavoite saavutetaan. Jos esimerkiksi annat 2,00 säätökerrointa, kuhunkin ajanjaksoon käytettävä supistusprosentti kaksinkertaistuu.

Pienennyskorjauskertoimen säätäminen:

1. Muuta säätökerroin uuteen arvoon pienennyskerroin -kentässä ylä- ja alanuolten avulla. Kelvolliset arvot ovat välillä 0,00–10,00.

2. Ota uusi muutoskerroin käyttöön kuhunkin ajanjaksoon napsauttamalla mitä tahansa kaavion kohtaa. Kaavio päivittyy uuden supistuksen säätökerrointa vastaavaksi.

> **HUOMAUTUS** Muutoskerroin ei vaikuta suunnittelusivun varsinaiseen ennusteeseen. Se on vain tämän sivun näyttötarkoituksia varten.

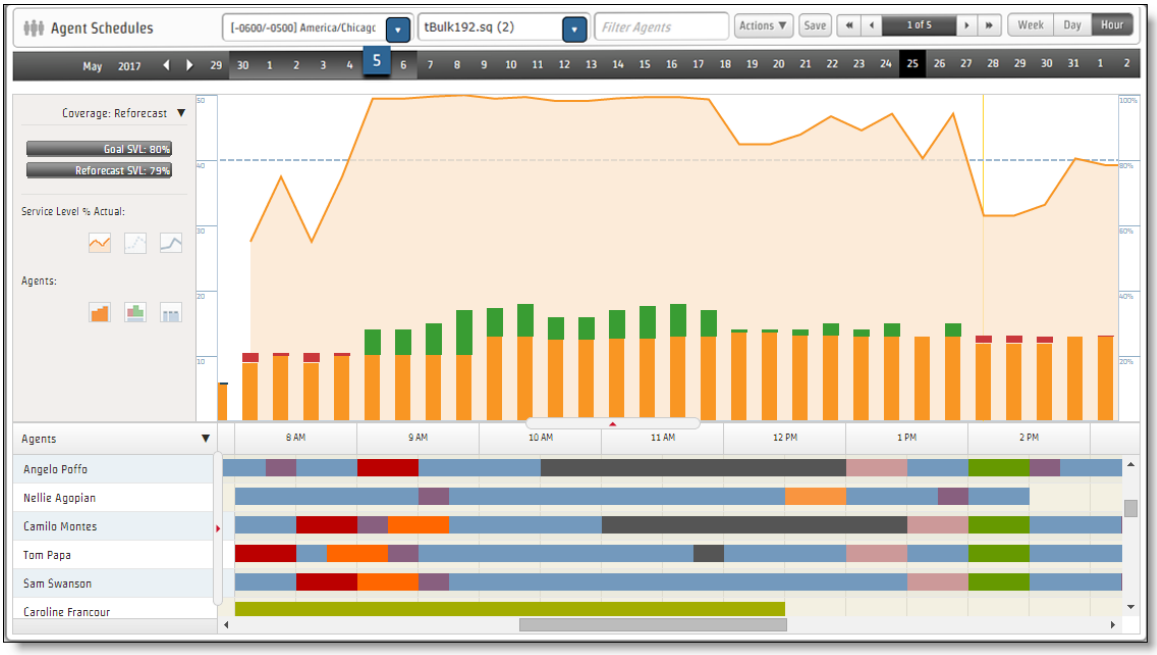
Pienennysmuutokset-tekijän arvo palautuu oletusarvoon, kun päivität ikkunan. Muokattuja pienennysprosentteja ei voi tallentaa.

Peitto: Reforecast-näkymä

Peitto: Reforecast-näkymä näyttää uudelleenmuokkausmittarien vaikutuksen peittotietoihin, jotta aikatauluja voidaan muokata sen mukaan, mitä uudelleenmuokkausmittarien mukaan saattaa tapahtua.

Uudelleenlähetysnäkymän näyttäminen:

- Valitse nykyinen päivämäärä, määritä palvelutasoksi Tunti ja valitse yksittäinen palvelujono.



Voit määrittää kaavion esittämään minkä tahansa tai kaikki seuraavat mittarit napsauttamalla asianmukaisia mittareiden painikkeita sekä päälle että pois:

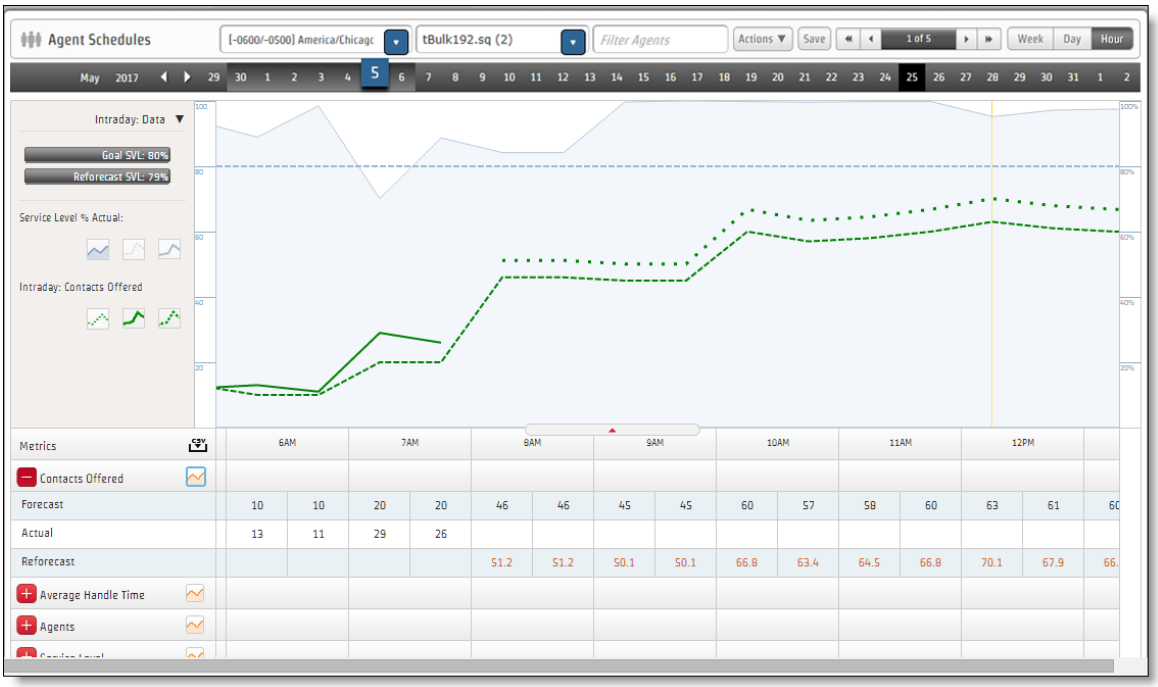
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason uudelleenlähetys
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % tavoite
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % todellinen

- (Ei-vuorovaikutteiset palvelujonot) Yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa
- Aikataulutetut edustajat
- Edustajien uudelleenlähetys
- Asiakaspalvelijat, todellinen

Päivänsisäinen: tietonäkymä

Intraday: Data -näkymä näyttää varsinaiset tiedot kaaviolomakkeen ennustetietoihin verrattuna.

> **HUOMAUTUS** Jos haluat tuoda Päivänsisäiset tiedot -näkymän näyttöön, määritä kirjautumistasoksi Tunti ja valitse sitten yksittäinen palvelujono.



Voit määrittää kaavion esittämään minkä tahansa tai kaikki seuraavat mittarit napsauttamalla asianmukaisia mittareiden painikkeita sekä päälle että pois:

- Palvelutaso %– (vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Ajoitettu, Tavoite ja Todellinen. Aina valittavissa.
- Tarjotut yhteydenotot – Ennuste, Todellinen ja Uudelleenlähetys. Saatavilla, kun napsautetaan Näytä kaaviossa -painiketta Yhteystiedot tarjottu -ryhmällä. Jos WFM Määritä järjestelmän laajuinen WFM settings -sivulla (Ota ennustetut yhteydenotot käyttöön desimaalina), Yhteystietojen ennuste -arvossa voi olla enintään kaksi desimaalia, vaikka vain toinen on näkyvissä.

- Keskimääräinen käsittelyaika – ennuste, todellinen ja uudelleenkäsittely. Käytettävissä, kun napsautetaan Keskimääräinen käsittelyaika -painikkeen Näytä kaaviossa -painiketta.
- Edustajat – Ajastettu, Ennuste, Todellinen ja Uudelleenlähetys. Saatavilla, kun Valitse Edustajat-ryhmällä oleva Näytä kaaviossa -painike on valittuna.
- Palvelutaso – (vain interactive-palvelujonot) Reforecast. Saatavilla, kun napsautat Palvelutaso-painikkeen Näytä kaaviossa -painiketta.
- Jonon yhteydenottojen enimmäismäärä – (vain muut kuin interactice-palvelujonot) Todellinen. Saatavilla, kun napsautetaan Näytä kaaviossa -painiketta jonossa olevien yhteystietojen enimmäismäärä -painikkeella.

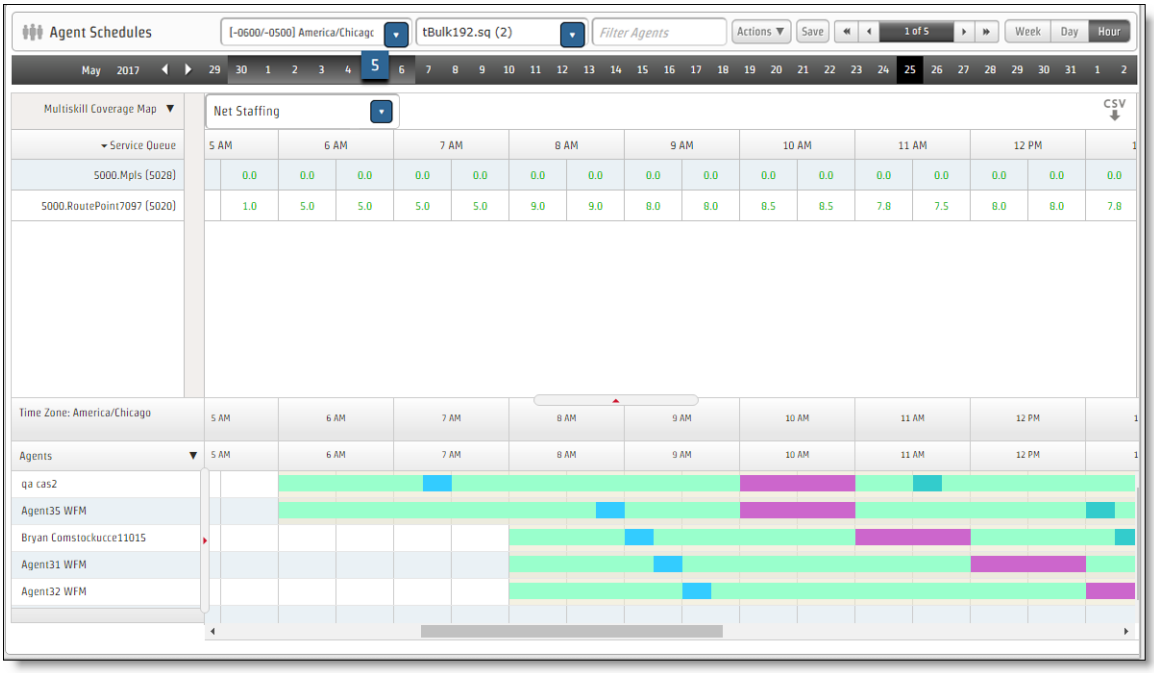
Kaavion luomiseen käytettävät tiedot esitetään välilehtimuodossa kaavion alaosassa olemissa taulukoissa. Välilehtien ryhmät näyttävät seuraavat mittarit 30 minuutin ajanjaksoin:

- Tarjotut yhteydenotot – Ennuste, Todellinen ja Uudelleenlähetys. Jos yhteystiedon ennustetut yhteydenotot otetaan käyttöön Yleiset asetukset -sivulla (Ota käyttöön desimaalina), yhteystietoennusteen arvossa voi olla enintään kaksi desimaalia, mutta vain yksi on näkyvissä.
- Keskimääräinen käsittelyaika – ennuste, todellinen ja uudelleenkäsittely.
- Edustajat – Ennuste, Ajoitettu, Todellinen ja Uudelleenlähetys.
- Palvelutaso – (vain interactive-palvelujonot) Ennuste, Ajoitettu, Todellinen ja Uudelleenlähetys.
- Jonon yhteydenottojen enimmäismäärä – vain ei-vuorovaikutteiset palvelujonot) Todellinen.

Voit viedä välilehtitiedot CSV muodossa napsauttamalla Metrics-selitteen oikealla puolella olevaa CSV latauskuvaketta.

Monitaidon peittokartta

Monitaidon peittokartan näkymä näyttää tiettyjen palvelujonojen henkilöstötasot, jotka on muuten yhdistetty muihin peittonäkymiin. Tämä asetus on käytettävissä vain, kun tarkastelet palvelujonoryhmän tai palvelujonon aikatauluja tunnin tasalla.



Voit tarkastella seuraavia mittareita kustakin palvelujonosta 30 minuutin ajanjakson tasolla:

- Asiakaspalvelijoiden ennuste
- Aikataulutetut edustajat
- Nettohenkilöstö – oletusnäkymä. Nettohenkilöstö lasketaan seuraavasti:

  Nettohenkilöstö = asiakaspalvelijat aikataulussa – Edustajien ennuste

Taulukossa on tietoja kaikista palvelujonoista, joita näkyvät edustajat voivat työskennellä. Vain palvelujonot, joiden ennuste on valittuna päivänä, näytetään. Edustaja voi työskennellä palvelujonossa, jos hänet on kartoitettu palvelujonoon osaamisaluemäärityksillä tai monitaidolla tai jos hänen palvelujonolle on määritetty toiminnot kyseisenä viikolla.

HUOMAUTUS Näkyviä edustajia ovat ne, jotka näkyvät sinulle näkymäsi mukaan.

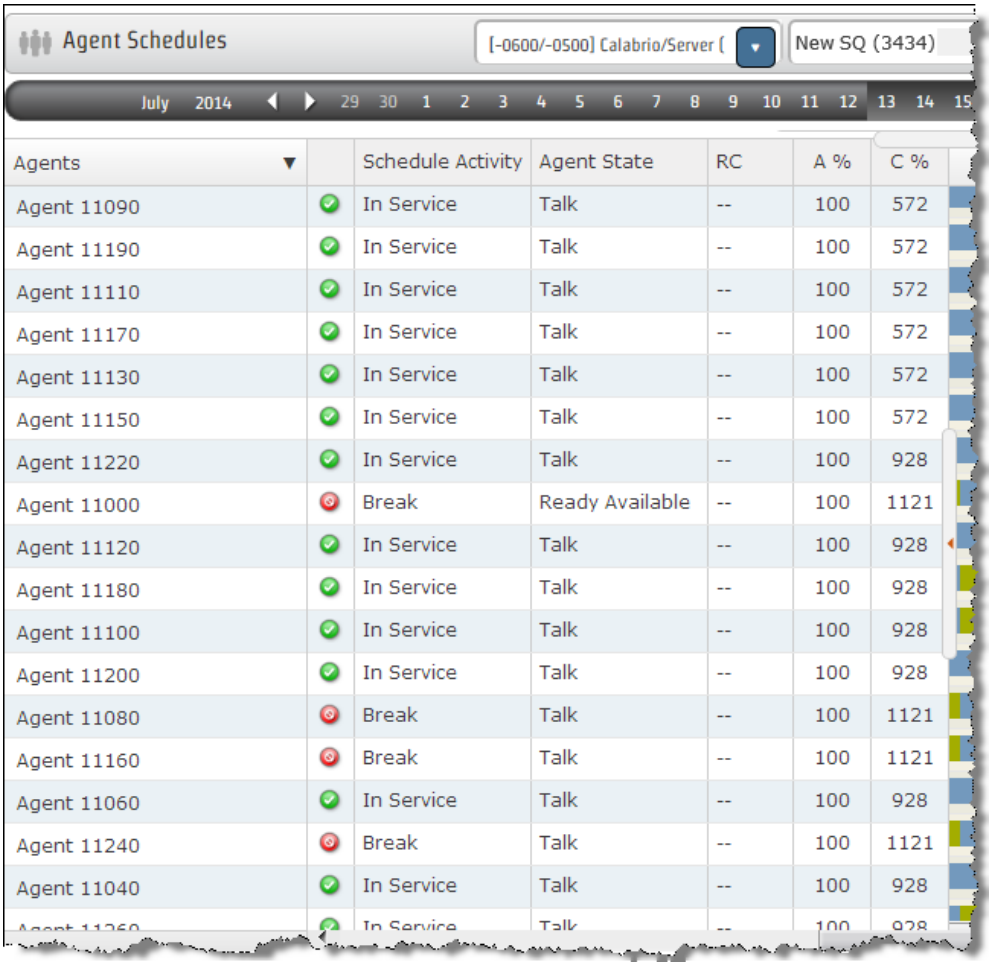
Taulukon tiedot ovat tietokannan tilannevedos siitä ajasta, jolloin valitsit Monitaidon peittokartta -asetuksen. Tallentamattomat aikataulun muokkaukset tai muutokset eivät näy näissä tiedoissa. Kun muutat mittarin näkymään, tiedot päivitetään.

Vie välilehtitiedot CSV muodossa napsauttamalla Metrics-nimen oikealla puolella olevaa CSV latauskuvaketta.

Edustajan vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden tarkasteleminen

Edustajat-ryhmä näyttää Edustajien luettelossa olevien edustajien reaaliaikaiset tiedot sekä noudattamis- ja mukautumisprosentit. Avaa ja sulje se napsauttamalla Edustajat-luettelon oikealla puolella olevaa nuolenhallintaa. Kun ryhmä on avoimena, tiedot päivitetään 30 sekunnin välein.

HUOMAUTUS Noudattaminen-ryhmä ei päivity samanaikaisesti Data Explorerin reaaliaikaisen sitoutumisen widgetin kanssa. Katso Reaaliaikaisen sitoutumisen widgetti.



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 ottaa ACD vastaan reaaliaikaisen edustajan tilatiedon ja vertaa sitä edustajan aikatauluihin laskeakseen noudattamis- ja mukautumisprosenttiosuudet. Noudattamis- ja vaatimustenmukaisuusarvot lasketaan 15 minuutin välein.

HUOMAUTUS Noudattamis- ja vaatimustenmukaisuusprosenttiosuudet päivitetään 30 sekunnin välein ja pyöristetään kokonaislukuun. Nämä prosenttiosuudet voivat olla erilaiset kuin

Noudattamistiedot-ryhmässä näkyvät prosenttiosuudet, koska jokainen ryhmä päivittyy eri nopeudella, ja Noudattamistiedot-ryhmä näyttää vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden prosenttiosuudet desimaalina kokonaisen numeron sijaan.

TÄRKEÄÄ Toinen datapalvelin on luotava, jotta tuottavuustiedot voidaan lähettää Data Exploreriin edustajille, jotka tukevat ei-vuorovaikutteista palvelujonoa. Jos tämä lisä-Webex WFO-datapalvelin ei ole
Ja edustaja tukee ei-vuorovaikutteista palvelujonoa, Data Explorer ei saa kyseisen edustajan tuottavuustietoja. Tämä pätee, vaikka tiedot näkyvätkin Noudattaminentiedot-pakkauksessa. Tämä tarkoittaa, että edustaja ei noudata Tietojen hallinta -raportteja.

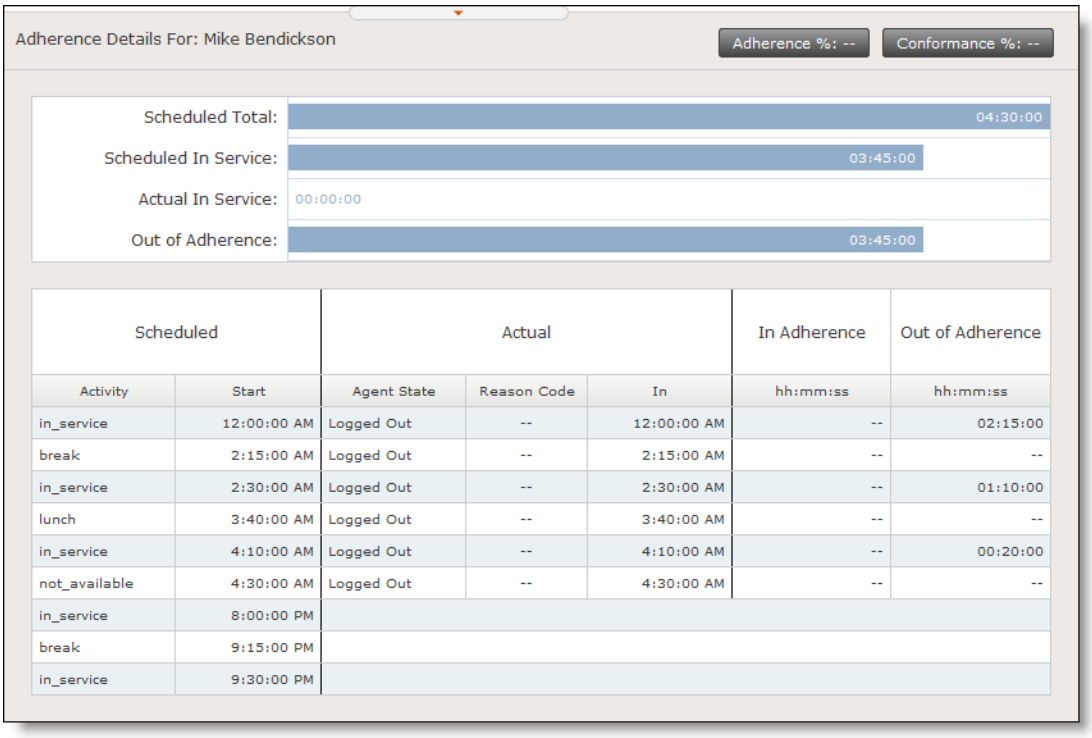
Seuraavassa taulukossa on lueteltu liittymisluettelon kentät.

Kenttä	Kuvaus
Agentit	Edustajan nimi.
Punaisen tai vihreän pallon kuvakkeet	Vihreä pallo osoittaa, että edustaja on noudattanut sitä. Punainen pallo osoittaa Edustaja ei noudattanut sitä.
Ajoita toiminnot	Edustajan nykyiset ajoitetut toiminnot.
Edustajan tila	Edustajan ACD edustajatila.
RC	Edustajan ACD -tilaan liittyvä syykoodi tai kuvaus (jos sellaisia on). Syykoodit ovat edustajan pääpalvelujonoon liittyvät koodit.
A %	Edustajan noudattamisprosentti. Noudattaminen on prosenttiosuus ajasta, jonka edustajat noudattavat aikataulujaan. Kun lasket noudattamista, WFM aset. aikataulun mukaisia saapumis- ja lähtöaikoja, taukoja, lounaita ja ajoitettuihin aktiviteetteihin vietettyä aikaa. Sen jälkeen sitä verrataan varsinaiseen aktiviteettiin ajoitettuun toimintaan, joka millisekunnin ajan työsiirtymän kautta. Esimerkiksi edustaja, jonka on määrä olla palvelussa klo 09.00 ja kirjautua ulos klo 16.00 ja joka pitää kiinni aikataulusta koko päivän, on 100% noudattava. Noudattaminen lasketaan seuraavalla kaavalla: [(määritetyt aikataulun noudattaminen minuutit − minuutit eivät ole noudattaneet) ÷ määritettyjä aikataulun noudattamus minuuttia] × 100

Kenttä	Kuvaus
	Tässä kaavassa "määritetyt aikataulun noudattamista koskevat minuutit" on niiden toimintojen ajastettujen aikojen summa, joiden Laske noudattaminen -asetukseksi on valittu Kyllä (katso Mukauta liittymistilamäärityksiä). **HUOMAUTUS** Jos kaava tuottaa kielteisen numeron, kentässä näkyy nolla.
C %	Edustajan mukautumisprosentti. Mukautuminen on prosenttiosuus ajasta, jonka edustaja työskentelee oikean ajan, riippumatta siitä, milloin edustaja työskentelee. Aikataulun mukaisessa aikataulussa ei oteta huomioon saapumis- ja lähtöaikoja. Esimerkiksi edustaja, jonka on määrä työskennellä klo 8.00-16.00 mutta joka toimii klo 10.00-18.00, olisi aikataulun mukainen, mutta ei noudattanut sitä. Vaatimustenmukaisuus lasketaan seuraavalla kaavalla: (kokonaisaika, jonka edustaja on valmis-, puhe-, pidossa- tai työtilassa) ÷ (nykyinen ajoitettu kokonaisaika) × 100 Palveluaika ei sisällä lounaita, taukoja, projekteja tai poikkeuksia. **VAIN NOTE** (Five9 ACD) Reaaliaikaiset tiedot tallennetaan ajanjaksolta ajanjaksolle. Tiedot kuitenkin Web-palvelut voivat noutaa ne API pyytää vain tietyn määrän kertoja minuutissa, tunnissa ja päivässä. (Lisätietoja näistä rajoista ja niiden vaihtamisesta saat five9-asiakastuesta. Käytettävät API:t ovat getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups ja runReport.) Tästä johtuen, jos ajanjakson arvo on liian pieni, tiedot voidaan jättää tallentamatta, kun tunnin aikana on tehty API pyyntöjen enimmäismäärä, jos viimeisimmän sallitun kaappaamisen ja seuraavan tunnin alkamisen välinen aika on pidempi kuin kaappausväli. Määritä pienin ajanjakson raja-arvo käyttämällä tätä kaavaa: 3600 ÷ puhelujen enimmäismäärä API tunnissa = pienin ajanjakso sekunteina

Näytä edustajan tarkka noudattaminen

Liittymistiedot-ryhmä avataan ja suljetaan napsauttamalla edustajan nimeä Edustajat-luettelossa. Se osoittaa, kuinka hyvin edustaja on pitänyt aikataulun noudattamista päivän alusta lähtien. Noudattaminen lasketaan ACD reaaliaikaisesti otettujen edustajan tilatietojen avulla. Tästä syystä Noudattamistiedot-ryhmämme yläosassa olevat arvot (Ajastettu kokonaismäärä, Ajastettu palvelu, Todellinen palvelu ja Ulos noudattaminen) heijastavat tietoja, kun avaat laatikon, ja ne voivat erota tietoosassa olevista arvoista. Voit päivittää ryhmät sulkemalla ne ja avaamalla ne sitten uudelleen.



Voit tehdä seuraavat toimet Noudattaminentiedot-ryhmällä:

- Vertaa edustajan ajoitettuihin toimintoihin ACD
- Tulkittavuustilastojen tulkitseminen

Seuraavassa taulukossa kuvataan Liittymistiedot-ryhmäkentät.

Sarake	Kuvaus
Noudattaminen %	Edustajan noudattaminen. Prosenttiarvo päivitetään aina ryhmä avataan. Arvo näytetään desimaalina ja se lasketaan 15 minuutin välein.

Sarake	Kuvaus
	HUOMAUTUS Tämä arvo voi erota liittymisohjelman A %-arvosta, koska kaikki ryhmät päivittyvät eri tahdilla. Ja koska arvot pyöristetään Noudattaminen-ryhmälle.
Mukautuminen %	Edustajan mukautumispistemäärä. Prosenttiarvo päivitetään aina Kun ryhmä avataan. Arvo näytetään desimaalina ja se lasketaan 15 minuutin välein. **HUOMAUTUS** Tämä arvo voi erota Noudattaminen-luokan C %-arvosta, koska jokainen ryhmä päivittyy eri tahdilla Ja koska arvot pyöristetään Noudattaminen-ryhmälle.
Ajastettu yhteensä	Kokonaisaika, jonka edustajan on suunniteltu työskentelevän valittuna päivänä. Jos Valittu päivämäärä on nykyinen päivämäärä, arvo lasketaan hetkeen, jolloin ryhmä avattiin. Arvo sisältää vain palkallisen ajan, ei maksamatonta aikaa.
Ajastettu käytössä	Kokonaisaika, jonka edustajan on ajoitettu olevan palvelussa ja käytettävissä käsitellä nykyisen päivämäärän puheluita, kun ryhmä avataan. Kun edustajat ovat palvelussa, he ovat joko valmiita käsittelemään puhelua tai jo käsittelemään puhelua.
Todellinen käytössä	Kokonaisaika, jonka edustaja on valmis tai käsittelee kuluvana ajankohtana: Nykyinen päivämäärä. **HUOMAUTUS** Palveluaika perustuu yksinomaan ACD reaaliaikaiseen rehusyöttoon ja sisältää edustajan Valmis-tilassa viettämän ajan, Puhe-, Pidossa- ja Työ-tilat. Tämä ei ehkä vastaa muissa raporteissa käytössäoloaikaa, koska nämä muut raportit perustuvat historiallisten tietojen rehuihin.
Ei noudattaminen	Kokonaisaika, jonka edustaja ei ole nykyisen päivämäärän aikana Ryhmä avataan.
Ajoitettu	Luettelo valitun päivän ajoituista toiminnoista ja niiden alkamisajoista.
Varsinainen	Edustajan varsinaiset tiedot seuraavilta kolmelta arvolta: ▪ Edustajan tila – edustajan tila ACD

Sarake	Kuvaus
	▪ Syykoodi – Ei käytettävissä- ja Ei valmiina -tilojen syykoodi ▪ Sisään – Aika, jolloin edustaja siirtyi edustajan tilaan
Noudattaminen	Kunkin edustajan tilan liittymisaika. Jos valittu päivämäärä on Nykyinen päivämäärä, arvo lasketaan kuluvaan aikaan asti.
Ei noudattaminen	Aika, joka ei ole kunkin edustajan tilan noudattaminen. Jos valittu päivämäärä on Nykyinen päivämäärä, arvo lasketaan kuluvaan aikaan asti.

Optimoi tauot ja illat

Optimoi aikataulut -toiminnon avulla voit suurentaa peittoa suorittamatta uutta aikataulua. On mahdollista, että monet aikataulun suorittamisen jälkeen muuttuneet asiat (poikkeukset lisättiin, edustajat ottivat vapaata ja niin edelleen), jotka vaikuttavat kattavuuteen. Aikataulujen optimointi siirtämällä lounaita ja taukoja auttaa kompensoimaan tätä.

Optimointi vaikuttaa vain työoloihin (lounaisiin ja tauoihin) työvuoroissa, joilla on ajoitettu toimintoja valitulle palvelujonolle tai monitaidolle ryhmälle, joka sisältää valitun palvelujonon valittuna päivänä.

HUOMAUTUS Tämä voi johtaa huonompaan peittoon muissa palvelujonoissa, joille edustaja on ajoitettu kyseisenä päivänä. Kullekin vuoron työehtotoiminnolle optimoija siirtää vain niitä Toimintojen rajoitteet ja optimoinnin enimmäisasetusten kenttien rajat (jos ne on asetettu). Tämä tehdään sekä palkallisten työtuntien että edustajan työvuoroissa olevien työolojen osalta. Optimoija ei siirrä taukoja ja lounaita, jotka on lisätty Edustajan aikataulut -sivun Lisää toiminnot -toiminnolla. Optimoijan ajaminen on hyvä idea, ennen kuin vaihdat taukoja ja lounaita manuaalisesti.

Tämä toiminto on saatavilla Edustajan aikataulut -sivulla, kun palvelujono on valittuna ja kun vähintään yksi edustaja on ajoitettu. Se ei ole käytettävissä, kun valitset palvelujonon ryhmän, osaamisalueen määrityksen, työryhmän tai mukautetun ryhmittelyn.

HUOMAUTUS Nykyisten päivämääräaikataulujen optimoimiseksi lounaiden ja tauojen on alettava vähintään tunnin kuluttua nykyisestä ajasta (pyöristettynä ennalta varautumiseen viiteen minuuttiin) ja käytettävissä on oltava vähintään kymmenen minuuttia
Ennen mahdollisten lounaiden tai tauojen päättymistä. Manuaaliset muutokset ovat aina sallittuja.

Edustajat on optimoitu siinä järjestyksessä, jossa he näkyvät Edustajan aikataulut -sivulla. Voit muuttaa järjestystä lajittelua varten avattavalla Edustaja-sarakkeen valikolla tai asettamalla edustajat luettelon kärkeen.
Optimointi vaikuttaa kaikkiin edustajiin usealla sivulla, ei vain näkyvällä sivulla oleviin.

> **HUOMAUTUS** Optimointiohjelma voidaan määrittää ajamaan 1–30 kertaa joka kerta, kun napsautat toimintoa (katso Määritä järjestelmänlaajuisten WFM-asetusten "Aikataulun optimointiyritysten enimmäismäärä") sivu). Oletusarvoisesti se käy läpi edustajan aikataulut enintään 10 kertaa. Jos enimmäisoptimointi saavutetaan ennen määritetyn rajan täyttymistä, se päättyy.

Saat toiminnon jälkeen ilmoitusviestin, jossa ilmoitetaan, kuinka monta edustajaa ja aikataulua on optimoitu. Kun suljet ilmoitusviestin, järjestelmä päivittää senhetkisen sivun kaikille edustajille, joiden lounat ja tauot on optimoitu. Muutettuja asiakaspalvelijan aikatauluja ei tallenneta, ennen kuin valitset Tallenna.

Optimoidut edustajien aikataulut laajennetaan kahdeksi kyseiseksi päivämääräksi, ikään kuin olisit kaksoisnapsauta edustajan aikataulua. Jos valitset aikatauluviikosta toisen päivämäärän, jolloin edustajaa ei ole optimoitu, edustajan aikataulua ei laajenneta. Kun siirryt takaisin optimoituun päivämäärään, edustajan aikataulua laajennetaan uudelleen. Edustajan kahden tietueen aikataulun laajennus päivämääränä säilyy, kunnes jokin seuraavista tapahtuu:

- Toinen optimointi tehdään määritettynä päivänä
- Sivu on päivitetty
- Edustajan aikataulua kaksoisnapsauta
- Aikataulu tallennetaan tai hylätään

Kahden tietueen aikataululaajennus koskee useita sivuja.

Voit tehdä lisää muutoksia optimoituihin aikatauluihin kaksoisnapsauttamalla aikataulua, jotta voit tuoda kahden tietueen aikataulun laajennuksen esiin. Voit suorittaa optimoijan useita kertoja samana päivänä tallentamatta ja suorittaa optimoijan usealla päivämäärällä samalla aikatauluviikolla tallentamatta kunkin päivämäärän välillä optimoituna.

Kun olet käyttänyt optimoinnia ja tarkastelet optimoitujen aikataulujen laajennettuja rivejä, totuus on seuraava:

- Asiakaspalvelijoita ei voi sulkea pois optimoinnista. Sinun on joko tallennettava tai hylättävä kaikki edustajien optimoidut aikataulut.
- Et voi valita tiettyjä optimoidun asiakaspalvelijan aikatauluja tallennettavaksi.

Aikataulujen optimointi:

1. Valitse Edustajan aikataulut -sivulla **Toiminnot ja valitse** Optimoi aikataulut .
2. Määritä optimointitoiminto.
    - Valitse tietty päivämäärä tai päivämääräväli. Nykyinen päivämäärä on oletusarvoisesti valittuna. Valitsemasi päivämäärän tai päivämääräalueen on oltava aikatauluviikolla.
    - Jos haluat sulkea tietyt edustajat pois optimoinnista, siirrä heidät Määritetty-ruudusta Käytettävissä-ruutuun. Kaikki aikataulun edustajat näkyvät oletusarvoisesti Määritetty-ruudussa.
    - Valitse, jos haluat optimoida tauot, illat tai molemmat. Oletusarvoisesti valitaan sekä katkoksia että lounaita.
3. Valitse **Optimoi**. Optimoija suorittaa määritetyn määrän kertoja tai siihen asti, kunnes aikataulu on optimoitu, ja näyttää viestin, joka ilmoittaa, kuinka monta edustajaa on optimoitu ja kuinka monta toimintoa on siirretty.
4. Optimoi aikataulu tarvittaessa uudelleen. Voit suorittaa toiminnon niin monta kertaa kuin haluat. Joka kerta, kun se suorittaa määritetyn määrän kertoja aikataulun läpi. Kun optimoija on valmis, muutetut aikataulut näytetään Muokkaa-tilassa (jaettuna kahteen palkkiin). Voit tarkastella muutoksia ja tehdä manuaalisia muutoksia tarvittaessa. Jos optimoit useita päivämäärät, voit tarkastella alueen kuhunkin päivämäärään tehtyjä muutoksia.
5. Kun olet valmis, tallenna aikatauluun tehdyt muutokset valitsemalla **Tallenna** .

Optimoinnin rajoitukset

Optimoija ottaa nämä työolojen aktiivisuusrajoitukset huomioon siirtäessään lounaita ja taukoja:

- Pienin viive
- Enimmäisviive
- Vähimmäisväli
- Lisäys
- Optimoinnin enimmäisasetuskentän raja (jos sellainen on asetettu)

Lounasta tai tauosta ei siirretä, jos näitä rajoituksia ei voida täyttää tai jos seuraavat toteutuvat:

- Paikka, johon lounas tai tauo voitaisiin siirtää, on tällä hetkellä toisella lounaalla, tauolla, projektilla tai poikkeuksella.
- Lounas tai tauo ylittää keskiyön.

- Lounas tai tauo on poistettu työoloista, tai se on poistettu ja sen jälkeen lisätty takaisin.

Jos aktiviteetin rajoitus on muuttunut niin, ettei toimintaa voi siirtää tulevaisuudessa, sitä ei siirretä.

Optimoija ei lisää tai poista lounaita tai taukoja eikä muuta niiden määritteitä (nimi, tyyppi, kesto, palkallisen annoksen kesto ja väri).

Optimoija ei siirrä lounaita ja taukoja nykyisten poikkeusten, projektien, lounaiden tai tauojen päälle tai ylittämättä sitä. Jos illalla tai tauolla on sekä maksettu että pariton annos, optimoija ei yritä vaihtaa, joka näkyy ei-päällekkäisessä osassa. Se sijoittaa aina maksetun annoksen ennen maksamatonta annosta.

Esimerkkejä optimoinnista

Esimerkki 1: Rikkoa järjestelmänvalvojan manuaalisesti siirtämä yksi vuoro, optimoinnin enimmäissäätöä ei ole asetettu

Edustajalla on neljän tunnin vuoro (9:00 AM–13.00) yhdellä tauolla (10.30 AM) ja siirrät tauon klo 12.00:aan. Tauolla on vähintään tunnin viive ja kahden tunnin enimmäisviive neljän tunnin palkallisen työajan työtilassa.

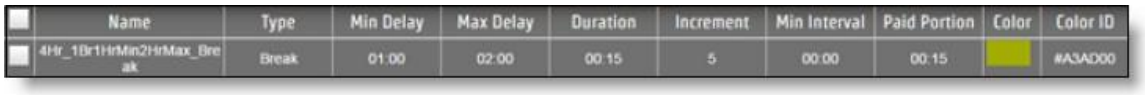
Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Kun olet tehnyt manuaalisen muutoksen, aikataulu näyttää katkoksen klo 12.00:

Lounaiden ja tauojen optimoinnin jälkeen keskeytystä siirretään klo 10.00-11.00 AM.

Esimerkki 2: Rikkoa järjestelmänvalvojan manuaalisesti siirtämä yksi vuoro, suurin sallittu optimoinnin säätöjoukko

Edustajalla on neljän tunnin vuoro (9:00 AM–13.00) yhdellä tauolla (10.30 AM) ja siirrät tauon klo 12.00:aan. Tauolla on vähintään tunnin viive ja kahden tunnin enimmäisviive neljän tunnin vuoron työtilassa, jossa on pienentävän minuutin enimmäisoptimaatiosäädöt.



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

Kun olet tehnyt manuaalisen muutoksen, aikataulu näyttää katkoksen klo 12.00:

Lounaiden ja tauojen optimoinnin jälkeen edustajan aikatauluun ei tapahdu muutoksia.

Näytä ajoitusraportit

Lisätietoja Webex WFO:n mukana tulevista vakioraporteista QM ja WFM sekä vakioraportin suorittamiseen liittyviä ohjeita on kohdassa QM vakioraportit ja WFM vakioraportit.

HUOMAUTUS WFM raportit näkyvät järjestelmänvalvojan määrittämässä vuokraajan aikavyöhykkeessä. Jos pyydät WFM-raportin ja näytön aikavyöhyke on vuokraajan edellä Raportti ei ehkä sisällä mitään tietoja.

HUOMAUTUS Jotkin raporttien arvot ovat laskettuja arvoja, ja niitä voidaan pyöristää ylös tai alas. Pyöristys saattaa erota hieman historiallisten tietojen arvoista.

Tee pitkän aikavälin suunnitelmia

Pitkän aikavälin suunnitelmien laatiminen edellyttää seuraavaa:

- Arvioi tulevat yhteyskeskusvaatimukset ja -kustannukset.
- Määritä ja hallitse edustajan vapaa-aikaa.

Arvioi tulevat vaatimukset

Sovellusten hallinnan strategisen suunnittelun osion avulla voit arvioida tulevia yhteyskeskustarpeita ja -kustannuksia.

Hallitse strategiset resurssit

Voit luoda, muokata ja poistaa strategiaresursseja Käyttämällä Strategiset resurssit -sivua. Strategiset resurssit ovat yhteyskeskuksen ihmisiä ja pääomalaitteita, jotka muodostavat yhteyskeskuksen. Täällä määritettyjä strategiaresursseja käytetään tulevien kustannusten ja vaatimusten arvioimiseen liittyvien strategisen suunnitteluraporttien luomiseen.

MUISTIINPANO

Lisätietoja Webex WFO:n mukana tulevista vakioraporteista QM ja WFM sekä vakioraportin suorittamiseen liittyviä ohjeita on kohdassa QM vakioraportit ja WFM vakioraportit .

Perusresurssi on edustaja. Kaikki muut resurssit lasketaan suoraan tai epäsuorasti yhteyskeskuksen edustajien määrällä.

ESIMERKKI : Määrität yhden järjestelmänvalvojan jokaista 50 valvojaa varten ja määrität yhden valvojan jokaista 20 edustajaa varten. Valvojalla on suora yhteys edustajien määrään ja Järjestelmänvalvojalla on välillinen yhteys edustajien määrään valvojien määrän kautta.

HUOMAUTUS Edustajan resurssi on järjestelmäresurssi. Voit muokata edustajaresurssin tietoja, mutta et voi poistaa sitä.

Seuraavat kentät näkyvät tällä sivulla.

Kenttä	Kuvaus
Resurssin nimi	Tämän resurssin nimi. Tämän nimen on oltava yksilöivä.
Resurssiluokka	Resurssityyppi. Resurssi voi olla henkilöstöresurssi (työntekijät ja Tai pääomaesine (kalusto, huonekalut ja kalusteet).
Resurssikustannukset	Resurssin kustannukset kuukautta, vuotta tai yksikertaista menoa kohti. Kustannusten on oltava kokonaisluku, joka on suurempi tai yhtä suuri kuin nolla. Jos valitset yksiaikaiset menot, ilmoita resurssin käyttöikä kuukausina. Arvon on oltava kokonaisluku (0–999).
Resurssisuhde	Tämän resurssin esiintymän suhde toisen resurssin määrään Strategisen resurssin toiselle resurssille. Arvon on oltava numero (0–

Kenttä	Kuvaus
	9999). Kaikki resurssit on määritetty suoraan tai epäsuorasti edustajaresurssiin liittyen. **HUOMAUTUS** Tämä kenttä ei ole edustajan järjestelmäresurssissa, koska edustaja on perusresurssi.
Nykyinen resurssimäärä	Tämän strategisen resurssin nykyinen määrä yhteyskeskuksessa. Tämä Arvon on oltava numero (0–99999). Jos resurssi on henkilöstöresurssi, käytä FTE edustajan määrää. Jos strategiaresurssi on yksikertainen meno, käytä niiden resurssien määrää, joiden kustannuksia ei ole vielä kokonaan poistettu.

Suunnittelusuunnitelmien hallinta

Suunnittelusuunnitelmien luominen, muokkaaminen ja poistaminen suunnittelun, muokkaamisen ja poistamisen avulla. Rekrytointisuunnitelma on vaihe, jossa kuvataan edustajien tutustuminen yhteyskeskuksen tulevien vaatimusten täyttämiseksi. Suunnittelua käytetään strategisen resurssin ja strategisen ennusteen avulla raportin luomiseen.

HUOMAUTUS Kun olet luonut palkkaamista koskevan suunnitelman, yksittäiset päättäminenvaiheet eivät muutu, vaikka näitä vaiheita muokataan tai poistettaisiin Vainopuheet-sivulla. Lisätietoja on kohdassa Seuraavien vaiheiden hallinta: Hallinta.

Seuraavat kentät näkyvät tällä sivulla.

Kenttä	Kuvaus
Suunnitelman nimi	Suunnittelusuunnitelman nimi. Tämän nimen on oltava yksilöivä.
Suunnitelman tiedot suunnittelusuunnitelmaan.	Luettelo saatavilla olevista ja määrätyistä uudelleenjärjestelyvaiheista, jotka on liitetty Voit järjestää määritetyt tehtävävaiheet uudelleen ylä- ja alanuolten avulla. Saatavilla olevien korvausvaiheiden luettelo näyttää vaiheen nimen, keston ja nopeuden.

Vaiheittainen syiden hallinta

Luo, muokkaa ja poista vaiheet, jotka haluat luoda, muokata ja poistaa, käyttämällä Niihivaiheet-sivua. Uudelleensyistäminen on osa suunnittelusuunnitelmaa. Kullekin vaiheelle määritettyjä mittareita käytetään sen määrittämiseen, kuinka monta hakijaa on otettava vastaan, jotta he voivat täyttää strategisen ennusteen mukaiset tulevat edustajan vaatimukset.

Jotta sitä voidaan käyttää ennustamiseen, pakollisten vaiheiden laatimiseksi on tehtävä osa suunnittelua, joka on osa suunnittelua, joka on saanut osansa Suunnittelut-sivulla. Katso

Hallita suunnittelusuunnitelmia.

MUISTIINPANO

Tämän sivun korjaavan vaiheen muokkaaminen ei vaikuta minkään tämän vaiheen sisältävän suunnittelun suunnitteluun. Jos esimerkiksi luot vaiheen, jonka kesto on viisi päivää, lisää se päättämissuunnitelmaan ja muutat myöhemmin kyseisen vaiheen keston kolmeen päivään, päättämissuunnitelman vaihe kestää viisi päivää. Jos lisäät vaiheen toiseen palkkaussuunnitelmaan, sen kesto uudessa suunnittelusuunnitelmassa on kolme päivää.

Vastaavasti tällä sivulla olevan päättämisaskelen poistaminen ei poista sitä kaikista suunnitteluista, joihin se on jo lisätty.

Seuraavat kentät näkyvät tällä sivulla.

Kenttä	Kuvaus
Vaiheen nimi	Eroavan vaiheen nimi. Tämän nimen on oltava yksilöivä.
Kesto	Vaiheen kestopäivien määrä. Arvon on oltava kokonaisluku (1–999).
Attrition-nopeus	Niiden 100:sta hakijan määrä, jotka jättävät rekrytointiprosessin tämän vaiheen aikana. Arvon on oltava kokonaisluku (1–100).

Palvelujonon vuorokustannusten analysoiminen

Vuorobudjetin analyysipyyntö luo tiedot, joita tarvitaan yhden tai useamman palvelujonon kustannusten analysoimiseen.

HUOMAUTUS , että analysoitavalle ajanjaksolle on oltava tuotantoennuste, jotta pyyntö suoritetaan onnistuneesti.

Kun olet esittänyt tämän pyynnön, voit suorittaa Shift budget Analysis -raportin. Raportissa näkyvät palvelujonon vuorokohtaiset kustannukset. Voit tarkastella tätä raporttia vain palvelujonoista, joihin olet aiemmin lähettänyt Shift Budget Analysis Request -pyynnön.

Vuorobudjetin analyysipyynnön luominen

1. Anna sen kauden alkamis- ja päättymispäivämäärä Shift Budget Analysis Request -sivulla, jonka tietoja haluat analysoida.
2. Valitse vähintään yksi palvelujono.

3. Lisää analysoitavien vuorojen parametrit. Lisää rivi taulukkoon valitsemalla **Lisää** , ja anna kullekin riville vuoroparametrit:
    - Valitse vuoron pituus avattavasta luettelosta.
    - Anna haluttu käyttöprosentti. Tämä on prosenttiosuus edustajien palveluajasta.
    - Anna käytettävissä olevien edustajien enimmäismäärä. Jos haluat määrittää tämän WFM, anna 9999.
    - Valitse analyysissa käytettävät viikonpäivät. Valitse viikonpäivä yhdellä napsautuksella valitsemalla **Kaikki** .
4. Ajoita pyyntö. Pyyntö suoritetaan oletusarvoisesti heti.

Edustajan vapaa-ajan hallinta

Sovelluksen hallinnan lomasuunnittelu-osan avulla voit määrittää edustajan vapaa-ajan ja hallita sitä.

Kokoaikavastaavien profiilien hallinta

Jos käytät strategisen suunnittelun ja loman ominaisuuksia, sinun on luotava kokoaikaisia vastaavia profiileja ja määritettävä edustajia näihin profiileihin. WFM käyttää kokoaikaisia vastaavia profiileja luodessaan strategiasuunnitelmia ja analysoidessaan lomapyyntöjä.

Kokoaikainen vastine (FTE) on sama kuin ajastettujen työtuntien kokonaismäärä jaettuna kokoaikaisen henkilön muodostavien tuntien määrällä viikossa (esimerkiksi 40 tuntia tai 35 tuntia). FTE voi sisältää useita osa-aikaisia henkilöitä, joiden yhteenlaskettu työaika viikossa on sama kuin kokoaikainen henkilö, mutta joille ei ehkä aiheudu etuuksia.

Ennuste- ja suunnittelutarkoituksia varten on määritettävä, kuinka monta tuntia edustajalle maksetaan viikossa (esimerkiksi 20, 35 tai 40 tuntia). WFM käyttää tätä arvoa määrittääkseen ennusteeseen tarvittavien FTE edustajien määrän. Jos maksettujen tuntien määrä on 40 ja ennustettu puhelu 80 tuntiin, tarvitset kaksi kokoaikaista edustajaa.

> **ESIMERKKI** Yhteyskeskuksessa on 100 edustajaa. FTE on 40 palkallista tuntia viikossa (160 tuntia kuussa) ja FTE edustaja tienaa $3,000 kuussa. Kaikkien edustajien on vietävä kahdeksan tuntia. Tässä kuussa. Se on 800 tuntia harjoitusta kuukauden aikana (100 × 8). Jos vaihdat koulutuksen tuntimäärää FT:ksi, tarvitset viisi FT:tä (800 ÷ 160), mikä vastaa $15,000, joka kului koulutukseen tässä kuussa (5 × $3,000). Käyttämällä strategisen suunnittelun avulla kustannuksia ennakolta esimiehet voivat pyytää vähemmän koulutustunteja talousarvioonsa liittyen tai jakaa koulutuksen kahden tai kolmen kuukauden ajanjaksolle.

Kentän kuvaukset

Full Time Equivalents Profiles -sivulla voit luoda, muokata ja poistaa kokoaikaisia vastaavia profiileja. Kokoaikaiset vast.profiilit -sivun kentät on kuvattu seuraavassa.

Kenttä	Kuvaus
FTE nimi	FTE-profiilin yksilöivä nimi.
Vähimmäistunnit viikossa	Tämän profiilin palkallisten tuntien vähimmäismäärä viikossa.
Enimmäistunnit viikossa	Tämän profiilin maksettujen tuntien enimmäismäärä viikossa.
Asiakaspalvelijoiden määrittäminen	Määrittää edustajia tähän profiiliin. Tämä on pakollista loman suunnittelua varten. An Asiakaspalvelija ei voi pyytää vapaa-aikaa, ellei edustajaa ole määritetty FTE-profiiliin.

Hallitse lomatyyppejä

Lomatyypit-sivun avulla voit luoda ja hallita lomatyyppejä ja liittää poikkeuksia tiettyihin lomatyyppeihin. Tällöin voit mukauttaa yhteyskeskuksessa täsmälleen sen, mitä kukin lomatyyppi tarkoittaa.

> **Luomasi NOTE-lomatyypit** liitetään automaattisesti yritysnäkymään ja sinulle määritettyihin näkymiin.

Poikkeuksena ovat toiminnot, jotka poistavat edustajia palvelusta. Voit kartoittaa useita poikkeuksia samaan lomatyyppiin, mutta jokaisen poikkeuksen voi kartoittaa vain yhteen lomatyyppiin. Sinun on valittava yksi poikkeus, jotta voit olla työnkulun poikkeus. Lisätietoja työnkulun poikkeuksista on kohdassa Edustajan pyyntöjen automaattinen käsittely.

Lomatyyppejä ovat esimerkiksi seuraavat:

- Sairauspäivät
- Valamiehistön tehtävä
- Juhlapyhät
- Loma

Lomatyyppien ja lomasuunnitelmien avulla Webex WFO:n avulla voit seurata, kuinka monta tuntia kukin lomatyyppi on ollut edustajan käytössä.

HRMS-integraatiota tukevissa järjestelmissä (katso WFO-tietojen tuonnin viiteoppa *Webex an* Webex WFO:n integrointi) nämä tiedot viedään tiedostoon, joka voidaan tuoda HRMS:ään päivittäin.

HUOMAUTUS Jos integroitut HRMS-ohjelmaan, et määritä lomasuunnitelmia Webex WFO:ssa. Ne on perustettu HRMS:ssä.

Järjestelmissä, jossa ei ole HRMS-integraatiota, nämä tiedot koskevat kullekin edustajalle määritettyä lomasuunnitelmaa. Molemmissa järjestelmissä edustajan käytettävissä olevat loma-tunnit näkyvät käyttäjien hallinta -sivulla ja ne voidaan ilmoittaa Lomatila-raportissa.

Lomatyypin luominen

1. Valitse **Luo uusi lomatyyppi**.
2. Anna lomatyypin nimi **Lomatyyppi-kenttään** (esimerkiksi "Sairauspäivät" tai "Suremisvapaa").
3. Valitse vähintään yksi poikkeus, jota käytetään tässä lomatyypissä.
4. Valitse **Tallenna**.

Kun olet luonut lomatyypin, voit sisällyttää sen yhteen tai useaan lomasuunnitelmaan (katso Lomasuunnitelmien hallinta).

Muokkaa lomatyyppiä

1. Valitse **Muokkaa tai poista jokin aiemmin luotu lomatyyppi**.
2. Valitse lomatyyppi avattavasta **Lomatyyppi-luettelosta** .
3. Tee tarvittavat muutokset lomatyyppiin.
4. Valitse **Tallenna**.

Lomatyypin poistaminen

1. Valitse **Muokkaa tai poista jokin aiemmin luotu lomatyyppi**.
2. Valitse lomatyyppi avattavasta **Lomatyyppi-luettelosta** .
3. Valitse **Poista**.

HUOMAUTUS Et voi muokata tai poistaa lomatyyppejä, jotka eivät ole näkymässäsi. Jos näkymässäsi olevalle lomatyypille on määritetty poikkeuksia, jotka eivät ole näkymässäsi, et voi muokata sitä
lomatyyppi. Tämä varmistaa sen, ettet voi tahattomasti poistaa poikkeuksia, joita et voi tarkastella.

HUOMAUTUS Kun poistat lomatyypin, se poistetaan kaikista sitä käyttävistä lomasuunnitelmista.

Kentän kuvaukset

Määritä poikkeuksia kullekin lomatyypille Lomatyypit-sivulla.

Kun muokkaat tai poistat olemassa olevaa lomatyyppiä tai kun luot uuden lomatyypin, Lomatyypit-sivun kentät kuvataan seuraavassa.

Kenttä	Kuvaus
Poikkeuksia	Määrittää lomatyypille poikkeuksia. Valitse yksi poikkeus tässä lomatyypissä käytettäväksi työnkulun poikkeukseksi. **HUOMAUTUS** Kullekin lomatyypille on määritettävä työnkulun poikkeus, jotta Off-pyynnöt voidaan hyväksyä automaattisesti työnkulun kautta (lisätietoja on edustajan pyyntöjen automaattisessa käsittelyssä).
Lomatyyppi	Lomatyypin nimi.

Hallitse lomasuunnitelmia

Lomasuunnitelmassa määritetään edustajille määritetyt lomasuunnitelmat. Voit luoda useita lomasuunnitelmia, joilla hallitaan erityyppisten edustajien (esimerkiksi osa-aikaisten edustajien ja kokoaikaisten edustajien) vapaa-aikaa. Lomasuunnitelmissa käytetään lomatyyppejä kuvaamaan, miten edustajat seuraavat vapaa-aikaa (katso Lomatyyppien hallinta). Se, miten tätä hallitaan, määräytyy yhteyskeskuksen mukaan.

BEST PRACTICE Yksittäisten lomasuunnitelmien tarkoituksena on (mutta niitä ei edellytetä) koko vuoden ajalta (1.1.-31.12.).

HUOMAUTUS Lomasuunnitelmat-sivu on vain järjestelmissä, jotka eivät käytä HRMS-integraatiota. HRMS-integraatiota käyttävät järjestelmät saavat lomasuunnitelmansa HRMS:ltä (katso Integroituminen henkilöstöhallinnon järjestelmä).

Lomasuunnitelman luominen

1. Anna suunnitelman yksilöivä nimi Suunnitelman nimi - kenttään.
2. Anna suunnitelman alkamispäivämäärä Aloituspäivämäärä-kenttään .
3. Anna päättymispäivämäärä Päättymispäivämäärä-kenttään .

4. **Valitse määritettävä lomatyyppi** ja määritä sille tunteja. Lisätietoja lomatyyppien luomisesta on kohdassa Lomatyyppien hallinta.
5. Määrittää lomasuunnitelmalle edustajia.
6. Valitse **Tallenna**.

Muokkaa lomasuunnitelmaa

1. Valitse lomasuunnitelma avattavasta **Valitse suunnitelma -** luettelosta.
2. Muuttaa lomasuunnitelmakenttien arvoja.
3. Valitse **Tallenna**.

Kopioi lomasuunnitelma

HUOMAUTUS Lomasuunnitelman kopioiminen kopioi kaikki alkuperäisen suunnitelman tiedot (mukaan lukien niille määritetyt edustajat). Jos uuden ja alkuperäisen lomasuunnitelman välillä on päällekkäinen päivämäärä, kaikki edustajat ovat
Poistettu alkuperäisestä suunnitelmasta.

1. Valitse lomasuunnitelma avattavasta **Valitse suunnitelma -** luettelosta.
2. Anna lomasuunnitelman nimi Uusi suunnitelman nimi **-** kenttään. Jos uusi lomasuunnitelma on sama kuin alkuperäinen suunnitelma ensi vuoden päivämäärät, sinun ei tarvitse muuttaa uutta lomasuunnitelman nimeä.
3. Anna suunnitelman alkamispäivämäärä Aloituspäivämäärä-kenttään .
4. Anna päättymispäivämäärä Päättymispäivämäärä-kenttään .
5. Valitse **Tallenna**.

Poista lomasuunnitelma

1. Valitse lomasuunnitelma avattavasta **Valitse suunnitelma -** luettelosta.
2. Valitse **Poista**.

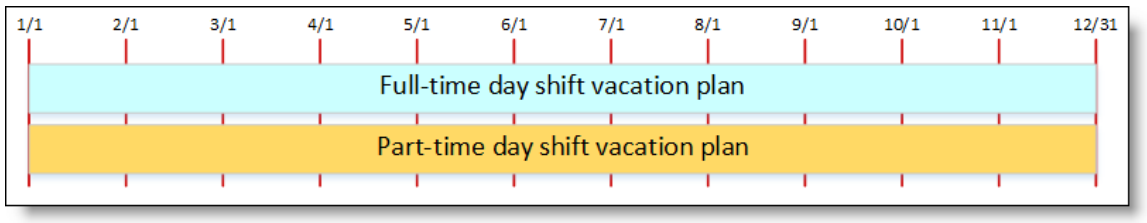
Esimerkkejä lomasuunnitelmasta

Yrityksesi määrittää kullekin lomasuunnitelmalle asetetut vaatimukset. Esimerkiksi kokoaikaisten aloitustason edustajien lomasuunnitelman määritteet voivat olla seuraavat (lomatyypit on määritetty Lomatyypit-sivulla):

Kenttä	Arvo
Suunnitelman nimi	Kokopäiväinen päiväsiirtymä (aloitustaso)
Alkamispäivä	1. tammikuuta 2016
Päättymispäivä	31. joulukuuta 2016
Lomatyypit	- Henkilökohtaiset ja sairauspäivät - 24 tuntia ▪ Suremisvapaa - 16 tuntia ▪ Loman tunteminen - 24 tuntia ▪ Valamiehistön tehtävä - 40 tuntia ▪ Lomapäivät - 80 tuntia
Asiakaspalvelijoiden määrittäminen	= Adams, ann ▪ Baker, Ben ▪ Clark, Olettas-aita jne.

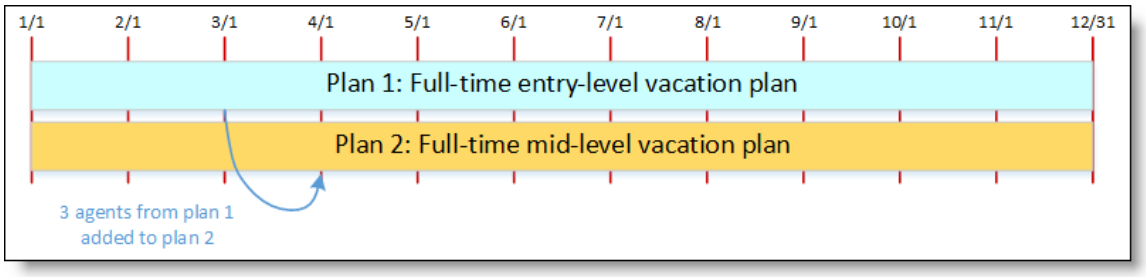
Voit luoda lomasuunnitelmia, joissa on päällekkäiset päivämäärät. Edustajille voi kuitenkin määrittää vain yhden lomasuunnitelman minä tahansa päivänä.

Esimerkki 1: Päällekkäiset lomasuunnitelmat ilman yleisiä edustajia



Nämä ovat kelvollisia lomasuunnitelmia, koska vaikka ne ovat päällekkäisiä, näiden kahden suunnitelman välillä ei ole yhteisiä edustajia.

Esimerkki 2: Edustajien siirtäminen lomasuunnitelmien välillä

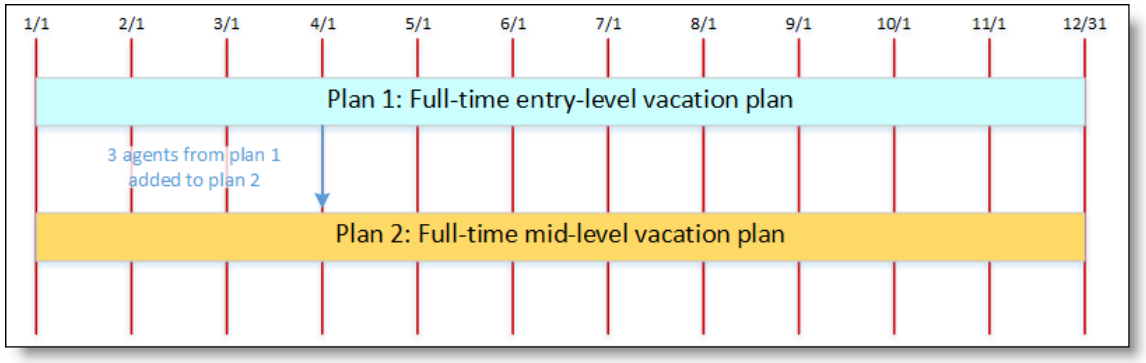


Tässä esimerkissä asiakas on määrittänyt lomasuunnitelmia, jotka vaihtelevat edustajan kokemuksen mukaan. 1. huhtikuuta kolme edustajaa voidaan lisätä lomasuunnitelmaan 2. Järjestelmänvalvoja haluaa siirtää nämä edustajat ennakoivasti lomasuunnitelmaan 2 1.

Lomasuunnitelmiin tehdyt muutokset tulevat voimaan välittömästi, eivätkä edustajat voi samanaikaisesti olla suunnitelmassa 1 ja 2. Järjestelmä näyttää virheilmoituksen.

Tässä tilanteessa voit tehdä kaksi toimenpidettä:

- Määritä edustajat suunnitelmaan 2 1. Kun edustajat on määritetty suunnitelmaan 2, häntä ei enää määritetä suunnitelmaan 1 ja hän on aktiivinen suunnitelmassa 2. 1.3.-1.4. heillä on suunnitelmaan 2 määritetyt lomaoikeudet (vaikka he eivät ole vielä ansainneet niitä). Muutos ei vaikuta muihin suunnitelman 1 nykyisiin edustajille.
- Peruuta muutos ja lisää edustajat suunnitelmasta 1 suunnitelmaan 2 1 1.



Kentän kuvaukset

Lomasuunnitelmat-sivun avulla voit määrittää, luoda, muokata, kopioida tai poistaa lomasuunnitelmia.

HUOMAUTUS Edustajalle voi määrittää vain yhden lomasuunnitelman minä tahansa päivänä (samaa edustajaa ei voi määrittää päällekkäisten lomasuunnitelmien varaan).

Lomasuunnitelmat-sivun kentät on kuvattu seuraavassa.

Kentät	Kuvaus
Suunnitelman nimi	Suunnitelman yksilöivä nimi. **ESIMERKKI** Kelvollisesta nimestä on "Kokoaikainen enintään 5 vuoden palvelu".
Valitse suunnitelma	Valitse kopioitettava, muokattava tai poistettava suunnitelma.
Alkamispäivä	Lomasuunnitelman alkamispäivämäärä VVVV-MM-DD-muodossa. Voit myös valita päivämäärän päivämääränvalitsijalla.
Päättymispäivä	Lomasuunnitelman päättymispäivämäärä VVVV-MM-DD-muodossa. Voit myös valita päivämäärän päivämääränvalitsijalla.
Lomatyypit/jaetut tunnit	Valitse vapaa lomatyyppi ja jaa kyseiselle tyypille tuntimäärä. Toista tämä kunkin lomatyypin kohdalla, jolle haluat jakaa tunteja. Voit lisätä enintään 20 lomatyyppiä yhteen lomasuunnitelmaan.
Asiakaspalvelijoiden määrittäminen	Valitse edustajat, joille haluat määrittää tämän suunnitelman. Edustaja voi Määritettynä päivänä vain yhteen suunnitelmaan.
Uusi suunnitelman nimi	Sen uuden lomasuunnitelman nimi, johon haluat kopioida arvoja. Tämä kenttä tulee näkyviin vain, kun valitset Kopiosuunnitelma-vaihtoehdon.

Hallinta, off-palst.

Voit määrittää Aikakatkaisut-sivulla enimmäisajan, jonka palvelujonon edustajat voivat ottaa käyttöön vuoden jokaisena päivänä.

Voit määrittää aikakatkaisuja ft-yksiköissä (kokoaikaiset vastaavat) tai tunneissa sen mukaan, kumman laitteen järjestelmänvalvoja on valinnut WFM Yleiset asetukset -sivulla (katso Järjestelmänlaajuisten WFM asetusten määrittäminen).

Aikakatkaisupyyntöjen käyttäminen

Kun valvoja hyväksyy edustajan vapaa-aikaa koskevan pyynnön joko osittaisen tai kokonaisen vapaapäivän vuoksi, WFM vähentää aika, jota edustaja pyytää kyseiselle päivälle annetuista vapaa-asetuksista. Kun näkee, kuinka paljon vapaa-aikaa tiettynä päivänä on jäljellä, sekä edustajat että valvojat voivat

Tiedotettuja päätöksiä pyynnön pyytämisestä ja hyväksymisajasta.

HUOMAUTUS Jos aikakatkaisupyyntö menee työnkulun läpi, asiakaspalvelijalle on määritettävä pääpalvelujono, jotta jaetut erät voidaan laskea oikein. Työnkulku etsii pääasiaa
Palvelujono, josta voit poistaa jaot.

Valvojat ja edustajat voivat nähdä, kuinka suuri osa vapaa-ajasta on jäljellä, kun he tekevät seuraavaa:

- Valvojat – Katso Siirtoväli-saraketta katselmoimalla aikakatkaisupyyntöjä (katso Pyyntöjen hyväksyminen taihylkääminen).
- Edustajat – Katso Käytettävissä oleva palstaus -saraketta ja luoden aikakatkaisupyyntöjä (katso Pyynnön aikakatkaisu).

  HUOMAUTUS Tämä toiminto on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt WFM näyttämään Time Off Allotments -painikkeen (katso Järjestelmänlaajuisten WFM asetusten määrittäminen).

  HUOMAUTUS Edustajat eivät koskaan näe negatiivista arvoa vapaa-aikoina. Jos arvo alitetaan nollan alapuolelle, edustaja näkee jäljellä olevana palstana nollan. Tämä estää edustajia käyttämästä
  Ottaa vapaata alimiehitettynä päivänä.

Valvojat ja edustajat näkevät jäljellä olevat vapaa-aikaerät FT:ssä tai työtunteina sen mukaan, kumman laitteen järjestelmänvalvoja on valinnut.

Lasketaan aikakatkaisuja ja aikakatkaisupyyntöjä

Seuraavissa osioissa selitetään, miten WFM vähentää pyyntöjä aikakatkaisupyynnöistä.

Aikakatkaisupyynnöt, joissa on FT:t tai tunnit

Kun valvoja hyväksyy vapaa-pyynnön, summa, joka WFM vähentää pyynnön päivän off-palstasta, määräytyy sen mukaan, onko järjestelmänvalvoja määrittänyt WFM esittämään FT:t tai tunnit:

- FT:t – WFM käyttää seuraavaa kaavaa:

  Päivän aikakatkaisut - (Osittainen tai koko päivän vapaa-aikapyyntö ÷ Oletus-FTE päivässä)

  HUOMAUTUS Oletus FTE päivässä määritetään Määritä järjestelmänlaajuinen WFM -asetukset - sivulla.

- Tunnit – WFM käyttää seuraavaa kaavaa:

Päivän aikakatkaisu - Osittaisen tai kokonaisen päivän vapaa-pyynnön tuntimäärä

Koko päivän off-pyynnöt

Edellä mainituissa laskelmassa kokonaisen vapaapäivän pyynnöllä kulunut aika määräytyy sen mukaan, onko edustajillasi aikataulut päiville, jolloin he pyytävät vapaa-aikaa, seuraaville:

- Edustajilla on aikataulut – WFM käyttää sen palkallisen ajan, jonka edustajan on määrä työskennellä päivänä, jona hän pyytää vapaa-aikaa.
- Edustajilla ei ole vielä aikatauluja – WFM käyttää osan edustajan vähimmäistunneista viikossa (määritettynä ja määritettyNä Hallinta kokoaikaisia vastaavia profiileja -sivulla) laskeakseen, kuinka monta tuntia on yhtä suuri kuin koko päivä:

  Vähimmäistunnit viikossa ÷ 5 = Koko päivän vapaa-pyynnön tuntimäärä

> **HUOMAUTUS** Kun edustajat pyytävät vapaa-aikaa päiväksi, jonka aikatauluja hänellä ei ole vielä, WFM jakaa aina vähimmäistunnit viikossa viiteen, ei sen viikkopäivien määrällä, jolloin Palvelujonot ovat avoimia.

Seuraavassa taulukossa näytetään, mitä tapahtuu vapaa-ajoille, kun kolme edustajaa toimittaa vapaa-aikaa koskevia pyyntöjä syyskuun 10.

- Edustajilla ei ole vielä aikatauluja syyskuun 10.
- Edustajilla on eri vähimmäistunnit viikossa.
- Oletusarvoinen FTE päivässä on 8 tuntia.
- Vapaa-palstaiden näyttöyksikkö on FT.t.
- Syyskuun 10.

Aikakatkaisun pyyntö laskeminen	Vähintään tuntia viikossa -arvon laskemisessa	Vaikutuksen
Asiakaspalvelija A	20 min. tunti. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTE
Edustaja B	30 min. tunti. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTE
Asiakaspalvelija C	40 min. tunti. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTE
KOKO		2,25 jalkaa

Kun valvoja on hyväksynyt nämä aikakatkaisupyynnöt, syyskuun 10.

0,75 jalkaa.

HUOMAUTUS Jos edustaja kuuluu useaan palvelujonoon, vapaa-aikapyynnön hyväksyvä valvoja määrittää, mitkä palvelujonot FTE jakoa se koskee.

Kopiointiaika, ei palstoja

Voit kopioida palvelujonon aikakatkaisun toisiin vuosiin tai toiseen palvelujonoon minä tahansa vuonna.

Kopiotoiminto kopioi kokonaisen vuoden off-jaot kerralla ja korvaa kaikki aiemmin kopioitaville palvelujonolle määritetyt aikakatkaisut. Tämä korvaaminen tapahtuu, vaikka olisit syöttänyt ft-nopeudet tai tunnit harvempiin kuukausiin kopioimassasi palvelujonossa kuin kopioimassasi palvelujonossa.

Esimerkki 1: Molemmat palvelujonot ovat olleet poissa palstalta kokonaisen vuoden

Seuraavassa luettelossa näkyy, mitä tapahtuu, kun kopioit aikaerät palvelujonosta, jossa on kokonaisen vuoden ft-jonoja tai tunteja toiseen palvelujonoon, jossa on myös kokonaisen vuoden fte-jono tai tunnit:

- Tilanne – Palvelujonolle A ja palvelujonolle B on määritetty aikakatkaisu. Palvelujonossa A on FT:t tai tunnit koko vuonna 2018, ja palvelujonossa B on fte-tunnit tai tunnit koko vuonna 2019.
- Toiminto – Kopioit palvelujonon A vuonna 2018 käyttämät aikakatkaisut, jotka palvelujonossa B ovat vuonna 2019.
- Tulos – Palvelujonon A aikakatkaisut korvaavat kaikki palvelujonon B aikakatkaisut. Palvelujonon B vuoden 2019 off-palstat ovat nyt samat kuin palvelujonon A vapaa-alennukset vuonna 2018.

Esimerkki 2: Palvelujonoilla on eri kuukausien ajan vapaat palstat

Seuraava luettelo näyttää, mitä tapahtuu, kun kopioit aikaerät palvelujonosta, jossa on vain kuukauden ft-jonoja tai tunteja toiseen palvelujonoon, jossa on kokonaisena vuonna tai työtunteina:

- Tilanne – Palvelujonolle A ja palvelujonolle B on määritetty aikakatkaisu. Palvelujonoon A on syötetty vain FT:t tai tunnit maaliskuulle 2018, ja palvelujonossa B on fte-tunnit tai tunnit lisättynä kaikkiin vuosiin 2019.
- Toiminto – Kopioit palvelujonon A vuonna 2018 käyttämät aikakatkaisut, jotka palvelujonossa B ovat vuonna 2019.
- Tulos – Palvelujonon A aikakatkaisut korvaavat kaikki palvelujonon B aikakatkaisut. Nyt palvelujonossa B ei ole vain samoja FT:tä tai tunteja maaliskuulle 2019 kuin palvelujonossa A on maaliskuulle 2018. Palvelujonossa B on myös samat FT:t tai tunnit loppuvuoden 2019 aikana kuin palvelujonolla A loppuosalla 2018, mikä tarkoittaa, että sitä ei ole. Vaikka

Palvelujonossa A on määritettynä vain yhdelle kuukaudelle määritetyt off-palstat. Kopiotoiminto täyttää kaikki muut kuukaudet palvelujonon B poistamispalstalla tyhjillä.

Aikakatkaisu- ja aikavyöhykkeet

Edustajien Aikakatkaisu-pyynnössä näkemä aikakatkaisuluettelo heijastaa oletusaikavyöhykettä, vaikka edustajan vapaa-pyyntö näkyy ja lähetetään edustajan näytön aikavyöhykkeessä.

Vapaa-aika poistetaan palvelujonon ämpäristä sen mukaan, minä päivänä suurin osa aikavälistä kattaa oletusaikavyöhykkeen. Jos vapaa-aika on jaettu tasan kahden päivän välille, siirto poistetaan ämpäristä aikavälin alkamispäivämääräksi.

Seuraavassa taulukossa on esimerkkejä siitä, mitä tapahtuu, kun edustajan aikakatkaisupyyntö (EST) ylittää keskiyön oletusaikavyöhykkeellä (PST). Kuten kuvassa, päivämäärä, jolloin suurin osa vapaa-ajasta kuuluu oletusaikavyöhykkeeseen, määrittää, mistä palvelujonon ämpäristä palsta poistetaan.

Aikakatkaisupyyntö (EST)	Oletusaikavyöhyke (PST)	Tämä koskee palstasämpäriä
10. lokakuuta klo 00.00 10. lokakuuta klo 24.00	10. lokakuuta klo 21.00 (3 tuntia) 11. lokakuuta klo 21.00 (21 tuntia)	Lokakuu 11
10. lokakuuta klo 00.00 10. lokakuuta 05.00	9. lokakuuta klo 21.00 (3 tuntia) 10. lokakuuta 02.00 (2 tuntia)	Lokakuu 9
10. lokakuuta klo 00.00 10. lokakuuta 06.00	9. lokakuuta klo 21.00 (3 tuntia) 10. lokakuuta 03.00 (3 tuntia)	Lokakuu 9

Kentän kuvaukset

Voit syöttää, muokata, kopioida ja poistaa palvelujonojen aikakatkaisuja käyttämällä Time Off Allotments -sivua. Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun muokkaat off-palstaa.

Kenttä	Kuvaus
Palvelujono jolle haluat määrittää palstoja.	Palvelujono, jolle haluat määrittää palstoja. Vuosi Vuosi,
Kuukausi	Kuukausi, jolle haluat määrittää jaot. Jos valitset tietyn kuukauden, voit määrittää jaot vain kyseiselle kuukaudelle. Jos valitset Kaikki, voit määrittää jaot koko vuodelle.

Kenttä	Kuvaus
Pikasyöttö	Jos haluat nopeasti syöttää arvoja jakotaulukkoon, anna haluamasi palsta Viikon jokaisena päivänä. Tätä arvoa sovelletaan sitten siirtotaulukon viikon jokaisena vastaavana päivänä. Kun kohdistin on tietyn päivän kentässä, vastaavat päivät palstataulukossa korostetaan sinisenä. Voit muokata palstataulukon arvoja, kun olet täytti ne pikatietueella. Voit antaa vain kokonaisia numeroita pikasyöttökenttiin. Antamasi arvot voivat olla joko FT tai tunnit sen mukaan, kumman laitteen järjestelmänvalvoja on valinnut (lisätietoja on kohdassa Järjestelmänlaajuisen määrittämisen WFM asetukset).

Seuraavassa kuvataan sivun kentät, kun kopioit off-palstat.

Kenttä	Kuvaus
Palvelujono	Palvelujono ja kopioitettavat palstat. Vuosi Vuosi, jossa
kopioitavat palstat.	
Kopioi jonoon	Palvelujono, johon haluat kopioida jaetut viestit. Kopioi
vuoteen	Vuosi, jolle haluat kopioida palstat.

Asiakaspalvelijan vapaa-aikaraportit

Lisätietoja Webex WFO:n mukana tulevista vakioraporteista QM ja WFM sekä vakioraportin suorittamiseen liittyviä ohjeita on kohdassa QM vakioraportit ja WFM vakioraportit.

Yhteystietojen, henkilöiden ja prosessien analysoiminen

Yhteydenottojen, henkilöiden ja prosessien analysoiminen edellyttää seuraavaa:

- Kerätä ja käsitellä tietoja analytiikkatehtävien kanssa.
- Järjestä tiedot transkriptioista, automaattisista työpöytätoiminnoista ja Smart Desktop -tapahtumakäynnistimestä.
- Näytä tiedot koontinäytöissä Analytics dashboard -sivulla.

Analytiikkatehtävien luominen

Task Manager -sivun avulla voit kerätä ja käsitellä tietoja Analytics-tehtävissä. Näissä tehtävissä analysoidaan senhetkiset tai aiemmin kaapatut tiedot. Näitä tietoja voivat olla äänitallenteet, sähköpostiteksti sekä työpöytä- ja tapahtumatiedot.
Webex WFO sijoittaa käsitellyt tiedot haettavaan tietokantaan.

Analytiikkatehtävät voivat olla käynnissä (suoritetaan, kun järjestelmään tulee uusia tietoja) tai mainosten uudelleenkäsittely (suoritetaan kerran ajoitettuna kellonaikana ja päivämääränä).

Kun ajoitat Analytiikka-tehtäviä, muista seuraavat asiat.

- Jos puhe tekstistä tekstiin -tehtävä epäonnistuu, Webex WFO yrittää myöhemmin uudelleen suorittaakseen tehtävän loppuun.
- Task Managerin aikavyöhyke on organisaation oletusaikavyöhyke.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
    - Analytiikan olennaiset asiat
    - Analytiikkayritys
    - Desktop Analytics (mahdollistaa Desktop Analytics -tehtävien luonnin)
- Sinulla on vähintään yksi seuraavista käyttöoikeuksista:
    - Administer Desktop Analytics
    - Puheanalytiikan hallinta
    - Puheen hallinta tekstianalytiikkaan

- Tekstiikka-analytiikan hallinta
- Ennakoivan analytiikan hallinta

- Jos haluat luoda tehtävän, käyttöalue on vähintään yhdessä ryhmässä. Jos käytössäsi on tilaa vain ryhmälle etkä ryhmälle, johon työryhmä kuuluu, et voi luoda kyseiselle ryhmälle tehtäväaluetta.
- (Työpöytäanalyysiä varten) Sovellukset ja Web-sivustot määritetään Desktop Manager -sivulla.
- (Työpöytäanalyysiä varten) Sovellus- ja Web-sivuston kentät määritetään Field Manager -sivulla.
- (Ääni- ja tekstianalyysi) Lausekkeet ja lausekeluokat määritetään Phrase Manager -sivulla.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > Analytics > Task Manager

Menettelytavat

Luo uusi tehtävä

1. Valitse **Luo tehtävä**.
2. Anna tehtävälle yksilöivä nimi Nimi-kenttään .
3. Valitse luotava tehtävä avattavasta **Type-luettelosta** . Näytettävät kentät vaihtelevat valitsemasi tehtävätyypin mukaan. Saat muut vaiheet napsauttamalla alla olevaa tehtävätyyppiä.

   Desktop Analytics

   Puhe tekstiin (transkriptio)

   Tekstianalytiikka

   Ennakoiva arviointipistemäärä

   Ennakoiva verkon promoottorin pistemäärä

   Automaattinen QM

   #### Desktop Analytics

   Tämä tehtävä käsittelee ladatut työpöytäanalytiikkatiedot ja yhdistää nämä tiedot edustajien ääni- ja näytön nauhoitustietoihin. Tarvitset Administer Desktop Analytics -luvan Desktop Analytics -tehtäviin.

1. **Määritä tehtäväosan** suorittamisen päivämäärä ja aikaväli, jotka tehtävä analysoi.

Meneillään ja mainos-ohjelmisto, puhelu painikkeet	Suorita tehtävä, kun järjestelmään tulee uusia tietoja, valitsemalla **Meneillään**. Tämä poistaa päivämäärä-, kellonaika- ja aluekentät käytöstä. Suorita tehtävä vain kerran valitsemalla **Ad-Menettely**.
Aikataulun tehtävä	Valitse tehtävän alkamispäivämäärä ja -aika. Päivämäärä voi olla tänään tai tulevana päivänä. Ajan on oltava tulevaisuudessa. Se ei voi olla nykyinen aika.
Puheluiden valitseminen	Valitse tietoalueen alkamis- ja päättymispäivämäärä haluat, että tehtävä käsitellään. Alkamispäivämäärän on oltava menneisyydessä vähintään yhden päivän ajan. Se ei voi olla tämän päivän päivämäärä. Päättymispäivämäärän on oltava myöhempi kuin alkamispäivämäärän mutta ennen tämän päivän päivämäärää.

2. **Määritä ryhmiin ja ryhmiin Ryhmät ja ryhmät** -osassa. Käytettävissä on vain alueen ryhmiä ja ryhmiä.

> **HUOMAUTUS** , jos määrität ryhmän mutta et määritä ryhmää, Webex WFO määrittää tehtävän kaikille kyseisen ryhmän ryhmille.

3. Valitse **Tallenna**.

Puhe tekstiin (transkriptio)

Tämä tehtävä transkriptoi äänitallenteita ja etsii sitten valmiiksi määritettyjä lauseita tekstistä (jotka määrität Phrase Manager -sivulla) ja tallentaa tulokset haettavaan tietokantaan. Tarvitset Administer Speech to Text Analytics -luvan, jotta voit käsitellä transkriptiotöitä.

1. Valitse tehtävään liittyvä kieli avattavasta **Kieli-luettelosta** . Valitsemasi kieli määrittää, mikä näkyy saatavilla olevien lausekeluokkien luettelossa.

> **HUOMAUTUS** Jotkin tämän avattavan luettelon kielet saattavat edellyttää lisämäärityksiä Webex WFO-käyttöönottoon. Tarkista kieli konsultointituen avulla Haluat tehdä transkriptin, joka on määritetty sinulle.

2. (Valinnainen) Jos haluat englanninkielisiä transkriptioita, valitse **Sentiment-analyysiosasta Ota käyttöön** , jotta Webex WFO analysoi yhteydenotossa esitetyt tunteet. Voit tarkastella yhden yhteystiedon tunteita mediasoittimessa ja voit suodattaa yhteystietoja Interactions-sivulla tunteiden mukaan. Sentiment Analysis luo myös edustajan net reputation -pistemäärän, joka näkyy mediasoittimena. Säästä järjestelmäresursseja valitsemalla **Poista käytöstä** .
3. Jos haluat **Webex WFO-hakuotteita kaikista organisaation aktiivisista ennalta määritetyistä lauseista,** valitse Ota käyttöön **Lausekkeet-osassa** . Säästä järjestelmäresursseja valitsemalla **Poista käytöstä** (ei suositella: lausekeosumat ovat tärkeä osa monia Analytics-toimintoja).
4. Valitse nykyinen **hakemistotunniste** tai luo tehtävälle uusi hakemistotunniste.
5. **Määritä tehtäväosan** suorittamisen päivämäärä ja aikaväli, jotka tehtävä analysoi.

Meneillään ja mainos-ohjelmisto, puhelu painikkeet	Suorita tehtävä, kun järjestelmään tulee uusia tietoja, valitsemalla **Meneillään**. Tämä poistaa päivämäärä-, kellonaika- ja aluekentät käytöstä. Suorita tehtävä vain kerran valitsemalla **Ad-Menettely**.
Aikataulun tehtävä	Valitse tehtävän alkamispäivämäärä ja -aika. Päivämäärä voi olla tänään tai tulevana päivänä. Ajan on oltava tulevaisuudessa. Se ei voi olla nykyinen aika.
Puheluiden valitseminen	Valitse tietoalueen alkamis- ja päättymispäivämäärä haluat, että tehtävä käsitellään. Alkamispäivämäärän on oltava menneisyydessä vähintään yhden päivän ajan. Se ei voi olla tämän päivän päivämäärä. Päättymispäivämäärän on oltava myöhempi kuin alkamispäivämäärän mutta ennen tämän päivän päivämäärää.

6. (Valinnainen) Jos haluat luoda yhteenvedon transkriptoituista puheluista, valitse Ota **käyttöön -** valintanappi - **Tekoälyn vuorovaikutuksen yhteenveto** -osa.
7. Anna uudelleenmerkittävien puhelujen arvioitu prosenttiosuus Prosenttiosuus-kenttään . Webex WFO antaa kullekin puhelulle mahdollisuuden transkriptoidoida puhelun sen sijaan, että transkriptoisi prosenttiosuuden asetetun ajanjakson aikana vastaanotettujen puhelujen kokonaismäärästä. Tästä saa edustavan näytteen puheluista, jotka on transkriptoitu puhelujen soittaessa. Prosenttiosuudesta tulee jonkin verran poikkeamaa, mutta poikkeama muuttuu ajan mittaan vähemmän merkitseväksi.

8. (Valinnainen) **Määritä,** että puhelun transkriptoimisen puhelun on täytyttävä. Sen mukaan, kumman ehdon valitset, näyttöön tulee lisäkenttiä oopperaa ja arvoa tai aikaväliä varten.

   HUOMAUTUS Jos käytät tätä valinnaista osaa, puheluita, jotka eivät täytä suodatinehtoja, ei transkriptoid.

9. **Määritä ryhmiin ja ryhmiin Ryhmät ja ryhmät** -osassa. Käytettävissä on vain alueen ryhmiä ja ryhmiä.

   HUOMAUTUS , jos määrität ryhmän mutta et määritä ryhmää, Webex WFO määrittää tehtävän kaikille kyseisen ryhmän ryhmille.

10. Valitse **Tallenna**.

Tekstianalytiikka

Tämä tehtävä etsii aiemmin määritettyjä lauseita sähköposti- tai keskustelutekstistä (jotka määrität Phrase Manager -sivulla) ja tallentaa tulokset haettavaan tietokantaan. Tarvitset Administer Text Analytics -luvan työskennellä Text Analytics -tehtävissä.

1. Valitse nykyinen **hakemistotunniste** tai luo tehtävälle uusi hakemistotunniste.
2. **Määritä tehtäväosan** suorittamisen päivämäärä ja aikaväli, jotka tehtävä analysoi.

Meneillään ja mainos-ohjelmisto, puhelu painikkeet	Suorita tehtävä, kun järjestelmään tulee uusia tietoja, valitsemalla **Meneillään**. Tämä poistaa päivämäärä-, kellonaika- ja aluekentät käytöstä. Suorita tehtävä vain kerran valitsemalla **Ad-Menettely**.
Aikataulun tehtävä	Valitse tehtävän alkamispäivämäärä ja -aika. Päivämäärä voi olla tänään tai tulevana päivänä. Ajan on oltava tulevaisuudessa. Se ei voi olla nykyinen aika.
Puheluiden valitseminen	Valitse tietoalueen alkamis- ja päättymispäivämäärä haluat, että tehtävä käsitellään. Alkamispäivämäärän on oltava menneisyydessä vähintään yhden päivän ajan. Se ei voi olla tämän päivän päivämäärä. Päättymispäivämäärän on oltava myöhempi kuin alkamispäivämäärän mutta ennen tämän päivän päivämäärää.

3. **Määritä ryhmiin ja ryhmiin Ryhmät ja ryhmät** -osassa. Käytettävissä on vain alueen ryhmiä ja ryhmiä.

   HUOMAUTUS , jos määrität ryhmän mutta et määritä ryhmää, Webex WFO määrittää tehtävän kaikille kyseisen ryhmän ryhmille.

4. **Määritä tehtävälle lausekeluokat Lausekeluokat** -kohdassa.
5. Valitse **Tallenna**.

HUOMAUTUS Yli 200 yhteydenottoa käsittelevien mainosten,epäonnistuneiden **ja**yhteydenottojen **kokonaismäärän** tulemiseen näyttöön voi kestää muutaman minuutin, vaikka tila olisi **valmis.**

Ennakoiva arviointipistemäärä

Tämä tehtävä käyttää koneoppimismalleja yhteystiedon arviointituloksen ennustamiseen. Tarvitset Administer Predictive Analytics -luvan ennakoivien tehtävien hoitamiseen.

TÄRKEÄt olennaiset ovat monimutkaisia ja vaativat työtä useissa paikoissa Webex WFO:ssa. Lisätietoja on kohdassa Konfiguraatioiden määrittäminen.

HUOMAUTUS Ennakoivan arviointituloksen tehtävissä voidaan analysoida vain ääniyhteyshenkilöitä. Muuntyyppiset yhteydenotot eivät tue ennakoivia arviointituloksia.

1. **Määritä tehtäväosan** suorittamisen päivämäärä ja aikaväli, jotka tehtävä analysoi.

Meneillään ja mainos-ohjelmisto, puhelu painikkeet	Suorita tehtävä, kun järjestelmään tulee uusia tietoja, valitsemalla **Meneillään**. Tämä poistaa päivämäärä-, kellonaika- ja aluekentät käytöstä. Suorita tehtävä vain kerran valitsemalla **Ad-Menettely**.
Aikataulun tehtävä	Valitse tehtävän alkamispäivämäärä ja -aika. Päivämäärä voi olla tänään tai tulevana päivänä. Ajan on oltava tulevaisuudessa. Se ei voi olla nykyinen aika.
Puheluiden valitseminen	Valitse tietoalueen alkamis- ja päättymispäivämäärä haluat, että tehtävä käsitellään. Alkamispäivämäärän on oltava menneisyydessä vähintään yhden päivän ajan. Se ei voi olla tämän päivän päivämäärä. Kohde

	Päättymispäivämäärän on oltava myöhempi kuin alkamispäivämäärän mutta ennen tämän päivän päivämäärää.

2. **Määritä ryhmiin ja ryhmiin Ryhmät ja ryhmät** -osassa. Käytettävissä on vain alueen ryhmiä ja ryhmiä.

   HUOMAUTUS , jos määrität ryhmän mutta et määritä ryhmää, Webex WFO määrittää tehtävän kaikille kyseisen ryhmän ryhmille.

3. Valitse **Tallenna**.

Ennakoiva verkon promoottorin pistemäärä

Tämä tehtävä käyttää koneoppimismalleja yhteystiedon nettopromoottorin pistemäärän ennustamiseen. Tarvitset Administer Predictive Analytics -luvan ennakoivien tehtävien hoitamiseen.

TÄRKEÄt olennaiset ovat monimutkaisia ja vaativat työtä useissa paikoissa Webex WFO:ssa. Lisätietoja on kohdassa Konfiguraatioiden määrittäminen.

HUOMAUTUS Ennakoivan verkon promoottorin pistemäärän tehtävissä voidaan analysoida vain ääniyhteyshenkilöitä. Muuntyyppiset yhteydenotot eivät tue ennakoivia verkonedistäjän pisteitä.

1. **Määritä tehtäväosan** suorittamisen päivämäärä ja aikaväli, jotka tehtävä analysoi.

Meneillään ja mainos-ohjelmisto, puhelu painikkeet	Suorita tehtävä, kun järjestelmään tulee uusia tietoja, valitsemalla **Meneillään**. Tämä poistaa päivämäärä-, kellonaika- ja aluekentät käytöstä. Suorita tehtävä vain kerran valitsemalla **Ad-Menettely**.
Aikataulun tehtävä	Valitse tehtävän alkamispäivämäärä ja -aika. Päivämäärä voi olla tänään tai tulevana päivänä. Ajan on oltava tulevaisuudessa. Se ei voi olla nykyinen aika.
Puheluiden valitseminen	Valitse tietoalueen alkamis- ja päättymispäivämäärä haluat, että tehtävä käsitellään. Alkamispäivämäärän on oltava menneisyydessä vähintään yhden päivän ajan. Se ei voi olla tämän päivän päivämäärä. Päättymispäivämäärän on oltava myöhempi kuin alkamispäivämäärän mutta ennen tämän päivän päivämäärää.

2. **Määritä ryhmiin ja ryhmiin Ryhmät ja ryhmät** -osassa. Käytettävissä on vain alueen ryhmiä ja ryhmiä.

   HUOMAUTUS , jos määrität ryhmän mutta et määritä ryhmää, Webex WFO määrittää tehtävän kaikille kyseisen ryhmän ryhmille.

3. Valitse **Tallenna**.

Automaattinen QM

Tämän tehtävän avulla käyttäjät voivat määrittää lomakkeita eri ryhmille tai ryhmille.

1. Anna tehtävän nimi Nimi-kenttään .
2. Valitse automaattinen QM avattavasta **Type-luettelosta** .
3. Valitse nimi avattavasta **Lomakenimi-luettelosta** .
4. Valitse tarvittavat ryhmät ja ryhmät ja valitse Lisää **kaikki** tai **poista kaikki** .
5. Valitse **Tallenna**.

Suodata olemassa olevat tehtävät

1. Valitse **Suodattimet** (suppilon kuvake sivun vasemmasta yläkulmasta). **Suodatinpaneeli** avautuu.
2. Määritä hakuehto.
3. Valitse **Käytä**. Tehtäväpäivitysten luettelo. Saat kaikki tehtävät näkyviin valitsemalla **Palauta** .

Sarakkeiden näyttäminen tai piilottaminen

1. Napsauta **Näytä/piilota-sarakkeita** (vaihteen kuvake sivun oikeassa yläkulmassa). **Näytä/piilota sarakkeet -** ikkuna avautuu.
2. Valitse valintaruudut tai poista ne tarpeen mukaan.
3. Valitse **Käytä**. Ikkuna sulkeutuu.

Muokkaa aiemmin luotua tehtävästä

HUOMAUTUS Et voi muokata tehtävästä, jos käsittely on aloitettu.

1. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Tehtäväsivu avautuu.
2. Muokkaa tehtävä tarpeen mukaan.
3. Valitse **Tallenna**.

Kesken olevan tehtävän peruuttaminen

Voit peruuttaa tehtävän vain, jos sen **tila** on **käynnissä**. Et voi peruuttaa muita tiloja omaavat tehtävät.

1. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Tehtäväsivu avautuu.
2. Valitse **Tehtävän käsittely** -osassa **Peruuta käsittely**. Näyttöön avautuu vahvistusikkuna.
3. Valitse **Kyllä**. Ikkuna sulkeutuu.

Tehtävän poistaminen

HUOMAUTUS Et voi poistaa mainosten ja tehtävänumeron tehtävänumeroa sen jälkeen, kun se on käynnissä. Tämä rajoitus ylläpitää historiatietoja ja kirjauspolkua.

1. Valitse **Poista** (roskakorikuvake). Näyttöön avautuu vahvistusikkuna.
2. Valitse **Poista**. Ikkuna sulkeutuu.

Aiheet:

- Tietoja Analytics-tehtävistä
- Työpöytäkohteiden luominen ja hallinta – Desktop Manager -sivun avulla voit määrittää Web-sivustot ja sovellukset hyväksytyiksi tai asiakaspalvelijan käyttöön hyväksytyiksi.
- Näytä yhteystiedon edustajan toiminnot – näytä yhden yhteystiedon työpöytäanalytiikkatulokset Interactions-sivulla.
- Tunnista Analyticsin seuraamat Web-kentät – Tunnista edustajien käyttämien Web-sivujen kentät Field Manager -sivulla.
- Lauseke- ja lausekeluokkien luominen ja hallinta – Fraasien hallinta -sivulla voit määrittää lauseita fonetiikkaan, transkriptioon ja tekstitöihin.
- Hallitse mukautettuja metafyysikenttiä – määritä haluamasi tieto siitä, että Webex WFO:n analysoimaan yhteystietoa, käyttämällä Siitä Haluamasi aset .
- Näytä yhteystiedon lausekeanalytiikka – Näytä yhden yhteystiedon lauseen osumat Interactions-sivulla.
- Lue yhteystiedon yhteenveto – Näytä ääniyhteystiedon yhteenveto Interactions-sivulla.
- Lue äänitallenteen transkriptio – Näytä yhden yhteystiedon transkriptio Interactions-sivulla.
- Tekstiyhteystiedon lukeminen – näytä yksi tekstiyhteyshenkilö Interactions-sivulla.

- Määritä ennakoivia tuloksia – opi määrittämään ennakoivat arviointitulokset ja ennakoivat verkon promoottoripisteet.

Tietoja Analytics-tehtävistä

Analytics-lisensseihin tehdyt muutokset

Jos yrityksesi laskee Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -lisenssistä Desktop Analytics -lisenssiin, Webex WFO poistaa automaattisesti kaikki olemassa olevat ei-työpöytätehtävät käytöstä. Poistaminen käytöstä ei vaikuta meneillään oleviin tehtäviin, kuten jo aloitettuihin tai aloitettuihin mainostustehtävistä.

Sähköposti- ja keskusteluteksti

Voit määrittää meneillään olevan Text Analytics -tehtävän, jossa voit analysoida valmiiksi määritettyjen lausehittien sähköpostiviestejä. Jos meneillään olevaa tehtävää ei ole määritetty, kaikki sähköpostiviestit on silti indeksitetty ja tallennettu sähköpostiyhteystiedoiksi. Voit käsitellä näitä sähköpostiviestejä ad-tehtävänä.

Sinun on määritettävä Text Analytics -tehtävä, jotta voit analysoida sähköpostiviestejä tai keskusteluita valmiiksi määritetyille lauseosuille. Jos tehtäviä ei ole määritetty, tapahtuu näin, kun tekstiä tuodaan:

- Tekstiä ei analysoida Analyticsissa.
- Yhteystieto on edelleen saatavilla Interactions-sivulla.
- Tunteita ei analysoida Vuorovaikutukset-sivulla.

HUOMAUTUS Jos Webex WFO havaitsee yleisen sähköpostiosoitteen, jota ei ole liitetty edustajaan postipalvelimeen sähköpostin tuonnin aikana, Webex WFO luo uuden käyttäjän ja liittää käyttäjän tähän sähköpostiosoite. Tämä käyttäjä näkyy sitten käyttäjäluettelossa ja lisää käyttäjän käyttäjämäärään.

Kielet ja työryhmät

Täydellinen luettelo WFO:n Webex tuetuista kielistä on WFO:n asennusoppaan *Webex lokalisoitu ja tuetut kielet*.

TÄRKEÄT kielet edellyttävät palvelinmäärityksiä. Varmista, että järjestelmänvalvoja on määrittänyt kielen ennen kielen käyttämistä tehtävässä.

Kun suoritat puhetehtävän, tulokset perustuvat yksinomaan valittuun kieleen. Työryhmien ja kielten välillä on vihjaileva suhde. Jos esimerkiksi valitset ranskan avattavasta Kieli-luettelosta tehtäviä määritettäessä, tehtävä käsittelee kaikkien valittujen työryhmien puhelut ranskaksi. Näiden puhelujen aikana puhuttu toissijainen kieli tuottaa huonoja tuloksia.

PARAS KÄYTÄNTÖ

Jos yhteyskeskus tukee useita kieliä, kukin työryhmä on liitettävä tiettyyn kieleen.

Ei ole epätavallista, että yksi tai useampi työryhmän edustaja on kaksikielinen. Siinä tapauksessa kaksikieliset edustajat vaihtavat kieliä puhelun aikana tai puhelusta toiseen. Jos työryhmän edustajien tiedetään käyttävän toissijaista kieltä puhelun aikana, luo määrittelytaipalvelija Siitä on käytettävä Tekstinhallinta -sivua (Application Management > QM > QM Configuration > Siitä vastaava) ja määritä mahdolliset kieliarvot merkintään, jolla on tunniste, jolla on sappimerkki. Kun edustaja käyttää toissijaista kieltä puhelun aikana, edustaja voi määrittää kyseisen tunnisteen tunnistamaan käytetyn kielen. Voit sitten suorittaa tehtävän, jolla voit etsiä kaikkia siihen ryhmään liittyviä puheluita, joihin on merkitty kyseinen kielitaipaleen tunniste.

ESIMERKKI

Edustaja A on myyntiryhmässä ja puhuu ranskaa ensisijaisena kielenä ja englannin kieltä toissijaisena kielenä. Kun edustaja A vaihtaa puhelua varten englannin kieleen, hän merkitsee puhelun tagilla, jonka tunniste on VoiceLanguage ja jonka arvo **on englanti**.

Jos haluat analysoida edustajan A:n englanninkielisiä puheluita, luot Puhe tekstille -tehtävän (Transkriptio), joka on määritetty seuraaville asetuksille:

- Kieli: englanti
- Työryhmä: Myynti

Jos valitset ranskan avattavasta Kieli-luettelosta, tehtävä ei tuota tuloksia näyttöön.

Yhdyskäytävän nauhoituksen kielen transkriptio

Yhdyskäytävän nauhoitus luo päätallenteen koko puhelulle alusta loppuun. Jos puhelu siirretään, tällä päätallenteella on useita segmenttejä, yksi ensimmäiselle puhelulle ja toinen siirrolle. (Jos puhelu siirretään useita kertoja, jokainen siirto on erillinen segmentti.)

Kun tämä nauhoitus on poistettu, Webex WFO transkriptoi puhelun edellisen segmentin kielellä, joka on viimeisimmän segmentin puhe tekstiksi -tehtävään liittyvä kieli. Puhe tekstiksi -tehtävä voidaan liittää vain yhteen kieleen. Jos puhelun vastaanottajat puhuvat eri kieltä puhelun siirron jälkeen, Webex WFO yrittää edelleen siirtää puhelun edellisessä segmentissä käytetyllä kielellä.

> **ESIMERKKI** Edustaja ja soittaja puhuvat englannin kieltä ensimmäisessä puhelusegmentissä, joka liittyy englanninkieliseen puhe tekstiin -tehtävään. Edustaja siirtää soittajan espanjankieliselle edustajalle. Tämä sekunti
> Segmentti on liitetty espanjankieliseen tekstiin -tehtävään. Webex WFO transkriptoi tämän puhelun molemmat segmentit espanjaksi, kun nauhoitus on muutettu.

Jos puhelusegmenttiä ei ole liitetty puhe tekstiin -tehtävään, Webex WFO ei transkriptoi segmenttiä. Jos puhelun viimeistä osaa ei ole liitetty puheesta tekstiin -tehtävään, Webex WFO ei transkriptoi puhelua.

> **ESIMERKKI** Edustaja ja soittaja puhuvat englannin kieltä ensimmäisessä puhelusegmentissä, joka liittyy englanninkieliseen puhe tekstiin -tehtävään. Edustaja siirtää soittajan espanjankieliselle edustajalle. Tämä sekunti
> Segmenttiä ei ole liitetty puheesta tekstiin -tehtävään. Webex WFO ei transkriptoi puhelua.

Järjestä tiedot

Tietojen järjestäminen edellyttää seuraavaa:

- Puhe- ja tekstianalytiikkatehtävissä käytettävien lausekeluettelojen luominen, hallinta, tuonti ja vienti.
- Määritä Webex WFO tekemään eri toimintoja automaattisesti, kun käyttäjä avaa Windows-sovelluksen tai -Web-sivuston tai on vuorovaikutuksessa sen kanssa.
- Määritä Smart Desktopissa käytettäväksi merkittyihin Web-sivustoihin liittyvät kentät.

Lauseiden ja lausekeluokkien luominen ja hallinta

Phrase Manager -sivulla voit luoda, hallita, tuoda ja viedä puhe- ja tekstianalytiikkatehtävissä käytettäviä lauseita.

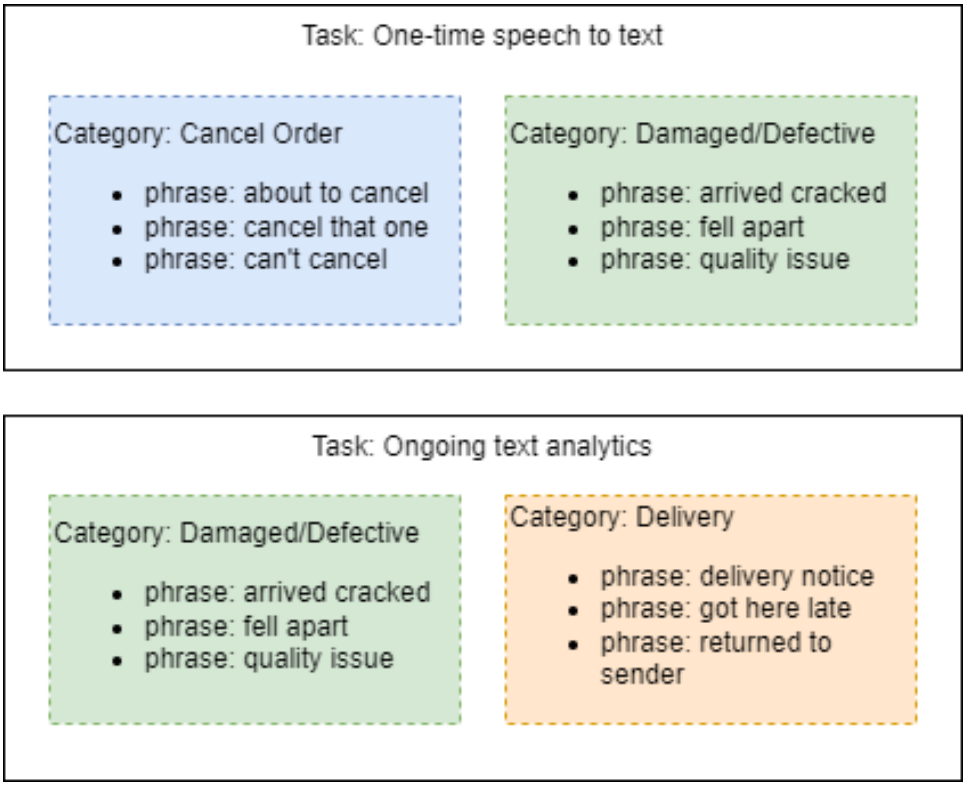
Lauseke on vähintään yhden sanan ryhmä, jota Webex WFO voi etsiä yhtenä kieliopillisena yksikkönä ääni- ja tekstitehtävissä. Kun annat yrityksellesi tärkeän lauseen, Webex WFO etsii lausetta äänitallenteiden transkriptioista ja sähköpostiviestien ja keskusteluiden tekstistä.

Luokka on kokoelma lauseita, jotka järjestät yhdessä, koska niillä on samanlainen liike-elämän tarkoitus tai kieli. Esimerkiksi kategoriassa "Peruuta tilaus" voi olla lauseita kuten "peruuta", "peruuta se" ja niin edelleen. Analytiikkatehtävät voivat käsitellä useita lausekekategorioita ja lauseita

Kategorioita voidaan käyttää useissa tehtävissä. Luokkien avulla voit ryhmiteltää lauseita kielen mukaan. Voit esimerkiksi luoda "Happy Customer – English" -luokan englannin kielen edustajille ja käyttää ranskankielisiä asiakaspalvelijoita Client heureux – fransecais -kategoriassa.

Tehtävä on tehtävä, joka kehottaa Webex WFO:ta etsimään tietyntyyppisiä yhteystietoja tiettyjen luokkien lauseiden löytämiseksi. Voit hallita tehtäviä Task Manager -sivulla. Lisätietoja tehtävistä on kohdassa Analytiikka-tehtävien luominen.

Seuraavassa kaaviossa kuvataan lauseiden, luokkien ja tehtävien välistä yhteyttä.



Edellytykset

- Yrityksellläsi on joko Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -lisenssi.
- Sinulla on Administer Analytics Phrases -käyttöoikeus.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > Analytics > -lauseiden hallinta

Menettelytavat

Näytä olemassa olevien luokkien lausekkeet

1. (Valinnainen) Jos haluat tarkastella muiden kielten kuin Yhdysvaltain englannin kielen lauseita, valitse kieli Lausekeluokat-paneelin **yläosasta olevasta avattavasta** luettelosta.
2. Napsauta luokkaa Lausekeluokat-paneelissa . Kyseisen luokan lausekkeet sisältyvät **lausekkeeseen** paneeli.

Näytä luokkaa käyttävät tehtävät

- Napsauta luokan vieressä olevaa asetuskuvaketta (kolme kohtaa) ja valitse **avattavasta luettelosta Liitetyt tehtävät** . Liitetyt **tehtävät -** ikkunan näyttöön tulee luettelo kaikista tätä luokkaa käyttävistä tehtävistä sekä tehtävätyyppi ja -aikataulu (meneillään tai mainostelu).

Hanki ehdotuksia uusista lauseista

Webex WFO käyttää tekoälyä luokkiin lisättävien lauseiden luomiseen. Lausekeehdotukset perustuvat "siemen"-lauseisiin, jotka ovat jo kategoriassa.

1. Napsauta luokkaa Lausekeluokat-paneelissa .
2. **Valitse Lausekepaneelista** "siemen"-lauseiden vieressä oleva valintaruutu, jota haluat Webex WFO:n käyttävänehdotusten luomiseen.

   BEST PRACTICE Valitse vähintään kolme lausetta. Webex WFO voi tehdä ehdotuksia vain yhden lauseen perusteella, mutta jos valitset lisää, se saa enemmän materiaalia, jonka kanssa työskennellä.

3. **Valitse Ehdotukset-paneelissa Tee ehdotuksia**. Näyttöön tulee luettelo ehdotetuista lauseista.
4. Lisää ehdotus luokkaan valitsemalla ehdotus.
5. (Valinnainen) Jos haluat lisää ehdotuksia, valitse siemenlausekkeiden vieressä oleva valintaruutu ja valitse **sitten uudelleen Tee ehdotuksia** .
6. Kun olet lisännyt lauseita loppuun, valitse **Tallenna**.

Lisää uusi lauseke

HUOMAUTUS Lauseke voi olla vain yhdessä luokassa kieltä kohden. Jos sinun on lisättävä olemassa oleva lauseke uuteen luokkaan samalla kielellä, poista ensin lauseke sen vanhasta luokasta.

HUOMAUTUS Voit käyttää samaa lausetta useilla kielillä.

1. Napsauta luokkaa, johon uusi lauseke menee Lausekeluokat-paneelissa . Lausekkeet, jotka jo kuuluvat luokkaan, näkyvät Lausekkeet-paneelissa .
2. **Luo lausekekenttä** kirjoittamalla Lauseke-paneeliin **uusi lauseke Tyyppi-kenttään** .
3. Paina Enter-näppäintä. Uusi lauseke lisätään lauseluetteloon. Uusi lauseke on oletusarvoisesti aktiivinen.
4. Valitse **Tallenna**.

Lisää uusi luokka

1. **Kirjoita luokan nimi Lausekeluokat-paneelin Luo lausekeluokka** -kenttään.

   HUOMAUTUS Luokan nimen on oltava yksilöivä. Samaa luokan nimeä ei voi käyttää eri kielillä.

2. (Valinnainen) Anna luokan kuvaus Kuvaus-kenttään .
3. Valitse **Tallenna**. Luokka ja sen kuvaus näkyvät luokkien luettelossa.

Muokkaa lauseketta

TÄRKEÄÄ Ole varovainen lauseiden muokkaamisessa. Lausekkeen muokkaaminen voi aiheuttaa ristiriidan aiempien lauseiden ja uusien hittejä vastaan.

1. Napsauta muokatttavaa lauseketta.
2. Muokkaa lauseketta.
3. Paina Enter-näppäintä.

Muokkaa luokkaa

Voit muokata luokan nimeä ja kuvausta.

1. Napsauta luokan vieressä olevaa asetuskuvaketta (kolme kohtaa) ja valitse **avattavasta luettelosta Muokkaa** .
2. Muokkaa luokkaa.
3. Valitse **Tallenna**.

Lausekkeen poistaminen käytöstä

Lauseen poistaminen käytöstä poistaa sen kaikista puhe-teksti (transkriptio) -tehtävistä. Webex WFO ei tunnista käytöstä poistettujen lauseiden osumia.

1. Napsauta lauseketta.
2. Valitse **ei-aktiivinen** avattavasta **Aktiivinen-luettelosta** .
3. Valitse **Tallenna**.

Lausekkeen ottaminen käyttöön

Lausekkeen ottaminen käyttöön saa Webex WFO:n etsimään sitä kaikista puhesta tekstiin (transkriptio) -tehtävistä.

1. Napsauta lauseketta.
2. **Valitse** aktiivinen avattavasta **Passiivinen-luettelosta** .
3. Valitse **Tallenna**.

Lausekkeen poistaminen

Voit poistaa lausekkeen vain, jos kyseisen lausekkeen osumia sisältävät yhteydenotot ovat päässeet tietojen säilytysajan loppuun ja ne poistetaan.

1. Valitse lausekkeen vieressä oleva valintaruutu.
2. Valitse Lausekkeet-paneelin oikeassa yläkulmassa **Poista**. Lauseke poistetaan heti.

Luokan poistaminen

TÄRKEÄÄ Luokan poistaminen poistaa myös kaikki luokan lauseet. Luokan poistamista ei voi kumota.

1. Napsauta luokan vieressä olevaa asetuskuvaketta (kolme kohtaa) ja valitse **avattavasta luettelosta Poista** . Näyttöön avautuu vahvistusikkuna.
2. Valitse **Poista**. Ikkuna sulkeutuu.

Luokkien ja lauseiden tuonti

Voit tuoda uusia kategorioita ja lauseita CSV-tiedostolla sekä päivittää olemassa olevia kategorioita ja lauseita. Tuotava tiedosto sisältää seuraavassa taulukossa luetellut sarakkeet näytettävässä järjestyksessä (ylhäältä alas = järjestys vasemmalta oikealle tiedostossa). Jos muotovirhe ilmenee, tuonti epäonnistuu.

HUOMAUTUS Lauseke voi olla vain yhdessä luokassa kieltä kohden.

ESIMERKKI : Lauseke A yritetään tuoda englannin kieleksi (Yhdysvallat) Luokka B, mutta ilmaus A on jo olemassa kielellä englanti (U.S.) Luokka C. Webex WFO ei lisää ilmausta A englannin kieleen (Yhdysvallat) Luokka B.

ESIMERKKI : Haluat tuoda lauseen A englannin kieleksi (Iso-Britannia) Luokka D. Lauseke A on jo olemassa kielellä englanti (Yhdysvallat) Luokka C. Webex WFO lisää lauseen A onnistuneesti englantiin (Iso-Britannia) Luokka D.

Ilmaus A on nyt olemassa sekä englannin että britannian kielellä Luokka D ja englanti (Yhdysvallat) Luokka C.

1. Napsauta lausekeluokkien paneelin yläosassa **olevaa asetuskuvaketta (kolme kohtaa) ja valitse** Tuo Avattavasta luettelosta. Laitteen tiedostonhallinta avautuu.
2. Etsi CSV-tiedosto ja valitse **Avaa**.

PARAS KÄYTÄNTÖ Olemme poistamassa Foneett-, Soundstietue- ja Itseluottamus-kenttiä. Suosittelemme, ettet käytä näitä sarakkeita tuodussa CSV tiedostossa.

Sarake	Kuvaus
Luokka	(pakollinen) Luokan nimi.
Fraasi	(pakollinen) Lausekkeen teksti.
Foneettinen	Tätä saraketta ei enää käytetä.
Sounds viimeist.	Tätä saraketta ei enää käytetä.
Luottamus	Tätä saraketta ei enää käytetä.
Tila	(pakollinen) **0** (nolla), jos lause on poistettu käytöstä Analyticsissa, tai **1** , jos lause on otettu käyttöön Analyticsissa.
Kielitunnus	(pakollinen) 2-merkkinen kielikoodi ja 2-merkkinen maa lausekkeen koodi muodossa **nn-nn**. Seuraavassa taulukossa on lueteltu tuetut kielet.

Kieli	**Koodi**
arabia	ar-ar
tanska	da-dk
alankomaat	nl-nl
australianenglanti	en-au
euroenglanti	en-eu
eteläafranenglanti	en-za

Sarake	Kuvaus

Kieli	**Koodi**
brittienglanti	en-uk
englanti (Yhdysvallat)	en-us
suomi	fi-fi
kanadanranska	fr-ca
ranska (Ranska)	fr-fr
Saksa (Saksa)	de-de
italia	se-se
norja	No-no
portugali (Brasilia)	pt-br
Espanjan kieli (euro)	e-eu
pohjoisamerikka	es-mx
ruotsi	sv-se

Luokkien ja lauseiden vienti

Voit viedä kaikki Phrase Manager -tiedot CSV-tiedostoon.

- Napsauta lausekeluokkien paneelin yläosassa **olevaa asetuskuvaketta (kolme kohtaa) ja valitse** avattavasta luettelosta Vie kaikki **.** phrases.csv-niminen tiedosto latautuu laitteellesi.

Aiheet: Aiheet

- Luo Analytiikka-tehtäviä – määritä Webex WFO-menettelyjä, jotka etsivät lauseita ääni- ja tekstiyhteystiedoista.
- Näytä yhteystiedon lausekeanalytiikka – Näytä yhden yhteystiedon lauseen osumat Interactions-sivulla.

Tunnista Analyticsin seuraamat sivustot ja sovellukset

Desktop Manager -sivulla voit määrittää Webex WFO:n tekemään eri toimintoja automaattisesti, kun käyttäjä avaa Windows-sovelluksen tai -Web-sivuston tai on vuorovaikutuksessa sen kanssa. Näitä määritettyjä automaattisia toimintoja kutsutaan työpöytäkohteiden tapahtumiksi .

> **ESIMERKKI** Jos haluat estää nauhoituksia kaappaamasta arkaluonteisia tietoja, haluat Webex WFO:n keskeyttämään nauhoituksen, kun edustaja napsauttaa tilauksenhallinnan Luottokorttinumero-kenttää.
> Ja jatkaa nauhoitusta, kun edustaja napsauttaa ulos Luottokorttinumero-kentästä.

Voit lisätä kohdesovellukset ja Web-sivustot manuaalisesti tai komentojonossa Import-toiminnolla. Vienti-toiminnolla voit saada luettelon kaikista Desktop Managerin sovelluksista ja Web-sivustoista.

Voit myös merkitä tietyt sovellukset ja Web-sivustot "hyväksytyiksi" tai "ei hyväksytyiksi" tällä sivulla. Tällöin voit tunnistaa edustajia, jotka käyttävät sovelluksia ja Web-sivustoja, joita yritys ei ole hyväksynyt käytettäväksi.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics

    > **HUOMAUTUS** Desktop Analytics -käyttölisenssin avulla voit merkitä Web-sivustot ja sovellukset hyväksytyiksi tai hyväksymättömiksi edustajien käyttöön. (Katso Työpöydän kohteiden luominen ja hallinta: ohjeet.) Sen avulla ei voi määrittää automaattisia toimintoja, kuten puhelun nauhoittamisen keskeytystä ja jatkamista.
- Sinulla on Administer Desktop Analytics -lupa.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Menettelytavat

- Työpöydän kohteiden luominen ja hallinta – Työpöydän kohteiden lisääminen, muokkaaminen ja tilan määrittäminen; työpöytäkohteiden tietojen tuonti ja vienti, työpöytäkohteiden tilan määrittäminen ja päivitettyjen määritysten lähettäminen Smartille

Työpöydän käyttäjät.

- Määritä työpöytäkohteiden tapahtumat – luo ja muokkaa automaattisia työpöytäkohteiden tapahtumia.
- Käytä sovelluskentän merkkityökalua – hae tiedot, jotka sinun on määritettävä työpöytäkohteen tapahtuma, joka sisältää Windows-sovelluksen kenttiä.

Työpöydän kohteiden luominen ja hallinta

Ennen kuin voit luoda automaattisen työpöytäkohdetapahtuman, sinulla on oltava luettelo sovelluksista ja Web-sivustoista, joita vastaan tapahtuma toimii.

Menettelytavat

Suodata sovellusten ja Web-sivustojen luettelo

1. Käytä Haku-kenttää ja työkalurivin **Näytä-painikkeita**, jos haluat suodattaa Desktop Manager -sivun tiedot.
    - Jos haluat rajata luettelon sovelluksiin ja Web-sivustoihin, joiden nimet sisältävät kyseisen merkkijonon, kirjoita hakukenttään merkkijono.
    - **Näytä vain sovellukset tai Web-sivustot tai molemmat napsauttamalla Sovellus** - tai **Web-painikkeita**. Valittu painike on pimeän harmaa. Valittu painike on vaaleanharmaa.
    - **Valitse tarkasteltavat tilat napsauttamalla Sovelluksen tila** -painiketta .
2. Tyhjennä Haku-kenttä ja valitse kaikki painikkeet, jos haluat tarkastella koko sovellus- ja Web-sivustoluetteloa.

Lisää uusi työpöytäkohde

1. Valitse **Uusi työpöytäkohde**. **Lisää uusi työpöytäkohde -** sivu avautuu.
2. Valitse lisättävän kohteen tyyppi kohdasta Mitä haluat tehdä? asetukset. Kentät perustuvat valitsemaasi kohteeseen.
3. Täytä kentät seuraavassa kuvatulla tavalla. Tämä taulukko sisältää kaikki mahdolliset kentät, jotka saatat nähdä.

Kenttä	Kuvaus
Sovellus, Web-sivusto tai kentän nimi	Anna työpöytäkohteelle yksilöivä ja helposti tunnistettava nimi.

Kenttä	Kuvaus
Sovellustiedosto	Anna Windows-sovelluksen suoritustiedoston nimi olet lisäässä. **ESIMERKKI** word.exe
Sovelluksen tai Web-sivuston tila	Valitse sovelluksen tai Web-sivuston tila avattavasta luettelosta. **HUOMAUTUS** Joka kerta, kun työpöytäanalytiikkatehtävä löytää uuden sovelluksen tai Web-sivuston, se määrittää sille Uuden tilan (katso Analytiikkatehtävien luominen). Kun Uusi-tila tulee näyttöön, sinun on muutettava tilaksi Hyväksytty, Ei hyväksytty tai Ohita.
URL	Anna Web-sivuston URL-osoite. Käytä vain URL:n palasia, joiden viiltoja ei ole (/). **ESIMERKKI** Kyllä: www.example.com Kyllä: www.example.com:1234 Ei: http://www.example.com Ei: www.example.com/website
Sovelluksen ominaisuudet	Tätä osaa käytetään sovelluksen tekstikentän määrittämiseen. Sinun on haettava nämä tiedot sovelluskentän merkitsemistyökalulla. Tämä työkalu on käytettävissä millä tahansa työpöydällä, johon On asennettu Smart Desktop. Lisätietoja työkalun käytöstä ja tämän osion kenttien täyttämisestä on kohdassa Sovelluskentän merkitseminen -työkalun käyttäminen.

4. Valitse **Tallenna**. Sivun kentät tyhjenevät, ja olet valmis lisäämään uuden työpöytäkohteen. Jos olet lisännyt uusia kohteita, palaa Desktop Manager -sivulle valitsemalla**Peruuta** .

Muokkaa olemassa olevaa työpöytäkohdetta

- Näytä kohteen tiedot oikeanpuoleisessa ruudussa napsauttamalla vasemmanpuoleisessa ruudussa olevaa työpöytäkohdetta. Muokkaa tarpeen mukaan ja valitse **Tallenna**.

Tilan määrittäminen usealle kohteelle

1. Valitse vasemmasta ruudusta sovellukset ja Web-sivustot, joiden tilaa haluat muuttaa.
2. Valitse tila avattavasta **Sovelluksen tila** -luettelosta.
3. Valitse **Tallenna**.

Tietojen tuonti Desktop Manageriin

1. **Siirry sivun Tuonti-osassa** CSV tiedostoon, jonka haluat tuoda Selaa-toiminnolla **.** nappi.

   CSV-tiedoston on sisällettävä seuraavat sarakkeet niin, että ne on lueteltu ylhäältä alas. Rivin jokaisen kentän on sisällettävä arvo. Tietojen viemisen yhteydessä luotu CSV on tämän muotoinen.

   HUOMAUTUS Tiedostot, jotka viedään Webex WFOcontain -lisäsarakkeesta "handleCode" 11.0-versiosta. Jos haluat tuoda nämä tiedostot pilveen/11.0 tai uudempaa, sinun on poistettava kyseinen sarake
   Ja niihin liittyvät tiedot CSV-tiedostosta.

Sarake	Kuvaus
key	Sovelluksen tai Web-sivuston URL-osoitteen suoritusnimi.
Nimi	Sovelluksen tai Web-sivuston nimi.
tila	Sovelluksen tai Web-sivuston tila.
tyyppi	Työpöytäkohteen tyyppi: sovellus, sisältö (Web-sivusto) tai järjestelmä.

2. Valitse **Tuo**.

Vie tiedot Desktop Managerista

- Tallenna tai avaa tiedosto valitsemalla **Vie-osassa Vie** . Vientitiedoston nimi on oletusarvoisesti **desktopuse.csv, miten voit**?

HUOMAUTUS Viedyt tiedostot sisältävät vain sovellukset, joihin on vastattu. Kaikki Desktop Manager -sovellusluettelon sovellukset eivät näy viedyssä tiedostossa.

Lähetä päivitetyt sovellus- ja Web-sivustomääritykset käyttäjän työpöydälle

- **Lähetä desktop managerin sovelluksiin tai Web-sivustoihin tehdyt muutokset käyttäjän työpöydälle napsauttamalla Lähetä määritykset -** painiketta .

Määritä työpöytäkohteiden tapahtumat

Desktop Managerin tapahtumamääritysten sivulla voit määrittää, miten Webex WFO reagoi, kun käyttäjät käyttävät Web-sivustoja ja sovelluksia. Voit määrittää yhden tai usean tapahtuman mille tahansa työpöytäkohteelle Desktop Manager -sivulla. Smart Desktop käynnistää nämä tapahtumat edustajan tietokoneessa ajon aikana.

HUOMAUTUS Webex WFO Keskeytä ja Palaa lisätietoja työpöytäkohteiden tapahtumista Webex WFO käynnisti automaattisen keskeytys- ja palautustoiminnon Webex WFO-integraatioissa. Webex WFO käynnisti automaattisen keskeytymisen ja jatkoi sen käyttämistä, kun työpöytäkohdetapahtumat eivät ole käytettävissä kaikissa integraatioissa.

Tapahtuma koostuu seuraavista osista:

Käynnistä käynnistin	Mitä käyttäjä tekee, joka aloittaa järjestelmän toiminnon **Edustaja napsauttaa Luottokorttinumero-kentässä.**
Järjestelmän toiminto	Mitä Smart Desktop tekee käynnistyskäynnistimellä **Smart Desktop lopettaa äänen ja näytön nauhoituksen**.
Toiminnon kesto	Kuinka kauan kestää, ennen kuin pysäytä-toiminto tapahtuu automaattisesti pysäytä-käynnistimen sijaan **Smart Desktop käynnistää äänen ja näytön nauhoituksen uudelleen minuutin kuluttua siitä, kun edustaja napsauttaa Luottokorttinumero-kenttää.**
Pysäytä käynnistin	(valinnainen) Mitä käyttäjä tekee, joka pysäyttää järjestelmän toiminnon **Edustaja napsauttaa ulos Luottokorttinumero-kentästä.**
Pysäytä toiminto	(valinnainen) Mitä Smart Desktop tekee, kun Pysäytä-käynnistin tapahtuu **Smart Desktop käynnistää äänen ja näytön nauhoituksen uudelleen.**

Kun toistat Media Playerin tapahtumalle liittyvän puhelun, tapahtuma korostuu keltaisena Media Playerin Työpöytä-paneelissa ja Agent Explorerissa.

Smart Desktop ei seuraa uusia tai päivitettyjä työpöytätapahtumia ennen kuin jokin seuraavista tapahtuu:

- Käyttäjä kirjautuu Smart Desktopiin tai sieltä ulos.
- **Napsautat Lähetä määritykset** Desktop Manager -sivulla.
- Päivittäinen päivitys tapahtuu (oletusarvoisesti satunnainen aika klo 4.00-4.30 AM).

Sivun sijainti

Sovellushallinta > Analytics > Desktop Manager > Lisää tapahtuma

Menettelytavat

Luo uusi työpöytäkohdetapahtuma Desktop Manager -sivun kautta

1. Valitse Desktop Manager -sivulla työpöytäkohde, johon haluat lisätä tapahtuman.
2. Avaa Desktop Managerin tapahtumamääritykset valitsemalla **Lisää tapahtuma** .
3. Valitse **Luo uusi tapahtuma**.
4. (Vain sovelluksissa) Valitse **luotava tapahtumatyyppi Tapahtumatyyppi-osassa** .
   - Työpöytätapahtuma – Tapahtuman käynnistyskäynnistys on jotain, mitä käyttäjä tekee sovelluksessa.
   - Automaattinen tapahtuma – Tapahtuman käynnistyskäynnistys on RTP signaali, joka Webex WFO havaitsee automaattisesti. Lisätietoja RTP signaloinnista on kohdassa QM yleiset asetukset.
5. **Anna Tapahtuman nimi** -kenttään nimi, joka ilmaisee tapahtuman selvästi.

   TÄRKEÄÄ Jokaisella Desktop Managerin tapahtumalla on oltava yksilöivä nimi.
6. Valitse **tapahtuman käynnistävä käynnistin avattavasta Aloita tapahtuman käynnistin** -luettelosta. Luetellut käynnistimet vaihtelevat sen mukaan, onko työpöytäkohde sovellus vai Web-sivusto.

   HUOMAUTUS Käyttämällä useita menetelmiä keskeytyksen ja palaamisen käynnistämiseksi (kuten nauhoituksen hallinta, Web-tapahtumat, API ja kolmannen osapuolen signalointi) samanaikaisesti voi johtaa odottamattomaan käyttäytyminen. Voit välttää nämä ongelmat käyttämällä puhelussa kerrallaan vain yhtä menetelmää.

Sovellus (työpöytätapahtuma)

Laukaista	Kuvaus
Ohjelma saa kohdistuksen	Sovellusikkunassa tai valintaikkunassa on näppäimistön kohdistus.
Ohjelma menettää kohdistuksen	Näppäimistön kohdistus päättyy sovellusikkunaan tai valintaikkunaan laatikko.
Luo	Sovelluksen ikkuna tai valintaikkuna luodaan. Luo-sovelluksella voit ilmaista, milloin sovellus on käynnistetty, jos ikkunan tekstiksi on määritetty ylätason ikkunan otsikko.
Tuhota	Ikkuna tai valintaikkuna tuhoutuu. Tuhoa-sovelluksella voit ilmaista, milloin sovellus on suljettu, jos ikkunan tekstiksi on määritetty ylätason ikkunan otsikko. Jos samassa sovelluksessa on useita esiintymää käynnissä, yhden esiintymän sulkeminen luo tämän tapahtuman, mutta muut esiintymät jatkavat käynnissä.
Napsauta tekstikenttää	Käyttäjä suorittaa toiminnon, joka siirtää näppäimistön sovelluksen tekstikentän.
Napsauta tekstikenttää	Käyttäjä suorittaa toiminnon, joka poistaa näppäimistön kohdistuksen sovelluksen tekstikentässä.
Painikkeen napsautus	Käyttäjä napsauttaa sovelluksessa painiketta.
Nimenmuutos	Ikkunan otsikko muuttuu.

Sovellus (automaattinen tapahtuma)

Laukaista	Kuvaus
RTP puhelu alkaa	Webex WFO havaitsee saapuvan tai lähtevän RTP signaalin.
RTP puhelu päättyy	Webex WFO ei enää havaitse saapuvaa tai lähtevää RTP signaali.

Verkkosivusto

Laukaista	Kuvaus
Napsauta tekstikenttää	Käyttäjä suorittaa toiminnon, joka siirtää näppäimistön Web-sivun tekstikentän.
Napsauta tekstikenttää	Käyttäjä suorittaa toiminnon, joka poistaa näppäimistön kohdistuksen Web-sivun tekstikentän kohdalla.
Pyydä Web-sivustoa	Käyttäjä siirtyy käynnistimen tiedoissa määritettyyn URL-osoitteeseen.
Sivu tekee taustapyynnön	Käynnistimen tiedoissa määritetty URL lähettää XHR-osoitteen.

7. **Anna tiedot, jotka määrittävät, mitkä sovellukset tai Web-sivustot käynnistävät käynnistyskäynnistysosan, Käynnistä käynnistimen tiedot** -osaan.

Sovellus

Kohde	Kuvaus
Ikkunan otsikko	Ikkunan tai valintaikkunan nimi, joka liittyy ikkunaan tapahtuma. **HUOMAUTUS** Tässä kentässä ei ole merkitystä ison ja kirjaimen välillä. Tekstin on kuitenkin vastattava ikkunan tai valintaikkunan nimeä Tapahtuman käynnistin onnistui. **PARAS KÄYTÄNTÖ** Älä määritä ikkunaa, jossa on muuttuvaa tekstiä. **HUOMAUTUS** Jos jätät tämän kentän tyhjäksi, kaikki sovelluksen ikkunat voivat käynnistää tapahtuman, ellei käynnistin on nimenmuutos. Jos haluat muuttaa käynnistimiä otsikossa, tässä kentässä on oltava tekstiä.
Painike	Tapahtumalle liittyvän painikkeen nimi. **HUOMAUTUS** Käyttäjien on napsautettava painiketta hiiren avulla

Kohde	Kuvaus
	käynnistää tapahtuman. Webex WFO ei tunnista käynnistintä, jos käyttäjä käyttää näppäimistön näppäintä. Käyttäjän on esimerkiksi napsautettava Tallenna-painiketta eikä käytettävä näppäinyhdistelmää Ctrl+S.
Kenttä	Kenttä, joka käynnistää järjestelmän toiminnon, kun käyttäjä napsauttaa sitä. Kenttä on määritettävä Field Managerissa (katso Tunnista Web-sivuston kentät, joita Analytics seuraa). Käytetään vain "Napsauta tekstikenttää" ja "Napsauta tekstikentästä" -käynnistimien kanssa.

Verkkosivusto

Kohde	Kuvaus
URL	Tapahtumaan liittyvän Web-sivuston polku. Anna isäntänimen jälkeinen URL-osoitteen osa. **ESIMERKKI** , jos Web-sivuston koko URL on **http://www.example.com/website/page,anna /Web-sivusto/sivu**. **BEST PRACTICE** Anna aina Web-sivuston ratkaistu osoite. Käyttäjät käyttävät usein pikanäppäimiä syötettäessä URL-osoitetta selaimen osoitekenttään. Selain käyttää osoitteen selvittämiseen DNS tai jotain muuta palvelua ja näyttää ratkaistujen osoitteiden osoitteen osoitekentässä (osoite sisältää esimerkiksi syy-osoitteen "www" tai "http"). **HUOMAUTUS** Kun annat ratkaistuun osoitteeseen tässä kentässä, Webex WFO käynnistää tapahtuman automaattisesti, kun käyttäjä Antaa selvitettyjen osoitteiden pikakuvakkeen.

Kohde	Kuvaus
	Jos edustaja käyttää Web-sivustoa ja kyseisen Web-sivuston sivu on välimuistissa, pyyntöä ei käytetä Smart Desktopissa. Tässä esiintymässä Webex WFO ei voi lyödä Web-sivuston käynnistimiä eikä näytä Web-sivuston URL-osoitetta.
Kenttä	Kenttä, joka käynnistää järjestelmän toiminnon, kun käyttäjä napsauttaa sitä. Kenttä on määritettävä Field Managerissa (katso Tunnista Web-sivuston kentät, joita Analytics seuraa). Käytetään vain "Napsauta tekstikenttää" ja "Napsauta tekstikentästä" -käynnistimien kanssa.

8. **Lisää toiminnot, jotka tapahtuvat, kun käynnistyskäynnistys tapahtuu, valitsemalla** Käynnistä järjestelmän toiminto - **osassa Lisää** . Voit määrittää käynnistimelle useita toimintoja. Kun useita toimintoja käytetään, toimintoja kohdellaan loogisella AND-toiminnolla arvioituina oopperana. Lisätietoja käytettävissä olevien toimintojen toimintojen ja kuvausten lisäämisestä on kohdassa Järjestelmän toiminnon lisääminen.

9. **Anna Toiminnon kesto -** osaan aika (sekunteina), jonka ajan määritetty pysäytystoiminto tapahtuu automaattisesti stop-käynnistimen sijaan. Määrittämäsi enimmäiskesto on 3 600 sekuntia. Jos määrität arvon tässä osassa, sinun on määritettävä myös yksi tai useita stop-toimintoja.

   HUOMAUTUS Jos määrität kestoksi nolla sekuntia, pysäytystoiminto ei koskaan toteudu automaattisesti.

10. (Valinnainen) Valitse avattavasta **Pysäytä tapahtumakäynnistys** -luettelosta käynnistin, joka lopettaa tapahtuman. Luetellut käynnistimet vaihtelevat sen mukaan, onko työpöytäkohde sovellus vai Web-sivusto. Lisätietoja käytettävissä olevista käynnistimistä on kohdassa 6.

11. Jos olet valinnut pysäytä-tapahtuman käynnistimen, määritä Pysäytä käynnistimen **tiedot -** osa. Tietokenttien kuvaukset ovat kohdassa 7.

12. (Valinnainen, ellet ole määrittänyt toiminnon kestoa) **Lisää Pysäytä järjestelmän toiminnot -** osaan toiminnot, jotka tapahtuvat, kun pysäytä-käynnistin tapahtuu. Voit määrittää käynnistimelle useita toimintoja. Kun useita toimintoja käytetään, toimintoja kohdellaan loogisella AND-toiminnolla arvioituina oopperana.

13. Valitse **Tallenna**. Tapahtuma tallennetaan ja sivun kentät tyhjennetään, joten olet valmis lisäämään työpöytäkohteeseen toisen tapahtuman. Jos olet lisännyt uusia tapahtumia, palaa Desktop Manager -sivulle valitsemalla **Peruuta** .

Lisää järjestelmän toiminto

1. **Valitse Käynnistysjärjestelmän toiminnot-** tai **Pysäytä järjestelmän toiminnot -** kentästä haluamasi toiminto, kun käynnistin tapahtuu. Nämä toiminnot kuvataan seuraavassa taulukossa.

Toiminto	Kuvaus
Analytiikka saatavilla	Näyttää tapahtuman Agent Explorerissa. Webex WFO näyttää tapahtumia Agent Explorerissa, vaikka et valitse tätä käynnistintä.
Keskeytä nauhoitus	Keskeyttää tilapäisesti näytön tai äänen nauhoituksen, kun tila on käytössä edustajan työpöydällä. Nauhoituksen keskeyttäminen -järjestelmän toiminto ei vaikuta reaaliaikaisen näytön seurantaan.
Jatka nauhoittamista	Aloittaa äänen ja näytön nauhoituksen uudelleen nauhoituksen jälkeen toiminta.
Web-sivuston käyttäminen	Siirtyy Aloituspyynnössä annettavaan Web-sivustoon. URL-kenttä.
Raaputa sisällön ja sisällön säivity	Etsii sovelluskenttään merkittyä kenttää ja liittää sitten aktiiviseen puheluun mitä tahansa kyseisen kentän tekstiä mukautettuna tekstinä, jolla on oma, tekstin, jolla se on lisätty. Jos puhelua ei ole aktiivisena, Webex WFO liittää tämän oletusarvon viimeisimmäen puheluun.
Lisää mukautettuun, värityssyistä	("Napsauta tekstikenttää" ja "Napsauta ulos tekstikentästä" -käynnistimet vain) Liittää tekstin kenttään, joka on määritetty aktiivisen puhelun mukautettuna tekstinä, joka on määritetty Käynnistä- tai Pysäytä-käynnistimen tiedot -osan Kenttä-osaan. Jos puhelua ei ole aktiivisena, Webex WFO liittää tämän oletusarvon viimeisimmäen puheluun.
Alkusegmentti	Aloittaa uuden nauhoituksen ja poistaa minkä tahansa edellisen osan kohteesta

Toiminto	Kuvaus
	äänitys. Nauhoituksen hallintasivulla tätä toimintoa kutsutaan Segmentiksi ja Poista (katso Nauhoitus pyydettäessä).
Pysäytä segmentti	Aloittaa uuden nauhoituksen ja säilyttää minkä tahansa edellisen osan nauhoittaminen erillisenä nauhoituksena. Nauhoituksen hallintasivulla tätä toimintoa kutsutaan Segmentiksi ja Tallenna (katso Nauhoitus pyydettäessä).
Liitä segmentti	Aloittaa uuden nauhoituksen ja yhdistää sen edelliseen äänitys.
Merkitse yhteyshenkilö	Ottaa merkitsemisen syyn käyttöön aktiivisessa puhelussa. Jos puhelua ei ole aktiivinen, Webex WFO käyttää tätä syytä viimeisimmäen puheluun.
Aloita näytön nauhoitus	Aloittaa vain näytölle -
nauhoituksen. Pysäytä näytön nauhoitus	Pysäyttää
vain näytölle tallennuksen.	

2. Toimintovalinnan mukaan voit joutua suorittamaan yhden tai useita muita kenttiä. Jos kenttä on poistettu käytöstä, sitä ei tarvita valitsemallesi toiminnolle.
    - Windows-kenttä – Tämä avattava luettelo sisältää Field Manager -sivulla määritetyt kentät.
    - Avatut A4-kentässä olevat avatut avatut luettelot sisältävät arinassa olevaa , Paljonko on määritetty asett. avatun luettelon, joka
    - Aloita (tai pysäytä) pyyntö URL – Anna Web-sivuston URL. Smart Desktop tekee GET-pyynnön tähän URL-osoitteeseen.
3. Jos haluat lisätä toisen toiminnon, valitse **Lisää** ja toista vaiheet 1 ja 2.

Keskeytä ja palaa -tapahtuma HTML:n kautta

Jos hallitset sivua, jossa nauhoituksen pitäisi keskeytyä ja jota on jatkettava, voit luoda keskeytyskäynnistyksiä ja jatkaa niitä HTML-tapahtumissa. Tämä menetelmä on erityisen hyödyllinen sivuille, joilla Cisco-selainlaajennus ei ehkä saa kenttätason tapahtumia, kuten Sivut, jotka on mukautettu Salescontin Lightning-osilla.

TÄRKEÄÄ Älä yhdistä HTML-tapahtumalaukaisuja muilla keskeytys- ja palaamismenetelmillä.

- Lisää nämä komennot elementteihin, joiden on käynnistettävä keskeytys ja jota on jatkettava, kun edustajat ovat heidän kanssaan vuorovaikutuksessa:
  - document.uudelleenkirjaaminenEvent(uusi CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.uudelleenkirjaaminenEvent(uusi CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Päällekkäiset tapahtumat

Älä määritä toisiaan usein päällekkäisiä tapahtumia. Kun useat tapahtumat limittyvät, muista seuraavat asiat:

- Saman tapahtuman useat ajot eivät ole päällekkäisiä.

  ESIMERKKI

  PcI-yhteensopivuus -niminen tapahtuma sisältää seuraavat määritykset:

  - Käynnistä käynnistin – Edustaja napsauttaa luottokorttikenttää.
  - Toiminto – Smart Desktop lopettaa nauhoituksen.
  - Tapahtuman kesto – 30 minuuttia (sekunteina)
  - Pysäytä käynnistin – Edustaja napsauttaa osoitekenttää.
  - Pysäytä toiminto – Smart Desktop aloittaa nauhoituksen.

  Tässä tapauksessa edustaja voi napsauttaa luottokorttikenttää ja ulos siitä useita kertoja ennen kuin napsauttaa osoitekenttää. PCI-yhteensopivuustapahtuman uudet ajot eivät kuitenkaan käynnisty joka kerta, kun edustaja napsauttaa luottokorttikenttää. PCI-yhteensopivuustapahtuma on käynnissä vain ensimmäisen kerran.

- Jokaista tapahtuman käynnistintä voidaan tarkastella erikseen. Kun tapahtuma käynnistetään, siihen liittyvät toiminnot suoritetaan.
- Jos samaan aikaan käynnistetään useita tapahtumia, jotka käyttävät keskeytystä tai jatkat toimintoa (eli ne ovat päällekkäisiä), ensimmäinen käynnistyskäynnistys käynnistää tapahtuman automaattisesti, ensimmäinen pysäytyskäynnistys pysäyttää kaikki päällekkäiset tapahtumat ja seuraavat käynnistimet ohitetaan.

  ESIMERKKI : Edustaja napsauttaa keskeytystoiminnoksi määritettyä kenttää ja napsauttaa toisessa kentässä, joka on myös määritetty keskeytystoiminnoksi. Toinen keskeytystoiminto ohitetaan. Samoin keskeytys

  Näiden toimintojen käynnistämät tapahtumat päättyvät, kun edustaja napsauttaa ensimmäistä kertaa Jatka-toiminnoksi määritettyä kenttää. Toinen ansioluettelotoiminto ohitetaan.

Aiheet:

- Tunnista Analyticsin seuraamat Web-kentät
- Mukautettujen, mukauttamisen tietokenttien hallinta
- Webex WFO-keskeytys ja palaa

Käytä sovelluskentän merkkityökalua

Sovelluskentän merkki -työkalu saa tiedot, jotka sinun on määritettävä New Desktop Item -sivun Sovelluksen ominaisuudet -osa, kun uusi työpöytäkohde on Windows-sovellus ja -kenttä.

> **HUOMAUTUS** Sovelluskentän merkitsemistyökalu ei käsittele Web-sivuston kenttiä. Sinun täytyy määrittää selain oikein ja käyttää Ctrl+M-pikanäppäimiä. Katso Web-sivuston kenttien tunnistaminen: analytiikka seuraa niitä.

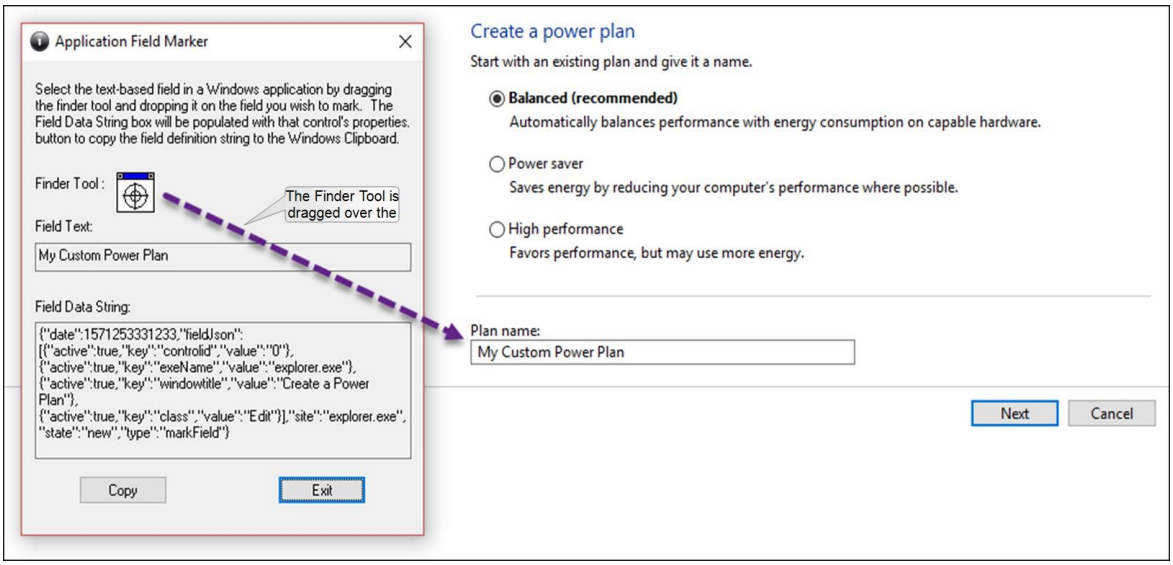
Menettelytavat

Käytä sovelluskentän merkkityökalua

1. Siirry tietokoneessa sijaintiin, jossa sovelluksen kenttämerkkityökalu sijaitsee. Oletussijainti on:

   C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Käynnistä työkalu kaksoisnapsauttamalla työkalua.
3. Avaa sovellus, joka sisältää työpöydän kohteeksi määritettävän kentän.
4. Napsauta Sovelluskentän merkki -työkalussa **Etsi-työkalua** ja vedä bullseye kohdesovelluksen kenttään. Kun etsijä on sijoitettu kentän päälle, kenttä korostuu raskaalla reunalla.
5. Kun vapautat hiiren, kentän tietomerkkijonot näkyvät tässä esimerkissä näkyvässä Kentän tietomerkkijono -ruudussa.



6. Kopioi teksti tietokoneen leikepöydälle valitsemalla **Kopioi** .
7. **Liitä Teksti Lisää uusi työpöytäkohde -** sivulla Määritelmämerkkijono-kenttään .
8. Valitse **Jäsennyskentät**. Määritysmerkkijonon tekstin asianomaiset kentät ladataan Määritysmerkkijono-ruudun oikealla puolella olevaan kenttään.

Aiheet:

- Työpöydän kohteiden luominen ja hallinta
- Tunnista Analyticsin seuraamat Web-kentät

Tunnista Analyticsin seuraamat Web-kentät

Field Manager -sivu luettelee kentät, jotka liittyvät Web-sivustoihin, jotka on merkitty käytettäväksi Smart Desktopissa.

HUOMAUTUS Field Manager -sivu hallitsee vain Web-sivuston kenttiä. Windows-sovelluskenttiä hallitaan Desktop Manager - sivulla.

Kun kenttä on merkitty, se näkyy Kentän hallinta -sivulla. Sieltä voit määrittää kentän merkkijonoilla, joita haluat käyttää työpöydän tapahtumien ja toimintojen suorittamisen yhteydessä.

Sivun vasemmassa ruudussa näkyy Web-sivusto ja siihen liittyvät kentät, jotka on merkitty. Käytössä olevat kentät on korostettu vihreällä. Kun valitset kentän vasemmasta ruudusta, sen asetukset näkyvät oikeanpuoleisessa ruudussa.

Kun kenttä tulee luetteloon ensimmäisen kerran, sen nimi on kellonaika, kun se oli merkitty. Kun määrität kentän, sinun on korvattava aikanäppäin valitsemallasi nimellä, jotta voit tunnistaa sen.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics

    HUOMAUTUS Desktop Analytics -käyttöoikeuden avulla voit tunnistaa kentät, joilla voit seurata edustajien toimintaa. Sen avulla ei voi määrittää automaattisia toimintoja, kuten keskeytä ja
    Puhelun nauhoituksen jatkaminen.
- Sinulla on Administer Desktop Analytics -lupa.
- Smart Desktop on asennettu.
- Selain on määritettävä oikein, ennen kuin voit käyttää pikanäppäinten merkitsemistä. Katso

Saat lisätietoja ottamalla Desktop Analytics -alanumeron käyttöön selaimessasi .

Sivun sijainti

Sovellushallinta > Analytics > Analytics > Field Manager

Menettelytavat

HUOMAUTUS , jos poistat Desktop Manager -sivulla käytettävän kentän Field Manager -sivulta, sinun on kirjauduttava ulos Webex WFO:sta ja kirjauduttava sitten uudelleen sisään, jotta muutokset astuvat voimaan.

Kentän merkitseminen Web-sivustoon

1. Kun Field Manager -sivu on näkyvissä, avaa uusi välilehti selaimessa.
2. Siirry Web-sivustoon, jonka kenttiä haluat merkitä.
3. Napsauta haluamasi kenttää ja paina **Ctrl+M**. Kenttä näkyy Kentän hallinta -sivun vasemmassa ruudussa, jossa on kellonaika nimen sijasta.

Suodata Web-sivustojen ja kenttien luettelo

- Anna hakumerkkijono Hakukentät-kenttään . Luettelo päivitetään välittömästi hakuehtoja vastaavilla kentillä. Haku ei suodata Web-sivuston nimien mukaan.
- Rajoita **luettelo näytetyihin kenttiin käyttämällä Näytä-painikkeita** (**Kaikki**, **Uusi** ja **Määritetty**). Uudet kentät ovat niitä, joita ei ole vielä määritetty.

Määritä merkitty kenttä

1. Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa olevaa kenttää. Oikea ruutu näyttää kentän asetukset ja ominaisuudet oikeanpuoleisessa ruudussa.
2. Muokkaa kenttäasetuksia.
   - Web-sivusto-kenttä sisältää sen Web-sivuston URL-osoitteen, jossa kenttä sijaitsee. Napsauta mihin Avaa Web-sivuston uudessa selainvälilehdessä.
   - Nimi-kenttä sisältää aluksi aikamerkinnän siitä, milloin kenttä on merkitty. Voit korvata aikamallin nimellä, joka kuvaa kentän, jotta tunnistaminen on helppoa.
3. Muokkaa kentän ominaisuuksia. Ominaisuudet ovat kenttämerkin tallentamia tietoja, ja ne voivat vaihdella kentästä toiseen.
   - **Jos haluat ottaa käyttöön määritettyä kenttää ja arvoa vastaavat merkkijonot, kun se on määritetty Desktop Managerissa, valitse Käytössä-valintaruutu** . Jos valintaruutua ei ole valittu, kenttä ohitetaan.
   - Kenttä-sarakkeessa on merkittyyn kenttään liittyvän ominaisuuden vain luku -nimi.
   - Arvo-kenttä sisältää oletusarvoisesti ominaisuuden arvon silloin, kun kenttä merkittiin. Tähän kenttään syötettävän arvon on oltava ominaisuuden tuettu arvo. Tässä kentässä voit käyttää tähti yleismerkkiä (*).
4. Valitse **Tallenna**.

Aiheet:

- Tunnista Analyticsin seuraamat sivustot ja sovellukset
- "Webex WFO Smart Desktopin asentaminen" WFOInstallation Webex -oppaassa

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi

Smart Desktop on asennettava tietokoneeseen ja aktivoitava, ennen kuin voit merkitä kenttiä. Käyttäjillä, joilla on lupa hallita Desktop Analyticsin kenttiä Field Manager -sivulla ja edustajien työpöydällä, joihin Smart Desktop on asennettu, on oltava määritettynä asianmukainen Desktop Analytics -selainlaajennus käyttämäänsä selaimeen.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics
- Smart Desktop on asennettu ja aktivoitu tietokoneeseen.

Menettelytavat

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön Firefoxissa

Kun kirjaudut WFO:Webex ensimmäistä kertaa Firefoxilla, näyttöön tulee valintaikkuna, jossa kehotetaan asentamaan Calabrio-selainlaajennus. Valitse **Salli tämä asennus** ja valitse **Jatka**. Lisätoimia ei tarvita.

Desktop Analytics -apuohjelman käyttöönotto Microsoft Edge Chromiumissa

Siirry Edge Chromiumissa kohteeseenhttps://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibghjmmhhckdfeobjoffdf ja napsauta Lisää Chromeen **.**

Ota Desktop Analytics -apuohjelma käyttöön Chromessa

Chrome-alanumeron voi ladata tai asentaa GPO-asetuksista. Lataa ja asenna Calabrio Analytics -apuohjelma, versio 0.2.0.4. Laajennus sijaitsee osoitteessa:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

HUOMAUTUS Jos linkin napsauttaminen ei toimi, kopioi URL-osoite ja liitä se selaimeesi.

Aiheet:

"asennetaan Webex WFO Smart Desktop" WFO-asennusoppaassa *Webex*

Analytiikan koontinäytöt, yleiskatsaus

Analytics-sivu on koontinäyttö, joka sisältää tietoja työpöydän, puheen ja tekstiyhteystietojen koontinäytöstä. Voit käyttää oletusarvoista kojelautaa, toisen käyttäjän jaettua kojelautaa tai omia mukautettuja kojelautaa. Kunkin koontinäytön widgetit näyttävät tietoja roolisi ja määrittämiensä tietojoukkojen perusteella. Koontinäyttöjen käyttö määräytyy määritettyjen käyttöoikeuksien mukaan.

Jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt Analyticsin sallimaan koontinäytön jakamisen, voit määrittää minkä tahansa koontinäytön, jonka muut käyttäjät voivat jakaa. Käyttäjät voivat tarkastella kojelautaa (niihin liitettyjä tietoja), mutta he eivät voi muokata sitä. Vain voit muokata jaettua kojelautaa.

Koontinäytön määrittelyn yleinen prosessi on seuraava:

1. Luo uusi kojelauta.
2. Luo koontinäytön tietojoukkoja.
3. Koontinäytön widgettien luominen ja lisääminen.
4. (Valinnainen) Jaa uusi koontinäyttö muille.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics
- Sinulla on vähintään yksi seuraavista käyttöoikeuksista:
  - Näytä analytiikka
  - Näytä työpöytäanalytiikka
  - Näytä puheanalytiikka
  - Näytä puhe tekstianalytiikkaan
  - Näytä järjestelmäanalytiikka
  - Näytä järjestelmän mittarit
  - Näytä tekstianalytiikka
- Työpöydän jako on käytössä (valinnainen)

- Analytiikkatietojen keräys on määritetty sovellusten hallinnassa Task Managerin, Phrase Managerin, Desktop Managerin, Field Managerin ja Analytics Configurationin sivuilla.

Sivun sijainti

Analytiikan > Analytics -koontinäyttö

Menettelytavat

Valitse tarkasteltava kojelauta

- Napsauta Analytiikka-työkalurivin **Koontinäytöt-painiketta** ja valitse haluamasi kojelauta näyttöön muodostuvasta luettelosta.

Koontinäyttöjen luominen ja käsitteleminen

- Analytics-koontinäytön luominen ja hallinta
- Tietojoukon luominen ja hallinta
- Analytics-widgetin luominen ja hallinta
- Analytiikan koontinäytön suodatintiedot
- Määrityskondenssit. määrit

Aiheet:

Analytics-koontinäytön mukauttaminen

Tietojoukon luominen ja hallinta

Tietojoukot määrittävät, mitä Analytics Dashboard -sivun widgetissä näkyy. Ne on määritettävä ennen widgetin luomista.

Tietojoukot ovat yksilöiviä tietyssä koontinäytössä. Kun luot tietojoukon yhdelle kojelautaa varten, kyseinen tietojoukko ei näy muissa koontinäytöissä.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics
- Jotkin tietojoukot eivät ole käytettävissä Desktop Analytics -lisenssin kanssa. Katso jäljempänä olevat tietolähteet tietojoukoista , jotka eivät sisälly tähän lisenssiin.
- Sinulla on View System Analytics -lupa.

Sivun sijainti

Analytiikan > Analytics -koontinäyttö

Menettelytavat

Luo uusi tietojoukko

1. Napsauta Analytiikka-työkalurivillä **Tietojoukkopäällikkö** ja **luo uusi tietojoukko**.

HUOMAUTUS Jos haluat ottaa Tietojoukon hallinta -painikkeen käyttöön, valitse **Poista lukitus** .

2. Valitse tietolähde tietolähdeluettelosta. Seuraavat tiedot ovat saatavilla olevissa tietolähteissä.
3. Määritä valitsemasi tietolähteen suodattimet Tietojoukon hallinta – Luo uusi -valintaikkunassa. Nämä suodattimet määrittävät, mitä tietoja kojelaudalta näkyy. Kullekin tietolähteelle on eri valintaikkuna, jossa on eri tietosuodattimet. Seuraavat tiedot ovat saatavilla olevissa tietosuodattimissa.
4. Kun olet määrittänyt suodattimet valmiiksi, saat uuteen tietojoukkoon sisältyvien tietojen esikatselun valitsemalla **Lähetä** . Näytetyt sarakkeen otsikot voidaan katkaista. Näytä kaikki sarakkeet valitsemalla **Näytä kaikki tiedot** .

   Jos näytettävät sarakkeet eivät ole mitä haluat, palaa edelliseen valintaikkunaan valitsemalla **Edellinen** ja määritä suodattimet uudelleen.
5. Kun olet tyytyväinen tietojoukkoon, valitse **Tallenna**.
6. Napsauta työkalurivillä **Tallenna**.

Muokkaa tietojoukkoa

1. Napsauta Analytiikka-työkalurivillä **Data Set Manager**.

HUOMAUTUS Jos haluat ottaa Tietojoukon hallinta -painikkeen käyttöön, valitse **Poista lukitus** .

2. Valitse **muokatvan tietojoukon vieressä Muokkaa** .
3. Kun olet muokannut tietojoukkoa loppuun, katso tietojoukkoon sisältyvien tietojen esikatselu valitsemalla **Lähetä** . Näytettävät sarakkeen otsikot voidaan katkaista. Näytä kaikki sarakkeet valitsemalla **Näytä kaikki tiedot** .

   Jos näytettävät sarakkeet eivät ole mitä haluat, palaa edelliseen valintaikkunaan valitsemalla **Edellinen** ja määritä suodattimet uudelleen.

4. Kun olet tyytyväinen tietojoukkoon, valitse **Tallenna**.
5. Napsauta Analytiikka-työkalurivillä **Tallenna**.

Tietojoukon poistaminen

1. Napsauta Analytiikka-työkalurivillä **Data Set Manager**.

HUOMAUTUS : Jos haluat ottaa Tietojoukon hallinta -kuvakkeen käyttöön, valitse **Poista lukitus** .

2. Valitse **poistettavan tietojoukon vieressä Poista** ja vahvista poisto. Kun poistat tietojoukon, koontinäytön muutokset tallennetaan heti.
3. Sulje Tietojoukon hallinta -valintaikkuna valitsemalla **Peruuta** .

Tietolähteet

Seuraavassa taulukossa kuvataan käytettävissä olevat tietolähteet. Voit suodattaa kohteita tähdellä (*) tietosuodattimilla .

Ensisijaiset tietokokonaisuudet ovat arvojoukkoja ja trenditietojoukkoja.

- Tietosarjojen määrä ilmoittaa, kuinka monta kertaa määritetty toiminto tapahtuu.
- Trenditietosarjat kertovat, miten määritetty toiminto muuttuu ajan mittaan.

Tietojoukko	Kuvaus
Sovellusmäärän sovellustilastot	Käyttäjän työpöydän sovellusten käytön mittarit. Sovellustilastot näyttää tiettyjen sovellusten käyttötilastot.

Tietojoukko	Kuvaus
Sovellusten käyttömäärän sovelluksen käyttötrendi	Mittarit siitä, kuinka monta käyttäjää sovellusta on käyttänyt. Tämä sisältää tiedot Webex WFO -käyttöliittymää käyttäneiden käyttäjien määrästä sekä niiden työpöytäasiakkaiden määrästä, jotka ovat yhdistäneet yhteyden.
Audit count - valvontatrendi	Nauhoitusten auditoinnin mittarit. **HUOMAUTUS** Yrityksesi tarvitsee Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -lisenssin voidakseen käyttää tätä tietojoukkoa. Nämä tiedot Setti ei ole saatavilla Desktop Analytics -lisenssin kanssa.
Puheluiden yhteenvedon	Vastaamattomien ja vastattujen puhelujen kokonaismäärän mittarit.
puheluiden yhteenvetotrendi	
Tapahtumien määrän tapahtumatilastot	Tapahtumien määrä näyttää tapahtuman keston koosteet edustajan, työryhmän tai ryhmän mukaan. Tapahtumatilastot näyttää tapahtuman keskimääräisen keston jakautumisen.
Erinomaisten latausten määrä, erinomainen lataustrendi	Tiedostojen, jotka on vielä ladattava, mittarit. Kyse on soitettujen puhelujen mittarista, mutta vastaavia mediatiedostoja ei ole vielä ladattu.
Lauseiden määrä* lauseketrendi*	Lausekkeen käyttöosuuksien mittarit yhteyshenkilöissä. Tämä tarkoittaa vain foneettisia osumia. **HUOMAUTUS** Yrityksesi tarvitsee Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -lisenssin voidakseen käyttää tätä tietojoukkoa. Nämä tiedot Setti ei ole saatavilla Desktop Analytics -lisenssin kanssa.
Kierrätysmäärän kierrätystrendi	Roskakorissa olevien tiedostojen mittarit. Tiedot kerätään viiden minuutin välein.
Tallennustietojen määrän tallennustietojen	trendi

Levylle tallennettujen tiedostojen mittarit. Tämä sisältää	puhelun äänitiedostot ja näytön kaappaamisen videotiedostot sekä loogiset ryhmät, kuten nauhoitukset (puhelun ääni ja näytön kaappaaminen) sekä yhteensä

Tietojoukko	Kuvaus
	koko (kaikki tiedostot levyllä).
Tukimäärän tukitrendi	Pakettien kaappaamisen (PCAP) ja lokitiedostojen lataus- ja levytallennusmittarit.
Tekstiyhteyshenkilöiden määrä* Tekstiyhteystiedon trendi*	Sähköposti- ja tekstiyhteystietojen kokonaismäärä. **HUOMAUTUS** Yrityksesi tarvitsee Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -lisenssin voidakseen käyttää tätä tietojoukkoa. Nämä tiedot Setti ei ole saatavilla Desktop Analytics -lisenssin kanssa.
Tekstiosuman määrä* Teksti osui trendiin*	Sähköposti- ja tekstiyhteystietojen yksittäisten tekstiosuuksien kokonaismäärä. **HUOMAUTUS** Yrityksesi tarvitsee Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -lisenssin voidakseen käyttää tätä tietojoukkoa. Nämä tiedot Setti ei ole saatavilla Desktop Analytics -käyttöoikeuksien kanssa.
Transkriptoitujen puheluiden määrä* Transkriptoitu puhelutrendi*	Transkriptoitujen yhteystietojen mittarit. **HUOMAUTUS** Yrityksesi tarvitsee Analytics Essentials- tai Analytics Enterprise -lisenssin voidakseen käyttää tätä tietojoukkoa. Nämä tiedot Setti ei ole saatavilla Desktop Analytics -lisenssin kanssa. **MUISTIINPANO** Tätä tietojoukkoa käyttävässä Analytics-koontinäytössä olevien puheluiden määrä voi vaihdella Niiden puhelujen määrästä, jotka näkyvät Yhteystiedon sisältö -suodattimen On transkriptio -kriteerin avulla Vuorovaikutukset-sivulla, useista eri syistä: ▪ Analytiikkatiedot ja QM tietojen päivitys eri aikoina. ▪ Analytiikka merkitsee puhelun transkriptoituksi puhelun indeksin jälkeen, mutta QM merkitsee puhelua Has Transcription -toiminnolla, jos puhelun transkriptiotiedosto ladataan. Indeksi tapahtuu, kun transkriptiotiedosto on ladattu, joten raportit transkriptoimista puheluista saattavat näyttää enemmän QM kuin Analyticsissa, jos indeksiä ei ole vielä tapahtunut.

Tietojoukko	Kuvaus
	▪ Analytiikalla ja QM voi olla erilaisia säilytyskäytäntöjä.
Lataustietojen määrän lataustietojen trendi	Lataa tiedostotyypin mukaan eriteltyjen mediatiedostojen mittarit. Tämä sisältää puhelun äänitiedostot, näytön kaappaamisvideotiedostot, työpöytäsovelluksen ja Web-sivuston käyttötiedostot sekä sähköpostitekstitiedostot.
Latausyhteenvetojen latausyhteenvetotrendi	Lataa loogisiksi ryhmittelyiksi koottujen mediatiedostojen mittarit. Tämä sisältää nauhoitusten lataukset (puhelun ääni ja näytön kaappaaminen) ja kokonaislataukset (kaikki tiedostotyypit lataustiedoista).

Tietosuodattimet

Seuraavassa taulukossa kuvataan käytettävissä olevat suodattimet, jotka voidaan määrittää saatavilla oleville tietolähteille. Kaikki suodattimet eivät koske jokaista tietolähdetyyppiä.

Nimi	Kuvaus
Agentit	Valitse vähintään yksi edustaja, jonka mukaan tiedot suodatetaan. Jos et valitse vähintään yhtä edustajaa, kaikki edustajat valitaan oletusarvoisesti.
Kooste:	Valitse yksikkö, jonka mukaan haluat yhdistää tapahtumamäärän tai tilastotiede.
Sovelluksen tilat	Valitse widgetissä näytettävät sovellustilat.
Oleta kaikki ryhmät	Ohita porautumisen ryhmäluettelo valitsemalla tämä valintaruutu tähän tietojoukkoon liittyvien widgettien tiedot.
Oleta kaikki ryhmät	Ohita porautumisen työryhmäluettelo valitsemalla tämä valintaruutu tähän tietojoukkoon liittyvien widgettien tiedot.
Luokat	Valitse vähintään yksi luokka, jonka mukaan tiedot suodatetaan.
Luottamus	Anna osuman pienin luottamusarvo. Kelvollisia arvoja on 1 – 100. **ESIMERKKI** 60:n arvolle määritettäessä: Speech Analytics

Nimi	Kuvaus
	palauttaa osumia, jos itseluottamuksen arvo on vähintään 60.
Päivämääräväli	Valitse päivämääräväli, jonka ajan haluat widgettien näkyvän historialliset tiedot. **HUOMAUTUS** Jos päivämääräväli ylittää analytiikkatietojen säilytysajan, säilytysajan ulkopuolella olevat arvot näkyvät arvona 0 kohdassa kapine. **MUISTIINPANO** Tätä suodatinta käyttäessäsi näkyviin saatavien puhelujen määrä voi vaihdella niiden puhelujen määrästä, jotka näet käyttäessäsi Vuorovaikutukset-sivun Päivämääräalue-suodatinta, useista eri syistä: ▪ Analytiikkatiedot ja QM tietojen päivitys eri aikoina. ▪ Analytiikalla ja QM voi olla erilaisia säilytyskäytäntöjä.
Ota sovellustilojen suodattaminen käyttöön	Jos haluat, että käyttäjä voi muokata valittuja sovellustiloja Analytics-työkaluriviltä, valitse tämä valintaruutu. Kun tämä ruutu tyhjennetään, Analytics-työkalurivin valittuihin sovellustiloihin tehdyt muutokset eivät vaikuta widgetiin.
Ota luottamussuodatus käyttöön	Jos haluat, että käyttäjä voi muokata valittua luottamusarvoa Analytics-työkaluriviltä, valitse tämä valintaruutu. Kun tämä ruutu tyhjennetään, Analytics-työkalurivin luottamusarvoon tehdyt muutokset eivät vaikuta widgettiin.
Ota päivämääräsuodatus käyttöön päivämääräaluetta kohteesta	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että käyttäjät voivat muokata Analytics-työkalurivi. Kun tämä ruutu tyhjennetään, Analytics-työkalurivin yleisen päivämääräalueen muutokset eivät vaikuta widgettiin.
Ota vuorovaikutuksen tilan suodattaminen käyttöön	Jos haluat, että käyttäjä voi muokata valittuja vuorovaikutuksen tiloja Analytics-työkaluriviltä, valitse tämä valintaruutu. Kun tämä ruutu tyhjennetään, muutokset valittuihin yhteisvaikutustiloihin kohteesta

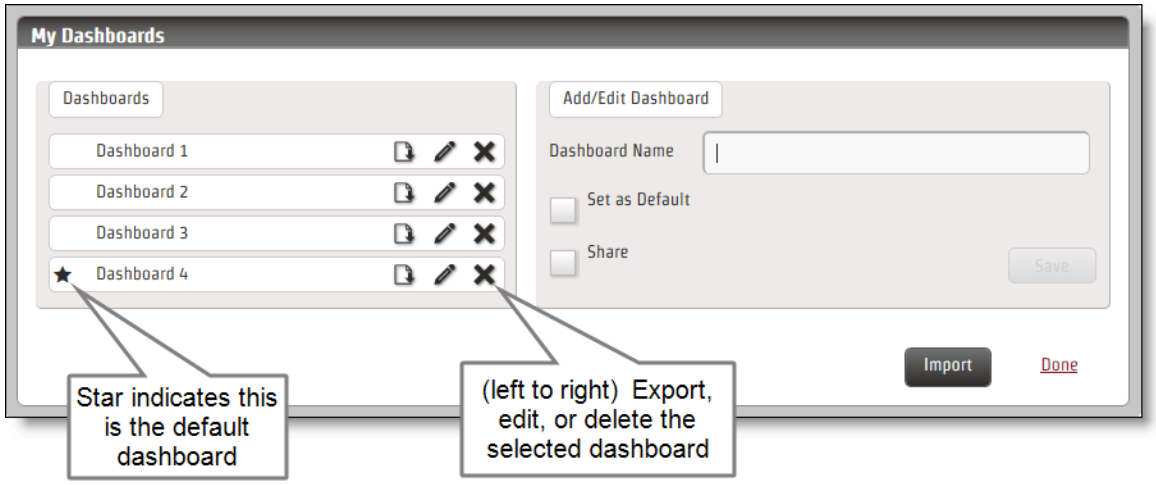
Nimi	Kuvaus
	Analytiikka-työkalurivi ei vaikuta widgetiin.
Ota tekstihaku käyttöön	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttäjän hakea lauseita kohteesta Analytiikka-työkalurivi. Kun tämä ruutu on tyhjennys, Analytics-työkalurivin lauseiden etsiminen ei vaikuta widgettiin.
Tapahtumatyyppi	Valitse tietojoukon tapahtumatyyppi.
Tiedostoryhmän mukaan	Valitse, miten ryhmä arkistoidaan.
Suodata ulos useita osumia valintaruutu	Jos haluat laskea lauseen ylempänä olevan lausekkeen mukaan, valitse tämä luottamustaso ja suodata pois samanlaiset lauseet, joilla on alhaisempi luottamustaso. Kun tämä ruutu on tyhjennys, kaikki lausekkeen osumat näkyvät. Analytiikka voi luoda useita lausekeosumat samankaltaisiin lauseisiin, joilla on erilaiset luottamustasot, jotka tapahtuvat lähellä samaa aikaa nauhoituksen aikana. **ESIMERKKI** Jos lisäät lauseita "ambulanssi" ja "ambulanssipalvelu", useita osumia voi näkyä, kun Analytics paikantaa Ilmaus "ambulanssipalvelu".
Alkamispäivä	Päivämääräalueen alkamispäivämäärä.
Ryhmittelyperuste	Valitse tapa, jolla haluat ryhmitllä tietoja. Tässä kentässä saatavilla olevat asetukset määräytyvät luotavan tietojoukon mukaan.
Ryhmät	Valitse vähintään yksi ryhmä, jonka mukaan tiedot suodatetaan. Jos et valitse vähintään yhtä ryhmää, kaikki ryhmät valitaan oletusarvoisesti. Jos valitset yhden tai useamman ryhmän, kaikki näiden ryhmien ryhmät valitaan oletusarvoisesti. Määritetyt oikeudet rajoittivat ryhmiä.
Histogrammin roskat	Anna histogrammissa esitettävät ajanjaksot. Pätevä arvot ovat kokonaislukuja 3–100. Oletusarvo on 10.

Nimi	Kuvaus
Vuorovaikutuksen tilat	Valitse widgetissä näytettävät vuorovaikutuksen tilat.
Raja valmiiksi määritettyihin lauseisiin	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat suodattaa yhteystiedot sisällytetyissä tietojoukoissa. Vain ne, jotka ovat määrittäneet lauseen hittejä. Lausekkeet on määritetty lausekkeen hallinnassa.
Nimi	Tietojoukon nimi.
Lauseita	Valitse vähintään yksi lauseke, jonka mukaan tiedot suodatetaan.
Ranking-koko	Anna, kuinka monta huippuluokan sovellusta näyttää tuloksia. Pätevä arvot ovat 10–100. Oletusarvo on 10.
Tulos	Valitse, haluatko palauttaa tulokset, jotka sisältävät tämän tietojoukon määritetyt lausekkeet. ▪ Jos valitset **Palauta-yhteydenotot valittujen lauseiden** kanssa, Webex WFO raportoi kaikkien yhteydenottojen välillä olevien lauseiden kokonaismäärän. ▪ Jos valitset **Palauta yhteystiedot ilman valittuja lauseita**, Webex WFO raportoi niiden yhteydenottojen määrän, jotka eivät sisällä määritettyjä lauseita.
Näytä vain Web-sivustot	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat tuoda näkyviin vain Web-sivustojen tilastot Käyttää. Kun tämä ruutu poistetaan, sekä sovellusten että Web-sivustojen tilastot näkyvät.
Tunnisteet	Valitse vähintään yksi tunniste, jonka mukaan tiedot suodatetaan.
Tiimit	Valitse vähintään yksi työryhmä, jonka mukaan tiedot suodatetaan. Jos et valitse vähintään yhtä ryhmää, kaikki ryhmät valitaan oletusarvoisesti.
Tekstityypit	Valitse vähintään yksi tekstityyppi, jonka mukaan tiedot suodatetaan.
Päättymispäivämäärä	Päivämääräalueen päättymispäivämäärä.

Nimi	Kuvaus
Tyyppi	Valitse trendityyppi.
Tyypit	Valitse vähintään yksi tyyppi, jonka mukaan tiedot suodatetaan.

Analytics-koontinäytön luominen ja hallinta

Koontinäyttöjen valitseminen, luominen ja hallinta tehdään Analytics-työkalurivin **Koontinäytöt-kuvakkeesta** . Valitse tarkasteltava kojelauta näytössä olevasta luettelosta napsauttamalla kuvaketta. **Avaa** Omat koontinäytöt **-valintaikkuna napsauttamalla koontinäyttöluettelon yläosassa olevaa Hallinta-painiketta** . Sieltä voit luoda ja hallita kojelautaa. Tämä toiminto on käytettävissä vain, jos sinulla on asianmukaiset oikeudet.



HUOMAUTUS Jaetut kojelautat on merkitty lukitusmerkillä Kojelautaan. Tämä tarkoittaa, että voit katsella kojelautaa, mutta et voi muokata niitä. Vain jaetun kojelaudan omistaja voi tehdä sen.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics
- Sinulla on View System Analytics -lupa.

Sivun sijainti

Analytiikan > Analytics -koontinäyttö

Menettelytavat

Koontinäytön luominen

1. Avaa **Kojelautani**.
2. Kirjoita uuden kojelautasi nimi Koontinäytön **nimi -** kenttään. Voit valinnaisesti määrittää tämän koontinäytön oletusarvoiseksi kojelaudaksi tai jakaa koontinäytön muille käyttäjille.
3. (Valinnainen) **Valitse Aseta oletus** -valintaruutu, jos haluat käyttää tätä kojelautaa oletusarvoisena Analytics-kojelautana.
4. (Valinnainen) Valitse Jaa-valintaruutu , jos haluat jakaa tämän koontinäytön muiden käyttäjien kanssa. Tämä toiminto on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on ottanut koontinäytön jakamisen käyttöön Analytics Configuration -sivulla.
5. Valitse **Tallenna** ja valmis .

Koontinäytön muokkaaminen

1. Avaa **Kojelautani**.
2. Valitse muokattavat koontinäytöt ja napsauta **Muokkaa** (kuvake, jota haluat muokata).
3. Tee muutokset. Voit muuttaa kojelautaa, asettaa sen tai poistaa sen oletuskojelautana ja jakaa sen muille käyttäjille tai poistaa sen poistamalla sen.
4. Valitse **Tallenna** ja valmis .

Koontinäytön poistaminen

1. Avaa **Kojelautani**.
2. Napsauta **poistettavan koontinäytön vieressä olevaa Poista-painiketta** (X-kuvake).

   HUOMAUTUS Kun poistat kojelautaa, voit myös poistaa kaikki koontinäyttöön liittyvät tietojoukot ja widgetit.

3. Valitse **Tallenna** ja valmis .

Koontinäytön vienti

1. Avaa **Kojelautani**.
2. Valitse **vietävän koontinäytön vieressä Vie** .
3. Tallenna koontinäyttö tiedostoksi nimeltä "dashboard.json" oletuslataussijaintiin valitsemalla **Tallenna** tai **nimeä tiedosto uudelleen ja tallenna se toiseen sijaintiin valitsemalla Tallenna** .

Koontinäytön tuominen

1. Avaa **Kojelautani**.
2. Valitse **Tuo**.
3. Siirry sijaintiin, johon haluamasi kojelauta on tallennettu, ja valitse tiedosto. Tiedostossa on JSON-alanumero.
4. Tuo kojelauta valitsemalla **Lähetä** .

   HUOMAUTUS Jos tuot koontinäytön, jolla on sama nimi kuin jollakin olemassa olevista kojelautatoiminnoista, tuotuun kojelautaan liitetään tähti.
5. Valitse **Tallenna**.

Analytics-widgetin luominen ja hallinta

Analytics-widgettejä on neljänlaisia: kaavio, dataruudukko, teksti ja lausekepilvi. Kukin widgettityyppi näyttää tietojoukkoon määritetyt tiedot. Voit mukauttaa Analytics-kojelautaasi luomalla ja järjestämällä widgettejä haluamaksesi.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics
- Sinulla on View System Analytics -lupa.
- Olet luonut tietojoukon (katso Tietojoukon luominen ja hallinta).

Sivun sijainti

Analytiikan > Analytics -koontinäyttö

Menettelytavat

Widgetin lisääminen kojelautaan

1. Näytä koontinäyttö, johon haluat lisätä widgetin.
2. Ota Lisää widgetti -painike käyttöön valitsemalla **Poista** lukitus ja valitse **Lisää widgetti**.
3. Valitse lisättävä widgettityyppi.
4. Määritä valitun widgettityypin asetukset (katso Kaavioasetukset, Tietoruudukon asetukset , Tekstiasetukset ja Lausekkeen pilviasetukset).
5. Valitse **Tallenna**.

Voit siirtää ja muuttaa koontinäytön widgettien kokoa. Kun siirrät niitä (napsauta ja odota, kun hiiren osoitin on widgettityökalurivillä), punaiset linjat näyttävät auttavan sinua tasaamaan siirrettävän widgetin muiden lähellä olevien widgettien kanssa. Muuttaa widgettien kokoa napsauttamalla widgetin oikeaa alakulmaa ja vetämällä niitä.

Jokaisella widgetillä on työkalurivi:

1 – Asetukset. Muokkaa widgettiasetuksia

2 – CSV vie. Vie widgetin tiedot CSV-muototiedostoon

3 – Tulosta. Tulosta widgetin kuva

4 – Poista. Poista widgetti

5 – koko näyttö. Vaihtaa widgetin normaalikoon ja kokonäytön koon välillä.

Kaavion asetukset

Kun valitset widgetin kaaviotyypin, sinun on määritettävä seuraavat kentät Kaavioasetukset-valintaikkunassa.

Säilöasetukset

Asetus	Kuvaus
Otsikko	Widgetin nimi.
Piilota otsikko	Voit piilottaa widgetin otsikkorivin valitsemalla tämän valintaruudun. Otsikkorivin työkalut siirretään widgetin runkoon.
Piilota tausta	Poista widget-reuna valitsemalla tämä valintaruutu.

Kaavion asetukset

Asetus	Kuvaus
Otsikko	Kaavion nimi.
Tyyppi	Kaavion tyyppi, joka näytetään tässä widgetissä. ▪ Linjakaavioita ja aluekaavioita käytetään yleensä sen osoittamiseen, miten kohde muuttui ajan mittaan. Linjakaaviot näyttävät tiedot suorien linjasegmenttien yhdistämänä pistesarjana. Aluekaaviot näyttävät tiedot graafisesti ja perustuvat linjakaavioon. Akselin ja linjan välinen alue korostuu väreillä. Sitä käytetään yleensä kahden tai useamman kaavion määrän vertailuun. ▪ Palkkikaaviot ovat kaavioita, joissa on suorakaiteen muotoiset palkit, joiden pituus on sykkinyt edustamaansa dataan. Palkkikaaviot voi piirrellä pysty- tai vaakasuuntaan. Pinotut palkkikaaviot ovat hyödyllisiä, kun saat useita osumia yhdessä tai useammassa kategoriassa. Pinottua palkkikaaviota voidaan käyttää trendien kuvaamiseen. ▪ Ympyräkaaviot ovat kaavioita, jotka on jaettu sektoreihin jaoteltuina numeerista osaa kuvaavilla sektoreilla. Ympyräkaavion avulla voit valita kaksi tietoristeystä: sarjan (haluamasi tiedot), ja arvon. Ympyräkaavion sektori edustaa sarjaa ja sektorikoon arvo.
Selite	Selitteen sijainti kaaviossa.
Selitevaihe	X-akselille vedetyt etiketit yleistyvät. **ESIMERKKI** **1** näyttää kunkin tietopisteen kohdalla selitteen x-akselilla. **2**

Asetus	Kuvaus
	näyttää kaikkien muiden tietopisteiden selitteen x-akselilla.
Ota selitteet käyttöön	Jos haluat, että kaavion selitteet näkyvät, valitse tämä valintaruutu.
Näytä arvopisteiden selitteet	Jos haluat, että arvopisteiden otsikot näkyvät kaaviossa, valitse tämä valintaruutu.

Tietojoukko Valinta- ja Viiteruudukko

Asetus	Kuvaus
Valitse tietojoukko	Valitse jokin avattavasta luettelosta luomistasi tietojoukoista. Tietojoukkoon liittyvät sarakkeen otsikot näytetään.
Näytä kaikki tiedot	Tuo sarakkeen laajennettu versio näkyviin napsauttamalla tätä painiketta Otsikot.

Kaavion asetukset

Asetus	Kuvaus
X-akseli	Valitse kaavion x-akselilla esitettävät tiedot. Asetukset perustuvat valittuun tietojoukkoon.
Y-A xis	Valitse kaavion y-akselilla esitettävät tiedot. Asetukset perustuvat valittuun tietojoukkoon.
Sarja	Mitatut tiedot x-akselilla. **HUOMAUTUS** Trendikkäiden tietojen on lajiteltava päivämäärän mukaan. Jos haluat luoda trendikkään kaavion, valitse kohteesta Alkamispäivämäärä tai Päättymispäivämäärä Avattava sarjaluettelo. Trendikästä kaaviota ei lajitella loogisesti, jos valitset Edustajan tunnus, Edustajan nimi, Lauseke tai Luokka.

Tietoruudukon asetukset

Kun valitset widgetille Tietoruudukon tyypin, sinun on määritettävä seuraavat kentät Tietoruudukon asetukset -valintaikkunassa.

Säilöasetukset

Asetus	Kuvaus
Otsikko	Widgetin nimi.
Piilota otsikko	Voit piilottaa widgetin otsikkorivin valitsemalla tämän valintaruudun. Otsikkorivin työkalut siirretään widgetin runkoon.
Piilota tausta	Poista widget-reuna valitsemalla tämä valintaruutu.

Tietosarjan valinta & viiteruudukko

Asetus	Kuvaus
Valitse tietojoukko	Valitse jokin avattavasta luettelosta luomistasi tietojoukoista. Tietojoukkoon liittyvät sarakkeen otsikot näytetään.
Näytä kaikki tiedot	Tuo sarakkeen laajennettu versio näkyviin napsauttamalla tätä painiketta Otsikot.

Kaavion asetukset

Tässä osassa näkyvät kentät, jotka näkyvät tietoruudukon widgetissä. Käytettävissä olevat kentät määräytyvät valitun tietojoukon mukaan. Kaikki käytettävissä olevat kentät näkyvät oletusarvoisesti tietoruudukossa. Poista kenttä tietoruudukosta napsauttamalla kentän nimeä. Kenttä poistetaan käytöstä. Ota kenttä käyttöön napsauttamalla kentän nimeä uudelleen tai ota kaikki kentät käyttöön valitsemalla Kaikki.

Tekstiasetukset

Kun valitset widgetille Tekstityypin, sinun on määritettävä seuraavat kentät Tekstiasetukset-valintaikkunassa.

Säilöasetukset

Asetus	Kuvaus
Otsikko	Widgetin nimi.
Piilota otsikko	Voit piilottaa widgetin otsikkorivin valitsemalla tämän valintaruudun. Otsikkorivin työkalut siirretään widgetin runkoon.
Piilota tausta	Poista widget-reuna valitsemalla tämä valintaruutu.

Tekstieditori

Tekstieditorilla voit luoda ja muokata tekstiwidgetissä näkyvää tekstiä. Antamasi teksti voidaan määrittää lihavoiduksi, kursivoiduksi tai yliviivaavaksi. Tekstin kokoa ei voi hallita.

Lausekepilviasetukset

Lausekepilvi on lauseiden visuaalinen esitys. Tämä muoto on hyödyllinen, jotta voit nopeasti tunnistaa näkyvimmat lauseet fontin koon ja värin mukaan.

Säilöasetukset

Asetus	Kuvaus
Otsikko	Widgetin nimi.
Piilota otsikko	Voit piilottaa widgetin otsikkorivin valitsemalla tämän valintaruudun. Otsikkorivin työkalut siirretään widgetin runkoon.
Piilota tausta	Poista widget-reuna valitsemalla tämä valintaruutu.

Tietosarjan valinta & viiteruudukko

Asetus	Kuvaus
Valitse tietojoukko	Valitse jokin avattavasta luettelosta luomistasi tietojoukoista. Tietojoukkoon liittyvät sarakkeen otsikot näytetään. **HUOMAUTUS** Lausekepilvi tukee kaikkia tietojoukkoja, joilla on lausekevaihtoehto (esimerkiksi Ryhmä lausekkeen mukaan). Jos lausekemäärä on määritetty Käyttää ryhmäluokittain, et voi luoda lausekepilviä, joissa on

Asetus	Kuvaus
	yseinen tietojoukko.

Näytä kaikki tiedot — Tuo sarakkeen laajennettu versio näkyviin napsauttamalla tätä painiketta Otsikot.

Widgettitietojen näyttäminen

Widgetin tiedot -ruutu näyttää tietoruudukon, jossa on graafisen esityksen lähdetiedot. Avaat Tieto-ruudun napsauttamalla widgetin kohtaa tai tietopistettä tai napsauttamalla työkalurivin Koko näytön vaihto -painiketta ja widgettiruudun yläosan Tiedot-painiketta.

HUOMAUTUS Tietoruudukon widgetti näyttää samat tiedot, jotka Tieto-ruudussa on. Voit porautua tietoihin kuten Tieto-ruudussakin.

Alkutietojen ruudukko näyttää yleiset tiedot. Voit tarkastella tarkempia tietoja kaksoisnapsauttamalla riviä, jos haluat porautua tietoihin. Leipärullat lisätään Tieto-ruudun vasemmasta yläkulmasta, jotta voit siirtyä takaisin aloituspaikkaan. Koti-kuvake tuo sinut alkuperäiseen tietoruudukkonäkymään.

Korppupolkua vievä Asetus-kuvake avaa määritysikkunan, jossa voit valita haluamasi tiedot Tieto-ruudusta.

Ei-hyväksytystä sovelluksen käytöstä ilmoittaminen käyttäjille

Voit lähettää sähköpostin, jossa ilmoitetaan yhdelle tai useammalle henkilölle hyväksymättömään sovellukseen tai Web-sivustoon liittyen. Kun poraudut Tiedot-ruudussa tarpeeksi pitkälle, jotta voit näyttää Sovelluksen selite -sarakkeen sisältävän edustajan tietoruudukon, kyseisen sovelluksen tai Web-sivuston nimeämisen linkin vieressä on sähköpostikuvake.

Tuo sähköpostilomake näyttöön napsauttamalla Sähköposti-kuvaketta. Sähköpostin leipäteksti sisältää seuraavat tiedot:

- Lausunto, joka osoittaa, että hyväksytty sovellus tai asiakirja on ollut käytössä
- Edustajan nimi
- Päivämäärä ja aika, jolloin sovellus otettiin käyttöön
- Sovelluksen ja asiakirjan nimet
- URL-osoite sovelluksen käyttöongelmalle Agent Explorerissa
- (Valinnainen) Kommentit

HUOMAUTUS Siirry Edustajan hallintaan päivämäärän ja ajan, jolloin sovellus on ollut käytettävissä napsauttamalla sovelluksen selite -sarakkeen linkkiä.

Anna yksi tai useita sähköpostiosoitteita, lisää kommentit, jotka saatat joutua viestin loppuun, ja lähetä ilmoitus ulos valitsemalla OK.

Analytiikan koontinäytön suodatintiedot

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics
- Sinulla on View System Analytics -lupa

Sivun sijainti

Analytiikan > Analytics -koontinäyttö

Suodata tiedot kaikkiin koontinäytössä näkyviin widgeteihin tietosuodatintyökalulla. Voit valita yhden tai useamman suodattimen käyttöön. Kun luot useita suodattimia, tulosten on vastattava kaikkia suodatusehtoja.

> **HUOMAUTUS** Kaikkia tietotyyppejä ei voi suodattaa. Lisätietoja on kohdassa Suodatettavien tietojen luettelon tietojoukon luominen ja hallinta.

Kaikki tietojen suodattimet, jotka olet määrittänyt käyttöön istunnon aikana tarkasteltavassa koontinäytössä. Jos kuitenkin kirjaudut ulos ja kirjaudut uudelleen sisään, sinun on määritettävä suodattimet uudelleen. Ne eivät säily istunnosta istuntoon.

Tee näin

Tietosuodattimen lisääminen

1. Valitse **Tietosuodattimet**.
2. Valitse **Lisää suodatin**.
3. Valitse suodatin Lisää suodatin -valintaikkunassa. Suodatintyyppejä on neljä:
   - Analyysi – suodata puhelutilastojen ja tapahtumien mukaan
   - Yhteystieto – suodata nauhoituksen yhteystietojen mukaan

- Päivämäärä – suodata aikavyöhykkeen mukaan
- Organisaatio – suodata edustajan, ryhmän tai työryhmän mukaan

4. Valitse operaattori (esimerkiksi suurempi kuin, pienempi kuin, sisältää ja niin edelleen) ja anna arvo. Arvo voi sisältää yleiskortit (* tai ?). Tähti yleiskortti tarkoittaa mitä tahansa merkkimäärää ja kysymysmerkin yleiskortti yhtä merkkiä.

   ESIMERKKI Suodatin, joka etsii puheluita, jotka sisältävät yli kolme puhetapahtumaa, on "Puhu yli 3".

5. Valitse **OK**.

Analytics-koontinäytön mukauttaminen

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics
- Sinulla on View System Analytics -lupa.

Sivun sijainti

Analytiikan > Analytics -koontinäyttö

Analytics Dashboard -sivulla on saatavilla kaksi työkaluriviä.

Analytiikka-työkalurivi

Analytics-työkalurivin avulla voit hallita kojelautasi sisältöä.

1 – Hakukenttä

Hakukenttä suodattaa tekstin widgeteissä, jotka käyttävät yhteystietojen määrää, sisältötrendiä, tekstiyhteystietojen määrää ja tekstiyhteystietojen trendi -tietojoukkoja. Tämä kenttä on näkyvissä vain, jos Ota tekstihaku käyttöön -valintaruutu on valittu yhteystietojen määrän tietojoukosta.

2 – Yleinen päivämääräväli -kenttä

Yleinen päivämääräalueen kenttä suodattaa historialliset tiedot widgeteissä päivämääräalueen mukaan. Valinta vaikuttaa kaikkiin koontinäytön widgeteihin, joiden tietojoukkoihin on valittu Ota päivämäärän suodattaminen -valintaruutu. Tämä kenttä on käytettävissä, kun kojelauta on lukittu.

3 – Luottamuskenttä

Luottamus-kenttää käytetään määrittämään osumalle pienin luottamusarvo. Kelvollisia arvoja ovat 1–100.

ESIMERKKI 20:n arvoksi määritettäessä Analytics palauttaa osumia, joiden luottamusarvo on vähintään 20.

Arvo vaikuttaa kaikkiin koontinäytön widgeteihin, joiden tietojoukko on määritetty valittuna olevalle Salli ohitusvarmuus -valintaruudulle. Arvo ei säily istunnosta istuntoon.

4 – Tietosuodattimet

Tuo Tietosuodattimet näyttöön napsauttamalla Tietosuodattimet-painiketta. Tässä valintaikkunassa voit lisätä suodattimia, jotka määrittävät widgetissä näkyvän nauhoitustiedon (lisätietoja on Analyticsin koontinäytön Suodatintiedoissa).

HUOMAUTUS-tietosuodattimia tuetaan vain Speech Analyticsilla.

5 – Vuorovaikutuksen tila

Valitse vuorovaikutuksen tilat (aktiivinen, passiivinen, puhelun töiden jälkeen ja pidossa) napsauttamalla Vuorovaikutuksen tilat -painiketta. Haluat tietoja widgeteistä. Kaikki vuorovaikutuksen tilat on oletusarvoisesti valittu.

6 – Sovelluksen tila

Valitse sovellustilat (hyväksytty, ei hyväksytty, ohita ja uusi) napsauttamalla Sovelluksen tila -painiketta. Haluat widgetissä esitettävät tiedot. Kaikki sovellustilat on oletusarvoisesti valittu lukuun ottamatta Ohita-tilaa.

7 – Koontinäytöt

Tuo luettelo saatavilla olevista koontinäytöistä näyttöön napsauttamalla Koontinäytöt-painiketta. Jos sinulla on asianmukainen rooli ja oikeudet, voit avata Omat koontinäytöt -valintaikkunan napsauttamalla Hallinta-linkkiä (katso Analytiikan koontinäytön luominenja hallinta).

8 – Tulosta

Tulosta tilannevedos Analyticsin kojelaudalta napsauttamalla Tulosta-painiketta.

9 – Lukitus/Lukituksen poisto

Tämä painike vaihtaa lukitun ja lukituksen lukituksen välillä.

- Kun olet lukittu, et voi muuttaa koontinäytön tai niiden ulkoasun widgettejä.
- Kun lukitus on poistettu, voit lisätä, muokata ja poistaa widgettejä sekä muuttaa niiden ulkoasua.

HUOMAUTUS :Jaetun koontinäytön lukitusta ei voi poistaa. Niitä voivat vaihtaa vain omistajansa.

10 – Tallenna

Tallenna avaamattomaan kojelautaan tekemäsi muutokset napsauttamalla Tallenna-painiketta.

11 – Tietojoukon hallinta

Tietojoukon hallinnan avulla voit luoda, muokata ja poistaa näyttöön liitettyjä koontinäyttöön liittyviä tietosarjoja (lisätietoja on kohdassa Tietojoukon luominen ja hallinta). Tämä painike on käytössä, kun kojelauta on avattu.

12 – Lisää widgetti

Valitse widgettityyppi napsauttamalla Lisää widgetti -painiketta ja määritä widgetin sisältö (katso Analytiikka-widgetin luominenja hallinta). Tämä painike on käytössä, kun kojelauta on avattu.

13 – Ruudun widgettit

Pinoa widgettit vasemmasta yläkulmasta napsauttamalla Ruutu-Widgettit-painiketta. Tämä painike on käytössä, kun kojelauta on avattu.

14 – Valitse työkalu

Valitse widgettit ja tasaa ne kojelautaan napsauttamalla Valitse työkalu -painiketta. Voit valita widgetit vetämällä niiden ympärille suorakulmaisen valinta-alueen tai valitsemalla ne yksi kerrallaan painamalla Ctrl +Click.
Valitut widgettit on merkitty punaiseksi. Tämä painike on käytössä, kun kojelauta on avattu. Kun valitset widgetit tällä työkalulla, Widgetin tekstinvaihdon työkalurivi avataan ja se näkyy sivun vasemmassa yläkulmassa.

Voit valita widgetit, kun Valitse työkalu -painike on käytössä (se muuttuu pimeän harmaaksi). Se pysyy käytössä, kunnes napsautat sitä uudelleen, jotta voit poistaa sen käytöstä. Kun se on poistettu käytöstä, widgettejä ei voi valita.

Widget-työkalurivi

WidgetIn työkalurivi tulee näkyviin, kun valitset widgettejä kojelaudalta Valitse-työkalulla Analytics-työkalurivillä. Työkalurivi näkyy oletusarvoisesti kojelaudan vasemmassa yläkulmassa.

1 – Tasaa kann. kann. -valintaruutu

Kun valitset Tasaa kojelautaan -valintaruudun, widgetit napsautetaan kojelaudan yhteen ulkoreunaan, kun käytät tarkistuspainikkeita.

ESIMERKKI Jos valintaruutu on valittu ja valitset Tasaa alas, kaikki valitut widgetit napsahtavat kojelaudan alareunaan. Jos valintaruudun valinta on tyhjennys ja valitset Tasaa alas, kaikki Valitut widgettit tasaavat alareunansa koontinäytön matalimman widgetin alareunaan.

2 – tasaa vasemmalle

Tasaa kaikkien valittujen widgettien vasen puoli napsauttamalla Tasaa vasemmalle -painiketta.

3 – Tasaa oikealle

Tasaa kaikkien valittujen widgettien oikeat puolet napsauttamalla Tasaa oikealle -painiketta.

4 – Tasaa päällimmäinen

Tasaa kaikkien valittujen widgettien yläosat napsauttamalla Tasaa päällimmäinen -painiketta.

5 – tasaa alas

Tasaa kaikkien valittujen widgettien pohjat napsauttamalla Tasaa alas -painiketta.

6 – Vastaavuuden leveys

Jos haluat kaikkien valittujen widgettien leveyden leveydeksi, valitse Täsmää leveys -painike.

7 – Ottelun korkeus

Jos haluat kaikkien valittujen widgettien korkeuden olevan pisimmän widgetin korkeuden, napsauta Täsmää korkeus -painiketta.

8 – Jaa vaakatasoon

Voit levittää valitut widgettit tasaisesti ja vaakatasoon koontinäytössä napsauttamalla Jaa vaakatasossa -painiketta. Niiden kokoa on muutettu samanleveydeksi, kun niiden sivureunat liikuttavat.

9 – Jaa pystysuuntaisesti

Voit levittää valitut widgettit tasaisesti ja pystysuuntaan koontinäytössä napsauttamalla Jaa pystysuuntaisesti -painiketta. Niiden kokoa on muutettu samalle korkeudelle, kun niiden ylä- ja alareunat liikuttavat.

10 – Siirrä työkalurivi

Vedä työkalurivi mihin tahansa kojelautaan napsauttamalla Siirrä työkalurivi-painiketta ja pitämällä sitä painettuna. Työkalurivi pysyy tässä sijainnissa istunnon ajan.

Seurata edustajien kohdistusta ja toimintaa

Edustajan hallinta -sivun avulla valvoja tai esimies voi tarkastella edustajan tietyn päivämäärän kohdistusta ja toimintoja yhdessä näkymässä.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys
  - Desktop Analytics
- Sinulla on View Desktop Analytics -lupa.
- Organisaatiosi ei käytä RTE-nauhoitusta (tunnetaan myös nimellä lohkon nauhoitus). Koska RTE käsittelee työpöytätietoja, Agent Explorer ei ole käytettävissä Cisco Webex Contact Center-integraatioihin.

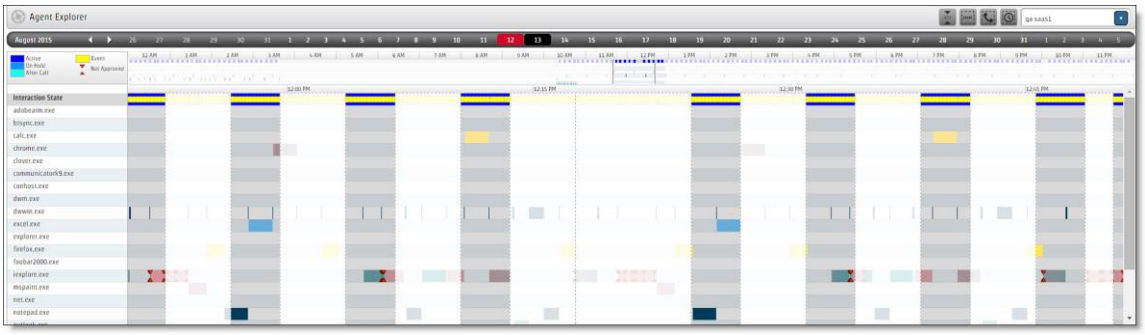
Sivun sijainti

Asiakaspalvelijan hallinta

Menettelytavat

Edustajan kohdistuksen ja toimintojen tarkasteleminen:

1. Valitse edustaja avattavasta **Valitse edustaja** -luettelosta (sivun oikea yläkulma). Luettelo ohjelmista, joita edustaja käytti, ja edustajan tila näiden ohjelmien käytön aikana.



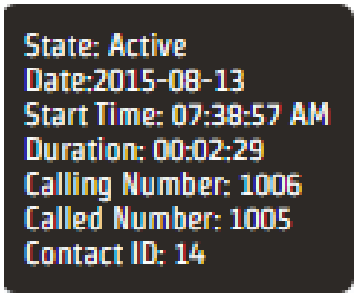
HUOMAUTUS Lisätietoja tämän sivun tiedoista on edustajan resurssienhallinnan yleiskatsauksessa.

2. (Valinnainen) Voit tarkastella toista päivämäärää napsauttamalla päivämäärän tai kuukauden nuolia näytön yläosassa. Asiakaspalvelijan hallinta ei näytä tämän päivän tai tulevien päivämäärän tietoja.
3. Poraudu alas, jos haluat lisätietoja käyttämällä yhtä tai useampaa seuraavista menettelyistä.

Lisätietoja vuorovaikutuksen tilasta, tapahtumasta, asiakirjasta tai URL-osoitteesta on pääpaneelissa:

Vie elementin päälle. Näyttöön tulee työkaluvihje.

ESIMERKKI : Tämä on vuorovaikutuksen tilan työkaluvihje.



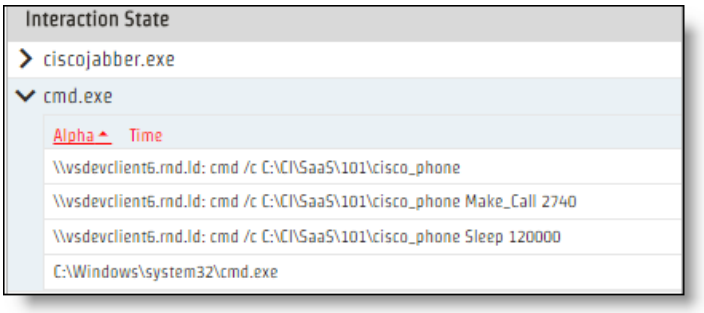
Edustajan kohdistuksen näkeminen vain puhelujen aikana:

1. Kytke Puhelujen **vaivat** -painike käyttöön tai poista se käytöstä.
2. Poista Vapaat vaivat - painike käytöstä.

Edustajan sovelluksesta tai Web-sivustosta avaamien asiakirjojen tai URL-osoitteiden katsominen:

1. Napsauta Sovelluksen tai Web-sivuston nimen vasemmalla puolella olevaa nuolta Vuorovaikutuksen tila -sarakkeessa.
2. Lajittele tiedostot tai URL-osoitteet aakkosjärjestykseen valitsemalla **Aakkos.** Lajittele ne edustajan mukaan.

Avaa ne, valitse **Aika**.



Poista ei-hyväksytyt sisältömerkit käytöstä:

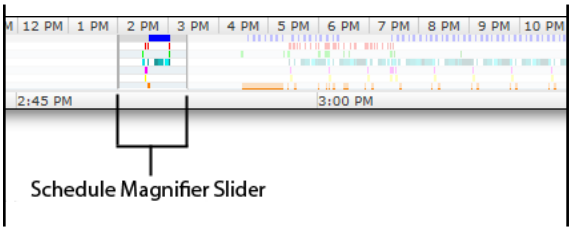
Poista Ei-hyväksyttyjen **sisällön merkkien** painike käytöstä.

Korosta tietynlainen tapahtuma:

1. Ottaa Tapahtumat-painikkeen käyttöön tai poistaa sen käytöstä. Tapahtumat-valintaikkuna avautuu.
2. Valitse korostettava tapahtumatyyppi.

Edustajan aikataulun osalla:

1. Napsauta aikataulun suurennusohjelman liukusäädintä sivun yläosassa olevassa aika-asteikkorivillä.
2. Jos haluat tarkastella aikataulua 15 minuutin välein, vedä liukusäädintä vaakatasossa tai napsauta kellonaikaa aika-asteikkorivillä.



HUOMAUTUS Web-selaimen kirjautumisen ja uloskirjautumisen toiminnot eivät toimi Agent Explorerissa. Jos käytät todennus-toimintoa todennus- tai ulospainitustoiminnossa, valittu kellonaika ei näy oikein, kun käytät ohjelmaa

Ajoita suurennuslasin liukusäädin.

Vuorovaikutukseen liittyvän nauhoituksen toistaminen:

1. Napsauta puheluun liittyvää vuorovaikutuksen tilaa. Vuorovaikutuksen tilan alla oleva sarake on korostettu violetiksi.
2. Kaksoisnapsauta vuorovaikutuksen tilaa. Mediasoitin avautuu.

3. Valitse **Media Playerissa Toista** .
4. Jos käytössäsi on Speech Analytics, saat nauhoitukseen liittyvät lauseet näkyviin napsauttamalla **Puhe-välilehteä** .

Aiheet:

- Yleiskatsaus Asiakaspalvelijan hallintaan
- Toista yhteyshenkilöt
- Näytä yhteystiedon edustajan toiminnot – näytä sovellukset ja Web-sivustot, joita edustaja käytti tietyssä puhelussa

Yleiskatsaus Asiakaspalvelijan hallintaan

Edustajan hallinta -sivu sisältää pääruudukon ja työkalurivin. Ruudukon vasemmassa ruudussa näkyvät edustajan käyttämät sovellukset ja Web-sivustot. Oikea ruutu näyttää, milloin tiedostoa tai URL-osoitetta käytettiin. Ne näkyvät eri väreissä, joten voit helposti nähdä muutokset edustajan kohdistukseen.

Työkalurivin neljä painiketta ovat vaihdatuksia, jotka ohjaavat ruudukon näyttöä. Kalenteripalkin alla vasemmalla oleva selite määrittää, mitä ruudukon värit ja merkit tarkoittavat.

Painike	Nimi	Kuvaus
	Ei-hyväksytyt sisältömerkit	Ottaa käyttöön ei-hyväksytyt sisältömerkit, jotka nimeävät edustajan käyttämät sovellukset, joita ei ole hyväksytty.
	Tapahtumia	Ottaa käyttöön tapahtumamerkkejä, jotka osoittavat edustajan keskittyvän sovellukseen, joka käynnisti tapahtuman. Tapahtuma korostuu keltaisena Interaction State -rivillä. Kun asetus on valittuna, näyttöön tulee Tapahtumat-valintaikkuna, jossa sinua kehotetaan valitsemaan korostettava tapahtumatyyppi. Kaikki tapahtumat valitaan oletusarvoisesti.
	Puheluetappisyistä	Korostaa puhelun keston harmaana. Jos haluat nähdä vain edustajan painopisteen puhelun aikana, vaihda Puhelujen rajaus -painike päälle ja poista Vapaat tilaukset -painike pois käytöstä.

Painike	Nimi	Kuvaus
	Vapaat ylistyssietot	Korostaa yhteystietojen väliset vapaa-aikatiedot valkoisena, myös kyseisenä aikana käytetyt sovellukset. Kun poistat tämän painikkeen käytöstä, näet hyväksytyt ja hyväksymättömät sovellukset selvästi yhteystiedon aikana.

Vuorovaikutuksen tila -rivi näkyy heti selitteen alapuolella. Vuorovaikutuksen tila näyttää edustajan puhelun tilan tietyssä vaiheessa.

HUOMAUTUS Järjestelmän lukitus saattaa näkyä jollakin Interaction State -tilan alapuolella olevasta rivistä. Tämä tarkoittaa, että edustajan työpöytä oli lukittu tai nukkumassa, ja näyttää, mitkä sovellukset tai Web-sivustot olivat aktiivisena
Kyseisessä tilassa.

Analysoi yritystietojen tiedot

Kotisivun kojelauta

Kotisivun koontinäyttö toimii Resurssienhallinnan avulla, ja se on mukautettu rooliisi. Roolisi ja käyttöoikeutesi määräytyvät kotisivun toimintatasunnon mukaan. Jotkut käyttäjät voivat luoda oman kotisivun, kun taas toiset voivat tarkastella yhtä tai useampaa kotisivun valvojaa ja järjestelmänvalvojaa luomaan ja jakamaan sitä.

Edellytykset

- Sinulla on kelvolliset Webex WFO-kirjautumisen tunnistetiedot
- Valvoja tai järjestelmänvalvoja on luonut kojelautaa roolillesi
- Koontinäyttöjen hallinnan käyttöoikeus (valinnainen)
- Näytä WFM-koontinäytön oikeudet (WFM käyttäjät voivat tarkastella kotisivun kojelautaa)
- Näytä QM-koontinäytön käyttöoikeus (QM käyttäjältä vaaditaan kotisivun kojelauta)

Sivun sijainti

Aloitus

Menettelytavat

Näytä toinen kojelauta

Jos käytössäsi on useita kojelautaa, näkyviin tulee painikkeita, joissa on eri kojelautan nimet kotisivun vasemmassa yläkulmassa. Napsauta haluamasi kojelautapainikkeen painiketta. Valitsemastasi kojelaudasta tulee se, joka tulee näkyviin, kun kirjaudut sisään tai palaat kotisivulle muualta WFO Webex.

Luo oma kojelauta

Jos sivun yläosassa oleva työkalurivi sisältää Resurssienhallinnan, sinulla on oikeus käyttää sitä oman koontinäytön ja kotisivun luomiseen. Aiheet-osassa on lueteltu aiheet, joiden avulla voit luoda oman koontinäytön.

Aiheet:

- Koontinäyttöjen ja raporttien luettelon hallinta
- Raportin luominen
- Koontinäytön luominen
- Määritä kotisivu

Omien raporttien luominen resurssienhallinnan avulla

Tietojen hallinnan avulla voit luoda omia raportteja ja kojelautaa. Tietojen hallinta -sivu sisältää luettelon oletusraporteista ja koontinäytöistä, joita voit käyttää mallina ja joiden avulla voit aloittaa oman kehitystyösi.

Raportti on työkalu, jolla voit vastata yrityskysymykseen. Voit esimerkiksi luoda raportin, joka kertoo, mitä kokonaismyyntisi oli viime vuonna tai kuinka monta yhteydenottoa edustaja siirsi kesä-elokuussa. Resurssienhallinnan avulla voit määrittää kysymyksen, johon raportti vastaa.

Kun raporttitiedot ovat kohdennetusti kohdennetut ja hyödyllisiä, voit määrittää kaavion tai taulukon esittämään tiedot visuaalisessa muodossa, joka on helppo ymmärtää. Kaaviot voivat esittää yhden tiedon, kuten otsikon, tai näyttää trendejä ja suhteita useiden monimutkaisten mittareiden välillä.

Raportit voidaan ryhmitllä teeman tai aiheen mukaan kojelautaan. Koontinäytöt tarjoavat runsaasti tietoa yhdellä vilkaisulla ja voivat paljastaa uusia tai piilotettuja suhteita erityyppisten tietojen välillä.

> **TÄRKEÄÄ** Resurssienhallinnan koontinäyttöjen raporttien määrä ja kertomukset voivat vaikuttaa suorituskykyyn. Optimaalinen suorituskyky rajaa tietoihin sisältyvien monimutkaisten raporttien määrää Explorerin koontinäytöt.

Koontinäyttöjen ja raporttien luettelon hallinta

Data Explorerin resurssien selainsivu sisältää koontinäyttöjen ja raporttien luettelon. Tällä sivulla voit tarkastella, jakaa, luoda ja hallita kojelautaa ja raportteja. Se, mitä asset-selaimessa voi tehdä, määräytyy rooliisi määritettyjen käyttöoikeuksien mukaan. Resurssien selainsivulla saatavilla olevat toiminnot ovat:

Näytä resurssienhallinnan vakiokojelautat

Määritä kotisivu

Raportin tai koontinäytön kopioiminen

Jaa raportit ja kojelauta

Määritä raportin sähköpostin lähetys

Raporttien ja koontinäyttöjen merkitseminen rooleilla

Hae asset-selaimesta tunnisteen avulla

Raportin vienti

Tietoja DX-työkalurivistä

Tietojen hallinta -työkalurivin avulla voit valita valmiiksi määritetyn suodattimen, joka rajoittaa resurssiselaimessa näkyviä kohteita. Voit esimerkiksi luetella vain jakamasi raportit ja koontinäytöt tai vain luomasi raportit ja koontinäytöt. Voit myös hakea tiettyjä raportteja tai koontinäyttöjä nimen, kuvauksen tai tunnisteen perusteella.

Asset browser -sivu voi esittää raportit ja koontinäytöt tasaisena luettelona, luokitelluna luettelona tai yleisinä suurentamiskuvakkeina. Vaihda näyttöä napsauttamalla haluamasi kuvaketta työkalurivillä.

Kenttä / painike		Kuvaus
1	Kaikki avattavat kohteet -luettelo	Valitse sivulle näytettävät kohteet kohteesta avattavasta luettelosta.

Kentä	/Nappi	Kuvaus
2	Tasainen luettelo -painike	Näyttää sivun kohteet tasaisena luettelona.
3	Luokittele luettelo -painike	Näyttää sivun kohteet koontinäytöiksi ja raporteissa ryhmiteltyinä.
4	Telu-painike	Näyttää sivun kohteet esikatseluina. Kömpelöissä kohteissa olevat kuvat edustavat joko kojelautaa tai raporttia, eivät kohteen varsinaista ulkoasua.
5	Alin esikatselupaneeli -painike	Näytä kohteen esikatselupaneeli sivun alaosassa.
6	Oikea esikatselupaneeli -painike	Näytä kohteen esikatselupaneeli sivun oikealla sivulla.
7	Piilota esikatselupaneelin painike	Kohteiden esikatselua ei näytetä.
8	Avattava Asetukset-luettelo	Määritä sivun asetukset. Tämä määrittää, miten kohteet lajitellaan sivulle ja mitkä ominaisuudet näkyvät kullekin kohteelle.

Näytä resurssienhallinnan vakiokojelautat

Data Explorerissa on useita valmiiksi rakennettuja kojelautaa, joita voit kopioida ja muokata.

Edellytykset

- Sinulla on resurssienhallintaoikeus.
- (Vakiokojelautaen kopioiminen ja muokkaaminen) Sinulla on sisällönluontioikeus.
- Saatavilla olevat koontinäytöt vaihtelevat organisaation Cisco-tilausten mukaan. Lisätietoja on kohdassa Saatavilla olevat valmiiksi rakennetut kojelaudat .

Sivun sijainti

Tietojen hallinta

Menettelytavat

Näytä resurssienhallinnan vakiokojelautat

Vakiokojelaudoilla **On Järjestelmä** Omistaja-sarakkeessa .

1. Avaa koontinäyttö napsauttamalla sitä.
2. Palaa koontinäyttöluetteloon valitsemalla **Tietojen hallinta** . (Älä napsauta selaimen Edellinen-painiketta. Tämä palauttaa kotisivulle.)

Saatavilla olevat valmiiksi rakennetut kojelautat

QM kojelautaa

Nämä koontinäytöt ovat käytettävissä, jos organisaatiossa on Cisco Quality Management.

Dashboard	Kuvaus
Asiakaspalvelijaprofiilin koontinäyttö	Tilannevedos yksittäisen edustajan suorituksesta 30 päivän aikana. Valvojat, esimiehet ja arvioijat porautuvat suoraan yhteystietoihin lisäkatselmusta varten. Voit myös avata koontinäytön avaamalla yhteystiedon ja napsauttamalla edustajan nimeä.
Asiakaspalvelijaprofiilin koontinäyttö - Edustajan kotisivunäkymä	Kattava yleiskatsaus yksittäisen edustajan suorituksesta viimeisten 30 päivän aikana, jolloin edustaja voi porautua suoraan käsittelemiensä yhteystietojen tarkempaan tarkasteluun. Voit määrittää tämän koontinäytön minkä tahansa edustajan kotisivuksi. Kukin edustaja näkee vain tietonsa. Lisätietoja on kohdassa Raporttien ja koontinäyttöjen ja roolien merkitseminen.
CCR-poran tietoedustajan profiili	Tämä on alemman tason kojelauta, johon voit porautua edustajan profiilin koontinäytöstä.
CX Focus QM - Yhteystietojen kojelauta (viimeiset 7 päivää)	Sisältää kunkin ryhmän yhteydenottojen määrän ja kestotiedot edellisiltä seitsemältä päivältä. Voit porautua alas nähdäksesi ryhmien ja edustajien pisteet.
CX Focus QM - Arviointien tietojen kojelauta (viimeiset 7 päivää)	Sisältää kunkin ryhmän seitsemän edellisen päivän arviointipisteet. Voit porautua alas nähdäksesi ryhmien ja edustajien pisteet.
CX Focus QM - NPS-tietojen kojelauta (viimeiset 7 päivää)	Sisältää kunkin ryhmän seitsemän edellisen päivän nettopromoottoripisteet. Voit porautua alas nähdäksesi ryhmien ja edustajien pisteet.

Dashboard	Kuvaus
QM edustajan laatuprosentti (AQP)	Sisältää valmistuneiden arviointien määrän ja keskimääräisen arviointituloksen. Voit suodattaa päivämäärän, yhteystiedon aloitusajan, ryhmän, työryhmän, edustajan, arviointilomakkeen ja arvioijan mukaan.
QM yleiset mittarit	Sisältää edellisen keskimääräiset tulokset, arviot ja yhteydenottoajat. Hän on ollut 30 päivää.
QM CX Focus -yleiskatsaus	Sisältää yhteydenoton keston, pidon, keskimääräiset arviot ja nettopromoottorin. Edellisten 30 päivän ajalta.
Widgettit - vain QM	Widgetit ovat valmiiksi rakennettuja sovelluksia, jotka voit pudottaa kojelautaan päästäksesi Tietoja ilman, että tarvitsee kirjoittaa kyselyjä tai luoda raportteja. Tämä kojelauta sisältää kaikki QM widgettit. Lisätietoja jokaisesta widgetistä on saatavilla QM widgeteistä . **PARAS KÄYTÄNTÖ** Useimmissa widgeteissä ei ole asetettu päivämääräsuodattimia, joten ne vetävät tietoja automaattisesti mahdollisimman kaukaa. Jos Widgettien lataaminen kestää liian kauan, suodattimia säädetään lyhyempään päivämääräväliin.

WFM koontinäytöt

Nämä koontinäytöt ovat saatavilla, jos organisaatiossa on Cisco Workforce Management.

Dashboard	Kuvaus
Edustajan liittymistiedot	Sisältää noudattamis- ja mukautumistiedot. Voit suodattaa päivämäärän mukaan. Ryhmä, ryhmä ja henkilö.
CX Focus WFM - Yhteystiedon keston tietojen kojelauta (tänään)	Tämä on alemman tason kojelauta, johon voit porautua vanhemman kojelaudalta.
CX-kohdistuksen WFM - Yhteystiedon äänenvoimakkuuden tietojen kojelauta (tänään)	Tämä on alemman tason kojelauta, johon voit porautua vanhemman kojelaudalta.
CX-kohdistuksen WFM - palvelutaso, ASA, Hylkää tietojen kojelauta	Tämä on alemman tason kojelauta, johon voit porautua vanhemman kojelaudalta.

Dashboard	Kuvaus
(Tänään)	
Tämän päivän WFM CX Focus -yleiskatsaus	Sisältää tietoja tämän päivän yhteystietojen määrästä ja palvelutasoista.
WFM yleiset mittarit	Sisältää seitsemän edellisen päivän henkilöstö- ja ajoitustiedot.
WFM-ennuste	Vertaa ennustettua äänenvoimakkuutta ja palvelutasoa varsinaisiin numeroihin. Voit suodattaa tiettyihin osaamisalueisiin, skenaarioihin, päivämääräalueisiin ja paljon muuta. Tämä koontinäyttö sisältää linkit niihin liittyvien ennusteen kojelautaan.
WFM ennustetiedot	Vertaa eri mittareiden tarkkoja ennustemittareita vs. varsinaisia mittareita taidot. Voit suodattaa tiettyihin osaamisalueisiin, skenaarioihin, päivämääräalueisiin ja paljon muuta.
WFM ennusteskenaario	Vertaa sekä ennusteiden että aikataulujen what-if-skenaarioita todelliset mittarit. Voit suodattaa tiettyihin osaamisalueisiin, skenaarioihin, päivämääräalueisiin ja paljon muuta.
WFM valvoja	Sisältää avainjoukon mittareita, jotka voivat ymmärtää edustajaa, ryhmää ja sivustoa suorituskyky. Näitä mittareita ovat suorituskyky yhteydenottojen ympärillä, noudattaminen, ajoitetut toiminnot ja poissaolot. Voit tarkastella ryhmän trendejä ajan mittaan ja samalla tarkastella edustajan tietotasoa.
Widgettit - vain WFM	Widgetit ovat valmiiksi rakennettuja sovelluksia, jotka voit pudottaa kojelautaan päästäksesi Ilman kyselyjen kirjoittamista tai raporttien koontiversiota. Tämä kojelauta sisältää kaikki WFM widgettit. Lisätietoja jokaisesta widgetistä on kohdassa Käytettävissä WFM widget. **PARAS KÄYTÄNTÖ** Useimmissa widgeteissä ei ole asetettu päivämääräsuodattimia, joten ne vetävät tietoja automaattisesti mahdollisimman kaukaa. Jos Widgettien lataaminen kestää liian kauan, suodattimia säädetään lyhyempään päivämääräväliin.

Sviitinlaajuiset kojelautat

Nämä koontinäytöt ovat saatavilla, jos organisaatiollasi on sekä Cisco Quality Management että Cisco Workforce Management.

Dashboard	Kuvaus
QM WFM yleiset mittarit	Sisältää ajoitus-, henkilöstö- ja arviointiraportit.
WFM QM CX Focus -yleiskatsaus	Sisältää raportteja yhteystiedon määrästä, henkilöstömäärästä ja arviointipisteistä.
Widgettit - kaikki widgettit	Widgetit ovat valmiiksi rakennettuja sovelluksia, jotka voit pudottaa kojelautaan päästäksesi ilman kyselyjen kirjoittamista tai raporttien koontiversiota. Tämä kojelauta sisältää kaikki widgettit. Lisätietoja jokaisesta widgetistä on kohdassa Käytettävissä QM widgettit ja Käytettävissä WFM widgetti .

Analytiikan kojelautat

Nämä kojelautat ovat saatavilla, jos organisaatiollasi on Cisco Analytics.

Dashboard	Kuvaus
Puheen lisähaku	Hae lausekeosumat päivämäärän, itseluottamuksen, keston ja luokan
mukaan. Edustajan pikakonvertailu	Sisältää tietoja yhteystiedon äänenvoimakkuudesta, kestosta ja puhelutapahtumista. Voit suodattaa päivämäärän, ryhmän, työryhmän, edustajan, yhteystietotyypin ja lausekkeen mukaan.
Analytiikka - Edustajan valmennusmahdollisuudet	Sisältää osumia yleisimpiin käytettyihin lauseisiin, jotka osoittavat valmennuksen tarpeen, sekä tietoja arviointipisteistä.
Analytiikka - asiakastyö	Sisältää osumia yleisimmin käytetyille asiakkaalle liittyville lauseille ponnistelut, kuten siirrot ja ylistyspuheet, sekä tiedot puhelutapahtumista, kuten pidosta ja hiljaisuudesta.
Analytiikka - Asiakaskokemus	Sisältää osumia ylimmän lausekkeen kategorioille, jotka vaikuttavat positiiviseen tai kielteiseen asiakaskokemukseen.
Analytiikka - Ensimmäisen puhelun resoluutio	Rataa, joka liittyy ensimmäisen puhelun resoluutioon suurimpiin tekijöihin, kuten ylistyspuheluihin, siirtoihin ja palvelun esteisiin. Sisältää osumia lauseille, jotka johtavat resoluutioon.
Analytiikka - Pääkatsaus	Sisältää tietoja yhteystiedon aiheista ja keskusteluista. keskellä lausekeluokkien ja osumien perusteella. Auttaa tunnistamaan positiiviset ja kielteiset suuntaukset ajan mittaan yleisissä kategorioissa, kuten toistossa tai siirroissa.

Dashboard	Kuvaus
Analytiikka - Lausekkeen porautuminen	Sisältää tietoja yhteyshenkilöistä, joihin on osunut tietty lauseke. Sinä Voi suodattaa päivämäärän, ryhmän, ryhmän, edustajan, lausekeluokan ja lausekkeen mukaan.
CCR-poran erittely	Tämä on alemman tason kojelauta, johon voit porautua vanhemman
kojelaudalta. CCR-poran yksityiskohtien tunne	Tämä koontinäyttö avautuu, kun napsautat toisessa
raportissa olevaa raporttia	Analytiikan kojelauta. Se sisältää raportin yhteystietojen tietoja, kuten aloitusajan, edustajan ja keston.
CCR-poran tarkk. smart-vertailu	Tämä koontinäyttö avautuu, kun napsautat toisessa Analyticsin koontinäytössä olevaa raporttia. Raportissa on tietoja raportin yhteydenotoista, esimerkiksi aloitusajasta, edustajasta ja arviointitilasta.
Ennakoivat arviot	Sisältää yhteystietojen ennustetut ja varsinaiset arviointipisteet. Voit Suodata päivämäärän, ryhmän, työryhmän, edustajan, arviointilomakkeen ja lausekkeen mukaan.
Ennustava net Promoter Score	sisältää yhteystietojen ennustetut ja varsinaiset nettopromoottoripisteet. Voit Suodatin päivämäärän, ryhmän, ryhmän, edustajan, yhteystiedon tyypin ja lausekkeen mukaan.
Asenneanalyysi	Sisältää asennetietoja kanavan, edustajan ja paljon muuta mukaan. Voit Suodatin päivämäärän, ryhmän, ryhmän, edustajan, suurimman tunteen ja lauseen mukaan osui.

CXI - Yhteyskeskuksen kojelauta

Nämä koontinäytöt ovat käytettävissä, jos organisaatiossa on Cisco Data Management.

Dashboard	Kuvaus
CXI - Yhteyskeskus - Asiakastyö	Mahdollistaa sen, miten paljon asiakas on ollut vuorovaikutuksessa yhteyskeskuksen kanssa. Siinä verrataan mittareita, kuten käsittelyaikaa ja ylistyssyistä NPS:n ja tunteiden kaltaisia mittareita vastaan, osoittaakseen, miten suurempi vaivannäkö vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen.
CXI - Yhteyskeskus - Työntekijän sitoutuminen ja tyydytys	Tuo kokonaiskuvan edustajan sitoutumisesta mittareilla, kuten käyttö, siirtonopeus ja ylistysilmaisuihin liittyvät lausekeosumat. Voit suodattaa päivämäärän, ryhmän, työryhmän ja edustajan mukaan.
CXI - Yhteyskeskus - prosessin parannus	Sisältää mittarit, jotka osoittavat mahdollisuudet prosessien parantamiseen yhteyskeskuksessa. Puheluajat, edustajan toiminta, komentosarjan noudattaminen, koulutusmahdollisuudet ja sovelluksen käyttö auttavat sinua etsimään koulutus mahdollisuuksia

Dashboard	Kuvaus
	Tai prosesseissa, joita on ehkä kehitettävä.
CXI - Yhteyskeskus - Toista puhelut	Auttaa sinua määrittämään, soittavatko asiakkaasi useita puheluita puhelinkeskukseen, mikä saattaa osoittaa, että ensimmäisen puhelun ratkaisu ei ole käytettävissä. Hylättyjen yhteydenottojen mittari osoittaa, kuinka monta asiakasta odottaa jonossa.
CXI - Yhteyskeskus - järjestelmien parannukset	Auttaa seuraamaan järjestelmien ongelmia ja parannusmahdollisuudet. Puheen osumatiedot osoittavat, kuinka usein järjestelmäongelmia ilmenee puhelujen aikana. NPS- ja asennetiedot osoittavat, miten nämä kysymykset vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen, ja kestokaaviot osoittavat, miten ne vaikuttavat puhelun kokonaispituuteen. Näet myös, mitkä sovellukset edustajat käyttävät eniten aikaa.
CXI - Yhteyskeskus - Työvoiman optimointi	Tuo yhteenvedon työvoiman suorituskyvystä ja optimoinnin alueista. Koontinäytössä on kaksi pääosaa: vasen puoli puhuu edustajien puheluiden laatuarviointeja ja oikea puoli antaa yleiskuvan muista työvoiman suorituskykymittareista.
CXI - Käsittelyajan erittely	Voit käyttää tätä kojelautaa yksin tai poraamalla siihen puhelunaikainen mittari toisessa kojelaudassa. Siinä on tarkemmat tiedot käsittelyajoista, kuten puhe-, pidossa- ja puhelun jälkeinen työaika sekä ajat ryhmittäin. Voit porautua työryhmään tai edustajaan napsauttamalla ryhmää.
CXI - NPS-erittely	Voit käyttää tätä kojelautaa yksin tai poraamalla siihen toisessa kojelaudassa oleva NPS-mittari. Sen avulla voit ymmärtää varsinaisten ja ennakoivien NPS-pisteiden suuntaukset sekä NPS-pisteiden ja ennustavien NPS-pisteiden varianssit.
CXI - lauseke lyö yksityiskohtia	Voit käyttää tätä kojelautaa yksin tai poraamalla siihen Lauseke osua mittariin toisessa kojelaudassa. Se osoittaa valitsemasi lauseiden ja lauseiden absoluuttisen ja suhteellisen määrän lauseita.
CXI - Tunteiden erittely	Voit käyttää tätä kojelautaa yksin tai poraamalla siihen Tunteiden mittari toisessa kojelaudassa. Se auttaa sinua ymmärtämään yhteystietojen tunteiden suuntauksia.

Aiheet:

- Raportin tai koontinäytön kopioiminen
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – määritä oikeudet, jotta käyttäjät voivat tarkastella resurssienhallinnan tietoja.
- Saatavilla QM widgettejä – tietoja valmiiksi rakennetuista QM sovelluksista, jotka näkyvät joissakin tavallisissa koontinäytöissä.
- Saatavilla WFM widgettejä – tietoja valmiiksi rakennetuista WFM sovelluksista, jotka näkyvät joissakin tavallisissa koontinäytöissä.

Määritä kotisivu

Tietojen hallinta sisältää monia valmiiksi määritettyjä raportteja ja kojelautaa, jotka kuka tahansa käyttäjä voi määrittää kotisivuksi. Jos esimerkiksi käytät QM, voit määrittää Kotisivuksi Widgets – QM Vain kojelauta.

Tietojen hallinta merkitsee oletusraportit ja kojelautat tuotteen mukaan, joten voit hakea asianmukaisia raportteja ja kojelautaa tuotetunnisteen mukaan: WFM, CWFM, QM tai Analytics.

> **HUOMAUTUS-koontinäytöt** ja raportit näyttävät vain käyttämäsi tiedot. Jos esimerkiksi toinen käyttäjä jakaa raportin, jossa verrataan työryhmän A ja B keskimääräisiä arviointituloksia, mutta sinulla on
> Raportti ei näytä mitään tietoja työryhmästä B pelkän ryhmän A puitteissa.

Voit asettaa kotisivuksi vain yhden koontinäytön tai raportin kerrallaan.

Edellytykset

- Tietojen hallintaoikeus – mahdollistaa Vain luku -tilassa olevan Data Explorer -resurssiselainsivun käytön

Sivun sijainti

Tietojen hallinta- tai resurssienhallinta > -raportit

Menettelytavat

Koontinäytön tai raportin määrittäminen kotisivuksi

1. Siirry Data Explorerin resurssien selainsivulle.
2. Napsauta resurssien selaimessa lueteltuja koontinäyttöä tai raporttia hiiren kakkospainikkeella.

3. Valitse **Aseta kotisivuksi**. Tietojen hallinta merkitsee kojelautaan tai raporttiin punaisen kotisivun kuvakkeen, ja valitusta raporttista tai kojelaudasta tulee kotisivu.

Raportin tai koontinäytön kopioiminen

Ellei raporttia tai koontinäyttöä jaeta sinun ja omistajan kanssa, voit tehdä siihen muutoksia, paras tapa ottaa olemassa oleva raportti tai koontinäyttö ja tehdä siitä oma on kopioida se. Olet sitten kopion omistaja.

Kun olet omistaja, voit mukauttaa sitä ja jakaa sen tarpeen mukaan.

Edellytykset

- Tietojen hallintaoikeus – mahdollistaa Vain luku -tilassa olevan Data Explorer -resurssiselainsivun käytön
- Sisällön luontioikeus – mahdollistaa koontinäyttöjen ja raporttien luomisen, päivittämisen ja poistamisen

Sivun sijainti

Tietojen hallinta- tai resurssienhallinta > -raportit

Menettelytavat

Kopioi kanssasi jaettu raportti tai kojelauta

1. Napsauta resurssien selainsivulla jaettua raporttia tai koontinäyttöä hiiren kakkospainikkeella.
2. Valitse **Kopioi**. Tietojen hallinta lisää kopion raporttiin tai koontinäyttöön ja tekee sinusta sen omistajan.

Jaa raportit ja kojelauta

Kun olet luonut raportin tai koontinäytön, voit sallia muiden käyttäjien käyttää sitä. Kun jaat raportin tai koontinäytön, voit hallita sitä, mitä muut käyttäjät voivat tehdä sillä – tarkastella, kopioida tai muokata sitä.

> **HUOMAUTUSRaportit** ja koontinäytöt näyttävät vain alueellasi olevat tiedot. Jos esimerkiksi toinen käyttäjä jakaa raportin, jossa verrataan työryhmän A ja B keskimääräisiä arviointituloksia, mutta sinulla on
>
> Raportti ei näytä mitään tietoja työryhmästä B pelkän ryhmän A puitteissa.

Voit jakaa vain omistamasi raportit ja kojelautat. Jos haluat jakaa jaetun tietueen, luo siitä kopio.

Edellytykset

- Tietojen hallintaoikeus – mahdollistaa Vain luku -tilassa olevan Data Explorer -resurssiselainsivun käytön
- Sisällön julkaisuoikeus – voit jakaa omistamiasi raportteja ja koontinäyttöjä jaettavaksi ryhmiä, joihin kuulut.

Sivun sijainti

Tietojen hallinta- tai resurssienhallinta > -raportit

Menettelytavat

Raportin tai koontinäytön jakaminen

1. Napsauta jaettavaa raporttia tai koontinäyttöä hiiren kakkospainikkeella Asset browser -sivulla.
2. Valitse **Jaa**. Jaa-valintaikkuna avautuu.
3. Valitse käyttöoikeustaso, jonka haluat määrittää muille käyttäjille, jotka kuuluvat johonkin luettelossa mainituista ryhmistä. Seuraavassa taulukossa kuvataan käytettävissä olevat käyttöoikeustasot.

Lupa	Kuvaus
Ei mitään	Muut käyttäjät eivät voi tarkastella kohdetta. Tämä käyttöoikeus on kaikkien lueteltujen ryhmien oletusvalinta.
Näytä	Muut käyttäjät voivat tarkastella kohdetta.
Tutkia	(Vain raportit) Muut käyttäjät voivat muuttaa suodattimia, ryhmiä ja muita raportin osia, mutta eivät voi tallentaa muutoksia.
nimellä tallentaminen	Muut käyttäjät voivat tehdä muutoksia ja tallentaa kopion kohteesta. He eivät voi korvata alkuperäistä kohdetta.
Muokkaa	Muilla käyttäjillä on täysi oikeus muuttaa ja korvata alkuperäinen kohde. Huomaa, ettei ole kirjauspolkua, joka osoittaa, kuka on muokannut kohdetta tai mitä on muutettu.

4. Valitse **OK**.

Resurssien **selainsivun Jaettuun** kohteeseen -sarake näyttää nyt, kenen kanssa kohde on jaettu.

Määritä raportin sähköpostin lähetys

TÄRKEÄÄ Cisco Advanced Reporting on julistettu päättyneeksi 1.11.2023 lähtien, eikä sitä ole enää ostettavissa.

Toimita-toiminnolla voit ajoittaa omistamasi raportin toimitettavaksi vastaanottajille tietyin väliajoin. Voit määrittää raporttitiedoston muodon, ajanjakson, toimitusajan ja vastaanottajat.

ESIMERKKI Haluan, että Edustajan tilastot -raporttini lähetetään PDF muodossa James Smithille ja Tilaajan Brownille päivittäin klo 10.00 AM 31.3.

Toimituksia voidaan tehdä molempiin WFO-käyttäjiin Webex liitettyihin sähköpostiosoitteisiin ja Webex WFO:n ulkoisiin sähköpostiosoitteisiin.

Kun olet määrittänyt sen, voit muokata toimituksen tietoja ja aloittaa tai lopettaa toimitukset Deliver-toiminnolla tai Lähetys-sivulla (katso Raportin sähköpostin toimituksen hallinta).

Edellytykset

- Organisaatiollasi on tietojen hallintakäyttöoikeus.

  TÄRKEÄÄ Raportin sähköpostin lähetys ei ole käytettävissä ilman tietojen hallintakäyttöoikeutta.

- Sinulla on Raportin lähetysoikeus – voit määrittää ja hallita sitä, milloin omistamasi raportti lähetetään sähköpostiviestiin ja kenelle se lähetetään.

Sivun sijainti

Tietojen hallinta- tai resurssienhallinta > -raportit

Menettelytavat

Raportin toimituksen määrittäminen

1. Etsi toimitettava raportti Data Explorerin resurssien selainsivulta. Raportin omistaja on oltava.
2. Napsauta raporttia hiiren kakkospainikkeella ja valitse **avattavasta luettelosta Toimita** .
   Kaikki **toimitukset -** ikkuna avautuu.
3. **Lisää muokkaa lähetystä** -valintaikkuna valitsemalla Valitse.

4. Määritä lähetysaikataulu täyttäen kentät.
5. Valitsemalla tämän voit lisätä lähetystavan **Muokkaa sähköpostin** toimitusta **-valintaikkunan tuomiseksi näyttöön valitsemalla** Valitse.
6. Tuo Valitse vastaanottajat -valintaikkuna näyttöön napsauttamalla Vastaanottajat-ruudun vasemmasta alakulmasta .
7. Laajenna vuokraajan käyttäjä Käytettävissä-ruudussa , niin voit näyttää kaikki käytettävissä olevat käyttäjät, valita vastaanottajat ja siirtää heidät **Valittu-ruutuun valitsemalla** Lisää valitut **tilit** .

   HUOMAUTUS Vain vastaanottajia, jotka ovat Webex WFO-käyttäjiä, voidaan lisätä Valitse vastaanottajat -valintaikkunaan. Ulkoisten vastaanottajien lisääminen edellyttää, että palaat Muokkaa sähköpostin **toimitusta** -valintaikkunaan.

8. **Siirry takaisin Muokkaa sähköpostin toimitus** -valintaikkunaan napsauttamalla otsikkorivin vasemmassa yläkulmassa olevaa Muokkaa sähköpostin **toimitus** -painiketta.

   HUOMAUTUS Älä valitse **Aseta**. Jos teet niin, lähetys tallennetaan ja palaat Resurssien selain -sivulle. Jos toimituksen määrittäminen ei ole valmis, sinun on muokattava lähetysasetuksia.

9. Valitse raportin muoto valintaikkunan alaosasta.
   - Jos haluat toimittaa raportin raportin kuvana siinä muodossa, jossa se näkyy Resurssienhallinnassa, tietomuodon on oltava **Ei mitään**.
   - Jos haluat toimittaa raportin tietona (CSV tai Excel-tiedostona), kuvamuodon on oltava **Ei mitään**.
   - Voit valita raporttia varten mukautetun sivun koon. Raportit tulevat oletusarvoisesti sivun oletuskokoon.
10. Jos haluat lisätä ulkoisen vastaanottajan sähköpostiosoitteen, avaa muokattava kenttä napsauttamalla suoraan Vastaanottajien **nimen alla** tai nykyisen vastaanottajan nimen alapuolella.

11. Kirjoita ulkoinen sähköpostiosoite ja paina **Enter**.
12. Valitse **Aseta**. Lähetysmääritykset tallennetaan, ja palaat Asset browser -sivulle.

Raportin sähköpostin toimituksen hallinta

Lähetyssivulla voit hallita raporttien lähettämistä ja vastaanottamista sähköpostilla. Sivulla on kaksi osaa:

Toimitukset muilta paneelilta – Tämä ylempi paneeli luettelee muiden käyttäjien sinulle lähettämät raportit. Saatat olla raportin ainoa vastaanottaja tai saatat olla jakoryhmän jäsen ja saada raportin, joka menee myös muille ryhmän jäsenille. Voit kieltäytyä vastaanottamasta näitä raportteja.

Toimitukset-paneeli – Tämä alapaneeli luettelee raportit, jotka olet määrittänyt toimitettavaksi muille käyttäjille. Voit aloittaa tai lopettaa raportin toimittamisen täällä. Tällöin voit määrittää raportit ennen niiden tarpeellista määrittämistä. Esimerkiksi raportti, joka osoittaa myyntikampanjan edistymisen, on otettu käyttöön vain, kun kampanja on käynnissä, ja se poistetaan käytöstä kampanjan päätyttyä. Raportti voidaan sitten kytkeä uudelleen käyttöön, kun seuraava myyntikampanja alkaa.

Kussakin paneelissa näkyy toimitettu raportti, kuka vastaanottajat ovat ja mikä on lähetysaikataulu.

Toimitukset määritetään Data Explorerin resurssien selainsivulla.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on tietojen hallintakäyttöoikeus.

  TÄRKEÄÄ Raportin sähköpostin lähetys ei ole käytettävissä ilman tietojen hallintakäyttöoikeutta.

- Sinulla on Toimituksen hallinta -lupa – mahdollistaa sen, että voit kieltäytyä vastaanottamasta ajoitettuja raportteja muilta käyttäjiltä sähköpostilla sekä aloittaa ja lopettaa raporttien toimitukset muille määrittämillesi käyttäjille.
- Sinulla on Raportin lähetysoikeus – voit määrittää ja hallita sitä, milloin omistamasi raportti lähetetään sähköpostiviestiin ja kenelle se lähetetään.

Sivun sijainti

Tietojenhallinnan > -asetusten > lähetys

Menettelytavat

Muiden toimitusten hallinta

HUOMAUTUS Jos raportti toimitetaan sinulle sähköpostiosoitteeseen, joka on käytössäsi WFO Webex-Webex, et voi sulkea lähetystä kyseiseen osoitteeseen tai poistua siitä. Tämä toiminto on käytettävissä vain
Webex WFO:n sähköpostiosoitteet.

- Jos haluat poistaa muiden käyttäjien määrittämät vastaanottoraporttien toimitukset, valitse **Poista** käytöstä -valintaruutu ja valitse **Tallenna**.
- Käynnistä lähetys uudelleen poistamalla Opt-Out-valintaruudun valinta ja valitsemalla **Tallenna**.

Hallitse omia toimituksiasi

- Ota raportin lähetys käyttöön valitsemalla **Käytössä/Ei käytössä** -valintaruutu ja valitsemalla **Tallenna**.
- Poista raportin lähetys käytöstä poistamalla Käytössä/Ei käytössä **-valintaruudun** valinta ja valitsemalla **Tallenna**.

Poista yksi omista toimituksistasi

- Valitse poistettava lähetys ja napsauta − toimitusten vasemmasta alakulmasta

  Ja valitse **Tallenna**.

Peruuta sivulle tekemäsi muutokset

- Peruuta toimitukseen tekemäsi muutokset napsauttamalla Palauta-painiketta. Tämä on tehtävä, ennen kuin tallennat muutokset. Kun muutokset on tallennettu, niitä ei voi palauttaa.

Aiheet:

- Määritä raportin sähköpostin lähetys

Raporttien ja koontinäyttöjen merkitseminen rooleilla

Jos haluat käyttää jaettua raporttia tai koontinäyttöä vain tietyllä roolilla, voit merkitä sen haluamasi roolin nimellä.

Voit merkitä vain omistamasi raportit tai kojelautat. Jos haluat tulla kanssasi jaetun raportin tai koontinäytön omistajaksi, kopioi se (katso Raportin tai koontinäytön kopioiminen).

HUOMAUTUS Jos rooliin ei sisälly resurssienhallintaan pääsyä, merkitystä kojelaudasta tulee tämän roolin henkilöiden oletussivu.

Edellytykset

- Tietojen hallintaoikeus – mahdollistaa Vain luku -tilassa olevan Data Explorer -resurssiselainsivun käytön
- Sisällön julkaisuoikeus – voit jakaa omistamiasi raportteja ja koontinäyttöjä jaettavaksi ryhmiä, joihin kuulut.

Sivun sijainti

Tietojen hallinta- tai resurssienhallinta > -raportit

Menettelytavat

Raportin tai koontinäytön ja roolin merkitseminen

ENNAKKOEHTO

- (Asiakkaille, jotka siirtyvät versiosta 10.4 pilveen) Rooli on määritetty Data Explorerin kotisivun kojelautaan: Siirrä rooli **resurssienhallintaan**, jos käytössä on sovellusten hallinta > yleiset > yleiset asetukset > koontinäytön hallinta.

1. Napsauta Tiedonhallinta-sivulla raporttia tai kojelautaa hiiren kakkospainikkeella ja valitse **avattavasta luettelosta Tunniste** . Tunnisteet-ikkuna avautuu.
2. Anna **c1_role_** ja sitten roolin nimi.

   TÄRKEÄÄ Roolinimen on vastattava organisaation käyttämää nimeä. Luettelo rooleista on saatavilla sovellusten hallinta- > yleisissä > käyttäjän määrityksissä > rooleissa.

   Lisää rooli, jonka nimi on yksi sana, antamalla nimi.

   ESIMERKKI c1_role_Agent

   Jos haluat lisätä roolin, jonka nimi on useita sanoja välilyönneillä eroteltuna, liitä tunniste lainausmerkein.

   ESIMERKKI "c1_role_East Coast Team Leader"

   Jos haluat lisätä useita rooleja samanaikaisesti, anna ne yksi toisensa jälkeen välilyönti kerrallaan.

   ESIMERKKI c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"
3. Valitse **Lisää tunniste**.
4. Valitse **OK**. Tunniste-ikkuna sulkeutuu.

Hae asset-selaimesta tunnisteen avulla

Voit hakea asset-selaimesta millä tahansa tunnisteella. Jos etsit tuotetunnisteen perusteella, näet vain tunnisteet tuotteissa, joilla sinulla on käyttölupa. Jos sinulla esimerkiksi on vain QM, näkyviin tulevat vain valmiiksi määritetyt kohteet, joilla on QM-tunniste, eivät kohteita, joilla on WFM tai Analytics-tunniste.

HUOMAUTUS Käyttöoikeuden WFM mukaan WFM kenttiin on merkitty WFM (uusi WFM) tai CWFM (klassinen WFM).

Edellytykset

- Tietojen hallintaoikeus – mahdollistaa Vain luku -tilassa olevan Data Explorer -resurssiselainsivun käytön

Sivun sijainti

Tietojen hallinta- tai resurssienhallinta > -raportit

Menettelytavat

Raporttien ja kojelautaen etsiminen tunnisteen mukaan

1. Napsauta resurssien selainsivulla hakukuvaketta ja valitse **Hakutunnisteet**.
2. Kirjoita haluamasi tunniste hakukenttään. Tietojen hallinta näyttää vain raportit ja kojelautat, joihin on merkitty tämä arvo.

> **HUOMAUTUS** Jos tunnisteen nimi on useita sanoja välilyönneillä eroteltuna, liitä nimi lainausmerkein. Jos esimerkiksi haluat etsiä **Agent East Coastia**, kirjoita **"Edustajan itäinen rannikko"**.

Raportin vienti

Tietojen hallinnan avulla voit viedä raportteja. Kullakin raporttisivulla **on Vie-painike** . Tällä tavalla voit viedä raportin tiedot CSV- tai -KÄSX-muodossa.

> **TÄRKEÄÄ** Raportin tulosten viemiseksi sinun on tallennettava suodatinehdot ja kaikki muut muokkaukset ennen vientiä.

Edellytykset

- Tietojen hallintaoikeus – mahdollistaa Vain luku -tilassa olevan Data Explorer -resurssiselainsivun käytön

Menettelytavat

Raportin vienti

1. Napsauta raportin nimeä resurssiselaimessa. Raporttisivu avautuu.
2. Valitse **Vie nimellä**. Vie **raportti** -valintaikkuna avautuu.
3. Valitse vietävä tiedostomuoto.
4. Valitse **Seuraava**. Kun tiedot ovat valmiina, näyttöön tulee latauslinkki.
5. Lataa tiedosto napsauttamalla linkkiä.
6. Napsauta Sulje-painiketta , kun lataus on valmis.

Raportin luominen

Raportit ovat Data Explorerin rakennuspalikoita, joiden avulla voit visualisoida tietojen suuntauksia. Luot raportin määrittämällä kysymyksen, johon haluat vastata, ja määrittämällä tulosteen siten, että vastaus esitetään merkittävällä tavalla.

Aloita prosessi katkaisemalla kysymys sen yksittäisiin kohtiin:

- Toimenpiteet – mittarit, jotka haluat ymmärtää. Nämä ovat numeerisia kenttiä, joille tehdään laskelmat, kuten lisäämällä tai laskemalla tietoja.
- Aiheet – Miten haluat mittarit ryhmiteltynä. Nämä ovat tekstikenttiä, joita käytetään luokkatyylisinä ryhmittelyinä, kuten edustajan tunnusnumero tai jonon nimi.
- Suodattimet – rajausarvot, joihin haluat mittareiden kuuluvan, kuten aikaraja tai enimmäis-/pienin arvo.

ESIMERKKI

Haluat selvittää, kuinka monta yli kymmenen minuuttia kestänyttä yhteydenottoa kukin itärannikon työryhmän edustaja käsitteli maaliskuun aikana.

- Mitta **on** yhteydenotto.
- He ovat itärannikon edustajia.
- **Suodattimet ovat yhteydenottoja** yli kymmenen minuuttia ja maaliskuun kuukausi.

Nämä kolme osaa muodostavat raporttien rakenteen, joka voi olla uskomattoman monimutkainen ja hyödyllinen.

Kun olet luonut raporttikysymyksen, voit määrittää, miten raportin tiedot näytetään. Valittavana on laaja valikoima mukautettavia kaavioita ja taulukoita.

Kysymyksen luominen

Raportit ovat Data Explorerin rakennuspalikoita, joiden avulla voit visualisoida tietojen suuntauksia. Luot raportin määrittämällä kysymyksen, johon haluat vastata, ja määrittämällä tulosteen siten, että vastaus esitetään merkittävällä tavalla. Valittavana on laaja valikoima mukautettavia kaavioita ja taulukoita.

Voit luoda kysymyksen kysymyspaneelin avulla. Aloita prosessi hajottamalla kysymys sen yksittäisiin kohtiin:

- **Mitä** – mitat (mittarit), joita haluat ymmärtää. Nämä ovat numeerisia kenttiä, joille tehdään laskelmat, kuten lisäämällä tai laskemalla tietoja.
- **Miten** haluat, että toimenpiteet ryhmitetään. Nämä ovat tekstikenttiä, joita käytetään luokkatyylisinä ryhmittelyinä, kuten edustajan tunnusnumero tai jonon nimi.
- **Suodattimet** – rajat, joihin haluat mittareiden kuuluvan, kuten aikaväli tai enimmäis-/pienin arvo.

ESIMERKKI

Haluat selvittää, kuinka monta yli kymmenen minuuttia kestänyttä yhteydenottoa kukin itärannikon työryhmän edustaja käsitteli maaliskuun aikana.

- **Mikä** on yhteydenottojen määrä (mitta).
- **Miten** itärannikon työryhmän edustajat (ryhmittely) voivat.
- **Suodattimet** rajoittavat raportin yhteydenottoihin yli kymmenen minuuttia ja jotka olivat maaliskuusta.

HUOMAUTUS Kun luot kysymyksen, kysymyspaneelin alaosassa oleva ruutu esittää kysymyksen selkokielellä What-, How- ja Suodatin-osioiden valintojen perusteella.

Luo uusi raportti

Jotta voit luoda kysymyksen, tarvitset raportin, johon se esitetään.

Luo ja nimeä uusi raportti

1. Tuo raportin suunnittelija näyttöön valitsemalla **Tietojen hallinta -kotisivulla Uusi raportti** .
2. Napsauta **otsikkorivillä Nimeämätön raportti** -painiketta ja anna uuden raportin nimi.

Valitse mitta

Määritä, mitä tietoja haluat raportin näytettävän. Näitä numeerisia arvoja kutsutaan mittasiksi.

On olemassa luettelo toimenpiteistä, joista voit valita, tai voit luoda omia mukautettuja toimenpiteitä. Raporteissa käytetään usein useita toimenpiteitä. Esimerkiksi raportissa, jossa yhteystiedon kesto näkyy tunteina, voi näkyä myös yhteystiedon keskimääräinen kesto.

MUISTIINPANO

Noudattaminen % – Päivittäinen toimenpide lasketaan päivän päätyttyä, ja sen jälkeen siihen lisätään vain päivämäärä eikä aika. Moottori määrittää sille keskiyön UTC-arvon. Koska raportit suoritetaan raportin suorittamisen aikayhteydessä, aikasiirtymä on oletusarvoisesti tapahtunut ja noudattamisarvot voivat vaikuttaa raportissa virheellisiltä.

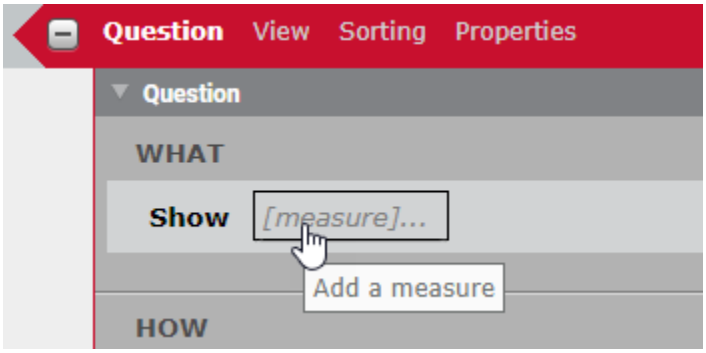
Voit säätää tätä valitsemalla useita asetuksia:

1. Määritä raportin aikavyöhykkeeksi UTC.
2. Määritä raporttia suorittavan käyttäjän aikavyöhyke UTC:ksi.
3. Käytä raporttiin seuraavaa mukautettua kaavaa:

```
timeShiftValue([Adherence PCT],[Noudattamispäivämäärä], 'Tunti', -8)
```

Uuden raportin toimenpiteiden määrittäminen

1. Valitse kysymyspaneelin What-osassa Näytä **[mitta]** . Valitse **mitta -** valintaikkuna avautuu.



   Oletusarvoisesti **kaikki** käytettävissä olevat toimenpiteet on lueteltu, mutta voit etsiä, lajitella ja suodattaa luetteloa.

   - Valitsemalla Tunnisteet **voit** tarkastella toimenpiteitä, jotka koskevat vain eri tietolähdettä, kuten Analytiikkaa tai QM. Joillakin toimenpiteillä on useita tunnisteita, joten ne näkyvät useammassa kuin yhdessä tunnisteluettelossa.
   - Valitse **Suosikit** (luettelon oikea yläkulma), jos haluat tarkastella vain suosikiksi merkittyjä toimenpiteitä. Voit merkitä suosikin napsauttamalla mittarin nimen vasemmalla puolella olevaa ruutua luettelossa, jotta näyttöön tulee keltainen tähti. Kaikki suosikiksi merkityt toimenpiteet pysyvät merkittyinä istunnosta istuntoon.
   - Lajittele mittaluettelo nousevaan tai laskevaan järjestykseen valitsemalla **Lajittele** (luettelon oikeassa yläkulmassa). Luettelo on oletusarvoisesti nousevassa järjestyksessä.
   - Kirjoita sen mittauksen nimi, jota haluat käyttää Haku-kenttään , jotta kenttä löytyisi nopeasti.

2. Valitse raporttiin lisättävä toimenpide käytettävissä olevien toimenpiteiden luettelosta.

   Voit luoda mukautetun mittauksen myös napsauttamalla **oikeassa yläkulmassa olevaa Mukautettu-painiketta** . Lisätietoja mukautetuista mittasuhteista on kohdassa Mukautetun mittauksen luominen.

3. (Valinnainen) Mukauta sitä, miten mitta näkyy raportissa, valintaikkunan **alaosassa olevalla Mittamääritykset-paneelilla** . Tässä voit määrittää mittauksen numeron tai päivämäärän muodon, miten se yhdistetään, ja ottaa siihen käyttöön sisältömääritteitä. Lisätietoja mittauksen määrittämisestä on kohdassa Mittauksen ulkoasun määrittäminen.

4. Valitse **Lisää**.
   Lisäämäsi mitta tulee näkyviin kysymyspaneeliin ja toinen Näytä-kenttä valmistumisen alapuolelle. Käytä tätä kenttää, jos haluat lisätä kysymykseesi lisätoimenpiteitä.

   HUOMAUTUS Jos haluat määrittää What-osaan jo lisätyn toimenpiteen, avaa **Valitse** mitta -valintaikkuna uudelleen napsauttamalla toimenpidettä.

5. (Valinnainen) Mittaukset näytetään oletusarvoisesti sarakkeina. Voit vaihtaa sarakkeiksi **ja tuoda ne näkyviin riveinä napsauttamalla** sarakkeita.

Valitse ryhmittely

Kun olet määrittänyt toimenpiteelle kysymyksesi aiheen, määritä, miten tiedot ryhmitetä. **Kysymystermi** on usein sellaisien ihmisten, paikkojen, asioiden ja aikataulujen järjestäminen, jotka tarjoavat mietinnölle reaalimaailman aiheita tai tilanteita. Raportissa on yleensä useita aiheita.

Määritä, miten raportti ryhmittelee tiedot

1. **Valitse kysymyspaneelin How-osassa** Ryhmä **[ryhmittely]**. Valitse **ryhmittely** -valintaikkuna avautuu.

   Ryhmittelyasetuksia on kaksi: **aihe** tai **aika**. Aihe-asetus on oletusarvoisesti näkyvissä. Jos haluat ryhmitillä ajan tai päivämäärän mukaan, valitse **valintaikkunan oikeassa yläkulmassa oleva Aika** . Voit myös tarkentaa aikaryhmää ajanjakson mukaan.

   HUOMAUTUS Voit kaventaa näytössä olevia aiheita ja aikoja merkitsemällä tai suosikeilla, lajittelemalla ne nousevaan tai laskevaan järjestykseen tai etsimällä tiettyä kohdetta.
   Aihe tai aika nimen mukaan.

2. Valitse haluamasi ryhmittely ja valitse **Lisää**.

   Lisäämäsi ryhmittely näkyy kysymyspaneelissa ja toinen **[ryhmittely]** -kenttä lisätään valmistumisen alapuolelle. Tämän kentän avulla voit lisätä kysymykseesi lisää ryhmiä.

   HUOMAUTUS Jos valitset **summat** kysymyspaneelin Ryhmä-osasta ja valitset **Säilytä kokonaisarvot** visualisointia luotaessa, kaavio näyttää kokonaisarvon lisäsarakkeena.

Suodattimen asettaminen

Kysymyksen määrittelyn viimeinen vaihe on suodattimen valitseminen. Pelkästään toimenpide voi palauttaa suuren määrän tietoja. Suodattimen tarkoituksena on kohdistaa raporttiin lisättävät tai suljettavat tiedot. Voit valita tiettyjä arvoja, jotka sisällytetään tai suljetaan pois, tai voit määrittää tekstivertailusuodattimia tai -aluetta

Vertailusuodattimia sen määrittämiseksi, mitkä arvot sisältyvät raporttiin.

HUOMAUTUS : Tietojen hallinta raportoi kahden viimeisimmän vuoden tiedoista. Jos järjestelmässä on paljon historiatietoja, suodattimen määrittäminen kannattaa ehkä tehdä, ennen kuin määrität toimenpiteet ja ryhmittelyt.

Tämä nopeuttaa raportin esikatselun näyttämistä.

Suodatinosaa käytetään myös määrittämään, mitä koehenkilöitä käytetään koontinäytön parametreilla. Jos raportissa on esimerkiksi kaikki yhteyskeskuksen edustajat, mutta haluat tarkastella vain tietyn edustajan tietoja, parametrin avulla voit valita edustajan ja tarkastella vain heidän tietojaan raportissa.

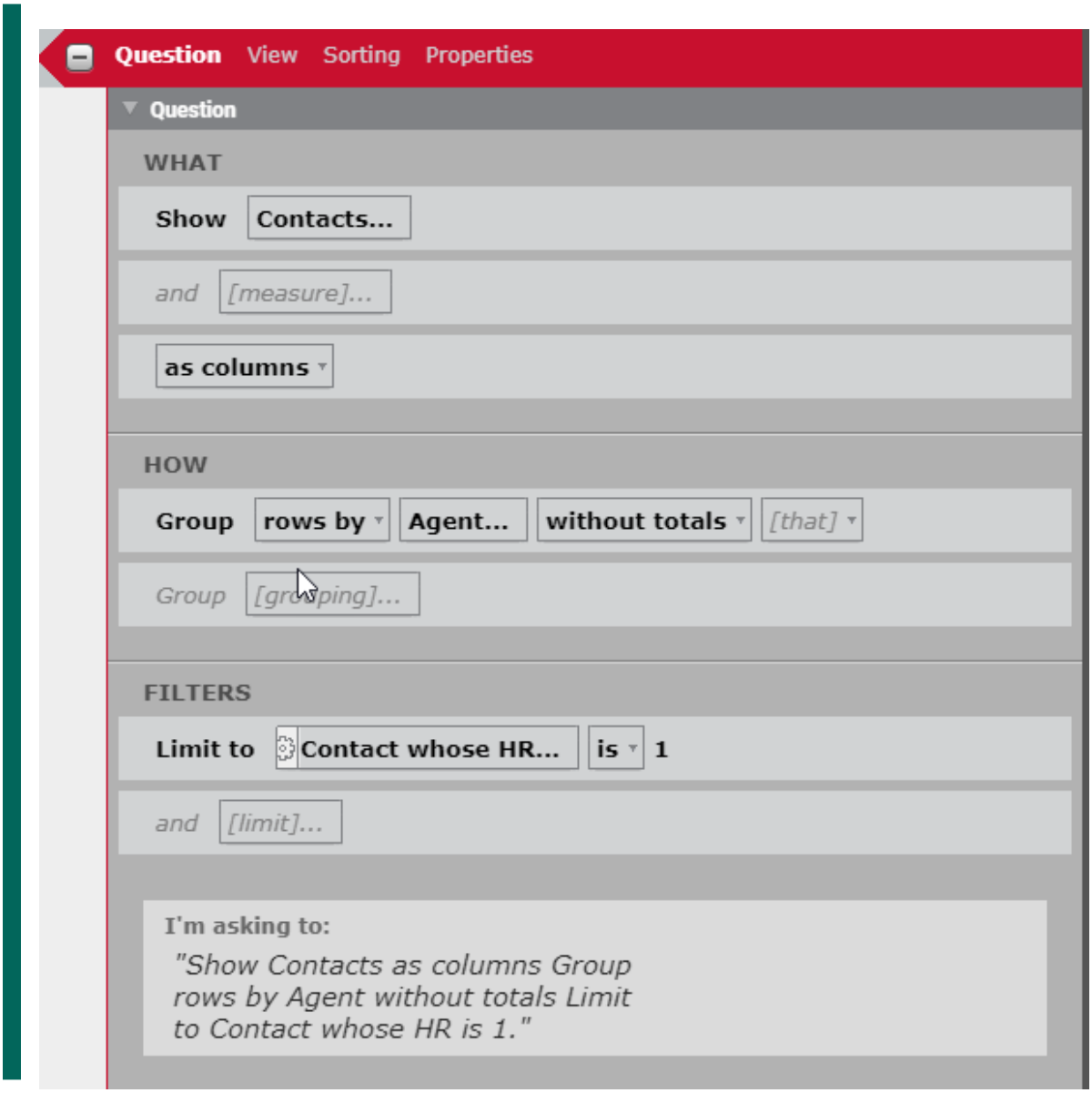
Sisällyttää raporttiin vain tietyn aiheen arvot

1. Valitse Kysymyspaneelin **Suodattimet-osasta** Raja **kohteeseen[raja]**. Valitse **suodatin** -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse aihe ja valitse kenttä, jolla raportti suodatetaan.
3. Poista Kaikki **arvot -** valintaruudun valinta ja valitse sisällytetyt arvot -valintaruutu.
4. Suodata raportti valitsemalla **Lisää** .

ESIMERKKI

Haluat sisällyttää raporttiin vain yhteystiedot, jotka oli merkitty HR-kohteelle. Täytät Valitse suodatin **-valintaikkunan** seuraavasti.

- Valitse vasemmasta ruudusta **Yhteystieto**.
- Valitse keskimmäisen ruudun **EDUSTAJA**.
- Poista Oikeanpuoleisessa ruudussa **Valitse-välilehdestä** Kaikki arvot **- valintaruudun valinta** ja valitse **1** (mikä tarkoittaa tosi tai Kyllä).



Raportin ulkopuolelle jäävät tietyt arvot

1. Valitse Kysymyspaneelin **Suodattimet-osasta** Raja **kohteeseen[raja]**. Valitse **suodatin** -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse aihe ja valitse kenttä, jolla raportti suodatetaan.
3. Poista Kaikki **arvot -** valintaruudun valinta ja valitse sitten yhden tai useamman suljettavan arvon valintaruutu.
4. Valitse **Lisää**.

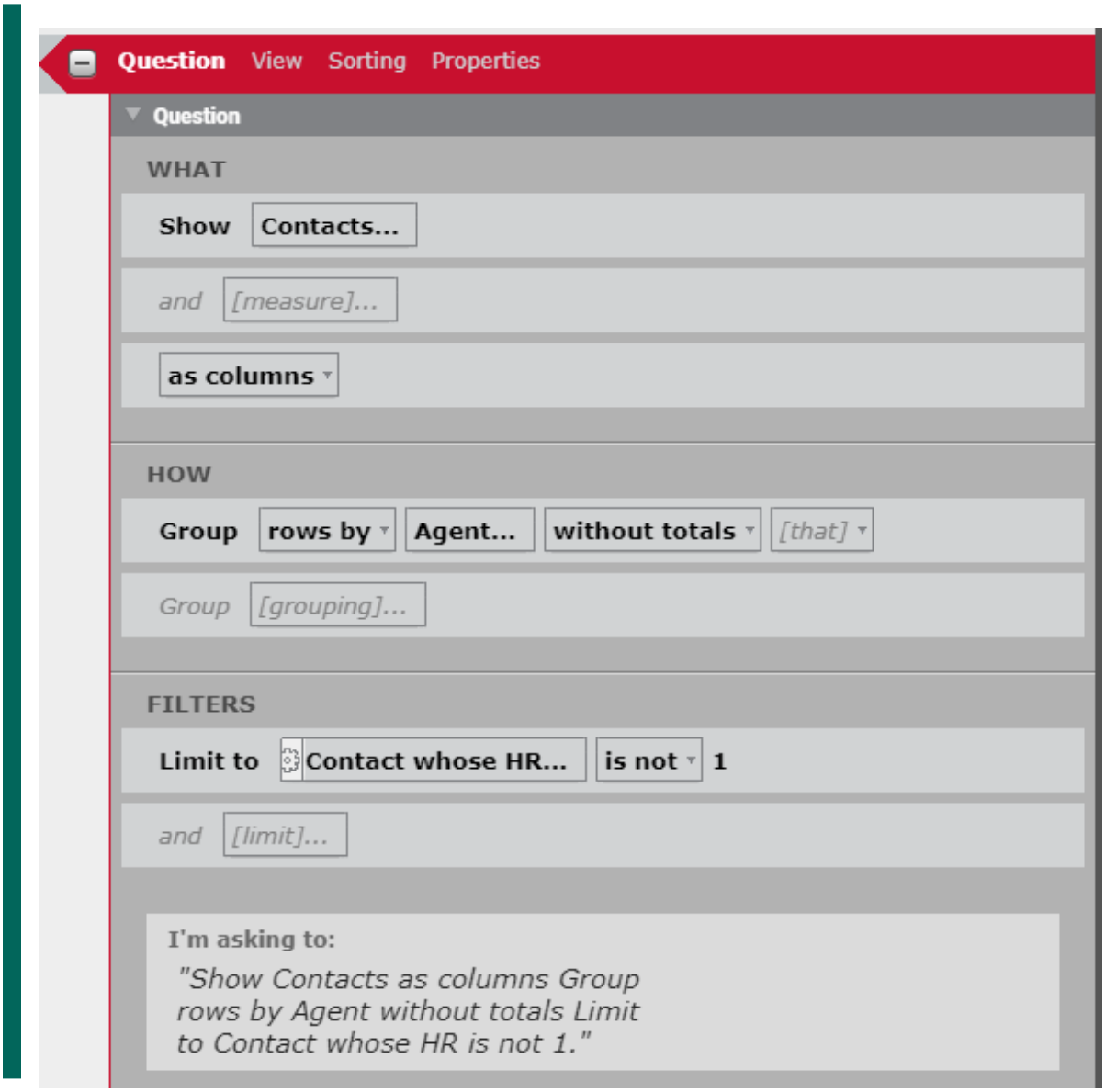
5. Napsauta kysymyspaneelin **Suodatint-osassa** luomasi suodattimen avattavaa luetteloa eikä se **ole** avattavasta luettelosta.

ESIMERKKI

Haluat sulkea raporttiin pois yhteystiedot, jotka oli merkitty HR-kohteelle. Viimeistelet **Valitse Suodatin-valintaikkuna** seuraavasti.

- Valitse vasemmasta ruudusta **Yhteystieto**.
- Valitse keskimmäisen ruudun **EDUSTAJA**.
- Poista Oikeanpuoleisessa ruudussa **Valitse-välilehdestä** Kaikki arvot **- valintaruudun valinta** ja valitse **1** (mikä tarkoittaa tosi tai Kyllä).

Kysymyspaneelin **Suodattimet-osassa** juuri lisäämäsi suodattimen vieressä on **muutos** : **ei ole** avattavassa luettelossa.



Sisällytä tai sulje arvot pois vertailusuodattimilla

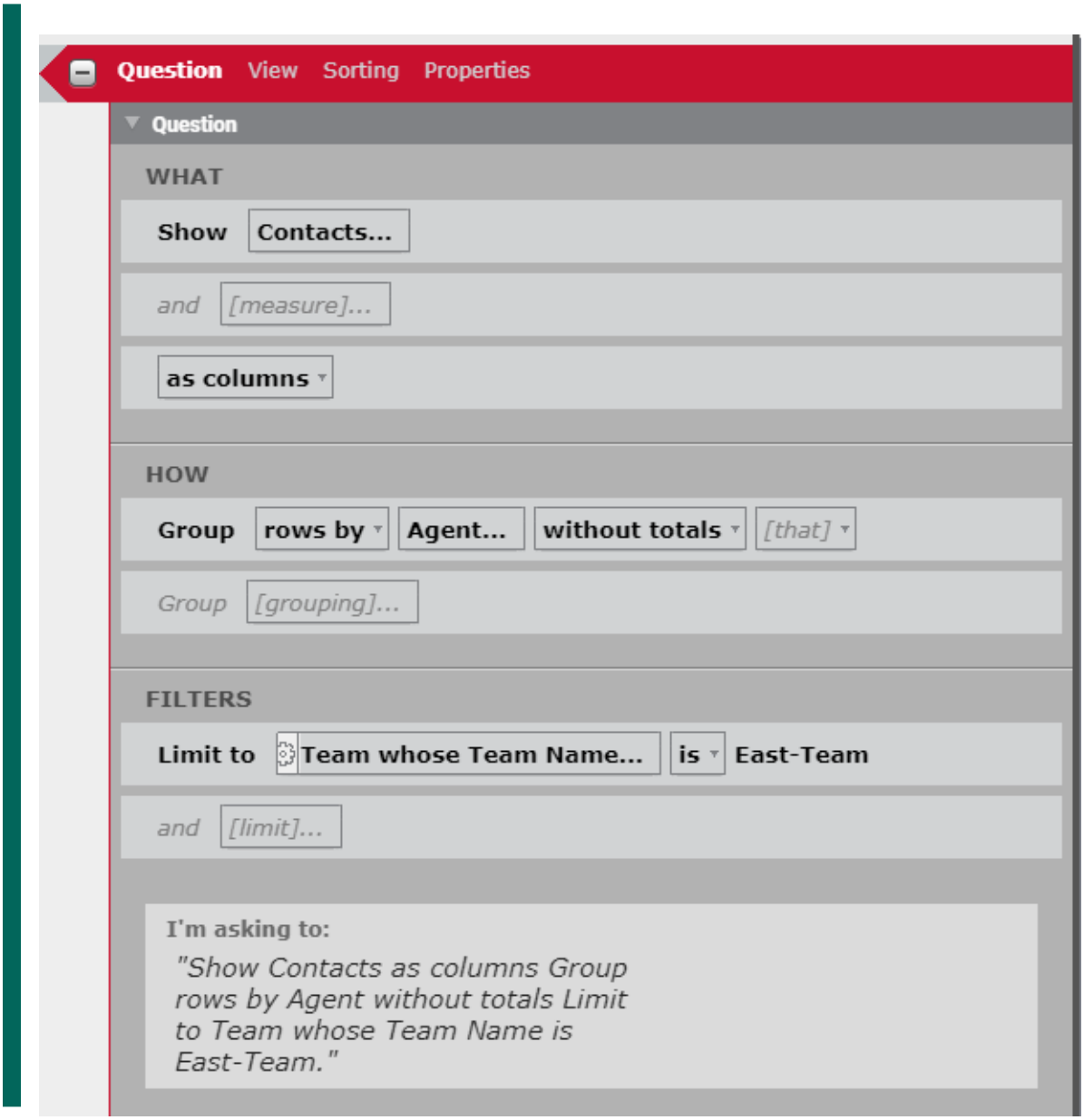
1. Valitse Kysymyspaneelin **Suodattimet-osasta** Raja **kohteeseen[raja]**. Valitse **suodatin** -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse aihe ja valitse kenttä, jolla raportti suodatetaan.
3. Poista Kaikki **arvot -** valintaruudun valinta ja ota sitten jokin seuraavista toimista:
   - Määritä arvo vertailuksi valitsemalla sen valintaruutu.
   - **Anna Määritä-välilehdessä** arvo lainausmerkeissä, jotta se määritetään vertailuksi.

4. Valitse **Lisää**.
5. Napsauta kysymyspaneelin Suodatint-osassa uudessa suodattimessa olevaa avattavaa luetteloa ja valitse arvoon käytettävä operaattori.

ESIMERKKI

Haluat sisällyttää raporttiin vain itäryhmään kuuluvat edustajat. Täytät Valitse suodatin **-valintaikkunan** seuraavasti.

- Valitse työryhmä vasemmasta ruudusta .
- Valitse työryhmän nimi **keskiruudusta**.
- Poista Oikeanpuoleisen ruudun Valitse-välilehdestä Kaikki arvot **-valintaruudun** valinta ja valitse Itäryhmä-valintaruutu **.** Voit vaihtoehtoisesti vaihtoehtoisesti napsauttaa **Määritä-välilehteä** ja kirjoittaa **suodattimen arvoruutuun "Itäinen työryhmä"** .

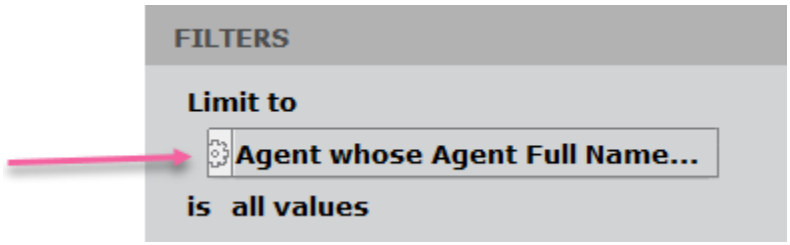


Lisää vähintään yksi raporttiparametri

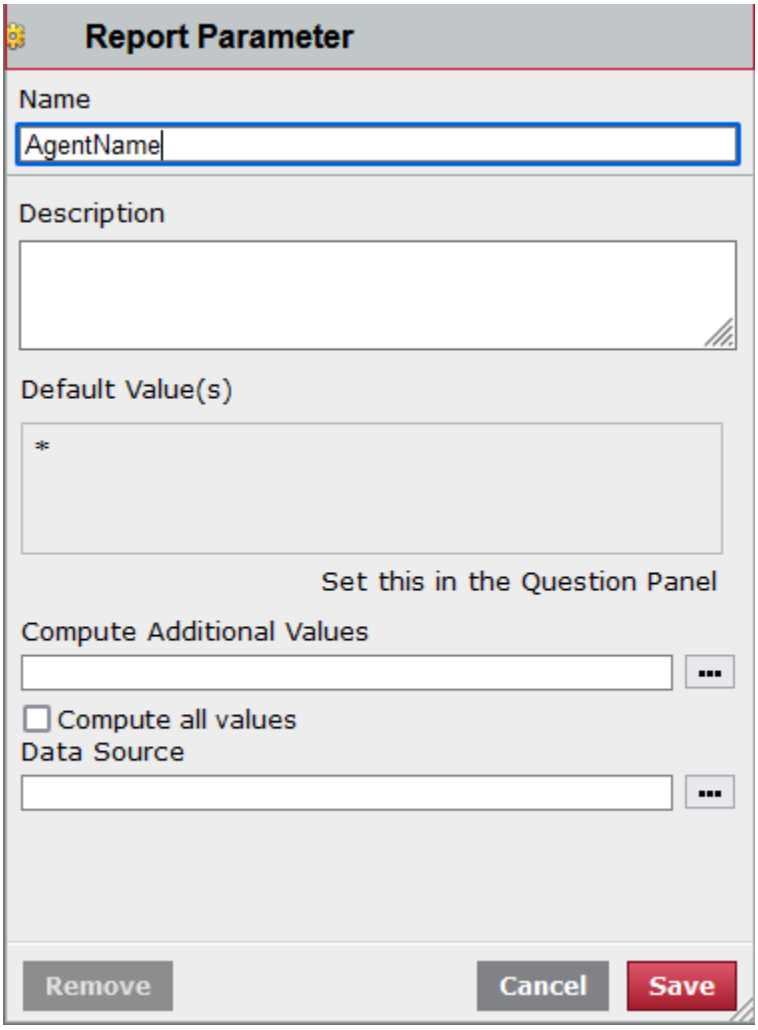
Jos haluat käyttää parametrien hallintaa, kuten jäsenvalitsinta, raportissa näkyvien tietojen suodattamiseen, sinun on lisättävä raporttiin yksi tai useita raporttiparametreja. Lisätietoja parametrien käyttämisestä raportin kanssa on kohdassa Parametrin lisääminen.

1. Valitse Kysymyspaneelin Suodattimet-osasta **Raja** kohteeseen[raja] **.** Valitse **suodatin** -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse aihe ja valitse kenttä, jolla raportti suodatetaan.

3. Valitse **Valitse-välilehdestä Kaikki arvot** -valintaruutu.
4. Valitse **Lisää**. Aihe näkyy Raja **kohteeseen -** kentässä.
5. Avaa Raporttiparametrit-valintaikkuna **napsauttamalla Vaihteen kuvaketta Rajan** määrä -kentän vasemmalla puolella **.**



6. **Anna parametrin nimi Nimi-kenttään** . Nimessä ei voi olla välilyöntiä. Kaikki muut kentät ovat valinnaisia.



7. Valitse **Tallenna**. Huomaa, että vaihteen kuvake on muuttunut punaiseksi, mikä osoittaa, että parametri on määritetty.
8. Toista tämä toimintosarja muille raportissa käytettäville suodattimille.

Poistettujen ennusteiden, noudattamistietojen ja edustajan aikataulutietueiden suodattaminen

Niiden luonteeseen, ennusteisiin, noudattaminen ja edustajan aikataulutietueisiin muutetaan usein. Esimerkiksi edustajan aikataulua voidaan muuttaa useita kertoja. Aina kun tämä tapahtuu, aikataulutietue poistetaan ja uusi luodaan.

Resurssienhallintatietokannassa näitä tietueita ei poisteta fyysisesti. Ne on sen sijaan merkitty poistetuiksi, ja tietue pysyy tietokannassa. Tämä tuottaa monia tietueita, jotka eivät ole enää merkityksellisiä ja jotka voivat johtaa siihen, että ne otetaan huomioon, jos ne otetaan huomioon. Tässä tapauksessa poistetuiksi merkityt tietueet tulee suodattaa ulos kertomuksesta.

HUOMAUTUS : Muista, että joskus haluat sisällyttää nämä merkityt tietueet raporttiin. Sinun on esimerkiksi ehkä valvottava, kuinka monta kertaa tietyn edustajan aikataulu oli muuttunut. Tässä tapauksessa et suodata poistettuja tietueita kertomuksesta, koska jokainen tietue kirjaa aikataulun muutoksen.

Suodatin poisti ennuste-, noudattaminen- ja edustajan aikataulutietueet

1. Valitse Kysymyspaneelin Suodattimet-osasta **Raja** kohteeseen[raja] **.** Valitse **suodatin** -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse ennuste, noudattaminen tai aikataulun aihe ja tarkista, onko kyseiseen aiheeseen liittyvissä kentissä jokin seuraavista lippukentistä:
    - Asiakaspalvelijan noudattaminen -raportti on määritetty
    - Ajoita aktiviteettien jonotus
    - Ennuste on määritetty
3. Jos löydät jonkin näistä kentistä, valitse se. Poista Kaikki **arvot -** valintaruudun valinta ja valitse **1(1** = tosi tai Kyllä).
4. Valitse **Lisää**.
5. Napsauta kysymyspaneelin Suodatint-osassa **avattavaa Luettelo on-luetteloa ja valitse** ei **.**

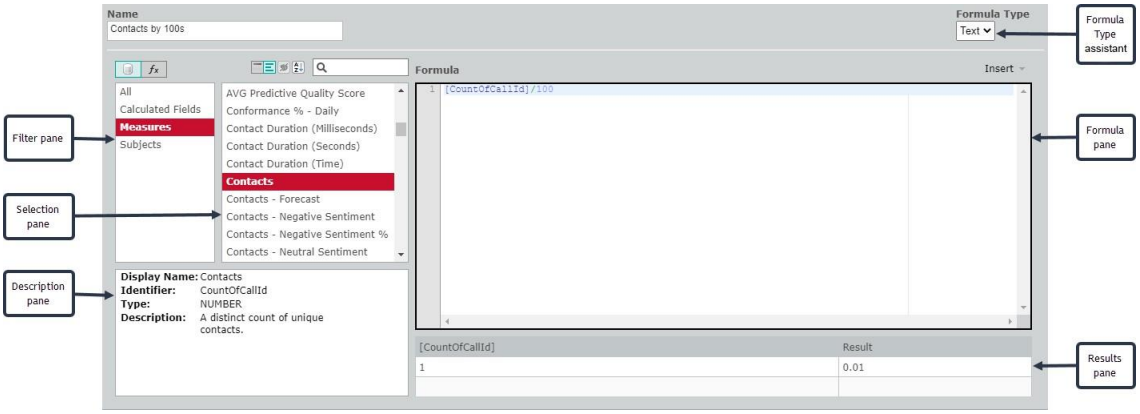
Mukautetun mittauksen luominen

Jos haluat lisätä mittauksen raporttiin, joka ei ole mittaluettelossa, voit luoda mukautetun mittauksen napsauttamalla **Valitse mitta -** valintaikkunan oikeassa yläkulmassa olevaa **Mukautettu-painiketta** .

Mukautetut toimenpiteet käyttävät kaavoja muuttaakseen mittareita ja kenttiä, jotka ovat jo tietomallissa. Voit luoda kaavan kirjoittamalla mittaa ja operaattoreita manuaalisesti Kaava-ruutuun. Mukautettu Luo mitta -valintaikkuna sisältää luettelot saatavilla olevista toimenpiteistä, operaattoreista ja viitteistä, joista voit valita kaavan luomisen.

Luo mitta -valintaikkuna mukautettuja toimenpiteitä varten koostuu kahdesta osasta: formulaeditoripaneelista yläreunassa ja Mittamääritykset-paneelista alaosassa. Lisätietoja Mittamääritykset-paneelista on kohdassa Toimenpiteen ulkoasun määrittäminen.

Kaavaeditori on kontekstikohtainen. Sen avulla voit sisällyttää valitsemaasi mittaan sopivia tietoja, toimintoja ja muita ominaisuuksia.



- **Suodatin-ruudun** avulla voit kaventaa tietoelementtien määrää.

  valinnat-ruudussa näkyvät toiminnot. Jos esimerkiksi valitset **Suodatin-ruudusta Mitat** , vain toimenpiteet näkyvät Valinnat-ruudussa. Suodatinruudun yläpuolella olevien painikkeiden avulla

  Vaihtaa tietoelementtien ja toimintojen välillä. Tietoelementit ovat tietokirjaston kenttiä, joita voi käyttää kaavassa, ja toiminnot on määritetty toiminnallisiin tehtäviin.

- Valinta-ruutu näyttää kaavaan lisättävät osat tai toiminnot. Se, mitä näytössä näkyy, määräytyy Suodatin-ruudun valinnan mukaan? Käytä valintaa suurempia painikkeita

  Ruutu, jossa voit vaihtaa mitta- tai toimintonäyttöjen nimiä ja tunnisteita. Voit lajitella tietoelementit tai toiminnot nousevaan tai laskevaan järjestykseen Lajittelu-painikkeella ja etsiä tiettyä tietoelementtiä tai toimintoa hakukentän kanssa.

  HUOMAUTUS Tämä painike ei ole tällä hetkellä käytössä.

- Kuvaus-ruutu **näyttää valintaruudusta** valittujen tietoelementtien tai toimintojen tiedot.

- Kaava-ruutu näyttää kaavan luoessasi sitä. Tämä ruutu sisältää valitsemasi tietoelementit ja toiminnot sekä kaikki muut manuaalisesti annettavat kaavan osat.

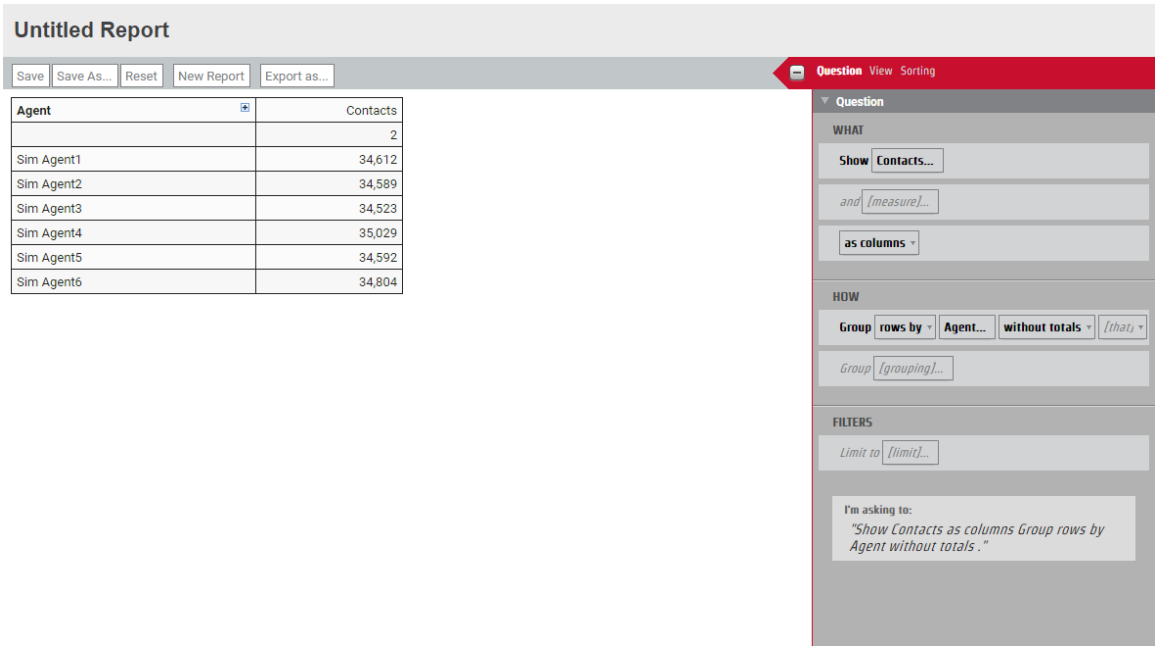
- Tulokset-ruudussa yritetään kääntää kaavaa työn aikana ja näyttää tuloksen. Siinä näkyy virheilmoitus, jos kaavassa on virheitä.

- Avattavan **Formula type assistant** -luettelon avulla voit käyttää avustajia, joiden avulla voit luoda eri kaavoja. Oletusarvo on tekstikaava, mutta tekstin lisäksi voit valita eri-, suhde-, asteikko-, jaettu- ja aikasiirtymäkaavatyypeistä. Lisätietoja on kohdassa Mukautetun mittauksen luominen kaavatyyppiavustajalla .

Mukautetun mittauksen esimerkki

Mukautettu mitta -toiminto on työkalu, jonka avulla voidaan luoda monia eri kaavoja, joilla on eritasoinen harhauttaminen. Kaava voidaan luoda usealla eri tavalla. Seuraavassa esimerkissä kerrotaan yksi tapa luoda mukautettu mitta.

Sanokaamme esimerkiksi, että haluat nähdä raportin, jossa on mukana edustajien käsittelemien yhteydenottojen määrä. Yhteyskeskus vastaanottaa paljon yhteydenottoja, joten raportissa näkyvät kaikki yhteydenottoja käsittelevät edustajat, joita voi olla vuosittain tuhansia. Raportin avulla voit kuitenkin etsiä edustajia, jotka menestyvät muun ryhmän yläpuolella tai alapuolella, ja kun näet kunkin yhteydenottojen tarkan määrän, sitä on vaikea soida yhdellä silmäyksestä, kuten tässä graafisessa kuvassa nähdään:



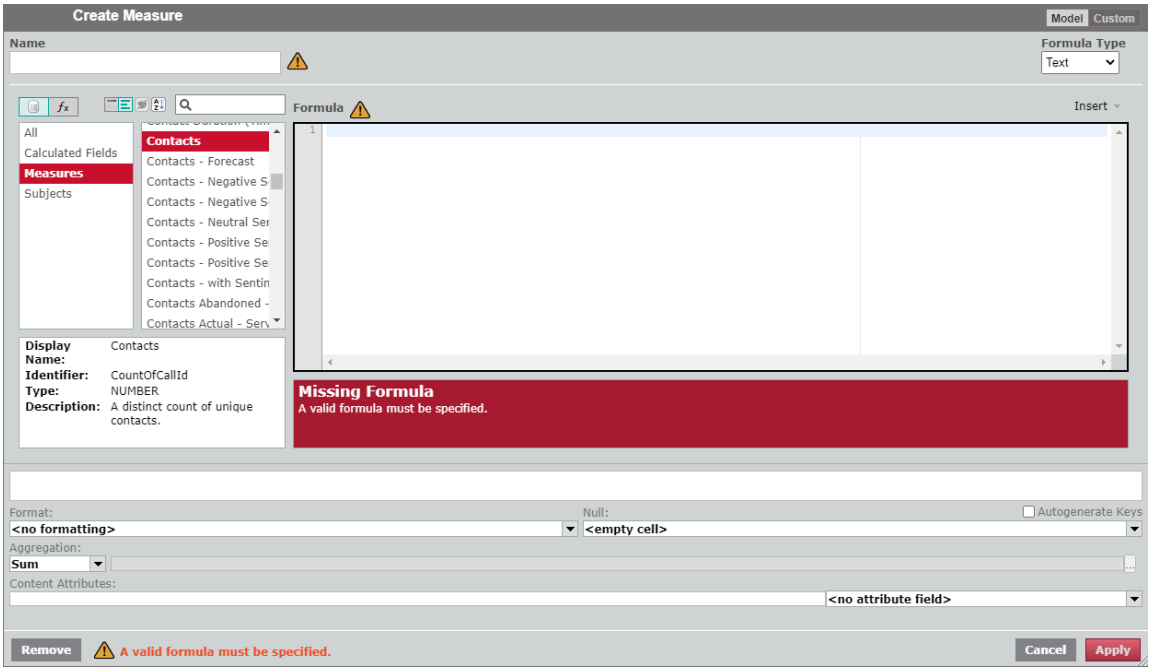
Ratkaisu tähän ongelmaan on esittää yhteydenottojen määrä tekijöinä 1 000, jotta edustajan tuottavuus näkyy yhdellä vilkaisulla. Tässä esimerkissä näytetään, miten luodaan mukautettu mitta, joka jakaa yhteydenottojen määrän 1 000:lla.

Luo mukautettu mitta yhteydenottojen jakamiseksi 1 000:lla

1. Valitse kysymyspaneelin Kysymys-välilehdestä Näytä **[mitta]**. Valitse **mitta -** valintaikkuna avautuu.
2. Valitse **Mukautettu**. Luo mitta -valintaikkuna avautuu. Tekstiruudut ovat tyhjiä, ja valintaikkunassa näkyy useita varoituksia.
3. Anna **Yhteystiedot 1 Kt** :lla Nimi-tekstiruutuun .

4. Etsi ja valitse Yhteystietojen mitta.

> **HUOMAUTUS** Sinun on ehkä tyhjennä olemassa olevan hakumerkkijonon hakukenttä, jotta näet kaikki tulokset Valinta-ruudussa.

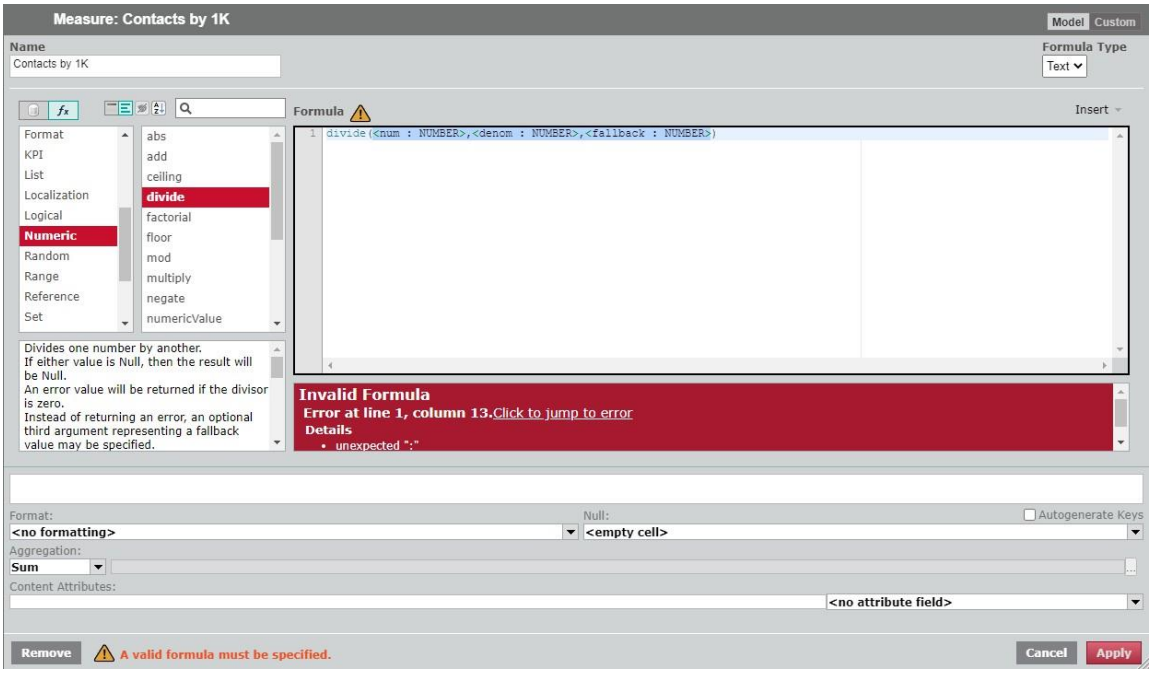


5. Käytä Jaa-funktiota napsauttamalla **tietoelementtien/toimintojen** vaihtoa, joten **suodatin** ja **valinta**

   Ruudut näyttävät
   toiminnot.

6. Valitse **Toiminnot-suodatin-ruudusta Numero** ja kaksoisnapsauta **Valinta-ruudussa** Jaa .

   Jaa-funktion teksti näkyy Kaava-ruudussa.

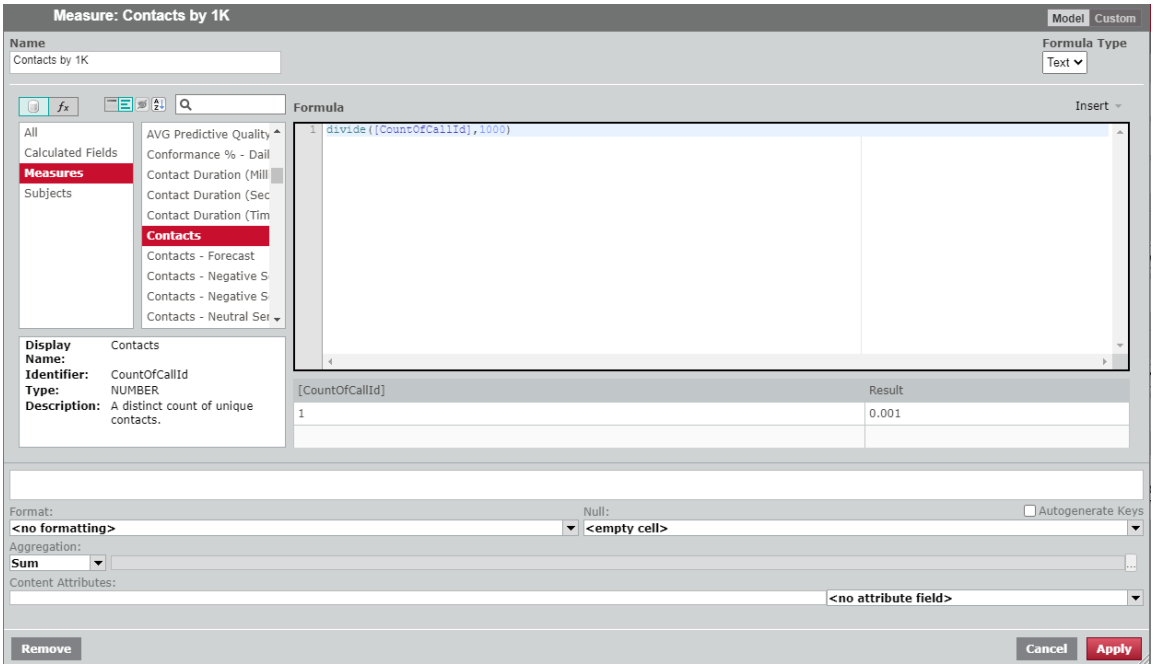


Divide-funktion teksti on kaavan jäsennys. Sinun on korvattava istukkateksti arvoilla, jotka haluat jakaa siinä järjestyksessä, että ne näkyvät matemaattisen tekstinä.

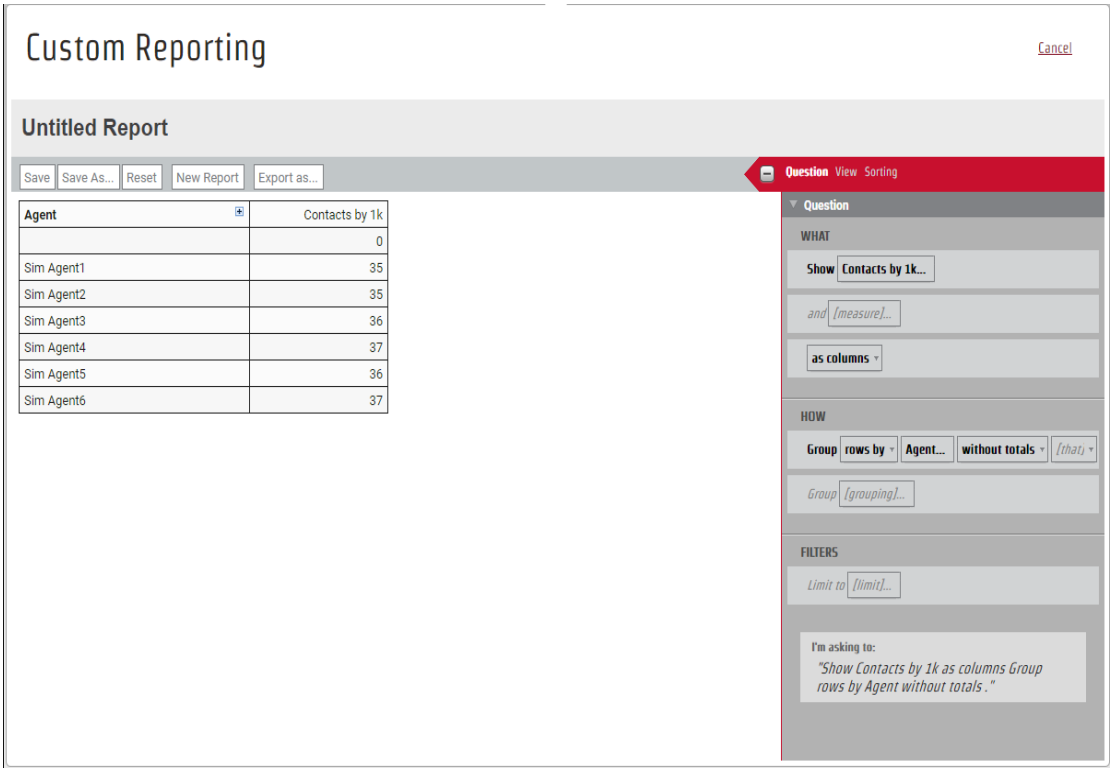
- <num: NUMERO> on numero, jaettava numero. Korvaa tämä yhteystiedon kentän nimellä.
- <denom: NUMERO> on nimittäjä, jakamasi numero. Korvaa tämä illa **1000**.
- <fallback: NUMBER> on valinnainen arvo, joka tulee näkyviin, jos kaavan tulos on nollan eikä virheen palauttaminen.

7. Korvaa< num: NUMERO> Kosketinten lukumäärää mitataan, korosta **<num: NUMERO>** Kaava-ruudussa.
8. **Tuo tietoluettelot näyttöön napsauttamalla tietoelementtien/toimintojen** vaihtoa.
9. Valitse **Tietoelementtien suodatin** -ruudusta Mitat ja kaksoisnapsauta **Yhteystiedot-painiketta** kohdassa **Valintaruutu** . Yhteystietojen teksti näkyy Kaava-ruudussa sen sijasta **<num: NUMBER>**.
10. Poista **<denom: NUMBER>** ja kirjoita **sen sijasta 1 000** . Tulokset-ruudussa näkyy laskelman esimerkki.

> **HUOMAUTUS** Olemme myös poistaneet **<virheen: NUMERO>** kaavasta, koska emme käytä tätä valinnaista osaa.



11. Jos haluat, että tulokset näkyvät kokonaislukuna, valitse Mittamääritykset-osassa avattavasta **Muoto-luettelosta** muoto, jossa ei ole desimaalipaikkoja, kuten **#,###**.
12. Valitse **Lisää**. Uusi mukautettu mitta näkyy kysymyspaneelissa ja taulukon uudessa sarakkeessa näkyy yhteydenottojen määrä jaettuna 1 000:lla.



HUOMAUTUS Kuten aiemmin mainittiin, Luo mitta -valintaikkuna sisältää useita kaavojen luontivaihtoehtoja. Vaihtoehtona funktion valitsemiseen ja paikanvaraustekstin muokkaamiseen voit Luo mukautettu mitta, jolla yhteystietojen määrä voidaan jakaa 1 000:lla valitsemalla osat erikseen tai kirjoittamalla seuraava kaava manuaalisesti Kaava-ruutuun.

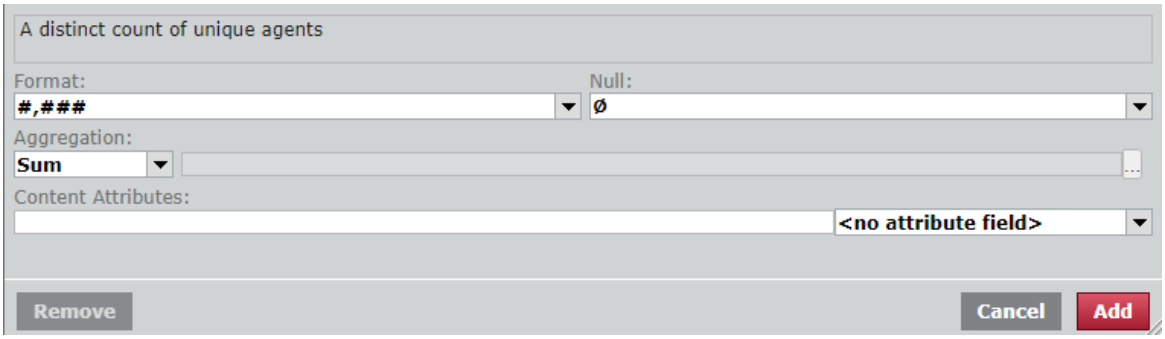
[CountOfCallId]/1000

Aiheet: Aiheet

- Mittauksen ulkoasun määrittäminen

Mittauksen ulkoasun määrittäminen

Mitta-valintaikkunan alaosassa olevien kenttien avulla voit mukauttaa sitä, miten mitta näkyy raportissa. Tämä paneeli on käytettävissä sekä mallitoimenpiteisiin (toimenpiteisiin, jotka on rakennettu valmiiksi Data Exploreriin) että mukautettuihin toimenpiteisiin (itse luotuihin toimenpiteisiin).



Edellytykset

- Sinulla on sisällönluontioikeus.
- Olet luonut raportin, jossa on vähintään yksi mitta.

Sivun sijainti

Resurssienhallinta > avaa raportin

Menettelytavat

Mittauksen muoto

1. Napsauta toimenpidettä Kysymys-paneelissa. Mittaa-valintaikkuna avautuu.
2. Määritä mitta tarpeen mukaan valintaikkunan alaosassa olevien avattavan luettelon ja kenttien avulla. Seuraavassa taulukossa eri kentät määritetään.

Mittaa-valintaikkunan kenttien muotoileminen

Kenttä	Määritys
Muoto	Muoto, jossa numerot, päivämäärät ja ajat näytetään. Voit valita muodon tai antaa muodon syntaksin.
null	Se, mikä näkyy raportissa, kun palautettu arvo on null-arvoinen (tyhjä).

Kenttä	Määritys
Yhdistäminen	Arvojen konsolidointimenetelmä. Esimerkiksi keskiarvo, suurin tai pienin.
Sisältömääritteet	Sisällön määritteiden merkkijono, joka määrittää toimenpiteen ulkonäkö. Esimerkkejä ja lisätietoja on kohdassa Tietoja sisältömääritteistä .
Avattava sisältömääritteiden luettelo	Voit käyttää Sisältömääritteet-kentän oikealla puolella olevaa avattavaa luetteloa, jos haluat käyttää mittarille ennalta määritettyjä sisältömääritteitä ilman, että sinun tarvitsee syöttää mitään itse Sisältömääritteet-kenttään. **BEST PRACTICE** Käytä kerrallaan vain toista kahdesta sisältömääritteen kentästä. Molempien kenttien käyttäminen samanaikaisesti voi johtaa Odottamattomiin tuloksiin. Asetukset vaihtelevat tietomallin mukaan, ja ne voivat sisältää seuraavat vaihtoehdot: ■ <ei määritteen kenttä> – Oletusarvo. Ennalta määritettyjä määritteitä ei käytetä. ■ ATTR_CCRID_Link – Muuttaa yhteystiedon nauhoitustunnuksen mittauksen nauhoituksen linkiksi ja värittää tekstin siniseksi. ■ ATTR_DURATION – Käyttää mittariin liittyvää kestomuotoa. ■ ATTR_DURATION_hhmmss – ottaa mittariin käyttöön HH:MM:SS-muodon. ■ ATTR_kpiScoreColor – Muuttaa tekstin valkoiseksi taustaa vasten punaisen (#A6192E) 0,7 ja sitä pienempien, keltaisten (#FFC72C) 0,7–1,0 ja vihreän (#279989) 1,0 ja sitä suurempien- TAI 1,0-VUOTIAIDEN KANSSA. ■ ATTR_NPS_ChartColors – ottaa punaisen (#A6192E) käyttöön NPS:ssa

Kenttä	Määritys
	Pisteet 0-6, keltainen (#FFC72C) NPS-pisteille 7 ja 8 ja vihreä (#279989) NPS-pisteille 9 ja 10. ▪ ATTR_NPSColours – Soveltaa NPS-pisteisiin punainen (#A6192E) pistein –100- 0, keltainen (#FFC72C) NPS-pisteisiin 1-50, Ja vihreä (#279989) NPS-pisteille 51-100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors – Soveltaa NPS-pisteisiin 0 - 6 punainen (#A6192E), keltainen (#FFC72C) NPS-pisteisiin 7 ja 8 ja vihreä (#279989) NPS-pisteisiin 9 ja 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors – Muuttaa tekstin valkoiseksi kolmannen kvartiilin ensimmäisen kvartiilin, keltaisen (#FFC72C) toisen kvartiilin, pimeänkeltaisen (#FF9D00) taustaa vasten (#279989) ja maroonin (#A61923) neljättä kvartiilia varten. ▪ ATTR_SentimentChartColors – Soveltaa myönteisiin tunteisiin punaisen (#A6192E) negatiivisia tunteita, keltaista (#FFC72C) ja vihreitä (#279989).

3. Valitse **Käytä**. Mittaa-ikkuna sulkeutuu.

Aiheet:

- Tietoja sisältömääritteistä – täydellinen luettelo kaikista sisältömääritteistä ja niiden syntaksi

Tietoja sisältömääritteistä

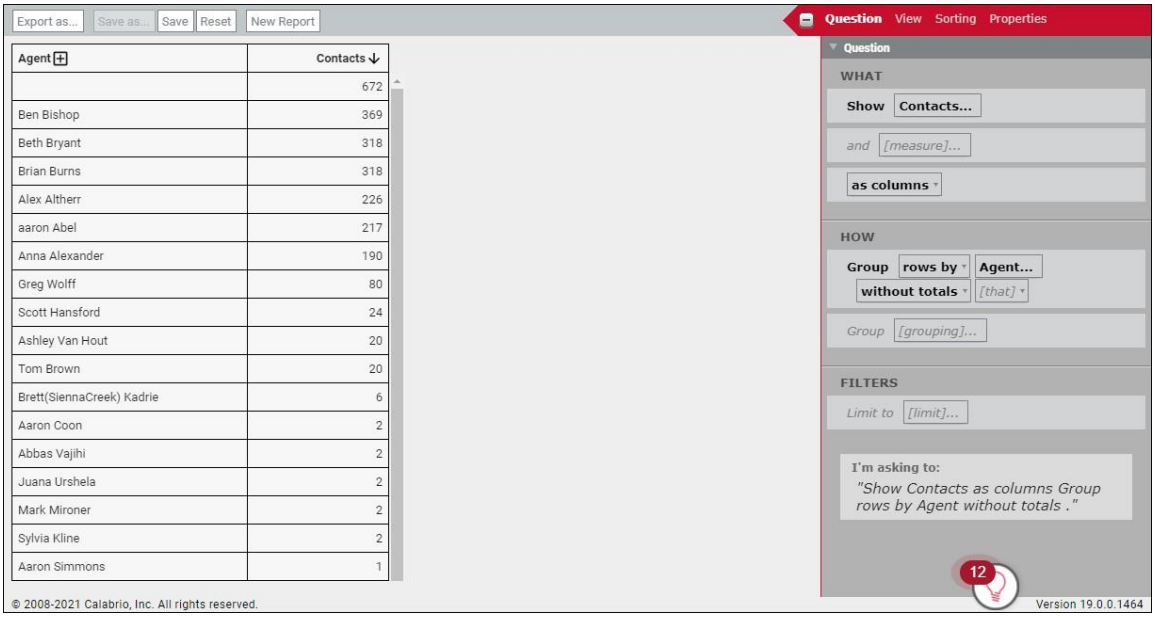
Sisältömääritteet koskevat raportin erityistoimenpiteisiin staattisia tai ylistysmuutoksia.

Staattinen **muutos** vaikuttaa aina siihen, miten mitta näytetään. Voit esimerkiksi käyttää määritteitä mittarissa niin, että se näkyy aina lihavoituna.

Vastasyntynysmuutos koskee ainoastaan sitä, jos toimenpiteen arvo täyttää tietyt kriteerit. Voit esimerkiksi määrittää ehdon, jonka mukaan mitta näkyy punaisena, kun kyseessä on negatiivinen numero.

Esimerkki 1: Tee numeroista 20–200 lihavoituja ja sinisiä

Luot raportin, joka osoittaa, kuinka monta yhteydenottoa kukin edustaja on käsitellyt. Voit helposti tunnistaa edustajat, jotka ovat käsitelleet 20–200 yhteydenottoa. Raportti näyttää seuraavalta, jos sisältömääritteitä ei ole määritetty:

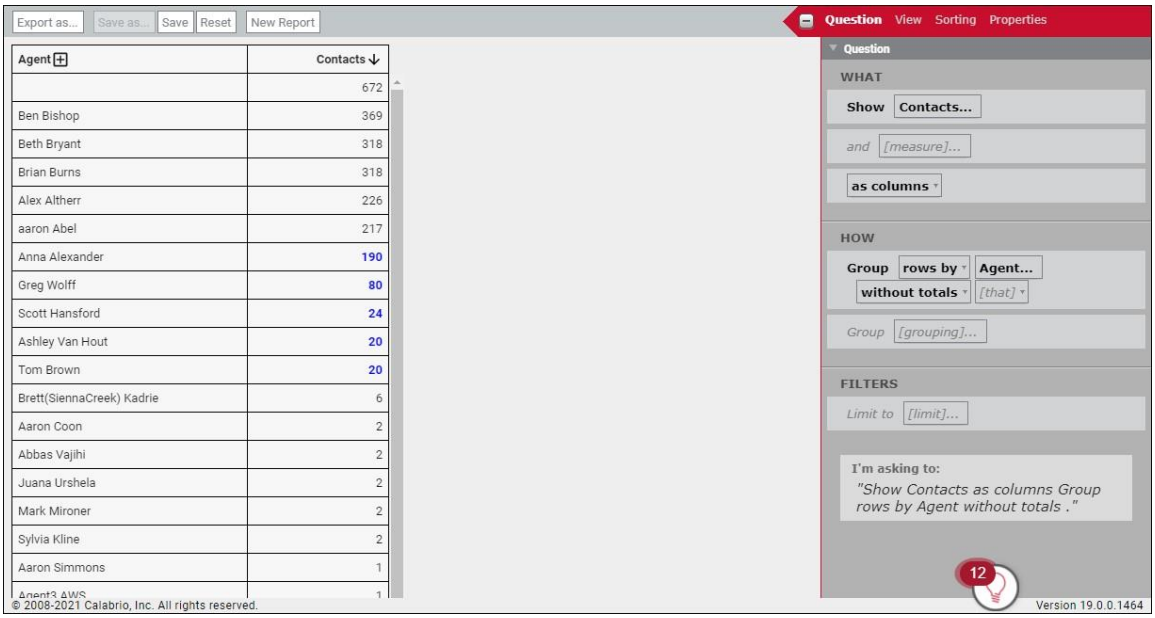


Haluat, että yhteydenotot yhteensä 20–200 ovat sinisiä ja lihavoja. Voit tehdä tämän käyttämällä RANGE-avainsanaa sekä FORECOLOR- ja BOLD-määritteitä.

1. Valitse Kysymys-paneelissa **Yhteystiedot.** Mittaa **: Yhteystiedot -** valintaikkuna avautuu.
2. **Anna Sisältömääritteet-kenttään** seuraava teksti:

   <RANGE 20:200 <BOLD; FORECOLOR sininen>>

3. Valitse **Käytä**. Raportin Yhteystiedot-sarakkeen numerot 20–200 näkyvät lihavoituna ja sinisenä tekstinä.



Esimerkki 2: Värikoodinumerot matalina, keskikokoisena tai korkeina

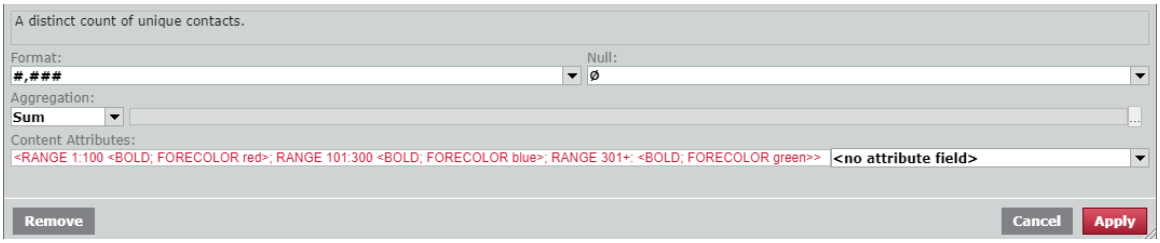
Tarkistat Esimerkissä 1 luotua raporttia, jotta voit käyttää enemmän edustajien toimintaa kuvaavia väri- ja aluevärejä. Haluat tavata edustajia kolmella alueella:

- Heikko suorituskyky (punainen): Edustajat, jotka käsittelivät 1–100 yhteyshenkilöä
- Keskimääräinen suorituskyky (sininen): Edustajat, jotka käsittelivät 101–300 yhteyshenkilöä
- Suorituskykyinen (vihreä): Edustajat, jotka käsittelivät 301 yhteystietoa ja enemmän

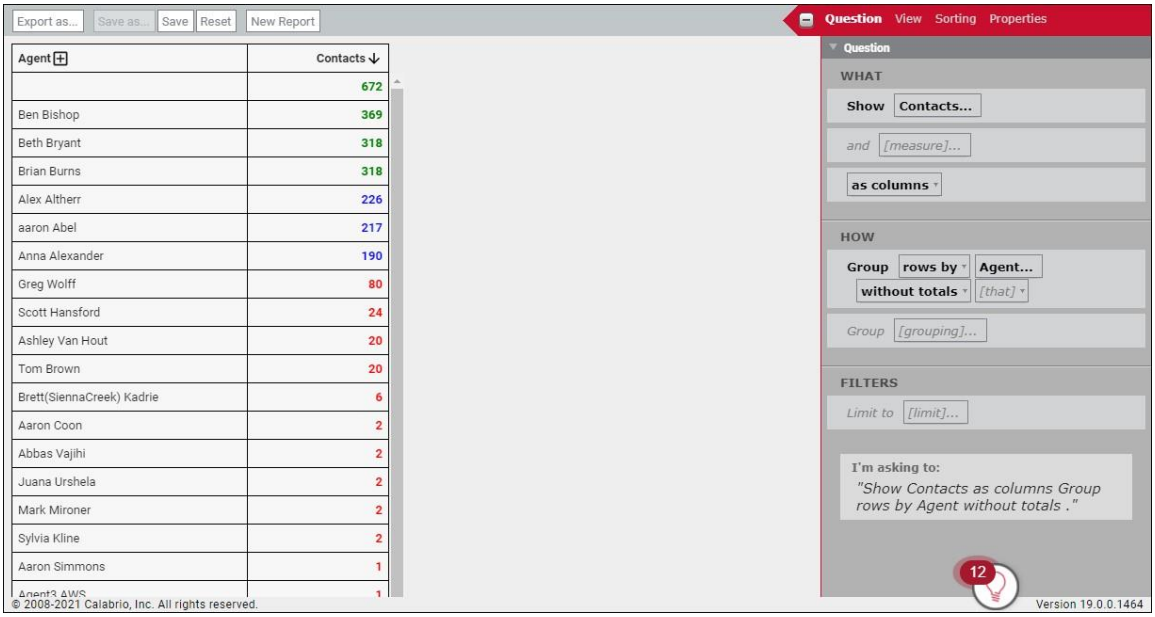
Voit tehdä tämän sisäkkäin usean alueen ehdoilla. Kullekin alueelle määritetyt värit näkyvät, jos jokin ehdoista täyttyy.

1. Valitse Kysymys-paneelissa **Yhteystiedot.** Mittaa **: Yhteystiedot -** valintaikkuna avautuu.
2. **Anna Sisältömääritteet-kenttään** seuraava teksti:

ROHKEA; <RANGE 1:100 <FORECOLOR punainen>; ALUE 101:300 <FORECOLOR sininen>; ALUE 301+: <FORECOLOR vihreä>>



3. Valitse **Käytä**. Raportin Yhteystiedot-sarakkeen numerot näkyvät punaisena, sinisenä tai vihreänä sen mukaan, mihin ne kuuluvat kolmella alueella.

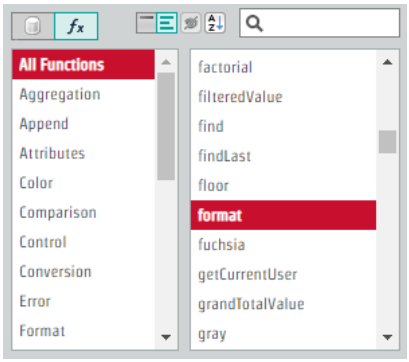


Esimerkki 3: Säilytä aikakenttien muotoilu raportin viemisen yhteydessä

Luot raportin, joka näyttää yhteystietojen keston sekunteina, ja valitset avattavasta Sisältömäärite-luettelosta ATTR_DURATION_ hhmmss, jos haluat muotoilla nämä sekunnit tunneiksi ja minuuttiaksi. Kun viet raportin, viedyn raportin kestoarvot näkyvät kuitenkin sekunteina. Webex WFO tekee tämän, jotta voit helposti tuoda raportteja muihin tietokantoihin tai laskentataulukoihin. Jos haluat säilyttää tunnit, Ja minuuttien muotoileminen viennissä, mukautetun mittauksen luominen ja KESTO- ja PATTERN-sisältömääritteiden käyttäminen.

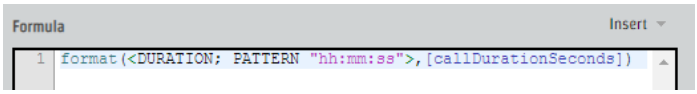
1. (Valinnainen) Poistaa alkuperäisestä kestomittarista raportin. Jos tarvitset sekä muotoillut että muotoilemattomat tiedot viennissä, ohita tämä vaihe.
2. **Valitse kysymyspaneelista *[mitta]***. Valitse **mitta -** valintaikkuna avautuu.
3. Valitse **Mukautettu**.

4. Anna mukautetun mittauksen nimi Nimi-kenttään .
5. Valitse ***fx***.
6. Valitse **kaikki toiminnot**.
7. Valitse **muoto**.



8. Anna Kaava-kenttään seuraava teksti:

   muoto(<DUKTIO; MALLI "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Valitse **Lisää**. Viedyn raportin puhelun kestot säilyttävät nyt ajan muotoilun.

Sisältömääritteen syntaksi

Tässä osassa määritetään Mitat-paneelin Sisältömäärite-kenttään annettava teksti.

PARAS KÄYTÄNTÖ Kaikki sisältömääritteet eivät sovellu kaikentyyppisiin tietoihin. Esimerkiksi Desimaalien enimmäismäärä -määrite määrittää desimaalien enimmäismäärän.
Jos näyttö on arvossa, se ei vaikuta raporttiin, joka palauttaa vain kokonaisia numeroita.

HUOMAUTUS Kaikki aikatiedot, jotka ovat käytettävissä tietojenhallintaan, ovat UTC-muodossa. Jos haluat käyttää toista aikamuotoa, lisää aika-aihe mukautetuksi mittariksi ja käytä aikavyöhykkeen sisältömääritettä.

Syntaksielementti	Tarkoitus	Esimerkki
kulmasulkeet	Voit liittää määritteen sisällön kulmasulkeisiin.	<BOLD>
Isot kirjaimet	Määritä määritteen nimi isolla tekstillä.	<ITALIC>

Syntaksieleme	Tarkoit	Esimerk
tosi / epätosi	Määritä **toisille määritteille tosi** , jos haluat ottaa ne käyttöön, ja **epätosi** poistaa ne käytöstä. Boolean-määrite, joka ei määritä tosi- tai epätosi-ominaisuutta, on oletusarvoisesti tosi.	<BOLD tosi> or <BOLD> <BOLD epätosi> Ottaa lihavan muotoilun käyttöön tai poistaa sen.
Puolipisteillä	Erota usean määritteen ilmoitukset toisistaan puolipisteellä.	<ITALIC; LIHAVA> Kursivoi ja lihavoi muotoilun.
staattinen arvoilmoitus, jossa on välilyönti tai yhtäläiarvomerkki	Anna attribuuteille, jotka edellyttävät arvon määritystä, staattinen arvoilmoitus määritteen jälkeen ja kulmasulkeiden sisään. Staattinen arvo voidaan irrottaa määritteesta välilyöntinä tai yhtäläisen merkinä.	<FORECOLOR sininen> <FORECOLOR=sininen> Lisää tekstiin sinisen värin.
lainausmerkit kaksoisnapsauttamaan	Liitä tekstiarvot Lainausmerkkejä.	<FONT_FACE Arial-> Ottaa tekstiin käyttöön fontin Arial.
Ei	Etuliite on määritteen, jonka **arvoa ei voi** poistaa ja joka pakottaa oletusarvon käyttöön. Tällä voidaan ohittaa kaikki määritteet.	<ei FONT_FACE> Ohittaa muualla mahdollisesti määritetyt mukautetut fonttityylit.

Avainsanat

Tietojen hallinta käyttää seuraavia kolmea avainsanaa sisältömäärittelyiden muuttamiseen.

- **VIRHE** – Osoittaa, ilmeneekö mittarissa ongelma. (Jos esimerkiksi kaavan mukaan luku jaetaan nollalla.)
- **NULL** – Määrittää arvon palauttavan mittauksen.
- **ALUE** – Määrittää kahden määritetyn rajan väliset toimenpiteet.

Näillä avainsanoilla voit määrittää sisältömääritteille ehtoja. Seuraavia syntaksisääntöjä sovelletaan avainsanoja käsitellessä.

Syntaksielementti	Tarkoitus	Esimerkki
ALUE n:n	Käytä avainsanaehtoa ALUE, jonka jälkeen alueen ala- ja ylärajat kaksoispisteellä eroteltuna.	<RANGE 0:100 <BOLD>> Näyttää arvot välillä 0–100 lihavoituna.
ALUE n: ALUE :n	Käytä avainsanaehtoa ALUE, jonka jälkeen joko alaosa tai vain yläraja, joka osoittaa, että sidottu ei ole sisällyttävä. Voit käyttää useita määritteitä alueella.	<RANGE 0: <>> Alleviivaa arvot, jotka ovat yli 0. <RANGE 0: <BOLD; KURSIIVITA>> Käyttää lihavoitua ja kursivoitua muotoilua arvoihin, jotka ovat suurempia kuin 0.
ALUE n+:	Käytä avainsanaehtoa ALUE, jonka jälkeen alaraja ja plusmerkki, jotka osoittavat, että alaraja ei ole sisällyttävä.	<RANGE 0+: <KOPIO>> Ottaa alaviivan käyttöön arvoissa, jotka ovat suurempia kuin 0 mutta eivät sisälly arvoihin.
ALUE :n-	Käytä avainsanaehtoa ALUE, jonka jälkeen yläraja ja raja-merkki kohteeseen	<RANGE :0- <BOLD>> Ottaa lihavoinnin käyttöön vähemmässä arvossa

Syntaksieleme	Tarkoit	Esimerk
	osoita, että yläraja ei ole sisällyttävä.	mutta ei sisältäen 0.
NULL- VIRHE NULL, VIRHE	Käytä avainsanaehtoja NULL, VIRHE tai molemmat testattaessa, onko arvo null-arvoinen vai virhearvo. Kun käytät molempia, erota avainsanat pilkulla.	<NULL, VIRHE <BACKCOLOR punainen>> Näyttää punaisen taustavärin, jos ehtona on null-arvoinen tai virhe.
Useita avainsanaehtoja yhdellä määritteellä	Kun määrität yhden määritteen usealle avainsanalle (ALUE, NULL, VIRHE), erota ehdot pilkulla.	<NULL, ALUE 1:100<ITALIC>> Kursitoi null-arvot ja arvot välisin 1–100.
Useita avainsanaehtoja, joissa on useita määritteitä	Kun määrität eri määritteitä usealle avainsanalle (ALUE, NULL, VIRHE), erota ehdot puolipisteellä.	<NULL-<KOPIO>; ALUE 1:100<ITALIC>> Alleviivaa null-arvot ja kursivoi arvot välillä 1–100.
Usean avainsanan sisäkkäiset ehdot	Kun käytät useita avainsanaehtoja, määritetyt määritteet ovat käytössä, jos jokin ehdoista täyttyy.	<NULL-<KOPIO>; ALUE 0+: <ITALIC>, ALUE 0:100 <FORECOLOR punainen>; ALUE 101:200 <FORECOLOR keltainen>; ALUE 201+: <FORECOLOR vihreä>; ALUE 201+: <BOLD>>

Syntaksielementti	Tarkoitus	Esimerkki
		Kursiivoituna näyttää kaikki arvot, jotka ovat suurempia kuin nolla. Näyttää kaikki arvot punaisena, keltaisena tai vihreänä määritettyjen alueiden mukaan. Jos arvo ylittää 200, soveltaa sekä väriä vihreä että lihava.

Muut syntaksiin liittyvät näkökohdat

- Useimmissa määritteen nimissä käytetään kirjainkokoa. Paras käyttää isoja kirjaimia kaikille määritteen nimille.
- Kolme avainsanaa, ALUE, NULL ja VIRHE, auttavat testaamaan arvoja ja soveltamaan tulosten perusteella rajallista muotoilua.
- Kun kaavassa käytetään määritteen arvoja, kirjaimellinen arvo määritetään vakioksi.

Kaikkien tietotyyppien sisältömääritteet

Tämän taulukon sisältömääritteitä voidaan käyttää kaikille tietotyypeille.

Ominaisuus	Kuvaus	Esimerkki
TAPAHTUMAPAIKKA	Määrittää kielen nimen ISO-639-kielikoodeissa ja ISO-3166-maakoodeissa määritetyllä tavalla. Oletusmuotoasetukset johdetaan kieliasetuksesta.	<LOCALE "en"> <LOCALE "fr_CA"->
NULL_TEXT	Määrittää näytettävän tekstin: null-arvot.	<NULL_TEXT "Tietoja ei ole käytettävissä". >
ETULIITE	Määritetyn tekstin etuliite arvoon. Etuliite lisätään, kun toinen muotoilu on otettu käyttöön. Etuliite voidaan lisätä minkä tahansa tyypin muotoitettuihin arvoihin. Etuliitteitä ei lisätä	<PREFIX "Dr.">

Ominais	Kuvaus	Esimerk
	null- tai virhearvoja tai arvoille, jotka on määritetty käyttämällä KORVAA-määritteen.	
KORVATA	Korvaa arvon parametrilla määritetty teksti, vaikka arvo olisi null tai virhe. Muita tekstin muotoilumääritteitä, kuten PREFIX ja SUFFIX, ei käytetä, jos REPLACE-arvo on määritetty.	<REPLACE "LUOTTAMUKSELLISET TIEDOT">
SUFFIKSI	Liittää määritetyn tekstin arvoon. Liiteteksti lisätään, kun toinen muotoilu on otettu käyttöön. Liitteitä voidaan lisätä minkä tahansa tyypin muotoisuihin. Liitteitä ei lisätä null-arvoihin tai virhearvoihin tai REPLACE-määritteellä määritettyihin arvoihin.	

Tekstitietotyyppien sisältömääritteet

Tämän taulukon sisältömääritteitä voidaan käyttää tekstitietotyypeille.

Ominaisuus	Kuvaus	Esimerkki
TAUSTAVÄRI	Täyttää taustan määritetyllä värillä.	<BACKCOLOR "valkoinen">
ROHKEA	Näyttää määritetyn tekstin lihavoituna.	<BOLD>
DISPLAY_NAME	Käyttää määritettyä tekstiä korvaamaan mittauksen nimen otsikoissa. Tämä on samanlainen kuin HEADING-määritteen. DISPLAY_NAME voi kuitenkin sisältää suodatintekstiä ja muuta muuttujan sisältöä. Tämä määritteet	<DISPLAY_NAME "Enimmäismyyntiarvo">

Ominais	Kuvaus	Esimerk
	Ei voida käyttää mukautettuihin toimenpiteisiin.	
DROP_HEADING_ ETULIITe	Rajaus näyttää määritetyt merkit arvon vasemmasta reunasta. Tämä määrite voidaan määrittää arvoksi tai hallintamerkiksi, kuten poistomerkiksi (-). Tämä määrittää, että kaikki vasemmalla oleva ja pienempi merkki mukaan lukien poistetaan näytettäväksi. Tämä attribuuti on hyödyllinen, jotta voidaan estää sellaisten etuliitteiden näyttäminen, jotka on voitu lisätä kohorttien tekstiarvojen lajittelutilauksiin.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX >
FONT_FACE	Hallitsee tekstissä käytettävää fonttia. Tietojen hallinta tukee yleisiä fonttitauluja käyttäen yleisiä WEB-turvallisia CSS-fonttipinoja. Jos määritettynä on tunnistamaton fontti, sisältö näkyy CSS-fonttipinon sääntöjen mukaisesti. Serif-fonttitaulussa käytetään usein perusfonttitaulua.	<FONT_FACE Arial->
FORECOLOR	Näyttää tekstin määritetyllä värillä. Tietojen hallinta tukee seuraavia yleisiä väriarvoja: aqua, musta, sininen, väri, fuchsia, harmaa, vihreä, limetti, maroon, laivasto, oranssi, violetti, punainen, hopeinen, sinivihreä, valkoinen ja keltainen. **HUOMAUTUS** Voit määrittää minkä tahansa RGBa-arvon myös COLOR-näppäimellä ( ) funktio kaavassa.	<FORECOLOR-teal>

Ominais	Kuvaus	Esimerk
OTSIKKO	Käyttää määritettyä tekstiä korvaamaan mittauksen nimen otsikoissa. Tämä vastaa DISPLAY_NAME-attribuutin kanssa. OTSIKKO ei kuitenkaan voi sisältää suodatintekstiä ja muuta muuttuvaa sisältöä. Tätä attribuutia voidaan käyttää kaikkiin mittasuhteisiin, myös mukautettuihin toimenpiteisiin.	<PÄÄTÄMINEN "Enimmäismyyntiarvo"->
KURSIVOITU	Näyttää määritetyn tekstin kursivoit.	<ITALIC>
LINKKI URL:hen.	Lisää hyperlinkin määritettyyn **HUOMAUTUS** Kun tämä määrite on määritetty mittarille, se lisää Linkki toimenpiteen otsikkoon.	<LINK "https://www.calabrio.com">
MUISTIINPANO	Liittää nykyiseen mittaukseen muistion, jossa on määritetty teksti. Huomautus näkyy työkaluvihjeessä, joka näkyy, kun se vierii mittaotsikon tai minkä tahansa kyseisen mittauksen arvon päällä.	<NOTE "Kysy lisätietoja maksettavilta tileiltä". >
YLIVIIVAUS	Näyttää määritetyn tekstin. yliviivaus.	<STRIKETHROUGH>
ALLEVIIVATA	Näyttää määritetyn tekstin alleviivaavana.	<KOPIO>

Numeeristen tietotyyppien sisältömääritteet

Tämän taulukon sisältömääritteitä voidaan käyttää numeerisille tietotyypeille.

Ominaisuus	Kuvaus	Esimerkki
BYTE_SCALE	Määrittää, missä mittakaavassa haluttu tavulähtö	<BYTE_SCALE kt >

Ominais	Kuvaus	Esimerk
	tulee käyttää vuoden 1024 välein. Alue on tavuista (B) herkuihin (YB). Automaattinen asetus voi myös valita parhaan asteikon automaattisesti.	▪ Jos arvo "3287040" muotoillaan, näytössä on teksti "3 210 kT", koska 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE automaattinen > ▪ Jos arvo 9876543210 on muotoiltu <BYTE_-asteikolla "automaattinen">, "9.198 "JAA" tulee näkyviin, koska sitä ei voi enää pienentää.
CURRENCY_ -KOODI	Määrittää valuuttakoodin iso-4217-standardissa määritetyllä tavalla. Jos CURRENCY_SYMBOL on määritetty, määrite on etusijalla.	<CURRENCY_CODE euroa >
CURRENCY_ SYMBOLI	Määrittää muotoilussa käytettävän symbolin. **HUOMAUTUS** , jos haluat, että symboli tulee näkyviin, valitse myös <Muotoilu> -kohdassa Valitse mitta -valintaikkunan valintaluettelo.	<CURRENCY_SYMBOL $>
KESTO	Määrittää, että arvo näytetään muodossa kesto. Tämä määritte käyttää oletusarvoisesti mm:ss-mallia. Vaihtoehtoiset muodot voidaan määrittää yhdistelmällä PATTERN-määritteeseen .	<> <DUKTIO; KUVIO "h:mm:ss"> <DUKTIO; MALLI "mm.##"> ▪ Näyttää useita minuutteja ja enintään kaksi desimaalia minuutin murto-osan ajan. <DUKTIO; KUVIO

Ominais	Kuvaus	Esimerk
		mm:ss.00-> ▪ Näyttää minuutit, sekunnit ja täsmälleen kaksi desimaalia sekunnin murto-osan ajan.
KIINTEÄ	Määrittää arvon desimaalien määrän. Arvo pyöristetään tarvittaessa määritettyyn desimaalien määrään.	<KORJATTU 4>
INPUT_BYTE_ -ASTEIKKO	Määrittää, mikä tavuasteikko syötenumero on. Jos sitä ei ole määritetty, syötearvoksi oletetaan tavut.	<INPUT_BYTE_SCALE MB-> ▪ Jos arvo 2 muotoillaan <BYTE_-ASTEikolla "MB">, "2,048 kB" tulee näkyviin, koska 1024 kT on 1 MB.
INPUT_ METRIC_ - ASTEIKK O	Määrittää, mikä metrinen asteikko syötenumero on.	<INPUT_METRIC_SCALE k-> ▪ Jos arvon "123456.789" mukana <METRIC_SCALE M-> ja <METRIC_UNIT "J"> muotoillaan, "123.457 MJ" tulee näkyviin, koska 1 MJ: ssä on 1000 kJ.
KOKONAISLUKU	Muotoilee arvon kokonaislukuna pyöristäen senkokonumeroon.	<LUKU>
MAX_DP	Määrittää desimaalien enimmäismäärän	<MAX_DP 2>

Ominais	Kuvaus	Esimerk
	paikat, jotka sisällytetään muotoillun numeron murto-osaan. Jos annettu numeroiden määrä ylittää murto-osan arvossa olevien numeroiden määrän, kaikki saatavilla olevat numerot näytetään. **HUOMAUTUS** Tämä arvo ohitetaan, jos FIXED-määrite on määritetty.	▪ Jos arvo 1.23 muotoillaan <MAX_DP 1>, näytössä on teksti "1.2". ▪ Jos arvo 1.23 muotoillaan <MAX_DP 2> tulee näkyviin teksti "1.23". ▪ Jos arvo "1.23" on muotoiltu <MAX_DP 3> tulee näkyviin "1.23".
METRIC_ - ASTEIKK O	Määrittää, mitä skaalaa haluttu metrilähtö käyttää. Käyttää 1 000:n välein. Alue on pico (p) ja joytta (Y). Automaattinen asetus voi myös valita parhaan asteikon automaattisesti. METRIC_SCALE tulee aina olla METRIC_UNIT mukana. Saatavilla olevat vaa'at: ▪ p – pico ▪ n – mumm. ▪ u – mikro ▪ m – milli ▪ k – kilo ▪ M – mega ▪ G – giga ▪ T – tera ▪ P – peta ▪ E – exa	<METRIC_SCALE k-> ▪ Jos arvoon "123456789" liittyy <METRIC_UNIT J-> on Muotoillaan seuraavasti: "123,456.789 kJ" on Näytetään. <METRIC_SCALE automaattinen > ▪ Jos arvoon "0.0008" liittyy <METRIC_UNIT W-> on Muotoillaan teksti "800 uW".

Ominais	Kuvaus	Esimerk
	▪ Z – zetta ▪ Y – ja jaa ▪ autom. – valitsee automaattisesti parhaan mittakaavan. ▪ ' – perusmetrisen yksikköä koskevat tyhjät lainausmerkit. Esimerkiksi odot. **HUOMAUTUS** Etuliitteen kirjaimen määrittämisen sijaan voit käyttää myös oikeinkirjoitusta mittakaava.	
METRIC_UNIT	Määrittää, mikä yksikkö näkyy tuotos. METRIC_UNIT tulee aina olla METRIC_SCALE mukana.	Esimerkkejä METRIC_SCALE.
MIN_DP	Määrittää desimaalien vähimmäismäärän paikat, jotka sisällytetään muotoillun numeron murto-osaan. Jos annettujen numeroiden määrä ylittää murto-osan arvossa olevien numeroiden määrän, kaikki saatavilla olevat numerot näytetään nollilla määritetyn numeroiden määrän saavuttamiseksi. **HUOMAUTUS** Tämä arvo ohitetaan, jos FIXED-määrite on määritetty.	<MIN_DP kolme> ▪ Jos arvo 1.2 muotoillaan <MIN_DP 1> tulee näkyviin "1.2". ▪ Jos arvo 1.2 muotoillaan <MIN_DP 2> näytössä on teksti "1.20". ▪ Jos arvo 1.2 muotoillaan <MIN_DP 3> tulee näkyviin teksti "1.200".
MIN_INT_NUMEROITA	Määrittää muotoillun numeron koko numero-osaan sisällytettävien kokonaislukujen vähimmäismäärän. Jos annettujen numeroiden määrä ylittää	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Jos arvo ".123" on muotoiltu <MIN_INT_DIGITS 0>, ".123" on

Ominais	Kuvaus	Esimerk
	Kokonaislukuarvossa olevien numeroiden määrä, kaikki saatavilla olevat numerot, ennen nollaa määritetyn numeroiden määrän saavuttamiseksi.	Näytetään. ▪ Jos arvo ".123" on muotoiltu <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0.123" Tulee näkyviin. ▪ Jos arvon ".123" muotoillaan <MIN_ INT_DIGITS 3>, Näytössä on "000.123".
KUVIO	Määrittää käytettävän muotoilumallin. **HUOMAUTUS** , jotta määrite näkyy oikein, sinun on myös valittava **<nomuotoilu>** määritteen avattavasta **Muotoile-toiminnosta** valitse mitat **-valintaikkunan avattavasta** luettelosta.	<PATTERN "#,##.00">
PROSENTTI	Muotoaa arvon prosenttiosuutena, näytetään %-merkki ja skaalata se sadalla. Tämä attribuuti on hyödyllisin fraktioarvojen näyttämiseen.	<PERENSSI>
RADIX_CHAR	Määrittää merkistölle käytettävän merkin. desimaaliluku numeroina. Arvon on oltava yksimerkkinen.	<RADIX_CHAR, >
TRIPLE_CHAR	Määrittää merkistölle käytettävän merkin. ryhmien uudelleenmäärittely (tyypillisesti tuhansia). Arvon on oltava yksimerkkinen.	<TRIPLE_CHAR "." >

Ominaisuus	Kuvaus	Esimerkki
	HUOMAUTUS Jos haluat estää merkkien tulemisen näyttöön, määritä tyhjä merkkijono vaimennus.	

Päivämäärä-/kellonaikatietotyyppien sisältömääritteet

Tämän taulukon sisältömääritteitä voidaan käyttää päivämäärän ja ajan tietotyypeille.

Ominaisuus	Kuvaus	Esimerkki
DATE_STYLE tyylin.	Määrittää käytettävän päivämäärän muotoilun Vaihtoehtoja ovat seuraavat: lyhyt, keskipitkä, pitkä, täydellinen, oletusasetus ja Ei mitään.	<DATE_STYLE täynnä->
KUVIO	Määrittää käytettävän muotoilumallin. Tämä Attribuutin voi yhdistää muihin määritteisiin, kuten KESTO-ominaisuuksiin, joilla hallitaan numeerisesti tallennettujen kestojen näyttöä. **HUOMAUTUS** , jotta määrite näkyy oikein, valitse myös <No muotoilu> valitse mitat -valintaikkunan Muotoile-valintaluettelossa.	<PATTERN "#,##.00">
TIME_STYLE kohdassa	Määrittää muotoilutyylin, jota käytetään päivämäärä-/kellonaika-arvon aikaosa. Vaihtoehtoja ovat seuraavat: lyhyt, keskipitkä, pitkä, täydellinen, oletusasetus ja Ei mitään.	<TIME_STYLE "lyhyt">
TIME_ZONE aikavyöhykkeen	Määrittää tulkinnassa käytettävän Päivämäärän ja ajan arvot.	<TIME_ZONE "Amerikka/Urheilu">

Totuusarvoisten tietotyyppien sisältömääritteet

Datanhallinta ei käytä tietotyyppinä "Boolean". Se tukee kuitenkin numerotietojen arvojen 0 ja 1 käsittelemistä epätosi-/ei-arvoina ja tosi/kyllä-arvoina. Tämän taulukon sisältömääritteitä voidaan käyttää numeerisille tietotyypeille, jotka sisältävät arvoja 0 tai 1.

Ominais	Kuvaus	Esimerk
FALSE_TEXT	Määrittää epätosiarvoille näytettävän merkkijonon.	<FALSE_TEXT ei ole varastoa. >
TRUE_TEXT	Määrittää tosiarvoille näytettävän merkkijonon.	TRUE_TEXT "Varastossa". >

Näkymän luominen

Kun olet luonut kysymyksen raporttia varten, olet valmis mukauttamaan tietojen visualisointia. Tämä tehdään Kysymys-välilehden **Näytä-välilehdessä** .

Raportti esitetään oletusarvoisesti taulukona, jossa valitset sarakkeet ja tiedot riveinä. Tämä näkyy kysymyksesi kehitykseksi. Näytä-välilehdessä voit mukauttaa taulukkoa tai valita toisen näkymätyypin.

Kun valitset näkymätyypin, voit valita useista näyttöasetuksista ja muotoiluvalinnoista. Asetukset ovat riippuvaiset valitsemasi näkymän tyypistä. Kun valitset asetuksia ja mukautat näkymää, valinnat esikatselevat valintaa raporttiruudussa sitä mukaa, kun siirryt.

Kaikki näyttötyypit eivät sovellu raporttiin. Sinun on pohdittava, mikä kaavio toimii parhaiten tietojen kanssa. Jotkin kaaviot osoittavat parhaiten useiden tietojen välisen suhteen, kun taas toiset voivat näyttää trendejä paremmin ajan mittaan. Jotkin näkymätyypit pystyvät käsittelemään useita toimenpiteitä, kun taas toiset voivat esittää vain yhden mittauksen.

Saatavilla olevat näyttötyypit

Seuraavat ovat saatavilla olevia näyttötyyppejä. Kussakin näkymätyypissä on muotoiluasetuksia, kuten selitteitä, tekstiä, värejä ja niin edelleen.

- Aluekaavio
- Pylväsdiagrammi
- Lumnikaavio
- Yhdistekaavio
- Kaavio: Kaavio: Kaavio
- Otsikkokaavio
- Kaavio: KPI-otsikko
- Kaavio: KPI:n sijoitus
- Viivakaavio

- Ympyräkaavio
- Kaavio: Sironta
- Taulunäkymä
- Sanapilvinäkymä

Aluekaavio

Aluekaaviot näyttävät samat tiedot kuin linjakaaviossa, mutta kun linjan alapuolella oleva alue on täytetty. Aluekaavioiden avulla näytetään usein:

- Kokonaisuuden sävellys ja mitkä osat muodostavat kokonaisuuden
- Muutoksen syidensyistä
- Kaaviot kahden tai useamman suuntatiedon

aluekaavion välillä voivat käsitellä useita

toimenpiteitä.

Voit valita visualisointia seuraavista kaavioasetuksista.

Asetus	Kuvaus
Peitto	(Oletus) Näyttää alueen usean linjan alla, jotta voit näyttää yhteyden luokkien välillä.
Merkintöjen peitto	Korvaa kaavion pisteillä, jotka edustavat yksittäisiä tietopisteitä kohdassa linjat.
Pinottu	Näyttää alueen usean linjan voimalla yksi päällimmäisenä, jotta voidaan näyttää vertailu eri luokkien välillä.
Pinottu merkkien kanssa	Korvaa kaavion pisteillä, jotka edustavat yksittäisiä tietopisteitä kohdassa pinotut linjat.

Kun olet valinnut haluamasi kaaviovaihtoehdon, voit mukauttaa kaaviota edelleen seuraavilla vaihtoehdoilla:

- Selite
- Muotoilu
- Otsikot

- Ruudukon asetukset
- Akselin näyttö
- Tietosarjan muoto
- Poikkeuksen näyttö

Pylväsdiagrammi

Palkkikaaviot näyttävät tiedot vaakasuuntaisena palkkina Y-akselilla erikseen tai pinottuna. Tämän tyyppistä visualisointia voidaan käyttää näytön tehokkaaseen näyttämiseen:

- Tietojen, kuten trendien ja toimintojen, jakautuminen
- Arvosarjojen vertailu
- Ajan mittaan palkkikaaviot

voivat käsitellä useita toimenpiteitä.

Voit valita visualisointia seuraavista kaavioasetuksista.

Asetus	Kuvaus
2D	(Oletus) Baarit esitetään kahdessa väliintulossa, yksi palkki toimenpidettä kohti.
2D pinottu	Baarit esitetään kahdessa ulottuvuudessa, joissa on useita toimenpiteitä pinottu näyttämään yksittäisten kohteiden suhde kokoon.
Säilytä kokonaissummat tai vaihda	Näyttää kaavion kokonaisarvon lisäpalkkina, jonka otsikko on "Yhteensä".

> **HUOMAUTUS** Jos haluat näyttää kokonaisarvon lisäsarakkeena, valitse **ensin summat** kysymyksen ryhmäosasta paneeli.

Kun olet valinnut haluamasi kaaviovaihtoehdon, voit mukauttaa kaaviota edelleen seuraavilla vaihtoehdoilla:

- Selite
- Muotoilu

- Otsikot
- Ruudukon asetukset
- Akselin näyttö
- Tietosarjan muoto
- Poikkeuksen näyttö

Lumnikaavio

Palkkikaaviot näyttävät tiedot pystysuuntaisena palkkina vaakasuuntaisella X-akselilla erikseen tai pinottuna. Tämän tyyppistä visualisointia voidaan käyttää näytön tehokkaaseen näyttämiseen:

- Tietojen, kuten trendien ja toimintojen, jakautuminen
- Arvosarjojen vertailu
- Kaaviot, jotka etenevät ajan mittaan,

voivat käsitellä useita toimenpiteitä.

Voit valita visualisointia seuraavista kaavioasetuksista.

Asetus	Kuvaus
2D	(Oletus) Sarakkeet esitetään kahdessa sarakkeessa, yhdessä sarakkeessa mitataan.
2D pinottu	Sarakkeet esitetään kahdessa sarakkeessa, joissa on useita toimenpiteitä, jotka on pinottu näyttämään yksittäisten kohteiden suhde kokoon.
Säilytä kokonaissummat tai vaihda	Näyttää kaavion kokonaisarvon lisäsarakkeena Jonka otsikko on "yhteensä". **HUOMAUTUS** Jos haluat näyttää kokonaisarvon lisäsarakkeena, valitse **ensin summat** kysymyksen ryhmäosasta paneeli.

Kun olet valinnut haluamasi kaaviovaihtoehdon, voit mukauttaa kaaviota edelleen seuraavilla vaihtoehdoilla:

- Selite
- Muotoilu
- Otsikot
- Ruudukon asetukset
- Akselin näyttö
- Tietosarjan muoto
- Poikkeuksen näyttö

Yhdistekaavio

Yhdistekaaviot sisältävät sekä sarakkeita että linjoja. Niitä kannattaa käyttää verrattaessa kahta arvojoukkoa, kuten ennusteita ja varsinaisia arvoja. He pystyvät käsittelemään useita toimenpiteitä.

Voit mukauttaa kaaviota seuraavilla ohjaimilla:

- Selite
- Muotoilu
- Otsikot
- Ruudukon asetukset
- Akselin näyttö
- Tietosarjan muoto
- Poikkeuksen näyttö

Kaavio: Kaavio: Kaavio

Kaaviot osoittavat yhden mittauksen arvon neulana numerossa, kuten nopeusrajoitus. Niitä käytetään usein esittämään yksi tärkeä toimenpide tai suuntaus, joka kehittyy ajan mittaan.

Voit mukauttaa kaaviota seuraavilla ohjaimilla:

- Muotoilu
- Otsikot
- Vaihtoehtojen valinnat
- Alueet

Otsikkokaavio

Otsikkokaavioita voidaan käyttää tärkeän toimenpiteen esittämiseen yhtenä numerona ilman yksityiskohtia tai muita harhauttamisia. Ne ryhmitetään usein muiden tällaisten raporttien kanssa kojelautaan, jotta ne voivat antaa välittömän tilannevedoksen organisaation senhetkisestä tilasta.

Voit mukauttaa kaaviota seuraavilla ohjaimilla:

- Muotoilu
- Otsikot
- Otsikkoasetukset
- Alueet

Kaavio: KPI-otsikko

KPI-otsikkokaaviot näyttävät yhden arvon, joka edustaa keskeistä suorituskykyilmaisinta (KPI), jonka käyttäjät voivat tietää. KPI-otsikossa käytetään KPI-määrityssivulla määritettyjä URL-liittymät (Sovellusten hallinta > Hallinta > KEY Performance Indicators (URL)).

Tämän kaavion avulla voit saada saavutuksia toiminnoista:

- Mittari, kuten keskimääräinen käsittelyaika, ensimmäinen puhelunratkaisu ja niin edelleen
- KPI, joka on mukautetusta kaavasta luotu koostettu arvojoukko
- Ehdotetut raja-arvot, jotka edistävät

toimintoa, voit mukauttaa kaaviota seuraavasti:

- Muotoilu
- Otsikot
- KPI-otsikkoasetukset

Kaavio: KPI:n sijoitus

KPI-sijoituskaaviot visualisoivat tietoja, joihin kuuluu useita aliryhmiä, kuten työryhmän jäseniä tai osastoryhmiä. Kaavio voi esimerkiksi osoittaa, miten hyvin edustajat täyttävät tavoitteensa, käyttämällä muutoksia väreillä ja nuolilla.

Tämän kaavion avulla voit saada saavutuksia toiminnoista:

- Mittari, kuten keskimääräinen käsittelyaika, ensimmäisen puhelun resoluutio ja niin edelleen
- KPI, joka on mukautetusta kaavasta luotu koostettu arvojoukko

- Useita muuttujia ryhmässä
- Ehdotetut raja-arvot, jotka edistävät

toimintoa, voit mukauttaa tätä kaaviota

seuraavasti:

- Muotoilu
- Otsikot
- KPI-sijoitusasetukset

Viivakaavio

Linjakaaviot näyttävät sarjan tiedot. Tämä on ainoa kaaviotyyppi, joka voi sisältää trendiviivan. Seuraavien tietojen näyttämiseen käytetään usein linjakaavioita:

- Tietojen, kuten trendien, kuntien, outraditeetin ja suuntausten, jakautuminen
- Arvosarjojen vertailu
- Trendi ajan mittaan, kun käytetään useita akselia
- Toimenpiteen ja toisen välinen suhde

Voit valita visualisointia seuraavista kaavioasetuksista.

Asetus	Kuvaus
Suora	(Oletus) Suora linja tietopisteestä toiseen.
Suora merkkien kanssa	Suora linja tietopisteestä toiseen ja pisteistä vastaa kustakin datapisteestä.
Merkkejä	Pisteet näkyvät kussakin datakohdassa, eikä niitä yhdistetä linjalla.
Kaareva	Tasainen kaareva linja yhdistää kunkin tietopisteen seuraavaan.
Kaareva ja merkit	Tasainen kaareva linja yhdistää kunkin tietopisteen seuraavaan pistein edustaen tietopisteitä.

Kun olet valinnut haluamasi kaaviovaihtoehdon, voit mukauttaa kaaviota edelleen seuraavilla vaihtoehdoilla:

- Selite
- Muotoilu
- Otsikot
- Ruudukon asetukset
- Akselin näyttö
- Tietosarjan muoto
- Poikkeuksen näyttö

Ympyräkaavio

Ympyräkaaviot näyttävät yhden mittauksen summan kokonaisympyränä ja näyttävät ympyrän muodostavat osat. Ympyräkaaviot ovat tehokkaimpia, jos rajoitettu määrä tietokategorioita kuuluu yhteen ryhmään.

Voit mukauttaa kaaviota seuraavilla ohjaimilla:

- Selite
- Muotoilu
- Otsikot
- Kaavion ympyräasetukset
- Poikkeuksen näyttö

Kaavio: Sironta

Pistekaaviot näyttävät korrelaatiot arvosarjojen välillä, jotka eivät voi olla edustaneet sarjassa tai ajanjakson aikana. Ne ovat hyödyllisiä näytölle:

- Arvosarjojen vertailu
- Suuntausten, suuntausten, tietoalueen ja outpuhelien jakautuminen
- Kahden toimenpiteen välinen suhde

Pistekaaviot pystyvät käsittelemään useita toimenpiteitä. Jos käytössäsi on kolme toimenpidettä, sirontakaaviosta tulee kuplakaavio. Kuplakaavio on sirontakaavion alanumero, jota käytetään kolmen toimenpiteen välisten suhteiden tarkastelemiseen. Kuhunkin kuplakaavion kohtaan vastaa yhtä tietopistettä, ja kunkin pisteen mitta-arvot ilmoitetaan vaakasuorassa sijainnissa, pystysijainnissa ja pistekokona.

Voit mukauttaa kaaviota seuraavilla ohjaimilla:

- Muotoilu
- Otsikot
- Ruudukon asetukset
- Akselin näyttö
- Tietosarjan muoto

Taulunäkymä

Taulukkonäkymä on oletusnäkymätyyppi ja visualisointi. Taulukoissa on numeerisia tietoja, ja niitä voidaan käyttää useana toimenpiteenä. Voit lajitella ne nousevaan tai laskevaan järjestykseen minkä tahansa sarakkeen mukaan napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

Voit valita taulukon visualisointia varten seuraavista taulukon asetuksista.

Asetus	Kuvaus
Täysi	(Oletus) Näyttää taulukon, jossa on sarakkeen ja rivin
otsikot. Vain sarakkeen otsikko	Näyttää taulukon, jossa on vain sarakkeen otsikot.
Vain riviotsikko	Näyttää taulukon, jossa on vain rivien otsikot.
Kompakti	Näyttää taulukon, jossa on sekä sarakkeen että rivin otsikot pienimmällä mahdollisella alueella.
Sopimus (vain sarakkeen otsikko)	Näyttää taulukon, jossa on vain sarakkeen otsikot pienimmällä mahdollisella alueella.
Vain solut	Näyttää raporttitiedot ilman sarakkeita tai riviotsikkoja.

Kun olet valinnut haluamasi taulukkoasetuksen, voit mukauttaa taulukkoa edelleen seuraavilla vaihtoehdoilla:

- Muotoilu
- Otsikot
- Taulun tyyli
- Poikkeuksen näyttö

Sanapilvinäkymä

Sanapilvinäkymät osoittavat tiettyjen sanojen yleisyyden tekemällä sanan koosta supistavan sen käyttötaajuudelle. Tämä visualisointi on yksinkertaista ja helposti ymmärrettäistä, ja se tarjoaa erityistietoja yhdellä silmäyksestä. Sanapilviä ei kuitenkaan voi käyttää tarkkuutta ja tarkkuutta edellyttävässä analyysissä. Usein sanan kirjainten muoto (jos heillä on ylösnousejia tai laskejia) ja sanan pituus voivat aiheuttaa sen, että jotkut sanat herättävät enemmän huomiota kuin toiset.

HUOMAUTUS Sanapilven visualisoinnissa näkyvien sanojen ja lauseiden pituus voidaan määrittää tarpeittesi ja yrityksen käyttötapausten mukaan. Jos haluat tehdä sen, ota yhteyttä Ciscon tukiryhmään.

Voit mukauttaa sanapilviä seuraavilla ohjaimilla:

- Muotoilu
- Otsikot
- Poikkeuksen näyttö

Muotoilun asetukset

Kun olet valinnut näyttötyyppi- ja näyttöasetuksen, voit mukauttaa kaaviota muotoiluasetuksissa. Tässä osiossa kuvataan kaikki käytettävissä olevat muotoiluvaihtoehdot.

HUOMAUTUS Kaikki muotoiluvaihtoehdot eivät ole käytettävissä kaikissa kaaviotyypeissä.

- Akselin näyttö
- Tietosarjan muoto
- Poikkeuksen näyttö
- Vaihtoehtojen valinnat
- Ruudukon asetukset
- Otsikkoasetukset
- KPI-otsikkoasetukset
- KPI-sijoitusasetukset
- Selite
- Kaavion ympyräasetukset
- Alueet

- Muotoilu
- Taulun tyyli
- Otsikot

Akselin näyttö

Akselin näytön ohjaus sisältää työkalut, joilla voit määrittää X- ja Y-akselit. Voit määrittää useita akselia.

X-akseli

Kenttä	Kuvaus
X-akseli	Näyttää tai piilottaa X-akselin kaaviossa. Ohjaimet näkyvät vain, jos valitset akselin näyttämisen. **Väri** – Valitse väri, jossa X-akseli ja sen selitteet näkyvät. **Valintamerkit** – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat näyttää valintamerkkejä akselien selitteiden vieressä. **Ruudukot** – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat näyttää pystysuuntaiset X-akselin ruudukon linjat kaaviossa.
Otsikko	Näyttää tai piilottaa X-akselitietojen otsikon. Ohjaimet näkyvät vain, jos valitset nimen näyttämisen. **Tekstiruutu** – Anna X-akselin otsikko. **Fontti** – Valitse X-akselin otsikolle fontti ja fonttikoko. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fonttia. **Suunta** – Valitse kulma, johon X-akselin otsikko on suuntautunut. Oletusasetus on **0** (ei kulmaa).
Otsikot	**Selitteet** – Valitse, jos ja miten X-akselin selitteet näytetään. Oletusarvoinen **Autom**. asettaa selitteet pystysuuntaan. Jos valitset **Käytössä**, selitteet

Kenttä	Kuvaus
	on asetettu vaakatasoon. Jos valitset **Ei käytössä**, selitteitä ei ole näkyvissä. **Fontti** – Valitse X-akselin selitteiden fontti ja fonttikoko. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fonttia.

Y-akseli (ensisijainen, toissijainen, 3 ja 4)

Joissakin kaavioissa voi olla useita Y-akselia. Siinä tapauksessa Y-akselin show/piilota -vaihtoja on useita. Näiden akselien määrityskentät ovat samat kullekin.

Kenttä	Kuvaus
Y-akseli (ensisijainen, toissijainen, 3 ja 4)	Näyttää tai piilottaa Y-akselin kaaviossa. Ohjaimet näkyvät vain, jos valitset akselin näyttämisen. **Väri** – Valitse väri, jossa Y-akseli ja sen selitteet näkyvät. **Sarjan väri** – Valitse väri, jossa Y-akselisarja on näkyvissä. **Valintamerkit** – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat näyttää valintamerkkejä akselien selitteiden vieressä. **Ruudukot** – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat esittää vaakasuuntaisia Y-akselin ruudukon linjoja kaaviossa. **Pienin** – määrittää akselin pienimmän arvon. **Pisin** – asettaa akselin enimmäisarvon. **Valintaväli** – Määrittää akselilla käytettävien lisäysten arvon. **Pienet rastit** – Määrittää, kuinka monta valintamerkkiä näkyy kunkin numeroitujen rastivälien välillä akselilla.
Otsikko	Näyttää tai piilottaa Y-akselin tietojen otsikon. Ohjaimet näkyvät vain, jos valitset nimen näyttämisen.

Kenttä	Kuvaus
	Tekstiruutu – Kirjoita Y-akselin otsikko. **Fontti** – Valitse X-akselin otsikolle fontti ja fonttikoko. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fonttia. **Suunta** – Valitse kulma, johon Y-akselin otsikko on suuntautunut. Oletusasetus on **270** (sivuttain).
Otsikot	**Selitteet** – Valitse, jos ja miten Y-akselin selitteet näytetään. Oletusarvoinen **Autom**. asettaa selitteet vaakatasoon. Jos valitset **Käytössä**, selitteet asetetaan vaakatasoon. Jos valitset **Ei käytössä**, selitteitä ei ole näkyvissä. **Fontti** – Valitse Y-akselin selitteiden fontti- ja fonttikoko. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fonttia. **Muoto** – Valitse Y-akselin selitteiden muoto. Oletusarvoisesti arvoksi on valittu **Autom**. jossa selitetekstin muoto havaitaan automaattisesti . Muussa tapauksessa valitse valuuttamerkki tai -prosenttiosuus.

Tietosarjan muoto

Arvosarjamuodon hallinnan avulla voit mukauttaa luokkien ja sarjojen väriä ja väliä.

HUOMAUTUS Kaikki vaihtoehdot eivät ole käytettävissä jokaista kaaviovaihtoehtoa varten.

Kenttä	Kuvaus
Kaikki sarjat	**Palkkiväli** – Määrittää kaavion luokkien ja sarjojen välisen tilan.
<Toimenpide>	**Akseli** – Valitse muotottava akseli. **Väri** – Valitse haluamasi väri määritetyllä akselilla sijaitseville palkki-, sarake-,linja-/sirontakaaviomerkeille. Aluekaavioissa tämä määrittää myös

Kenttä	Kuvaus
	linjan alla olevan alueen väri. **Linjan leveys** – Valitse kaaviossa näkyvän linjan leveys. **Merkit** – Valitse kutakin tietopistettä edustava merkkityyppi. **Merkin koko** – Valitse valitun merkin koko. **Tyyppi** – Valitse, miten tiedot näytetään sarakkeena, linjana tai kaarevana linjana.
Tieto-otsikot	Näyttää tai piilottaa kaavion arvopisteiden otsikot. Nämä selitteet näkyvät palkkien tai sarakkeiden päässä tai arvomerkkien vieressä. Ohjaimet näkyvät vain, jos valitset selitteiden näyttämisen. **Selitteet** – Valitse, jos haluat ottaa tietojen selitteet käyttöön tai poistaa ne käytöstä. **Fontti** – Valitse fontin koko ja fontin väri, joilla voit esittää selitteen tekstin. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fonttia. **Muoto** – Valitse selitteiden muoto. Jos valitset **Autom**. muoto määräytyy mittauksen mukaan. **Ulkoasu** – Valitse, miten selitteet näytetään: suora, kääritty, katkaistu tai kulmassa.

Poikkeuksen näyttö

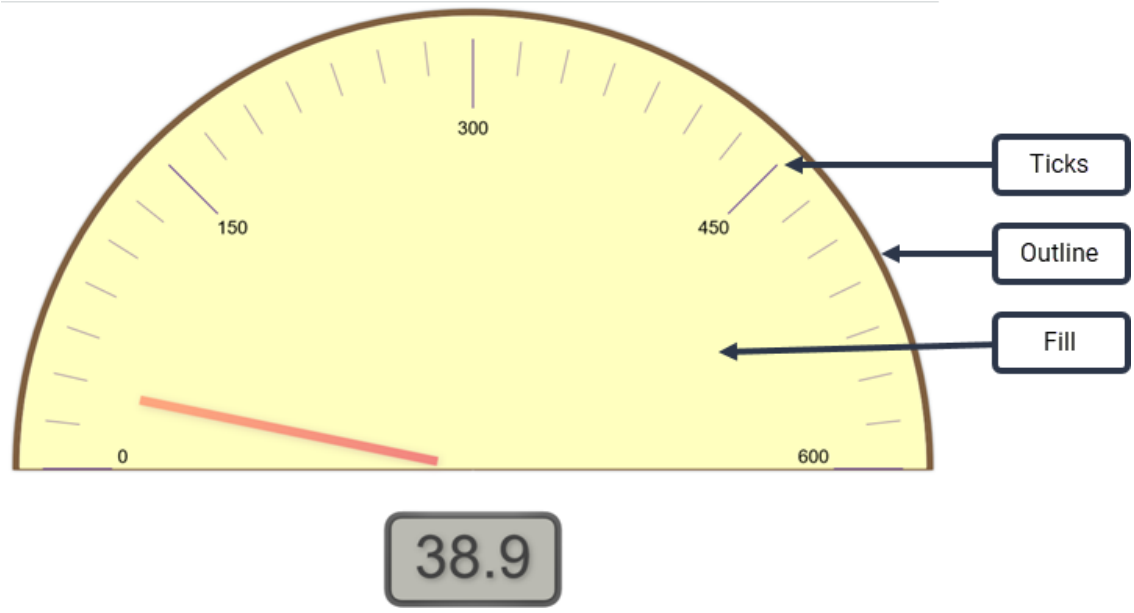
Poikkeusnäytön hallinta määrittää, miten tulokset eivät näy raportissa.

Kenttä	Kuvaus
Näyttö	Valitse avattavasta luettelosta kuvake > **teksti** (oletusarvo) tai **Teksti** . Jos valitset Kuvake ja teksti, sininen palkkikaavio tulee näkyviin.

Kent	Kuvaus
	Haluamasi tekstiviesti, kuten: Jos valitset Teksti, vain määrittämäsi tekstiviesti tulee näkyviin.
Teksti	Anna näytettävä tekstimerkkijono, jos tietoja ei ole.
Fontti	Valitse tekstin näytettävä fontti, fonttityyli, fontin koko ja fontin väri. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fonttia.

Vaihtoehtojen valinnat

Voit mukauttaa kaaviota valits.aset. -osan avulla voit mukauttaa kaaviota.



HUOMAUTUS Valvojan kuuleminen voi sisältää myös alueindikaattoreita. Tämä määritetään aluekont.toiminnolla .

Kenttä	Kuvaus
Värit	Avaa väripaletin napsauttamalla ruutua. **Jäsennys** – Valitse väri, jota haluat käyttää jäsennyksessä. **Täytä** – Valitse väri, jonka kasvoille on määritetty ylistys. **Punkit – Valitse väri, jossa on ylistysmerkki**.
Koot	**Jäsennys** – Määritäulottumisalueen leveys. **Neula** – Määritä neulan leveys.

Ruudukon asetukset

Ruudukon asetukset -toiminnolla voit mukauttaa ruudukon taustalle ja ruudukon linjoille käytettävää väriä.

Kenttä	Kuvaus
Taustaväri	Valitse ruudukon taustaväri ruudukon taustasta napsauttamalla ruutua värivalikoima.
Linjan väri	Valitse väri väripaletista ruudukolle napsauttamalla ruutua.

Otsikkoasetukset

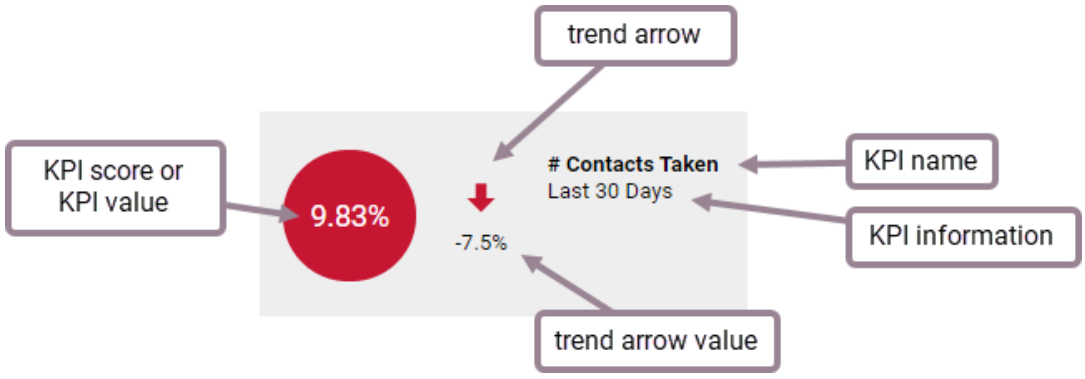
Otsikkoasetusten hallinta mahdollistaa otsikon ulkoasun mukauttamisen ja arvon ylä- ja alarajan lisäämisen tarpeen mukaan.

Kenttä	Kuvaus
Otsikkofontti	Valitse näytettävä fontti, fonttityyli, fonttikoko ja väri. otsikko. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fontti- ja fonttityyliä. Jos valitset **fonttikoossa Autom** . fonttikokoa, fontti on skaalattu sopivaksi.

Kent	Kuvaus
	Valitse otsikkotekstin väri napsauttamalla väriruutua. Käytä perittyä väriä **oletusarvoisesti** valittuna. Mukautetun värin valitseminen edellyttää, että tämän valintaruudun valinta poistetaan.
Enimmäiskoko	Voit määrittää otsikkofontille enimmäiskoon. Jos valitse jokin tietty otsikkofonttikoko. Tämän kentän arvoksi **tulee Ei mitään**. Jos valitset **otsikkofonttikokoa varten Autom** . voit määrittää enimmäiskoon.
Näytä rajat	Näyttää tai piilottaa alueen vähimmäis- ja enimmäisrajan otsikkoarvo. Nämä arvot määritetään Alueet-hallinnassa . Jos haluat näyttää rajat, voit määrittää raja-arvojen tekstille fontin, fonttityylin, fonttikoon ja fontin värin. Muotoilu-osasta valittua fontti- ja fonttityyliä käytetään oletusarvoisesti. Jos valitset **fonttikoossa Autom** . fonttikokoa, fontti on skaalattu sopivaksi. Valitse väri raja-raja-tekstille napsauttamalla väriruutua. Käytä perittyä väriä **oletusarvoisesti** valittuna. Mukautetun värin valitseminen edellyttää, että tämän valintaruudun valinta poistetaan.

KPI-otsikkoasetukset

KPI-otsikkoasetusten hallinta mahdollistaa KPI-liittymän tietojen näyttämisen tai piilott.



Kent	Kuvaus
Otsikon näyttö	Valitse, jos haluat näyttää KPI-pistemäärän tai KPI-arvon värillisessä ympyrässä. KPI-pistemäärän tai -arvon lisätietoja voi tarkastella viemällä numeron päälle. Ympyrän väri on määritetty tietomalliin, eikä sitä voi mukauttaa omia raportteja varten. Ympyrä voi olla KPI:n arvosta riippuen punainen, keltainen tai vihreä.
Näytä KPI-nimi	Näytä tai piilota KPI-nimi.
Näytä KPI-tiedot	Näytä tai piilota KPI-tiedot.
Näytä trendinuoli	Näytä tai piilota KPI-trendiä osoittava nuoli.
Näytä trendinuolen arvo	Näytä tai piilota KPI-trendiarvo.

KPI-sijoitusasetukset

KPI-sijoitusasetusten hallinta mahdollistaa useiden IP-liittymän tietojen näyttämisen tai piilott.

Kenttä	Kuvaus
Otsikon näyttö	Valitse, jos haluat näyttää KPI-pistemäärän tai KPI-arvon värillisessä ympyrässä. KPI-pistemäärän tai -arvon lisätietoja voi tarkastella

Kenttä	Kuvaus
	viemällä numeron päälle. Ympyrän väri on määritetty tietomalliin, eikä sitä voi mukauttaa omia raportteja varten. Ympyrä voi olla KPI:n arvosta riippuen punainen, keltainen tai vihreä.
Näytä KPI-nimi	Näytä tai piilota KPI-nimi.
Näytä KPI-tiedot	Näytä tai piilota KPI-tiedot.
Näytä trendinuoli	Näytä tai piilota KPI-trendiä osoittava nuoli.
Näytä trendinuolen arvo	Näytä tai piilota KPI-trendiarvo.

Selite

Selite-ohjausobjektin avulla voit määrittää, missä kaavion selite (selitys siitä, mitä mittaria väri edustaa) sijaitsee ja mikä on selitefonttifontin koko.

Kenttä	Kuvaus
Sijainti	Valitse, missä selite näkyy, kaavion ylä-, ala- tai oikealla puolella. Jos etsit sen kaavion ylä- tai alaosasta, selite on ryhmitelty vaakatasoon. jos valitset sen oikeasta reunasta, se on matriisitettu pystysuuntaisesti. Voit myös valita **Ei mitään** , joten selitettä ei näy.
Koko	Valitse selitefontin koko.

Kaavion ympyräasetukset

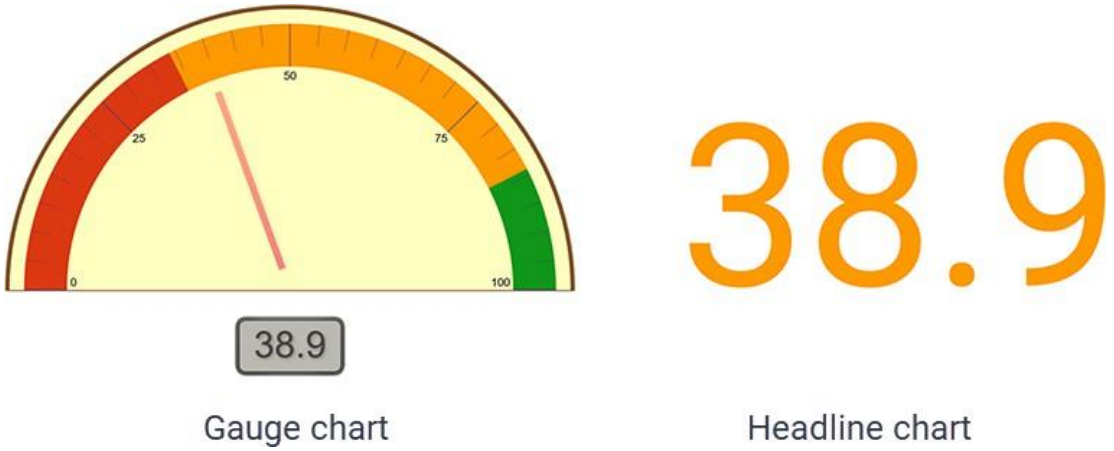
Ympyräkaavion asetusten hallinta mahdollistaa ympyräkaaviossa käytettyjen selitteiden määrittämisen.

Kenttä	Kuvaus
Näytä selitteet	Näytä tai piilota selitteet valitsemalla tämä. Jos valitset **Autom**. sijaintia ei voi muuttaa. Jos valitset **Käytössä**, kaikki vaihtoehdot voivat

Kent	Kuvaus
	määritettävä.
Sisällys	Valitse, mitä tietoja selite näyttää.
Väri	Valitse selitetekstin väri.
Koko	Määritä selitetekstin koko.
Sijainti	Valitse selitetekstin sijainti ympyräkaavion reunaan nähden. ▪ Jos valitsemasi sijainti on vähintään 1,1, selite näkyy ympyräkaavion reunan ulkopuolella. ▪ Jos valitsemasi sijainti on 1, selite näkyy ulkona, mutta melkein koskettaa ympyräkaavion reunaa. ▪ Jos valitsemasi sijainti on pienempi kuin 1, selite näkyy ympyräkaavion reunan sisällä.

Alueet

Alueohjaustoiminnon avulla voit mukauttaa arvoja ja värejä, joita käytetään alueen merkiksi. Tämä ohjaus koskee hakemisto- ja otsikkokaavioita, kuten tässä graafisessa kuvassa:



Kaavioissa alue on merkitty värilliseksi kaistaksikartassa. Otsikkokaavioissa alue näkyy otsikossa käytettävällä värillä.

Kenttä	Kuvaus
Vähimmäisarvo	Määritä pienin kaavioon sisällyttävä arvo. Arvo näkyy otsikkoasetuksissa , jos ohjausobjektin Näytä rajat -asetus on otettu käyttöön.
Hiljainen	Määritä arvo, joka erottaa matalan alueen keskikokoalueesta.
Voimakas	Määritä arvo, joka erottaa keskiaineen korkeasta alueelta.
Enimmäisarvo	Määritä kaavion suurin sisällyttävä arvo. Arvo näkyy otsikkoasetuksissa , jos ohjausobjektin Näytä rajat -asetus on otettu käyttöön.
Värit-valintaruutu	Ota alueet käyttöön kaaviossa valitsemalla tämä valintaruutu. Jos olet määrittänyt aluearvot ja tämä valintaruutu on tyhjennys, alueet eivät astu voimaan kaaviossa.
Värivalintaruudut	Valitse värit, jotka edustavat käytössäsi olevaa aluetta konfiguroitu. Huomaa väriruutujen sijainti. ne on sijoitettu niiden kahden arvon väliin, jotka toimivat värin edustaman ala- ja yläalueen arvona. Oletusarvoisesti värit ovat punaiset matalille, keltaisille keskikokoisille ja vihreille korkeille arvoille. Voit mukauttaa värit valitsemistasi väreistä.

Muotoilu

Muotoilun avulla voit määrittää kaavion oletusfontin ja taustavärin.

Kenttä	Kuvaus
Teksti	Valitse fontti, fonttityyli ja väri, joilla voit esittää tekstin kaaviossa. Valitse haluamasi väri tekstille napsauttamalla väriruutua.
Taustaväri	Valitse käytettävä taustaväri napsauttamalla väriruutua kaaviossa.

Taulun tyyli

Taulukkotyylin hallinnan avulla voit mukauttaa taulukon otsikoita ja rivejä.

Kent	Kuvaus
Fontit	**Taulukon fonttikoko** – Valitse taulukon kaikkien tekstien koko. **Riviotsikot** – Valitse riviotsikoille fonttityyli ja väri. Jos valitset **Perinnöt**, muotoilu-osasta valittua tyyliä käytetään. **Sarakkeen otsikot** – Valitse sarakkeen otsikoille fonttityyli ja väri. Jos valitset **Perinnöt**, muotoilu-osasta valittua tyyliä käytetään. **Solut** – Valitse fonttityyli ja väri yksittäisille taulukon soluille. Jos valitset **Perinnöt**, muotoilu-osasta valittua tyyliä käytetään. **Ryhmittelyt** – Valitse ryhmittelyä varten fonttityyli ja väri. Jos valitset **Perinnöt**, muotoilu-osasta valittua tyyliä käytetään.
Värit	**Riviotsikot** – Vaihda riviotsikoiden taustaväriä. **Sarakkeen otsikot** – Muuta sarakkeen otsikoiden taustaväriä. **Solut** – taulukon solujen taustavärin muuttaminen.
Sarakkeen leveydet	**Riviotsikot** – Määritä leveys riviotsikoiden kuvapisteinä. **Sarakkeen otsikot** – Määritä sarakkeiden otsikoiden leveys kuvapisteinä. **HUOMAUTUS** Et voi määrittää yksittäisten rivien tai sarakkeiden otsikoita tietylle leveydelle. Kaikki rivin ja sarakkeen otsikot on asetettu samaksi Leveyttä tällä säätimellä.
Sarakkeen otsikon korkeus	**Rivien** määrä – Asettaa sarakkeen otsikkorivin korkeuden sisään rivinkorkeuden termit. Jos esimerkiksi määrität arvoksi 2, sarakkeen otsikkorivi on kaksi riviä korkea.

Kenttä	Kuvaus
Sijainti	**Vaakataso** – Määritä taulukon vaakasuuntainen sijainti raportin lukuohjelmaikkunassa. **Pystysuuntainen** – Määritä taulukon pystysuuntainen sijainti raportin lukuohjelmaikkunassa .

Otsikot

Otsikkojen hallinnan avulla voit mukauttaa raportin otsikkoa, raportin alaotsikkoa ja kokonaistekstiä.

Kenttä	Kuvaus
Näytä otsikko	Ottaa kaavion nimen käyttöön ja poistaa sen käytöstä. Otsikko on kaavion yläpuolella. Kun asetus on otettu käyttöön, näkyviin tulevat määritysasetukset: **Otsikkofontti** – Valitse kaavion otsikko fontti, fonttityyli, fonttikoko ja väri. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fontti- ja fonttityyliä. **Päättäminen** – Valitse kaavion otsikolle asett. **Toimi koontinäytössä** hyperlinkkinä ja muokkaa hyperlinkkiä – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että kaavion otsikko on hyperlinkki, joka avaa kaavion tarkan tarkastelun mukaan.
Näytä alaotsikko	Ottaa kaavion alaotsikon käyttöön ja pois käytöstä. Alaotsikko on sijoitettu kaavion alla. Kun asetus on otettu käyttöön, näkyviin tulevat määritysasetukset: **Tekstitysfontti** – Valitse fontti, fonttityyli, fonttikoko ja väri, jossa haluat esittää kaavion tekstityksen. Jos valitset **Peritty**, käytetään muotoilu-osasta valittua fontti- ja fonttityyliä. **Päättäminen** – Valitse kaavion alaotsikolle korvaaminen.
Ohita oletusteksti	Voit ohittaa oletusarvoisen kokonaistekstin mukautetulla tekstimerkkijonolla. Anna mukautettu tekstimerkkijono tekstiruutuun.

Määritä raportin oletuslajittelu

Voit määrittää, miten raportin tiedot lajitellaan oletusarvoisesti Kysymys-paneelin **Lajittelu-välilehdessä** . Voit lajitella tietojen tai luokkien mukaan, mutta et molempien mukaan.

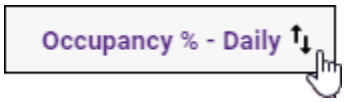
Lajittelutiedot

Tietojen lajittelun avulla voit määrittää, miten sarake lajitellaan oletusarvoisesti taulukkoon. Voit määrittää vain yhden sarakkeen.

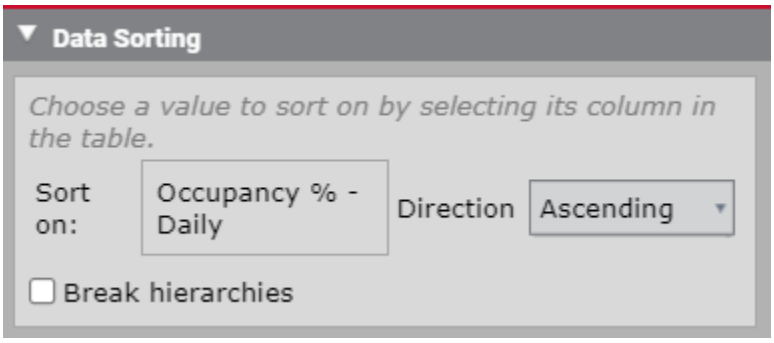
Vaikka olet määrittänyt oletuslajittelusuunnan, kaikki taulukkoa tarkastelevat voivat peruuttaa lajittelun napsauttamalla sarakkeen otsikossa olevaa lajittelunuolia. Tämä ohjaus määrittää vain oletuslajittelusuunnan.

Sarakkeen oletuslajittelusuunnan määrittäminen

1. Valitse taulukkonäkymää **käyttävässä** raportissa Lajittelu-välilehti Kysymys-paneelista.
2. Siirrä raportin esikatseluruudussa sen sarakkeen otsikon päälle, jonka mukaan haluat lajitella taulukon, kunnes lajittelunuolet tulevat näkyviin.



3. Napsauta lajittelunuoleja. Ensimmäisen napsautuksen tuloksena syntyy nouseva lajittelu (ylänuoli). Muuta lajittelu laskevaksi (alanuoli) valitsemalla uudelleen. Lajitteluvalinta poistetaan tietojen lajittelun hallintakentistä.



4. Voit muuttaa lajittelusuuntaa joko avattavalla **Suunta-kentässä** tai napsauttamalla sarakkeen otsikossa olevaa lajittelunuolia uudelleen.

5. (Valinnainen) Jos haluat ottaa tämän lajittelujärjestyksen käyttöön koko taulukossa muita ryhmityksiä lukuun ottamatta, valitse Keskeytyshierarkiat-valintaruutu.

Sarakkeen oletuslajittelusuunnan poistaminen

- Poista oletuslajittelusuunta **sarakkeesta valitsemalla** Tietojen lajittelu -ruudusta **Suunta-kentästä** Ei mitään **.**

Luokan tilaaminen

Luokan tilaaminen -ohjausobjektin avulla voit lajitella ryhmän jäsenet ja määrittää tietyt jäsenet lajittelujärjestyksen poikkeuksiksi siten, että ne näkyvät luettelon yläosassa.

HUOMAUTUS Tietojen lajittelun ohjausasetukseksi **on asetettava Ei mitään** , jotta voit määrittää mitä tahansa luokan tilaus -hallinnassa olevaa.

Luokan oletuslajittelujärjestyksen määrittäminen

1. Valitse taulukkonäkymää **käyttävässä** raportissa Lajittelu-välilehti Kysymys-paneelista.
2. Luokan Tilaaminen -hallinnassa luetellaan kaikki saatavilla olevat luokat (ryhmittely). Etsi luokka, jonka lajittelusuunta haluat määrittää.
3. Valitse lajittelusuunta avattavasta **Lajittelu-kentästä** .

Poikkeuksen määrittäminen

Poikkeukset-painikkeen avulla voit poistaa yhden tai useamman luokan jäsenen Sort-kentässä määritetystä nousevasta tai laskevasta lajittelujärjestyksestä. Poikkeukseksi nimetty jäsen pysyy luettelon yläosassa.

Määritä poikkeukset luokan lajittelujärjestykseen

1. Valitse **Valitse poikkeukset**. Valitse **lajittelupoikkeukset** -valintaikkuna avautuu.
2. Poista Kaikki **arvot** -valintaruudun valinta ja valitse sitten vähintään yksi sen luokan jäsen, jonka haluat tehdä poikkeuksia.
3. Valitse **Käytä**.

Koontinäytön luominen

Koontinäyttö on kokoelma ruutuja – raportteja, luetteloja, kuvia, widgettejä ja Web-sivuja – jotka jakavat yhteisen teeman tai kohdistuksen ja voivat antaa korkean tason kuvan liiketoimintatilanteesta. Koontinäytöt luodaan yleensä yritysmuutosten seuraamiseksi, varoitusmerkkien seuraamiseksi tai edistymisen seuraamiseksi.

PARAS KÄYTÄNTÖ ENNEN koontinäytön luomista sinun tulee tietää, mitä sisältöä siihen haluat laittaa ja miten sisältö järjestetään. Sisällytetyissä raporteissa on jo oltava
On luotu. Voit halutessasi hahmotella kojelautamalliasi ennen aloittamista, joten sinulla on suunnitelma, jota seurata.

Luo uusi kojelauta

1. Napsauta **Data Explorerin** resurssien selainsivulla **Uusi koontinäyttö** -painiketta. Kojelautasuunnittelija avautuu, ja koontinäytön hallinta on näkyvissä. Kojelautasuunnittelijan avulla voit lisätä kaikki uuden kojelautanäytön muodostavat osat. Sen ruudukon avulla voit tasata ja järjestää paneelit.
2. Valitse koontinäytön **hallinnassa Sivuasetukset**. Anna uuden koontinäytön nimi otsikkoon Ja valitse **Tallenna**.

   Kojelauta-suunnittelunäkymä sulkeutuu, ja uusi kojelauta tulee näkyviin otsikko vasemmassa yläkulmassa. Se on nyt myös asset browserin kojelautaluettelossa.

Muokkaa uutta kojelautaa

1. Jos tallensit uuden kojelautasi nimellä, se näkyy jo näytössä. Jos et ole käsitellyt sitä äskettäin, etsi se resurssiselainsivun raporttiluettelosta.
2. Avaa kojelautasuunnittelija napsauttamalla **koontinäytön oikeassa yläkulmassa olevaa Muokkaa** koontinäyttöä.

   Olet valmis lisäämään sisältöä kojelautaan koontinäytön hallinnan avulla.

Tietoja koontinäytön hallinnasta

Koontinäytön hallinnan avulla voit lisätä koontinäyttöön erityyppisiä sisältöjä ja määrittää koontinäytön ulkoasun. Se sisältää 4 ohjausta.

Lisää paneelien ohjaus

Lisää paneelit -ohjaus on ensisijainen tapa lisätä sisältöä kojelautaan. Paneeli on tietyntyyppisen sisällön säilö:

- Sisältöpaneelit – luettelot, raportit ja Web-sivut
- Muotoilupaneelit – kuvat ja teksti
- Parametrien ohjausobjektit – jäsenvalitsin, jäsenvalitsin, numeronsyöttö, tekstinsyöttö ja ajanjakson poiminta
- WFM- ja QM-widgettejä

Parametrien hallinta

Parametrit-ohjaus linkittää ("ylistys") parametrien ohjauspaneelin raporttiin, johon parametrien hallinta vaikuttaa. Jos sinulla on esimerkiksi raportti, joka sisältää tietoja useasta edustajasta, jäsenvalinnan parametrien hallinta voidaan linkittää raporttiin, jotta voit valita, mitä edustajan tietoja tarkastelet koontinäytössä.

Ruudukon asetusten hallinta

Ruudukon asetukset -toiminnolla voit muuttaa ruudukkoa kojelautasuunnittelijassa. Voit lisätä tai poistaa rivejä ja sarakkeita sekä muuttaa ruudukon linjojen välistä väliä.

Sivuasetusten hallinta

Sivuasetukset-toiminnolla voit määrittää, miltä kojelauta näyttää. Voit määrittää koontinäytön yläosaan otsikon, alatunnisteen, reunat, taustan ja siirtymispalkin.

Lisää paneeli

Paneelit ovat kojelautaruudukkoon sijoitettuja säiliöjä. Ruutuja on useita. Web-sivut, luettelo-, teksti- ja kuvapaneelit näyttävät tietoja Resurssienhallintatoiminnon ulkopuolelta, kun taas Raportti-, Parametri- ja Widgetti-paneelit määrittävät ja näyttävät resurssienhallinnan luomia tietoja.

Raporttipaneeli näyttää raportin suunnittelussa määritetyn kaavion tai taulukon. Parametripaneeli näyttää raporttien tietyt suodattimet. Voit linkittää parametripaneelin raporttipaneeliin ja suodattaa raporttipaneelissa näkyviä tietoja parametripaneelilla. Esimerkiksi raportti, jossa on ryhmän tietoja, voidaan linkittää Jäsenvalitsin-parametripaneeliin. Voit suodattaa kaavion tiedot jäsenvalitsinpaneelista, niin että näet työryhmän kunkin jäsenen tiedot.

> **PARAS KÄYTÄNTÖ** Jos haluat luoda parametrin raporttipaneelille, luo sekä raporttipaneeli että parametripaneeli ennen parametrin määrittämista.

Raporttipaneelin lisääminen kojelautaan

1. Valitse **Koontinäytön hallinta -valintaikkunasta Lisää paneelit** .
2. Napsauta **Lisää raportti -** painiketta, napsauta ruudukkoa ja vedä ruutu ja määritä paneelin sijainti ja koko napsauttamalla sitä.
3. Määritä paneelin ominaisuudet valitsemalla **Muokkaa** ja valitsemalla paneelin ominaisuudet avattavasta luettelosta Ominaisuudet. Raportin ominaisuudet -valintaikkuna avautuu.
4. **Valitse valinta-välilehdestä** raportti, joka näytetään paneelissa.

Parametripaneelin lisääminen kojelautaan

1. Valitse **Koontinäytön hallinta -valintaikkunasta Lisää paneelit** .
2. Valitse parametrityyppi Parametrien hallinta -osasta.

3. Vedä parametripaneelin jäsennys napsauttamalla ruudukon sisällä ja vetämällä.

Widgettipaneelin lisääminen

Widget-paneelit tarjoavat yhteenvedon ja yksityiskohtaisen näytön yhteyskeskuksen suorituskykytilastoista viime kuukausina edustajan, työryhmän ja ryhmän mukaan. Yhteenveto esitetään palkkikaavioina ja kaavioina.

Tietojenhallinnan widgetin mukauttaminen

Kun siirrät kohdistimen widgettityökalurivin päälle, widget-määrityspainike on käytettävissä. Jos napsautat tätä painiketta, näyttöön avautuu käyttöönottopaneeli, joka sisältää määritettävät widgettiasetukset. Kun olet kohdistanut asetuksiin muutoksia, muutokset säilyvät aina sisäänkirjautuessasi. Voit piilottaa widgettiasetukset napsauttamalla kuvaketta uudelleen.

Edellytykset

Tarvitset oikeat oikeudet widgettien näyttämiseen ja muokkaamiseen. Tarvittavat oikeudet määräytyvät widgetin mukaan. Katso Hallita rooleja ja oikeuksia .

Sivun sijainti

Kotisivun > muokkaa koontinäytön > lisää ruutuja > WFM widgettejä tai QM widgettejä

> **HUOMAUTUS** Tarvitset Resurssienhallinta-oikeuden, jotta voit käyttää Resurssienhallinta-välilehteä. Tällä luvalla on käytettävissä seuraava vaihtoehtoinen polku:
> Tietojen hallinta > Uusi kojelauta tai koontinäyttö (kojelautaluettelossa) > lisätä ruutuja > WFM widgettejä tai QM widgettejä

Menettelytavat

Widgetin lisääminen kojelautaan

1. Siirry kojelautaan.
2. Valitse **Lisää paneelit**.
3. Valitse haluamasi widgetti.
4. Vedä parametripaneelin jäsennys napsauttamalla ruudukon sisällä ja vetämällä.
5. Valitse **Tallenna**. Koontinäytön esikatselusivu avautuu.
6. Napsauta **Asetukset-kuvaketta** (widgetin oikeassa yläkulmassa oleva vaihteisto).
7. Määritä käytettävissä olevat kentät tarpeen mukaan.

> **HUOMAUTUS-kentät** vaihtelevat widgetin mukaan. Lisätietoja kaikista mahdollisista kentistä on seuraavassa kenttien kuvauksissa.

8. Valitse **Käytä**.

Muokkaa widgettiä

1. **Napsauta Asetukset-kuvaketta** (widgetin oikeassa yläkulmassa olevaa vaihtetta) Esikatselunäytön sivulla.
2. Muokkaa käytettävissä olevia kenttiä tarpeen mukaan.
3. Valitse **Käytä**.

Kentän kuvaukset

Seuraavassa luetellaan kentät, jotka voivat näkyä paneelissa. Vain tietylle widgetille käytettävät kentät näkyvät widgetin paneelissa.

Kenttä	Kuvaus
Edustaja	Edustajan nimi. Tämän kentän oletusasetus määräytyy roolisi mukaan: ▪ Jos olet edustaja ja roolisi on rajallinen, nimesi näkyy tässä kentässä ja kenttä on poistettu käytöstä ▪ Jos roolisi soveltamisala on laajempi, tämä kenttä on käytössä ja voit valita edustajan avattavasta luettelosta ▪ Jos olet edustaja ja roolisi soveltamisala on laajempi, nimesi näkyy tässä kentässä ja voit valita edustajan avattavasta luettelosta.
Alue	Historiallisten tietojen päivämääräväli. Oletusalue on: ▪ Palvelujonon suoritusaika kahdeksan päivää ▪ Kuukausi: edustajan prosenttiosuudet, keskimääräinen puheluaika, edustajan puhelut tunnissa, puhelun voimakkuus, edustajan aika, edustajan aikajakelu, edustajan aika yhteensä ja puhetilastot ▪ Viimeiset kuusi kuukautta: yhteydenotot yhteensä, arviointikeskiarvot ja arviointialueet

Kenttä	Kuvaus
Kaavio	Kaavion tyyppi, joka näytetään tässä widgetissä.
Eval-lomake	Arviointilomakkeen tyyppi tai tietyn arviointilomakkeen nimi.
Ryhmä	Ryhmän nimi. Rooli määrittää oletusarvon.
Tiimi	Tiimin nimi. Rooli määrittää oletusarvon.
Ryhmittelyperuste	Päivämäärät ryhmitellä. Oletusasetus on Päivä.
Sarja 1–8	Tässä widgetissä esitettävät tietoelementit. Kukin widgetti sisältää yksilöivän tietoelementtien joukon, ja tietoelementtien määrä vaihtelee widgetin mukaan.
Palvelujono	Palvelujonon nimi. Kenttä on näkyvissä vain: Valvojien.
Tavoite	Valitun palvelujonon tavoite. Näytä tavoite valitsemalla valintaruutu.
Kaistat 1–4	Kaistat määrittävät Pisteet-kentässä olevien tähtien määrän. Prosenttiosuisissa pisteissä kaistat käyttävät kokonaislukuja arvosta 0 – 100. Kunkin kaistan oletusarvo on seuraava: ▪ Kaista 1 = 20 ▪ Kaista 2 = 40 ▪ Kaista 3 = 60 ▪ Kaista 4 = 80 **ESIMERKKI** , jos edustaja saa vähintään 61 pistettä, Pisteet-kenttään näkyy neljä tähteä. Jos edustaja saa 41-60 pistettä, kolme tähteä Näkyvät Piste-kentässä. Pistepohjaisessa pisteissä kaistat käyttävät kokonaislukuja. Pienin

Kenttä	Kuvaus
	Tämän alueen arvo määräytyy kaikkien kysymyksille määritettyjen vähimmäisarvojen kokonaismäärällä. Tämän alueen enimmäisarvo määräytyy kaikkien kysymyksille määritettyjen enimmäisarvojen perusteella.
Avaimella (avaimella)	Pistemäärään liittyvä ns. Avattava luettelo näyttää kaikki määritetyt, määrityspohjaiset avaimet. Järjestelmänvalvoja määrittää tässä avattavassa luettelossa näkyvän sisällön. Oletusarvo = Kaikki. Valitse avatt.avain ja arvo, jotta voit suodattaa pisteitä erityisten infrastruktuuriarvojen mukaan.
Aatallenn.arvo	Käyttöavaiimeen liittyvä arvo. Yleismerkit ovat tukivat. Tähtimerkki (*) edustaa mitä tahansa merkkimäärää ja kysymysmerkin yleismerkkiä (?) edustaa yhtä merkkiä.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta
- Koontinäytön luominen
- Lisää paneeli

Käytettävissä QM widgettiä

Seuraavat widgettit sisältävät QM.

- Yhteystiedon tavoitteen edistymisen widgetti
- Yhteyshenkilön widgetti yhteensä
- Nykyisten parhaiten suoriutuvien widgetti
- Arviointikeskiarvojen widgetti
- Arviointialueen widgetti

- Peliytystuloksen widgetti
- Viimeksi tehtyjen evals-widgettien paketit
- Viimeisimpien arviointien widgetti
- Nauhoitustutkimusten widgetti

Edellytykset

- View QM -koontinäytön oikeudet ovat käytettävissä, jotta voit tarkastella omia tietojasi.
- Tarvitset Hallintapaneelien oikeudet koontinäyttöjen muokkaamiseen. Lisätietoja on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta .

Sivun sijainti

Tietojen hallinta > Uusi kojelauta tai koontinäyttö (kojelautaluettelossa) > lisää paneelit > QM

widgettien kotisivun > muokkaa koontinäyttöä > lisää ruutuja > QM widgettejä

Yhteystiedon tavoitteen edistymisen widgetti

Yhteystiedon tavoitteen edistyminen -widgetti näyttää yhteystiedon tavoitteiden arviointien, värien ja arvostelujen nykyisen valmistumistilan. Voit näyttää yhden arvioijan kaikkien aktiivisten tavoitteiden tiedot tai kaikkien yhden maalin arvioijien tiedot.

Tietoelementti	Kuvaus
Nimi	Nykyisen tavoitteen arvioijan nimi.
Eteneminen	Näyttää edistymisen yhtenä seuraavista mittareista: ■ Valmis – arvioijan suorittamien yhteydenottomaalitehtävien määrä tarvittavasta kokonaismäärästä. ■ Jäljellä – arvioijan viimeistelemien yhteydenottomaalitehtävien määrä.

Yhteyshenkilön widgetti yhteensä

Yhteystietojen yhteissumma -widgetti näyttää valitun ryhmän, ryhmän tai edustajan nykyiset yhteystietojen kokonaismäärät. Näytössä esitettävät tiedot perustuvat tietyn arviointilomakkeen tai -tyyppisen arviointilomakkeen tuloksiin. Lisätietoja tästä raporttista on kohdassa Yhteydenottojen summat -kaavio.

Nykyisten parhaiten suoriutuvien widgetti

Tämänhetkinen best performers -widgetti näyttää tämänhetkisen luettelon parhaiten suoriutuneista edustajista.

Tietoelementti	Kuvaus
Edustaja	Edustajan etu- ja sukunimi.
Pistetilanne	Pistemäärä perustuu arvioituihin puheluihin, jotka sisältävät määritetyn määritysarvon määritetyllä päivämääräalueella. Jokaiselle pisteyhtyeelle ilmestyy tähti. **Jos edustajan** pistemäärä on 61–80, pisteet-kenttään näkyy esimerkiksi neljä tähteä.
ACD-tila	ACD edustajan tila. Tämä on nykyinen ACD-tila kohteessa Työvoiman hallinta. **HUOMAUTUS** Tämä kenttä tulee näkyviin vain, jos sinulla on sekä QM että WFM.

Arviointikeskiarvojen widgetti

Arviointikeskiarvojen widgetti näyttää valitun ryhmän, työryhmän tai edustajan nykyiset arviointikeskiarvot.

Arviointialueen widgetti

Arviointialueen widgetti näyttää valitun ryhmän, ryhmän tai edustajan nykyiset arviointialueet. Se näyttää seuraavat tietoelementit.

Tietoelementti	Kuvaus
Alla	Odotusten alapuolella olevien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Täyttää	Odotuksiin vastaavien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Ylittää	Odotusten ylittäneiden arvioitujen yhteydenottojen määrä.

Peliytystuloksen widgetti

Gamification-pistemäärän widgetti näyttää mittarit seuraavien suorituskykyluokkien perusteella:

- QM laatupistemäärä
- WFM noudattaminen -pistemäärä

HUOMAUTUS WFM-liittymispisteytys on saatavilla vain, kun WFM on aktivoitu.

Gamification Score -widgetissä edustajat näkevät nykyisen tasonsa ja edistymisensä kohti seuraavaa tasoa. He voivat valita näytettävän suorituskykyluokan: QM laatupisteytys tai WFM noudattamispistemäärä.

Kun edustajat määrittävät Gamification Score -widgetin, siinä näkyy merkki ja edistymispalkki. Merkin vieressä on numero: merkkimerkki symboloi edustajien saavutettua tasoa, ja sen vieressä oleva numero osoittaa heidän valitsemansa suorituskykyluokan tason. Edistymispalkki osoittaa, kuinka lähellä edustajat ovat seuraavaa tasoa.

Valvojat ja järjestelmänvalvojat voivat määrittää, että Gamification Score -widgetti näyttää yhden edustajan (joka näyttää samalta kuin edustajan Gamification Score -widgetti) tai näyttää kaikki edustajat tietyssä suorituskykyluokassa.

Gamification Score -widgetti näyttää seuraavat tietoelementit.

Tietoelementti	Kuvaus
Ryhmä	Ryhmän nimi.
Tiimi	Tiimin nimi.
Edustaja	Edustajan etu- ja sukunimi.
Arvomerkki	Edustajan ansaitsema lähetys perustuu edustajan tällä hetkellä kertyneiden pisteiden määrään.

Viimeksi tehtyjen evals-widgettien paketit

Viimeksi tehtyjen evals-widgettien tulokset näkyvät valitulle ryhmälle, työryhmälle tai edustajille tehtyjen viimeisimpien arviointien tuloksista. Voit valita pistepohjaisen tai prosenttipohjaisen arviointilomakkeen avattavasta Eval-lomakeluettelosta.

Tietoelementti	Kuvaus
Viimeinen	Viimeisimmän suorittamasi arvion piste- tai prosenttipistemäärä. Widgetti määrittää viimeisimmän arvion arviointipäivämäärän ja -ajan mukaan.
Viimeiset 5	Viiden viimeisimmän suorittamasi arvion keskimääräinen piste- tai prosenttipistemäärä. Widgetti määrittää viisi viimeistä arviointia arviointien päivämäärään ja aikaan mennessä.

Viimeisimpien arviointien widgetti

Viimeisimpien arviointien widgetti näyttää kaikkien valitulle ryhmälle, työryhmälle tai edustajille tehtyjen viimeisimpien arviointien tulokset. Voit valita pistepohjaisen tai prosenttipohjaisen arviointilomakkeen avattavasta Eval-lomakeluettelosta.

HUOMAUTUS , kun edustaja siirtyy työryhmästä toiseen, alkuperäisen työryhmän edustajan yhteystiedot ja niihin liittyvät määritykset pysyvät alkuperäisessä ryhmässä. Yhteyshenkilöt ja heidän Edustajan toisen ryhmän toisen ryhmän arvioinnit toisessa ryhmässä.

Tietoelementti	Kuvaus
Viimeinen	Edellisen arvion piste- tai prosenttipistemäärä. Widgetti määrittää viimeisimmän arvion arviointipäivämäärän ja -ajan mukaan.
Viimeiset 5	Viiden viimeisimmän arvion keskimääräinen piste- tai prosenttipistemäärä. Widgetti määrittää viisi viimeistä arviointia arviointien päivämäärään ja aikaan mennessä.

Nauhoitustutkimusten widgetti

Nauhoitustutkimusten widgetti näyttää asiakkaiden valitulle ryhmälle, työryhmälle tai edustajille lähettämien viimeisimpien puhelunjälkeisten kyselyjen tulokset. Voit valita yhden tai kaikki kyselylomakkeet avattavasta Kyselylomake-luettelosta.

Tietoelementti	Kuvaus
Viimeinen	Viimeisimmän lähetetyn kyselyn pistemäärä. Widgetti määrittää viimeisimmän kyselyn kyselyvastauksen päivämäärän ja ajan.
Viimeiset 5	Viiden viimeisimmän tutkimuksen keskimääräinen kyselytulos. Widgetti määrittää viisi viimeisintä kyselyä kyselyvastausten päivämäärän ja ajan mukaan.

Käytettävissä WFM widgettiä

Seuraavat widgettit sisältävät WFM.

- Edustajan puheluiden äänenvoimakkuuden widgetti
- Asiakaspalvelijan puhelut tunnissa -widgetti

- Asiakaspalvelijan prosenttiosuuksien widgetti
- Asiakaspalvelijan aikajakelun widgetti
- Asiakaspalvelijan aika, widgetti yhteensä
- Aikataulun widgetti
- Reaaliaikaisen liittymisen widgetti
- Palvelujonon suoritus widgetti

Edellytykset

- View WFM -koontinäytön oikeudet ovat käytettävissä, jotta voit tarkastella omia tietojasi.
- Näytä WFM -koontinäyttö, muokkaa aikatauluja ja näytä aikataulut -oikeudet, jotta voit tarkastella alueellasi olevien edustajien tietoja.
- Tarvitset Hallintapaneelien oikeudet koontinäyttöjen muokkaamiseen. Lisätietoja on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.

Sivun sijainti

Tietojen hallinta > Uusi kojelauta tai koontinäyttö (kojelautaluettelossa) > lisää ruutuja > WFM widgettien kotisivun > muokata koontinäyttöä > lisätä ruutuja > WFM widgettejä

Edustajan puheluiden äänenvoimakkuuden widgetti

Edustajan puheluiden äänenvoimakkuuden widgetti näyttää edustajan puhelun äänenvoimakkuudet valitussa päivämääräalueella. Tiedot voidaan ryhmitllä päivän tai kuukauden mukaan. Jos ryhmität tiedot päivän mukaan, alue on yksi kuukausi. Jos ryhmität tiedot kuukauden mukaan, voit valita kahden, kolmen, kuuden tai puolivuotiskuukauden alueet. Siirrä osoitin kaavion tietopisteen päälle, jotta näyttöön tulee kohdeohje, joka sisältää tietopisteen tarkan arvon. Edustajat voivat tarkastella omia käsiteltyjä ja siirrettyjä puheluitaan. Valvojat, aikataulut tai järjestelmänvalvojat voivat tarkastella edustajien käsiteltyjä ja siirrettyjä puheluita niiden soveltamisalan puitteissa. Lisätietoja tämän widgetin kentistä on kohdassa Tietojenhallinnan widgetin mukauttaminen.

Voit tuoda seuraavat tiedot näyttöön avattavasta Sarjat-luettelosta:

Käsitellyt puhelut – palvelujonon tai edustajan ajanjakson aikana käsittelemien yhteydenottojen määrä.

Siirretyt puhelut – edustajan ajanjakson aikana siirtämien ACD puhelujen määrä.

HUOMAUTUS Kaavion nolla osoittaa, että edustaja oli päivän aikana kirjautuneena, mutta ei ottanut puheluita vastaan. Kaaviossa ei ole tietoja siitä, että edustaja ei olisi kirjautunut sisään kyseisenä päivänä.

Asiakaspalvelijan puhelut tunnissa -widgetti

Edustajan puhelut tunnissa -widgetti näyttää keskimääräisen ACD puhelua tunnissa, jota edustaja käsittelee valitussa päivämääräalueella. Tiedot voidaan ryhmitllä päivän tai kuukauden mukaan. Jos ryhmität tiedot päivän mukaan, alue on yksi kuukausi. Jos ryhmität tiedot kuukauden mukaan, voit valita kahden, kolmen, kuuden tai puolivuotiskuukauden alueet. Siirrä osoitin kaavion tietopisteen päälle, jotta näyttöön tulee kohdeohje, joka sisältää tietopisteen tarkan arvon.

Puhelu lasketaan aikatauluväliin, jolloin edustaja vastaa siihen. Voit tuoda Puhelut tunnissa **-tietoelementin näyttöön** avattavasta **Sarja-luettelosta** . **Puhelut tunnissa** on keskimääräinen ACD puhelua tunnissa, jota edustaja käsittelee. Lisätietoja tämän widgetin kentistä on kohdassa Tietojenhallinnan widgetin mukauttaminen.

ESIMERKKI , jos edustaja vastaa puheluun klo 10.58 ja päättää puhelun klo 11.03, puhelu lasketaan aikatauluväliin 10:00–10:59, ei aikatauluväliin 11:00–11:59.

Asiakaspalvelijan prosenttiosuuksien widgetti

Edustajan prosenttiosuuksien widgetti näyttää käyttöasteesi, vastaamiesi puhelujen prosenttiosuuden tai molemmat valitulla päivämääräalueella. Tiedot voidaan ryhmitllä päivän tai kuukauden mukaan. Jos ryhmität tiedot päivän mukaan, alue on yksi kuukausi. Jos ryhmität tiedot kuukauden mukaan, voit valita kahden, kolmen, kuuden tai puolivuotiskuukauden alueet. Siirrä osoitin kaavion tietopisteen päälle, jotta näyttöön tulee kohdeohje, joka sisältää tietopisteen tarkan arvon.

Voit widgettimärityspaneelista valita, näytetäänkö jompikumpi tai kumpikin käyttö- ja käyttö -% tietoelementeistä missä järjestyksessä tahansa. **Käyttöaste %** on prosenttiosuus istunnossaoloajasta, jonka edustaja viettää aktiivisissa yhteydenottotiloissa (esimerkiksi saapuvissa puheluissa, päättämistoimissa ja lähtevissä puheluissa). **Käyttö %** on niiden tarjottujen puhelujen prosenttiosuus, joihin edustaja vastasi. Lisätietoja tämän widgetin kentistä on kohdassa Tietojenhallinnan widgetin mukauttaminen.

Asiakaspalvelijan aikajakelun widgetti

Edustajan aikajakelu -widgetti näyttää keskimääräisen ajan, jonka vietit valitussa päivämääräalueella tietyssä ACD tilassa. Tiedot voidaan ryhmitllä päivän tai kuukauden mukaan ja ne ilmaistaan sekunteina. Jos ryhmität tiedot kuukauden mukaan, voit valita yhden, kahden, kolmen, kuuden tai puolivuotiskuukauden alueen. Siirrä osoitin kaavion tietopisteen päälle, jotta näyttöön tulee kohdeohje, joka sisältää tietopisteen tarkan arvon.

Voit tuoda enintään kolme seuraavista tietoelementeistä näkyviin missä järjestyksessä tahansa.

Tietoelementti	Kuvaus
Keskimääräinen käsittelyaika	Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli ACD tilassa, joka liittyy

Tietoelementti	Kuvaus
	Puhelun käsitteleminen. Tähän keskiarvoon sisältyvät ACD tilat määräytyvät sen mukaan, mitä seuraavista järjestelmän käyttämistä ACD-kohteista on: ▪ Unified CCE tai Unified CCX – Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli Puhuu-, Pidossa-, Työ on valmis- ja Työ on kesken -tiloissa. ▪ Avaya AACC – Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli Puhuu-, Pidossa- ja Työ-tiloissa. ▪ Avaya CMS – Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli Puhuu-, Pidossa- ja Puhelun jälkeinen -tiloissa.
Keskimääräinen puheaika	Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli saapuvissa ACD. se alkaa, kun puheluun vastataan, ja päättyy, kun puhelu katkaistaan, mukaan lukien pidossaoloaika.
Keskimääräinen pitoaika	Keskimääräinen aika, jonka edustaja asetti puhelut pitoon, pidossaoloaika mukaan lukien Siirtojen ja neuvotteluiden aika.
Keskimääräinen työaika	Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli Työ-tilassa välittömästi. ACD puhelun jälkeen.
Valmis-aika, keskiarvo	Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli kirjautuneena ja käytettävissä: ACD puhelujen vastaanottaminen.
Ei valmiina -aika, keskiarvo	Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli kirjautuneena mutta ei käytettävissä. ACD puheluihin vastaaminen.

Asiakaspalvelijan aika, widgetti yhteensä

Edustajan aika yhteensä -widgetti näyttää kokonaisajan, jonka edustaja oli valitussa päivämääräalueella tietyissä ACD tiloissa. Tiedot voidaan ryhmitellä päivän tai kuukauden mukaan 1–12 kuukauden välillä ja ne esitetään HH:MM:SS-muodossa. Siirrä osoitin kaavion tietopisteen päälle, jotta näyttöön tulee kohdeohje, joka sisältää tietopisteen tarkan arvon.

Voit tuoda enintään kahdeksan seuraavista tietoelementeistä näkyviin missä järjestyksessä tahansa.

Tietoelementti	Kuvaus
Käsittelyaika yhteensä	Kokonaisaika, jonka edustaja oli ACD käsittelytilaa

Tietoelementti	Kuvaus
	puhelu. Tähän keskiarvoon sisältyvät ACD tilat määräytyvät sen mukaan, mitä seuraavista järjestelmän käyttämistä ACD-kohteista on: ■ Unified CCE tai Unified CCX – kokonaisaika, jonka edustaja oli Puhuu-, Pidossa-, Työ on valmis- ja Työ on kesken -tiloissa. ■ Avaya AACC – Kokonaisaika, jonka edustaja oli Puhuu-, Pidossa- ja Työ-tiloissa. ■ Avaya CMS – kokonaisaika, jonka edustaja oli Puhuu-, Pidossa- ja Puhelun jälkeinen -tiloissa.
Puheaika yhteensä	Kokonaisaika, jonka edustaja oli saapuvien puheluiden ACD, alkaminen kun puheluun vastataan ja se päättyy, kun puhelu katkaistaan, mukaan lukien pidossaoloaika.
Pitoaika yhteensä	Kokonaisaika, jonka edustaja pisti puhelut pitoon, pidossaoloaika mukaan lukien Siirtojen ja neuvotteluiden aika.
Työaika yhteensä	Kokonaisaika, jonka edustaja oli Työ-tilassa välittömästi. ACD puhelun jälkeen.
Valmis-aika yhteensä	Kokonaisaika, jonka edustaja oli kirjautuneena ja saatavilla hyväksymään ACD puhelua.
Ei valmiina -aika yhteensä	Kokonaisaika, jonka edustaja oli kirjautuneena mutta ei käytettävissä käytettäväksi. ACD puhelua.
Palveluaika yhteensä	Kokonaisaika, jonka edustaja oli Valmis-, Puhe-, Pidossa- ja Työtila. Widget-kokoonpanopaneelin Sarjan 1 oletusasetus.
Kirjautumisaika yhteensä	Kokonaisaika ajanjakson aikana, jolloin edustaja oli kirjautuneena ACD. Widget-kokoonpanopaneelin Sarjan 2 oletusasetus.

Aikataulun widgetti

Oma aikataulu -widgetti näyttää yhteenvedon edustajan yhden päivän aikataulusta, jonka oletusarvo on tänään.

HUOMAUTUS Jos projektiin tai poikkeukseen liittyy huomautus, oikeaan yläkulmaan tulee varjostettu kolmio. Näytä huomautus viemällä aktiviteettien päälle.

Widgetti näyttää myös edustajan senhetkisen liittymisen (A) ja vaatimustenmukaisuuden (C) prosenttiosuudet päivän aikana. Lisätietoja noudattamis- ja mukautusprosenttien laskemisesta on reaaliaikaisen sitoutumisen widgetissä.

Jos edustajalle ei ole ajoitettu toimintoja, aikataulussa näkyy teksti "Ei mitään ajoitettu tänä päivänä".

Voit tarkastella aiempia ja tulevia aikatauluja päivä kerrallaan napsauttamalla kalenterisivuilla eteen- ja taaksepäin.

Näytettävät aktiviteetin alkamis- ja päättymisajat perustuvat järjestelmänvalvojan edustajalle määrittämään näyttöaikavyöhykkeeseen, kun taas päivämäärä perustuu WFM palvelimen aikavyöhykkeeseen. Jos aikataulu ylittää keskiyön, ennen keskiyötä toimintojen aloitusajat korostuvat. Lisätietoja aikavyöhykkeistä on kohdassa Tietoja aikavyöhykkeistä.

Asiakaspalvelijat eivät voi muokata aikataulun widgettiä. Valvojat voivat muokata widgettiä valitsemalla edustajan, jonka aikataulu näkyy widgetissä, ja nimeämällä widgetin uudelleen tarpeen mukaan.

Reaaliaikaisen liittymisen widgetti

Reaaliaikainen noudattaminen -widgetti näyttää valittujen edustajien reaaliaikaiset liittymistiedot. Widgetti päivittää tiedot 30 sekunnin välein. **Jos haluat, että yhteenveto tuloksista on taulukon yläosassa, valitse Näytä** yhteenveto -valintaruutu. Siirry Edustajan aikataulut -sivulle napsauttamalla widgetin oikeassa yläkulmassa olevaa Oikea nuoli -kuvaketta. Lisätietoja tämän widgetin kentistä on kohdassa Tietojenhallinnan widgetin mukauttaminen.

Voit tuoda valitut edustajat ja sarjat näkyviin missä järjestyksessä tahansa. Napsauta, vedä ja pudota yksittäinen edustaja tai sarja haluamaasi sijaintiin luettelossa.

Lajittele taulukon rivit nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

HUOMAUTUS Reaaliaikaisen sitoutumisen widgettiä ei päivitetä samanaikaisesti Edustajan hallinta -sivun WFM-noudattaminen -ryhmälle. Katso edustajan noudattaminen ja mukautuminen.

Palvelujonon suoritus widgetti

Vain valvojat, aikataulut ja järjestelmänvalvojat voivat käyttää Palvelun jonon suoritus -widgettiä. Se näyttää valitun palvelujonon reaaliaikaisen palvelutason suorituksen (% palvelutaso) ja valinnaisesti myös tavoitteen (ennustetun) palvelutason suorituksen. Widgetti päivittää tiedot kahdesti tunnissa: tuntiin ja 30 minuuttiin tunnin aikana. Voit ryhmitellä tiedot päivittäin tai 8–180 päivän ajanjaksojen mukaan.

Palvelutason prosenttiosuus on niiden todellisten puhelujen prosenttiosuus, joihin vastattiin kunkin ajanjakson aikana palvelun raja-arvon aikana.

Jos haluat verrata varsinaista palvelutason suorituskykyä (%SVL-A) tavoitetason (ennustettuun) palvelutason suorituskykyyn (%SVL-G), valitse Ajanjakso avattavasta Ryhmä kerrallaan -luettelosta ja valitse Sitten Tavoite-valintaruutu Widget-määritykset-paneelista.

Parametrin lisääminen

Parametri linkittää (raja-arvot) parametripaneelin ja raporttipaneelin välille kojelaudalla. Kun nämä kaksi osaa on linkitetty, voit valita tai antaa arvoja, jotka suodattavat dynaamisesti raporttipaneelissa esitettävät tiedot. Parametrin avulla voit hallita yhtä tai useita raportteja.

Parametripaneelin yhdistäminen raporttipaneeliin

1. Valitse **Koontinäytön hallinta -valintaikkunassa Parametrit** . Parametrin siteet -valintaikkuna avautuu.
2. **Napsauta Lisää uusi parametri -** painiketta Parametrin siteet -valintaikkunan vasemmasta alakulmasta. Luetteloon lisätään uusi parametri.
3. Napsauta Sidot-kenttää ja valitse tietoluokka, jos haluat siirtää raporttipaneelin parametriin.
4. Lisää sidontakenttä valitsemalla **Lisää** .
5. Valitse uudesta Sidonta-kentästä parametripaneeli, jonka mukaan raportti suodatetaan.
6. Luo parametrin sidonta valitsemalla **Käytä** .

Kun parametripaneeli on sidottu Raportti-paneeliin, voit määrittää, mitä tietoja raporttipaneeli näyttää. Jos esimerkiksi haluat näyttää ryhmän yhden jäsenen tiedot, poista parametripaneelin Kaikki arvot -valintaruudun valinta ja valitse sen jäsenen valintaruutu, jonka haluat nähdä.

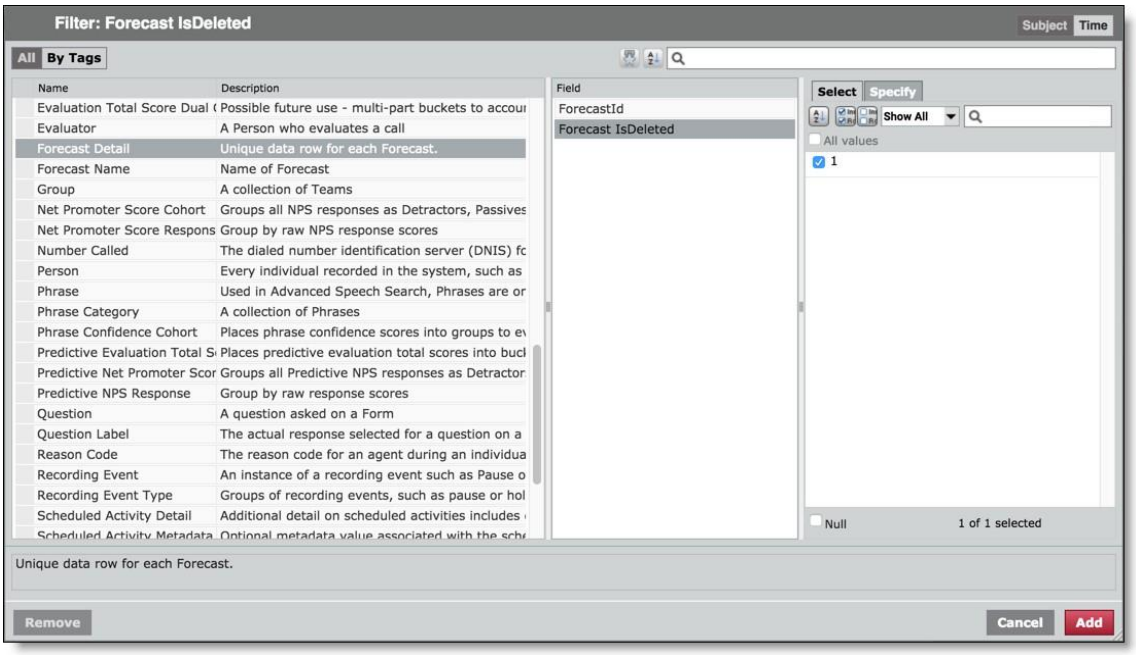
Suodata poistetut tietueet

Resurssienhallinnan raportointitietokanta kerää tietoja ajan mittaan, jotta näiden tietojen historiallinen analyysi voidaan sallia. Tietueita, jotka normaalisti poistettaisiin tietokannasta, ei todellisuudessa poisteta resurssienhallinnasta.
Sen sijaan nämä tiedostot merkitään niiden poistetun tilan merkiksi. Jotta voit varmistaa raportointitulosten tarkan lopputuloksen, sinun on poistettava poistetut tietueet kysymyksistä suodattimella. Seuraavassa taulukossa on kolme tietotyyppiä, jotka edellyttävät näitä suodattimia, sekä vastaavat aiheet ja kentät, joilla sinun on suodatettava poistetut tietueet pois:

Aiheen nimi	Kenttä	
Asiakaspalvelijan noudattamusraportti	Asiakaspalvelijan	
liittymisraportin asiakaspalvelijan aikataulu jonotus	Ajoita aktiviteettien	
Ennuste	Ennuste on määritetty	

Suodata poistetut tietueet

1. Valitse Kysymys-välilehden Suodattimet-osasta **[raja]**. Valitse suodatin -valintaikkuna avautuu.



2. Valitse haluamasi aihenimi edellisen taulukon mukaan.
3. Valitse aiheen nimelle vastaava kenttä edellisen taulukon mukaan.
4. Poista Kaikki arvot - valintaruudun valinta.
5. Valitse **1-valintaruutu** . Tässä suodattimessa 1 tarkoittaa "tosi".
6. Valitse **Lisää**. Tämä asettaa raportin sisältämään vain poistetut arvot.
7. Napsauta Kysymys-välilehden Suodatin-osassa suodattimen avattavaa valikkoa ja valitse **ei**. Poistetut tietueet poistetaan kertomuksesta.

Määritä yrityksenRAJAPI-määritykset

Yrityksen avaimen suorituskykyilmaisimen (KPI) arvo on enemmän kuin yksittäinen mittari tai mittari, esimerkiksi keskimääräinen käsittelyaika, noudattaminen tai Puhelut, jotka on otettu. Ollakseen KPI, näille numeroille on annettava lisämääritelmä, jotta ne voivat kertoa tarinansa ja vaikuttaa yrityksen suorituskykyjen hallintaan. API-mittarit edellyttävät, että seuraavien on oltava merkityksellisiä:

- **Tavoite**, jotta ymmärrät, mitä organisaatio yrittää saavuttaa.
- Pistemäärä , jotta ymmärrät, saavutettiinko maali. Hyvin usein pisteet johdetaan käyttämällä yksinkertaista mittarisuhdetta jaettuna tavoitteella, mutta muissa tapauksissa on käytettävä monimutkaisempaa kaavaa, jotta voidaan arvioida arviointia. Esimerkiksi joskus kaareva kuin lineaarinen asteikko on paremmin linjassa suoritustodellisuuden ja sen kanssa, mitä pidetään "hyvänä" tai "huonona".
- Aikaisempi **ajanjakso**, jota vasten suorituskyky voidaan arvioida ajan mittaan. Meillä meneekö paremmin vai huonommin kuin viime kuussa?
- **Ulottuvuuskonteksti, jossa arvioidaan**. Onko tämä ryhmää varten? Ryhmää? Palvelujono? Edustaja?

Kun nämä asiat on määritetty oikein, ne voivat nopeasti vastata kysymyksiin, kuten "Täyttääkö itäinen joukkue yhtiön noudattamistavoitteet viime kuussa? Ovatko ne parantuneet edellisestä kuukaudesta?" tai "Viime kuussa tietokantapalvelujonon laatu oli kovaKoptiikka-palvelun jonon osalta Onnen myrskyjen vuoksi. Kuinka sää on nyt asettunut aloilleen?"

KPI-ominaisuudet

Yrityksen KPI:lle on määritetty yhdeksän ominaisuutta.

Ominaisuus	Kuvaus
Todellinen KPI	Todellinen mitta-arvo. Tämä on sama arvo, joka palautetaan, jos toimenpidettä käytetään ilman KPI-visualisointeja.
KPI-maali	KPI:n tavoite, sellaisena kuin se on määritetty AVAINTEN SUORITUSKYKYILMAISIMIEN sivulla (katso KPI:iden määrittäminen).
KPI-tulos	KPI:n pistemäärä varsinaisten ja tavoitearvojen mukaan. Sitä ohjaava erityiskaava on rakennettu suoraan tietomalliin, eikä sitä voi muuttaa.
Todellinen KPI-delta%	Toimenpiteen todellisen arvon muutosten prosenttiosuus raportissa määritellyt tiedot ja mittarin edellisen kauden todellinen arvo.
Todellinen KPI-delta	Mittarin todellisen arvon erotus raportissa määritellyt tiedot ja toimenpiteen varsinaisen arvon kertomuksesta

Ominaisuus	Kuvaus
	aikaisemmalla jaksolla.
KPI:n aiempi todellinen	Mittauksen tai mittarin aiempi arvo määritettynä ajankohtana KPI-ajanjakson näytön ominaisuus.
Aiempi KPI-pistemäärä	Tulos, joka saavutettiin aikaisemmalla varsinaisella arvolla, verrattiin pistearvoon tavoite.
KPI-pistemäärä Delta	Edellisen ja nykyisen pistemäärän välinen todellinen varianssi.
KPI-ajanjakson näyttö	AVAINTEN SUORITUSKYKYILMAISIMIEN SIVULLA (URL-osoitt. NÄPPÄIN) määritetty ajanjakso (kts. KTPI :iden määrittäminen).

Asetusten määrittäminen

JÄRJESTELMÄNVALVOJA määrittää API-mittarit yritystasolla **SOVELLUSHALLINTA-sivulla** (katso URL-koodien määrittäminen). Tämä tehdään niin, että kaikkia API-indikaattoreita voidaan verrata tasaisessa mittakaavassa – niitä, jotka yhtiö on määrittänyt tavoitteisiin, maksutavoitteisiin ja aikaan. Näin kaikkia tuloksia voidaan verrata toisiinsa melko varmasti.

Näppäintoimintojen merkkivalojen sivu on yhdistetty Data Explorerin tietokirjastoon, josta se saa luettelon saatavilla olevista SQL-indikaattoreista, niiden oletusarvoista sekä niihin liittyvistä ryhmistä, ryhmistä ja palvelujonoista. Kun asetukset on määritetty, kaikki DATA Explorerin kertomukset, jotka käyttävät IP-tyyppisiä kohteita, lukevat ne. Jos KPI-asetuksia muutetaan, kaikki KPI-raportit ja kojelauta päivitetään automaattisesti vastaamaan näitä muutoksia.

KPI on luonteeltaan hierarkkinen. Kun siis määrität tavoitteen etkä määritä ryhmää, ryhmää tai palvelujonoa, tavoite koskee kaikkia yhteyskeskuksen ryhmiä, työryhmiä ja palvelujonoja. Jos määrität ryhmän, tavoite koskee vain ryhmää ja siihen kuuluvia ryhmiä. Jos määrität ryhmän, ryhmän ja palvelujonon, tavoite koskee ryhmään kuuluvaa ryhmää ja palvelujonoa, koska heillä ei ole suoraa yhteyttä. Tarkempi tavoite ohittaa vähemmän tietyn tavoitteen.

HUOMAUTUS Kaikkia IPI-linjoja ei voida määrittää kaikkiin kolmeen saatavilla olevaan ulottuvuuteen.

API-painikkeilla on oletusarvoiset tavoitteet ja ajanjaksot, joten ne toimivat ilman virheitä. Näitä maaleja tulee muuttaa yrityksesi ainutlaatuisiin tavoitteisiin ja liiketoimintatavoitteisiin sopiviksi.

Raporttien täytäntöönpano

Raportti voi olla KPI-raportti, kunhan siinä käytetään yhtä tai useita TOIMENPITEET, jotka on määritetty OLEMAAN IP-liittymät. Kun määrität raporttia, voit ryhmitllä KPI-arvojen mukaan (käytettävissä Aihe-näkymässä) näyttämään kaikki kunkin KPI:n määritetyt ominaisuudet. Ominaisuudet voidaan suodattaa, joten vain valitut ominaisuudet näkyvät raportissa.

KPI-raportit voidaan suodattaa kuten mitä tahansa raporttia, ja ne voidaan ryhmitllä minkä tahansa avainsuoritusilmaisimien sivulla määritetyn neuvottelun mukaan.

Käytettävissä olevat KPI-toimenpiteet

Resurssienhallintaraporteissa voidaan käyttää seuraavia KPI-toimenpiteitä. Voit suodattaa mittaluettelon KPI-tunnisteella, jotta voit etsiä ne helposti lisättäessä uutta raporttia resurssienhallintaan.

KPI	Kuvaus
# Yhteyshenkilöitä otettu	Niiden yhteydenottojen määrä, joihin vastattiin.
Noudattaminen %– päivittäin	Edustajien suunniteltua työtä noudattavien edustajien prosenttiosuus Aikataulut.
Keskimääräinen yhteydenoton aika	Yhteydenottosekuntien summa jaettuna yhteydenottojen määrällä.
Keskimääräinen käsittelyaika – edustaja ajanjakson ja palvelujonon mukaan	Tämän ajanjakson aikana käsiteltyjen yhteystietojen keskimääräinen käsittelyaika (yhteydenotto, pito ja työ).
Vastauksen keskimääräinen nopeus – palvelujono ajanjakson mukaan	Keskimääräinen puhelujen nopeus sekunteina palvelujonon mukaan ajanjakson mukaan.
Mukautuminen %– päivittäin	Mukautumisprosentti, joka osoittaa, kuinka läheisesti edustaja on on päivälle määritetyn ajan mukainen.
Yht.henkilöt – Negatiivinen asenne %	Niiden yhteydenottotunnusten prosenttiosuus, joilla on negatiivinen asennepistemäärä niiden yhteydenottojen keskuudessa, joilla on asennepistemäärä.
Yht.henkilöt – Positiivinen asenne %	Niiden yhteydenottotunnusten prosenttiosuus, joilla on positiivinen asennepistemäärä niiden yhteydenottojen joukossa, joilla on asennepistemäärä.

KPI	Kuvaus
Hylätyt yhteydenotot – palvelujono ajanjakson mukaan	Palvelujonoon hylättyjen yhteydenottojen kokonaismäärä.
Arviointipistemäärä – Keskiarvo	Avainsuoritusten pisteytyskohtaisen pistemäärän keskiarvo indikaattori.
NPS	Laskettu nettopromoottorin pistemäärä, jossa tulokset voivat olla välillä – 100 - 100. Tulos tulee NPS-kysymykseen: "Asteikolla 1-10, kuinka todennäköistä on, että suosittelisit organisaatiotamme kaverille tai kollegalle?" 0–6-alue = detractors 7– 8 -alue = passiiviset 9– 10-alue = promoottorit NPS = (promoottorien määrä – halventajien määrä) ÷ (vastaajien määrä) × 100
Käyttö %– päivittäin	Edustajan keskimääräinen käsittelyaika päivässä.

Vakioraportit

Webex WFO:n mukana tulee useita vakioraportteja.

- QM vakioraporteissa on arviointi-, kysely- ja järjestelmätiedot.
- WFM vakioraporteissa on tietoja, jotka liittyvät aikatauluihin, edustajan suorituskykyyn ja suunnitteluun.

Suorita vakio-QM- tai WFM-raportti

Raportoinnin avulla voit suorittaa, tarkastella ja viedä tietoraportteja Webex WFO-tiedoista. Järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä raportit ovat saatavilla tuotteen, raporttityypin ja roolin mukaan. Raportointi-työkalurivin avulla voit käyttää tavallisia QM raportteja, WFM raportteja ja raportteja, jotka olet tallentanut uudelleenkäyttöä varten.

PARHAAT KÄYTÄNNÖT Ennen vakioraportin ajamista tiedät, mitä tietoja sinun on käytettävä ja miten se voidaan suodattaa parhaiten. Käytä pisintä mahdollista päivämääräväliä ja käytä monia kohdistettuja hakuja

yksi suuri haku. Voit myös hakea tiettyjä tietoja ryhmä-, työryhmä- ja edustajasuodattimilla suorittamatta raporttia kaikista järjestelmän ryhmistä tai ryhmistä. Anna raportin olla käynnissä ennen uuden raportin pyytämistä.

Edellytykset

Suoritettavan raportin oikeat oikeudet. Tarvitsemasi oikeudet voivat vaihdella raportin mukaan. Täydellisen Raportointioikeusluettelon roolien ja käyttöoikeuksien hallinta on kohdassa .

Sivun sijainti

Raportointi

Menettelytavat

Raportin luominen

1. Valitse **Raportointi-työkaluriviltä QM,WFM** tai **Tallennettu.**
2. Tuo raportin määrityssivu näkyviin napsauttamalla raportin nimeä.
3. Viimeistele raportin määritystiedot. Valitse raporttiin sisällytettävät päivämäärä, perusteet, muoto ja kentät.

   HUOMAUTUS Kaikissa vakioraporteissa QM päivämääräsuodatin etsii yhteystiedon nauhoituspäivämäärän mukaan, ei päivänä, jolloin yhteydenotto arvioitiin.

   HUOMAUTUS Jos raportin avulla voit valita kentät, jotka näkyvät raportissa ja järjestyksessä, kun valitset **Suorita raportti** tai **Tallenna nimellä**, valituista kentistä tulee -järjestelmän oletuskentät.
   Raporttia puolestasi. Muut käyttäjät eivät näe valintojasi raportin suorittamisen yhteydessä.
4. (Valinnainen) Valitse, otetaanko raportti käyttöön.

   (Valinnainen) Valitse, lähettääkö hän uudelleensyvästi saapuvia raportteja Kohde-osiossa kirjoittamiasi sähköpostiosoitteisiin. Vähintään yksi sähköpostiosoite vaaditaan. Sähköpostiosoitteet erotellaan puolipisteillä. Jos Webex WFO on määritetty sähköpostiraportteihin, voit määrittää, että raportti suoritetaan automaattisesti määritetyin ajanjaksoin tai loputtomiin.

   ESIMERKKI john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **HUOMAUTUS** Sähköpostiviestitettyjen raporttien liitteen kokoraja on 10 MB. Luodun raportin koko määräytyy sisällytettävien tietojen määrän (edustajien tai palvelun määrä) mukaan Esimerkiksi jonot). Jos haluat tarkistaa raportin koon, luo se manuaalisesti PDF tai CSV ensin. Jos raportti on suuri, jaa se pienempiin raporteissa sen varmistamiseksi, että se täyttää kokorajoituksen.

Sähköposti sisältää sähköpostiosoitteesi Lähettäjä-kentässä (raportin ajoittaneena käyttäjänä). Jos sähköpostiosoitettasi ei ole saatavilla, sähköpostiosoite on < etunimi>.<viimesi>@automated.report.

> **HUOMAUTUS** Jos haluat käyttää Uudelleensyntymistä, tallenna raportti tulevaa käyttöä varten.

5. Suorita raportti heti valitsemalla **Suorita raportti** .

Raportin tallentaminen

1. Valitse **QM** or **WFM** Raportointi-työkaluriviltä.
2. Tuo raportin määrityssivu näkyviin napsauttamalla raportin nimeä.
3. Viimeistele raportin määritystiedot. Valitse päivämäärä, perusteet, muoto ja määritä raporttiin sisällytettävät kentät.
4. (Valinnainen) Valitse, otetaanko raportti käyttöön.
5. Tallenna raportti tulevaa käyttöä varten valitsemalla **Tallenna** nimellä.
6. Anna raportin nimi Tallenna nimellä -tekstikenttään ja valitse **Tallenna**.
7. Kun tallennat raportin määritykset, voit käyttää sitä napsauttamalla **Raportin työkalurivillä Tallennettu** ja napsauttamalla raportin nimeä.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – Lisätietoja raporttien suorittamiseen ja käyttämiseen tarvittavista oikeuksista

QM vakioraportit

Laatujohtaminen tarjoaa arviointi-, järjestelmä- ja kyselyraportteja.

> **HUOMAUTUS-pisteet** pyöristetään arviointi- ja kyselylomakkeiden yksittäisille osille. Raporteissa, joissa näkyy edustajien, ryhmien ja ryhmien osan keskiarvot, osapisteet lisätään ensin. Ja keskiarvo ennen pyöristystä. Tämän seurauksena raporteissa näkyvä keskiarvo vaihtelee hieman siitä määrästä, joka lasketaan laskemalla yhteen osapisteet siinä muodossa, jossa ne näytetään arviointi- tai kyselylomakkeessa, ja sen jälkeen antamalla niille selvitys.

Laatuhallinta näyttää ajan kahdella eri tavalla sen mukaan, missä se näkyy. Kaikissa laatuhallintaraporteissa yhteystiedon tila ja käyttäjän nauhoitustila lukuun ottamatta ovat aika, jolloin yhteydenotto tapahtui edustajan sijainnissa. Aika näkyy kielimuodossa, jossa on lyhenne paikallisesta aikavyöhykkeestä. . Jos edustaja esimerkiksi sijaitsee Chicagossa, Yhdysvalloissa, edustajan yhteydenottoihin liittyvä aika on Central Standard Time (CST). Jos Webex WFO ei tiedä yhteystietoon liittyvää aikavyöhykettä, aika näytetään Greenwichin keskiajalla (GMT).

Järjestelmän tila- ja käyttäjän nauhoitustilaraporteissa yhteystiedon aika on kielitaasetukselle ja GMT-siirtymälle sopivassa muodossa. Esimerkiksi Chicagon edustajan kello 15.42 CST:ssä tekemän yhteydenoton aika on klo 21.42 GMT −06:00.

PARHAAT KÄYTÄNNÖT Ennen vakioraportin ajamista tiedät, mitä tietoja sinun on käytettävä ja miten se voidaan suodattaa parhaiten. Käytä pisintä mahdollista päivämääräväliä ja käytä monia kohdistettuja hakuja

Yksi suuri haku. Voit myös hakea tiettyjä tietoja ryhmä-, työryhmä- ja edustajasuodattimilla suorittamatta raporttia kaikista järjestelmän ryhmistä tai ryhmistä. Anna raportin olla käynnissä ennen uuden raportin pyytämistä.

Edellytykset

Suoritettavan raportin oikeat oikeudet. Tarvitsemasi oikeudet voivat vaihdella raportin mukaan. Täydellisen Raportointioikeusluettelon roolien ja käyttöoikeuksien hallinta on kohdassa .

Sivun sijainti

Raportointi

Menettelytavat

Raportin luominen

1. Valitse **QM** or **tallennettu** Raportointi-työkaluriviltä.
2. Tuo raportin määrityssivu näkyviin napsauttamalla raportin nimeä.
3. Viimeistele raportin määritystiedot. Valitse raporttiin sisällytettävät päivämäärä, perusteet, muoto ja kentät.

   HUOMAUTUS Kaikissa vakioraporteissa QM päivämääräsuodatin etsii yhteystiedon nauhoituspäivämäärän mukaan, ei päivänä, jolloin yhteydenotto arvioitiin.

HUOMAUTUS Jos raportin avulla voit valita kentät, jotka näkyvät raportissa ja järjestyksessä, kun valitset **Suorita raportti** tai **Tallenna nimellä**, valituista kentistä tulee -järjestelmän oletuskentät.
Raporttia puolestasi. Muut käyttäjät eivät näe valintojasi raportin suorittamisen yhteydessä.

4. (Valinnainen) Valitse, otetaanko raportti käyttöön.

   (Valinnainen) Valitse, lähettääkö hän uudelleensyvästi saapuvia raportteja Kohde-osiossa kirjoittamiasi sähköpostiosoitteisiin. Vähintään yksi sähköpostiosoite vaaditaan. Sähköpostiosoitteet erotellaan puolipisteillä. Jos Webex WFO on määritetty sähköpostiraportteihin, voit määrittää, että raportti suoritetaan automaattisesti määritetyin ajanjaksoin tai loputtomiin.

   ESIMERKKI john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   HUOMAUTUS Sähköpostiviestitettyjen raporttien liitteen kokoraja on 10 MB. Luodun raportin koko määräytyy sisällytettävien tietojen määrän (edustajien tai palvelun määrä) mukaan Esimerkiksi jonot). Jos haluat tarkistaa raportin koon, luo se manuaalisesti PDF tai CSV ensin. Jos raportti on suuri, jaa se pienempiin raporteissa sen varmistamiseksi, että se täyttää kokorajoituksen.

   Sähköposti sisältää sähköpostiosoitteesi Lähettäjä-kentässä (raportin ajoittaneena käyttäjänä). Jos sähköpostiosoitettasi ei ole saatavilla, sähköpostiosoite on < etunimi>.<viimesi>@automated.report.

   HUOMAUTUS Jos haluat käyttää Uudelleensyntymistä, tallenna raportti tulevaa käyttöä varten.

5. Suorita raportti heti valitsemalla **Suorita raportti** .

Raportin tallentaminen

1. Määritä raportti tarpeen mukaan (katso ohjeet "Raportin suorittamisesta").
2. Tallenna raportti tulevaa käyttöä varten valitsemalla **Tallenna** nimellä.
3. Anna raportin nimi Tallenna nimellä -tekstikenttään ja valitse **Tallenna**.
4. Kun tallennat raportin määritykset, voit käyttää sitä napsauttamalla **Raportin työkalurivillä Tallennettu** ja napsauttamalla raportin nimeä.

Saatavilla olevat raportit

Arviointiraportit	
Tekee kaikki tiedot	Näyttää keskimääräiset arviointitulokset ryhmän, ryhmän tai edustajan mukaan

Arviointiraportit	
	lomake. Tähän voi sisältyä yksi arviointilomake tai kaikki pistepohjaiset tai prosenttipohjaiset lomakkeet.
Arviointitulokset	Näyttää keskimääräiset tarkat arviointitulokset edustajaa, ryhmää ja/tai lomakkeeseen pohjautuen.
Osapisteet	Näyttää arviointilomakkeen kunkin osan keskimääräisen pistemäärän. määritettynä ajanjaksona. Tätä voi johtaa edustaja, työryhmä ja/tai ryhmä.
Kysymystulokset	Näyttää kunkin kysymyksen tulokset arviointilomakkeessa. Tämä voi sisältää yhden arviointilomakkeen tai kaikki pistepohjaiset tai prosenttiosuuksiin perustuvat lomakkeet yksittäistä edustajaa,
	ryhmää tai ryhmää varten.
Arvioijan suorituskyky	Sisältää yhteenvedon siitä, kuinka monta arviointia arvioijalla on ajanjaksoon pohjautuva keskimääräinen arviointitulos. Tähän voi sisältyä yksi arviointilomake tai kaikki pistepohjaiset tai prosenttipohjaiset lomakkeet.
Kaavio: Laatukeskiarvot	Näyttää edustajan, työryhmän ja/tai edustajan laatukeskiarvot ajan mittaan. ryhmä. Tähän voi sisältyä yksi arviointilomake tai kaikki pistepohjaiset tai prosenttipohjaiset lomakkeet.
Kaavio: Arviointien yhteissumma	Näyttää yksittäisen edustajan yksittäisiä arviointeja kuukausittain. ryhmää tai ryhmää.
Kaavio: Yhteyshenkilöiden yhteissumma	Näyttää nauhoitusten ja arviointien kokonaismäärän kuukauden aikana määritetylle ryhmälle.
Edustajan trendikaavio	Näyttää kunkin tehdyn arvion tietyn käyttäjän keskimääräisen pistemäärän. määritettynä ajanjaksona sekä trendirivi ja seuraavassa olevat tarkat tiedot, jotka muodostavat kaavion.
Asiakaspalvelijan pisteytetty arviointi	Näyttää tiedot kaikista tietylle käyttäjälle tehdyistä arvioinneista.

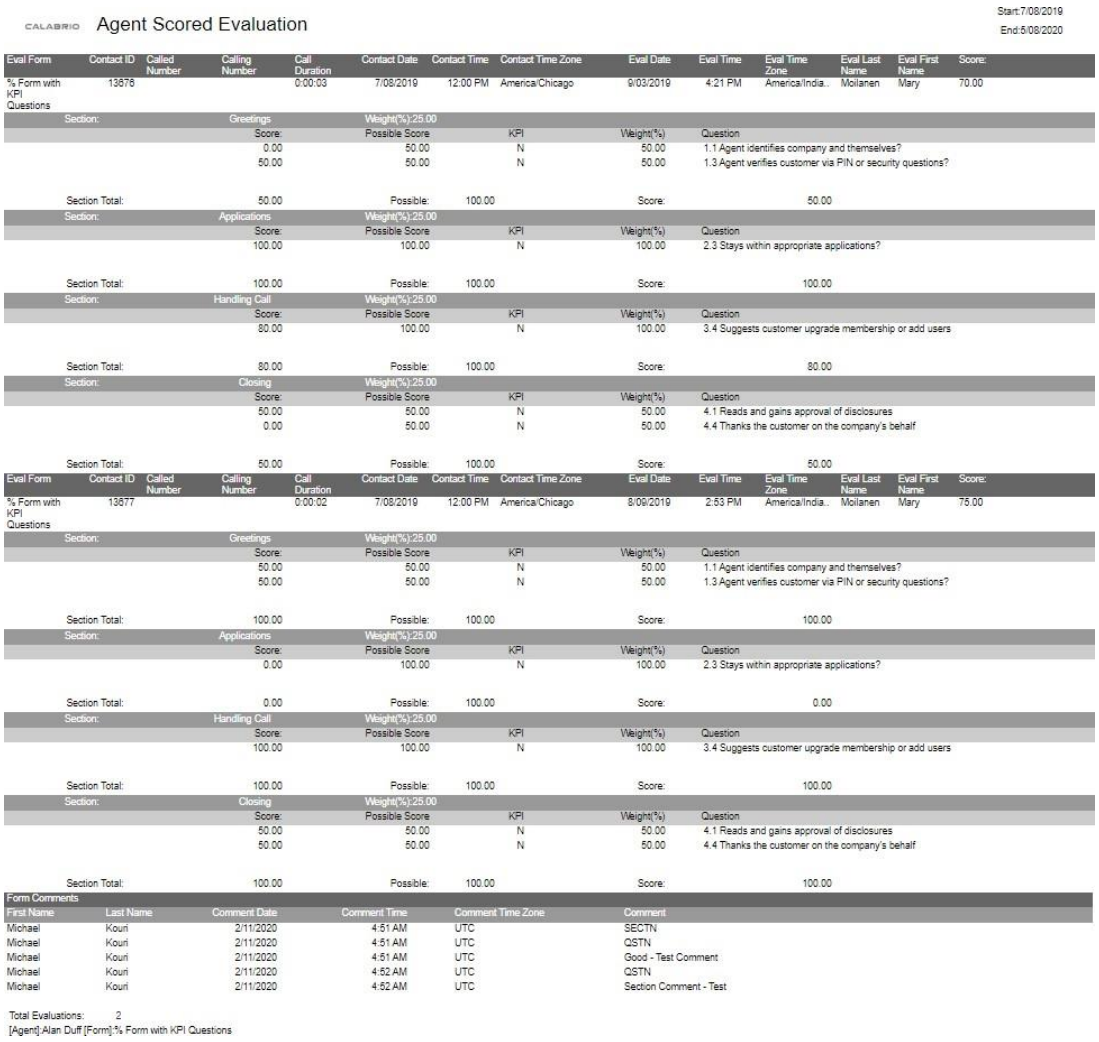
Arviointiraportit	
	määritetyn ajanjakson aikana, mukaan lukien kustakin arviointikysymyksestä annetut pisteet, kunkin osion pistemäärä, kokonaispistemäärä ja mahdolliset lisätyt kommentit. Raportti voidaan suorittaa yhdelle lomakkeelle tai kaikille prosentti- tai pistepohjaisille lomakkeille.
Yhteystiedot	Näyttää keskimääräiset arviointitulokset, alueet ja yhteydenottopäivämäärät yhteensä tietylle edustajalle ja sen mukaan, ylitettiinkö tulos, täyttyikö se vai alittiko se odotukset siinä määritetyn perusteella. Edustajatason tietojen kohdalla näkyy rivi lomaketta kohti. Työryhmä- ja ryhmätason tiedoissa on lisätietoja arviointien sekä työryhmien ja edustajien keskiarvojen kokonaismäärästä.
Arviointi, kalsinointi	Näyttää yhteystiedon tunnukseen pohjautuvan hienosteluistunnon tulokset.
Yhteyshenkilötavoitteen eteneminen	Jos käytät Yhteystiedon tavoite -toimintoa, raportissa näkyy suoritettujen arviointien eteneminen tavoitteisiin verrattuna. Tavoitteet on arvioijan mukaan.
Järjestelmäraportit	
Käyttäjän mukaan käyt. vuorovaikutuksen käyttö	Näyttää käyttäjät, jotka ovat osallistuneet nauhoitteisiin määritettynä ajanjaksona.
Yhteydenoton käyttö yhteyshenkilön mukaan	Näyttää tietyn edustajan arkistoitujen nauhoitusten luettelon, jota käytettiin määritettynä ajanjaksona. Sen avulla voit määrittää, onko huomattava määrä tiettyä yhteystietoa, soitettua numeroa tai soittonumeroa koskevia nauhoituksia tarkistettu.
Käyttäjän nauhoituksen tila	Näyttää edustajille liittyvät käyttäjä- ja nauhoitustapahtumat määritetty nauhoitusta varten. Voit katsella palvelun luomia viestejä INFO-, WARN- tai VIRHE-tasolla tai kaikilla tasoilla. Tiedot ovat saatavilla viimeisten seitsemän päivän ajalta, kuluva päivä mukaan lukien.

Järjestelmäraportit	
Järjestelmän tila	Näyttää edustajille liittyvät järjestelmä- ja hallintatapahtumat määritetty nauhoitusta varten. Voit katsella palvelun luomia viestejä INFO-, WARN- tai VIRHE-tasolla tai kaikilla tasoilla. Tiedot ovat saatavilla viimeisten seitsemän päivän ajalta, kuluva päivä mukaan lukien.
Kyselyraportit	
Kyselyt kaikki tiedot	Näyttää puhelunjälkeiset kyselytulokset.
Kyselylomakkeen tulokset	Näyttää puhelunjälkeisten kyselyjen keskimääräiset tulokset.

Asiakaspalvelijan pisteytetty arviointi

Edustajan pistetulosten arviointiraportissa on tiedot kaikista tietylle käyttäjälle määritetynä ajanjaksona tehdyistä arvioinneista, mukaan lukien kustakin arviointikysymyksestä annetut pisteet, kunkin osion pisteet, kokonaispistemäärä ja mahdolliset lisähuomauukset. Raportti voidaan suorittaa yhdelle lomakkeelle tai kaikille prosentti- tai pistepohjaisille lomakkeille.

Raportin avulla voit tulostaa kopion yksittäisestä arviointituloksesta.



CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13876			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India..	Moilanen	Mary	70.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			80.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			80.00		Possible:	100.00		Score:	80.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			0.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13877			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India..	Moilanen	Mary	75.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			0.00		Possible:	100.00		Score:	0.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			50.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

MUISTIINPANO

Jos arviointituloksen desimaali on toistuvasti, Webex WFO pyöristää arvon raporteissa määritettyjen merkittävien numeroiden määrällä. 14 desimaalin paikoilla ja sen alapuolella viimeinen desimaali pyöristetään. Kun 15 desimaalia on valittu, viimeiset kaksi desimaalia pyöristetään.

Jos esimerkiksi 14 desimaalia on valittu, toistuvasti näkyvä arvo on 66.66666666666667. Toistettava arvo on 15 desimaalia eli 66.666666666666671.

Ennakkoehto

- Sinulla on Näytä arviointitiedot -käyttöoikeus. Lisätietoja on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.

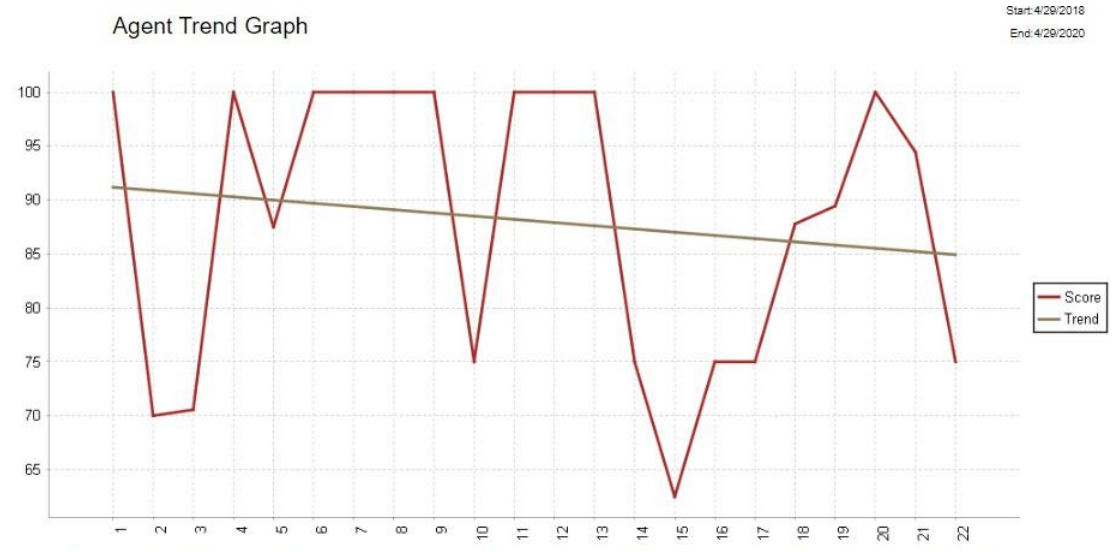
Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Puhelun kesto	Yhteystiedon puheaika (aika vastaamisen ja puhelun välillä) katkesi).
Soitettu numero	DID (Suora sisäänpäin soittaminen) tai DNIS (soitetun numeron tunniste) puhelun vastaanottaneen puhelimen palvelunumero. Näyttää "tuntemattoman", jos soitettu numero on listaamaton tai estetty.
Soittava numero	Soiton soittajan tunnus tai ANI (automaattinen numeron tunniste) puolue. Näyttää "tuntemattoman", jos soittonumeroa ei ole luetteloitu tai estetty.
Kommentti	Lomakkeeseen tai osaan liittyvä kommentti. Kaikki, jotka voivat tarkastella arviointia, voivat lisätä kommentin.
Kommentin päivämäärä	Päivämäärä, jolloin lausunto annettiin arviointiin.
Kommentointiaika	Aika, jolloin kommentti annettiin arviointiin.
Kommentin aikavyöhyke	Aikavyöhyke, johon kommentti annettiin.
Yhteyshenkilön tunnus	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Yhteydenoton aika	Aika, jolloin yhteydenotto tapahtui.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Eval-päivämäärä	Päivämäärä, jolloin yhteyshenkilö arvioitiin. Arvo näkyy pyydetyissä raporteissa, jos Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus on valittuna. Jos sitä ei ole valittu, arvo 12/31/2999 tulee näkyviin. Ajoitetuissa raporteissa tämä arvo näkyy aina.
Eval-lomake	Yhteystiedon pisteytyslomakkeessa käytetään arviointilomaketta.
Eval-aika	Aika, jolloin yhteyshenkilö arvioitiin. Saatavilla pyydetyissä raporteissa, jos Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus on valittuna. Jos Näytä arvioijan tietooikeus ei ole valittuna, arvo 12:00 AM tulee näkyviin. Arvo on aina saatavilla ajoitt. raporteissa.

Kenttä	Määritys
Val-aikavyöhyke	Aikavyöhyke, jossa yhteydenotto arvioitiin. Käytettävissä vain pyydettyjä raportteja, jos Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus on käytössä. Jos käyttöoikeutta ei ole otettu käyttöön, arvo ##### tulee näkyviin. Arvo näkyy aina ajoitetuissa raporteissa.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Lomakekommentit	Lomakekommentit. Kaikki, jotka voivat tarkastella arviointia, voivat lisätä kommentti.
KPI	Näppäimen suorituskykyilmaisin.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Mahdollinen	Kokonaispistemäärä.
Mahdollinen pistemäärä	Varsinainen kysymys, joka näkyy arviointilomakkeessa.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti.
Pistetilanne	Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä.
Osa	Arviointilomakkeen osan nimi.
Jakso yhteensä	Jakson kokonaispistemäärä.
Arviointeja yhteensä	Määritetyllä arviointilomakkeella tehtyjen arviointien kokonaismäärä määritettynä ajanjaksona.
Paino (%)	Arviointilomakkeessa tiettyyn osaan tai kysymykseen haettu prosenttiosuus. Kohde Arviointilomakkeen osan kysymyspainojen summa on 100 prosenttia.

Edustajan trendikaavio

Edustajan trendikaavio -raportti näyttää kunkin määritetyn ajanjakson aikana tehdyn arvion tietyn käyttäjän keskimääräisen pistemäärän sekä trendirivin sekä seuraavassa olevat tarkat tiedot, jotka muodostavat kaavion.



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

Tämän raportin kentät

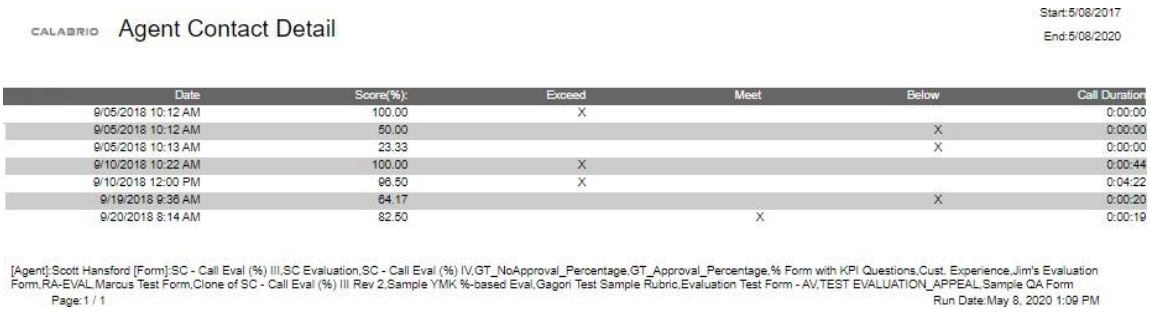
Kenttä	Kuvaus
Puhelun kesto	Yhteystiedon puheaika (aika vastaamisen ja puhelun hylkäämisen välillä).
Yhteyshenkilön päivämäärä	Päivämäärä, jolloin yhteyshenkilö tapahtui.
Yhteyshenkilön tunnus	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Yhteydenoton aika	Aika, jolloin yhteydenotto tapahtui.

Kenttä	Kuvaus
Yhteystiedon aikavyöhyke	Aikavyöhyke, jossa yhteydenotto tapahtui.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai loppu Ajanjakso, jota raportissa käsitellään.
Lomake	Arviointilomakkeen nimi.
HENKILÖLLISYYSTODISTUS	Yhteystiedon tunnus.
Pistetilanne	Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä.
Aloita	Päivän tai ajanjakson alkamisaika tai alku Ajanjakson kuluessa, jota raportti koskee.
Trendi	Keskimääräinen arviointitulos ajan mittaan.

Yhteystiedot

Raportissa on tietyn edustajan keskimääräiset arviointitulokset, alueet ja yhteydenottojen kokonaispäivämäärät sekä se, ylittikö, täyttyikö tulos vai alittiko se odotukset siinä määritetyn perusteella. Edustajatason tietojen kohdalla näkyy rivi lomaketta kohti. Työryhmä- ja ryhmätason tiedoissa on lisätietoja arviointien sekä työryhmien ja edustajien keskiarvojen kokonaismäärästä.

HUOMAUTUS Pisteytettyjen yhteydenottojen tilastot eivät sisällä keskeneräisia arviointeja tai hyväksyntää odottavia arviointeja.



CALABRIO Agent Contact Detail

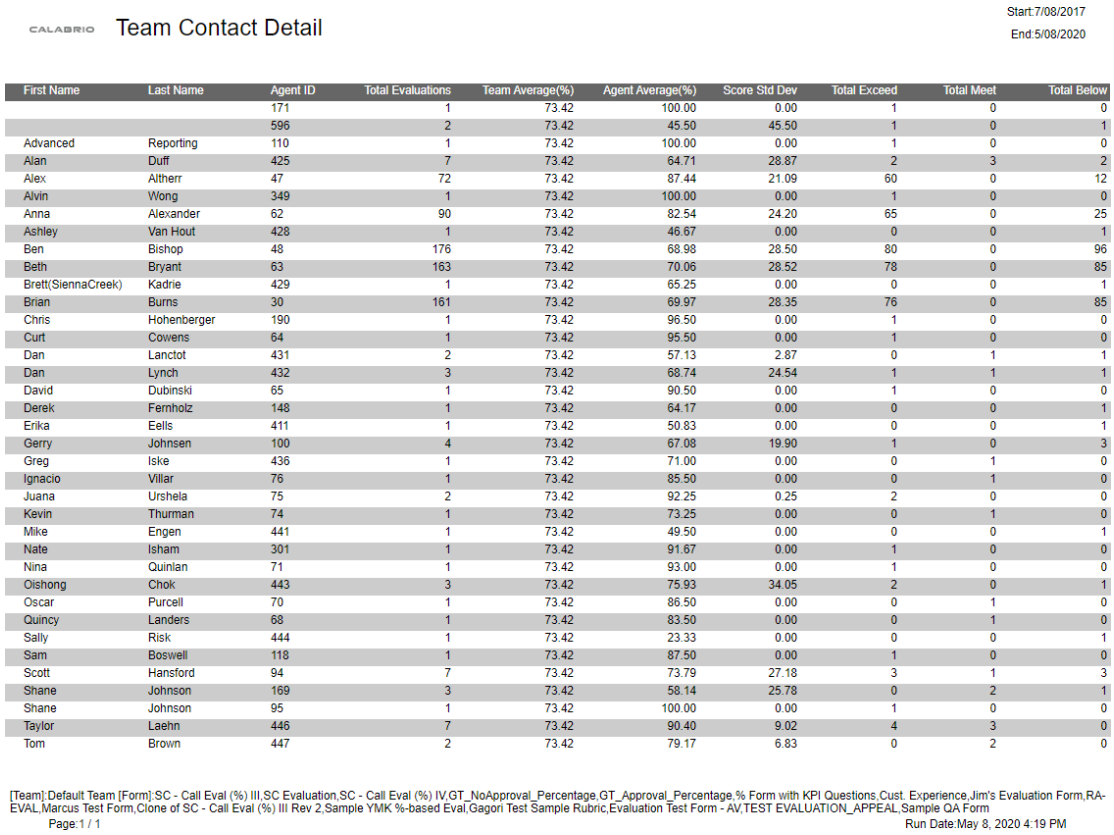
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

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

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Alla	Odotusten alapuolella olevien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Päivämäärä	Ilmoitettujen tietojen päivämäärä.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Ylittää	Odotusten ylittäneiden arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Täyttää	Odotuksiin vastaavien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Pistetilanne	Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä.

Kenttä	Määritys
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.

Yhteyshenkilötavoitteen eteneminen

Jos käytät Yhteystiedon tavoite -toimintoa, raportti näyttää valmistuneiden arviointien edistymisen tavoitteisiin verrattuna. Tavoitteet on arvioijan mukaan.

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

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Yhteyshenkilön tavoite	Yhteyshenkilötavoitteen kuvaus yhteystiedon tavoitteelle määritetyllä tavalla Hallintasivu.
Valmis	Arvioijan suorittamien yhteydenottomaalien määrä.
Valmis yhteensä	Arvioijan saavuttamien yhteydenottomaalien kokonaismäärä. **HUOMAUTUS** Jos edustaja poistetaan aktivoinnista ennen maalin aktivointia (tai tavoitteiden päättämiseksi, ennen kuin Webex WFO määrittää seuraavan uudelleenmuodostamisen), Webex WFO ei sisällytä kyseisen edustajan yhteystietoja niihin yhteydenottoihin, joita arvioijan on käsiteltävä tavoitteen saavuttamiseksi. Jos edustaja poistetaan käytöstä, kun tavoite on aktiivinen, hänen yhteystietonsa sisältyvät tavoitteeseen ja tämän mittareihin.

Kenttä	Määritys
	raportti. **ESIMERKKI** Joka viikko arvioijien tavoitteena on arvioida kymmenen puhelua. Viikko on maanantaista perjantaihin. Edustaja poistuu yhteyskeskuksen kanssa keskiviikkona. Hänen yhteyshenkilönsä ovat mukana kyseisen viikon tavoitteessa ja raportoivat mittareista, mutta eivät sen jälkeisen viikon tavoitteessa ja raporttimittareissa.
Valmistumisprosentti	Arvioijan suorittamien yhteydenottomaalien prosenttiosuus.

Kaavio: Yhteyshenkilöiden yhteissumma

Yhteystietojen kokonaismäärä -kaavioraportissa on määritetyn ryhmän nauhoitusten ja arviointien kokonaismäärä kuukauden aikana.

Tämän raportin kentät

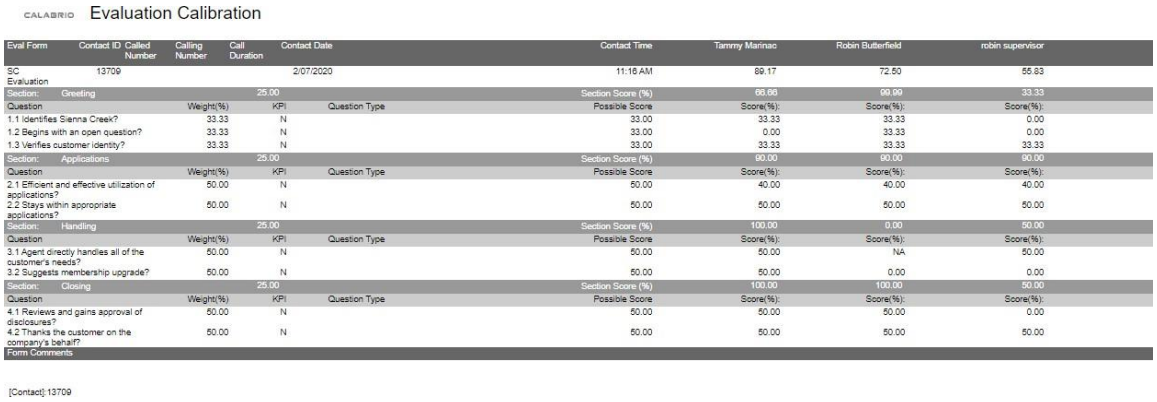
Kenttä	Määritys
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Arviointeja yhteensä	Määritetyllä arviointilomakkeella tehtyjen arviointien kokonaismäärä määritettynä ajanjaksona.
QM nauhoitusta yhteensä	Laatuhallinnon nauhoitusten kokonaismäärä.

Arviointi, kalsinointi

Raportissa on yhteystiedon tunnukseen pohjautuvan hienosteluistunnon tulokset. Se ei näytä vakioarviointeja

Ennakkoehto

- Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus. Lisätietoja on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.



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

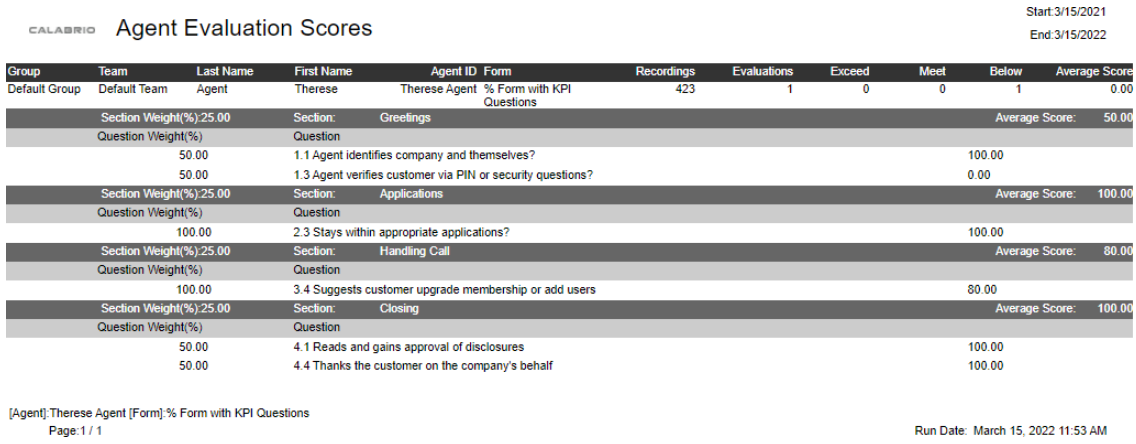
Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Puhelun kesto	Yhteystiedon puheaika (aika vastaamisen ja puhelun välillä) katkesi).
Soitettu numero	DID (Suora sisäänpäin soittaminen) tai DNIS (soitetun numeron tunniste) puhelun vastaanottaneen puhelimen palvelunumero. Näyttää "tuntemattoman", jos soitettu numero on listaamaton tai estetty.
Soittava numero	Soiton soittajan tunnus tai ANI (automaattinen numeron tunniste) puolue. Näyttää "tuntemattoman", jos soittonumeroa ei ole luetteloitu tai estetty.
Yhteyshenkilön päivämäärä	Päivämäärä, jolloin yhteyshenkilö tapahtui.
Yhteyshenkilön tunnus	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Yhteydenoton aika	Aika, jolloin yhteydenotto tapahtui.
Eval-lomake	Yhteystiedon pisteytyslomakkeessa käytetään arviointilomaketta.
Arvioijan nimi	Arvioineen henkilön etu- ja sukunimi. kontakti. Saatavilla vain pyydetyissä raporteissa, jos Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus on käytössä. Arvo näkyy aina ajoitetuissa raporteissa.

Kenttä	Määritys
Lomakekommentit	Lomakekommentit. Kaikki, jotka voivat tarkastella arviointia, voivat lisätä kommentti.
KPI	Näppäimen suorituskykyilmaisin.
Mahdollinen pistemäärä	Varsinainen kysymys, joka näkyy arviointilomakkeessa.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti. Kysymystyyppi
	Kysymyksen tyyppi mahdollisen vastauksen mukaan: Kyllä/Ei tai
0–5. Pistetilanne	Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä.
Osa	Arviointilomakkeen osan nimi.
Osion pistemäärä (%)	Yhteyshenkilölle annettu osiopistemäärä.
Paino (%)	Arviointilomakkeessa tiettyyn osaan tai kysymykseen haettu prosenttiosuus. Kohde Arviointilomakkeen osan kysymyspainojen summa on 100 prosenttia.

Arviointitulokset

Raportissa näytetään keskimääräisiä tarkkoja arviointituloksia edustajaa, ryhmää ja/tai ryhmää kohti muodon mukaan.



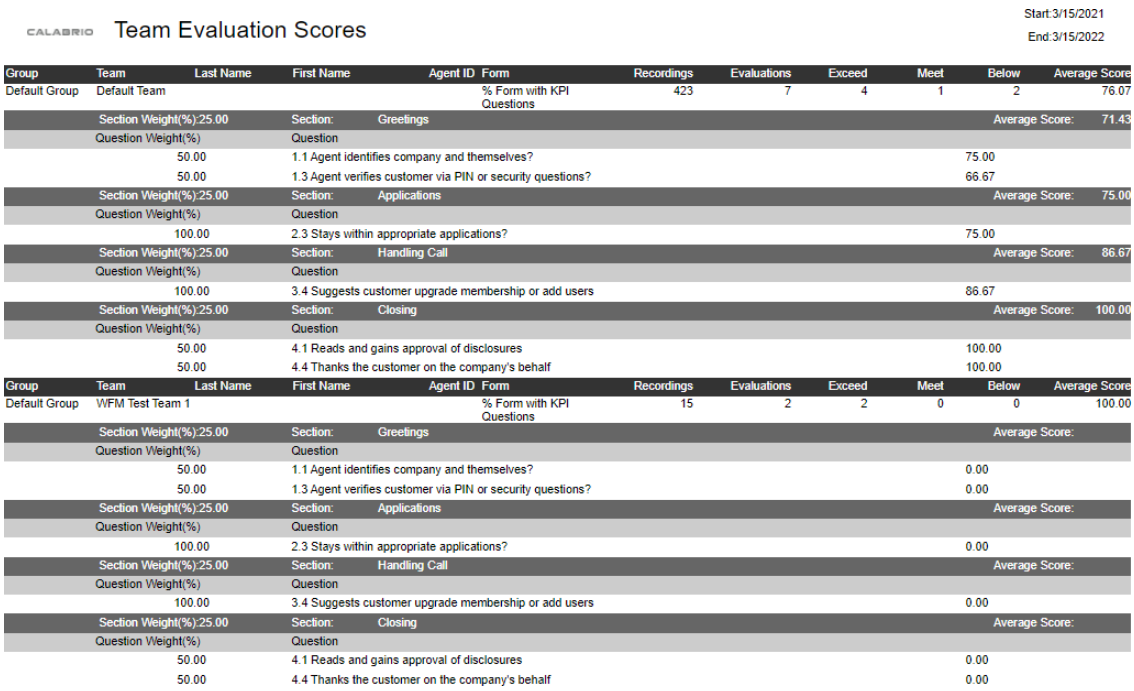
CALABRIO Agent Evaluation Scores

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	

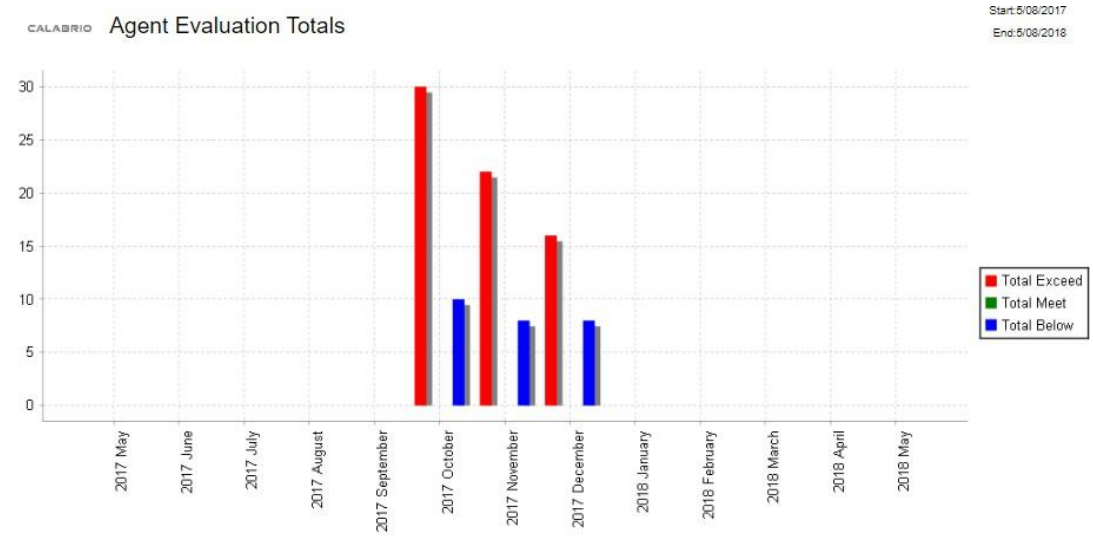
Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Alla	Odotusten alapuolella olevien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Arvioinnit	Arviointien kokonaismäärä.
Ylittää	Odotusten ylittäneiden arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Lomake	Arviointilomakkeen nimi.
Ryhmä	Ryhmän nimi.

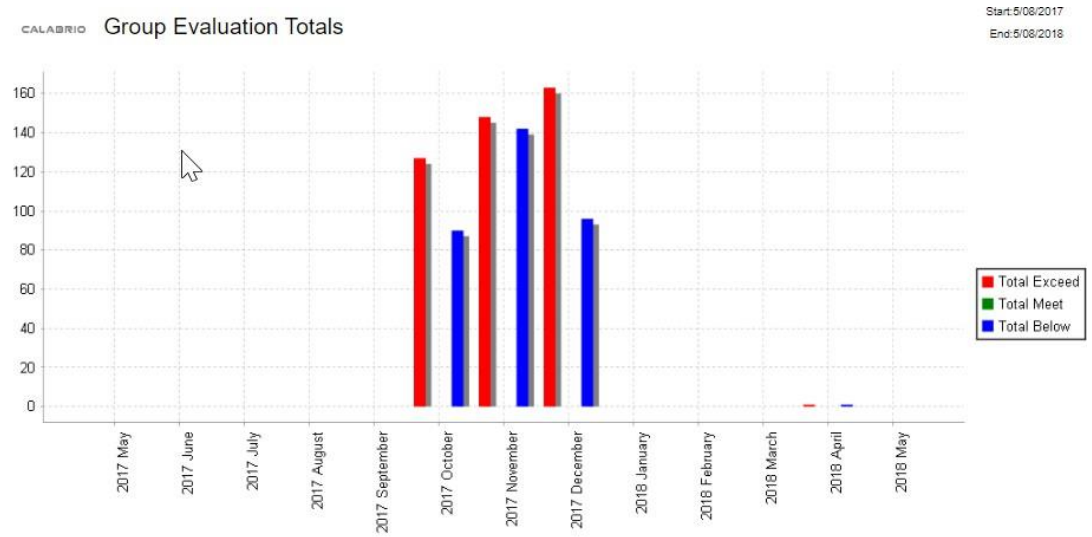
Kenttä	Kuvaus
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Täyttää	Odotuksiin vastaavien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti.
Kysymyksen paino	Arviointilomakkeessa esitettyän kysymykseen haettu prosenttiosuus. Summa: Kunkin lomakeosan kysymyspainot ovat 100 prosenttia.
Recordings	Nauhoitusten määrä.
Osa	Arviointilomakkeen osan nimi.
Jakson paino	Arviointilomakkeen osassa haettu prosenttiosuus. Summa: -muodossa olevat osan painot ovat 100 prosenttia.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Tiimi	Tiimin nimi. Kun työryhmä liitetään edustajalle, se on edustajan nykyinen työryhmä.

Kaavio: Arviointien yhteissumma

Kaavion arviointien kokonaissummaraportti näyttää yksittäisen edustajan, ryhmän tai työryhmän määritykset kuukausittain.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Tämän raportin kentät

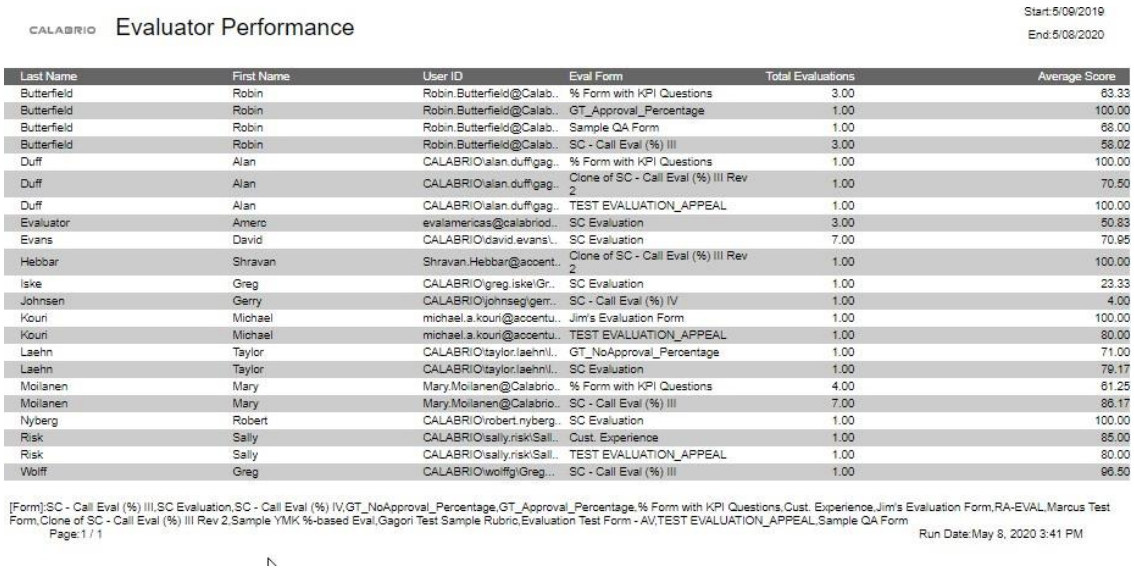
Kenttä	Kuvaus
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Alle	Niiden arvioitujen yhteydenottojen kokonaismäärä, joiden pisteet alittuvat Odotukset. Oletusarvoinen pistemäärä on 0–74 prosenttia. Järjestelmänvalvoja voi muokata aluetta.
Ylitys yhteensä	Niiden arvioitujen yhteydenottojen kokonaismäärä, joiden pisteet ylittävät odotukset. Oletusarvoinen pistemäärä on 90–100 prosenttia. Järjestelmänvalvoja voi muokata tätä aluetta.

Arvioijan suorituskyky

Raportissa on yhteenveto siitä, kuinka monta arviointia arvioija on tehnyt, ja keskimääräinen arviointipistemäärä ajanjaksoon perustuen. Tähän voi sisältyä yksi arviointilomake tai kaikki pistepohjaiset tai prosenttipohjaiset lomakkeet.

Ennakkoehto

- Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus. Lisätietoja on kohdassa Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.



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

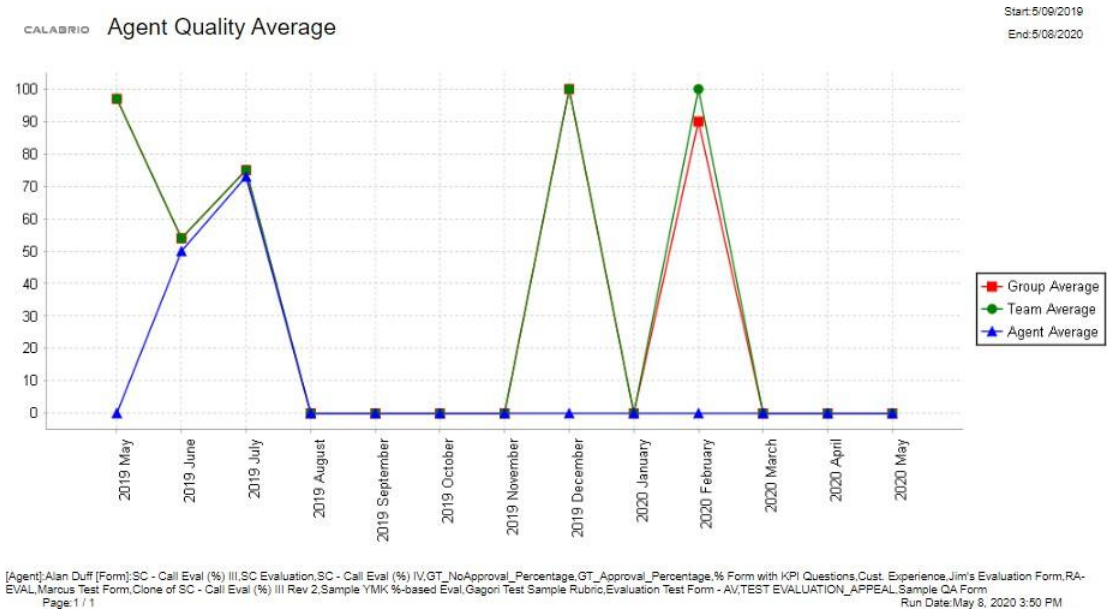
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Keskiarvo (%)	Muodon, osan tai kysymyksen keskimääräinen pistemäärä.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Eval-lomake	Yhteystiedon pisteytyslomakkeessa käytetään arviointilomaketta.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Arviointeja yhteensä	Määritetyllä arviointilomakkeella tehtyjen arviointien kokonaismäärä määritettynä ajanjaksona.
Käyttäjätunnus	Arkistoa avaaneen henkilön Windows-kirjautuminen.

Kaavio: Laatukeskiarvot

Kaavio näyttää edustajan, työryhmän ja/tai ryhmän laatukeskiarvot ajan mittaan. Tähän voi sisältyä yksi arviointilomake tai kaikki pistepohjaiset tai prosenttipohjaiset lomakkeet.

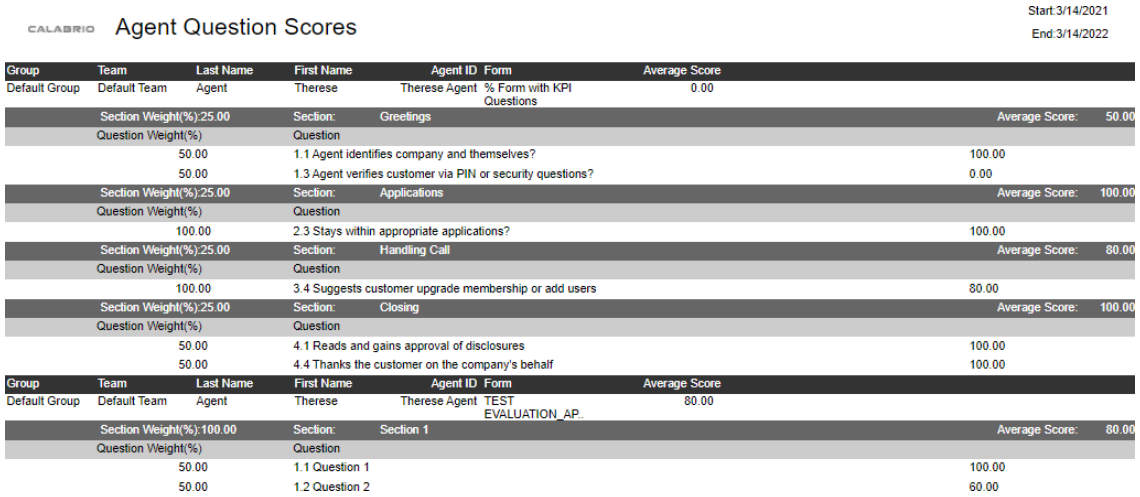


Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Ryhmäkeskiarvo	Kaikkien ryhmän edustajille arvioitujen yhteydenottojen keskimääräinen pistemäärä.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Työryhmän keskiarvo	Kaikkien työryhmän arviointien keskimääräinen arviointipistemäärä.

Kysymystulokset

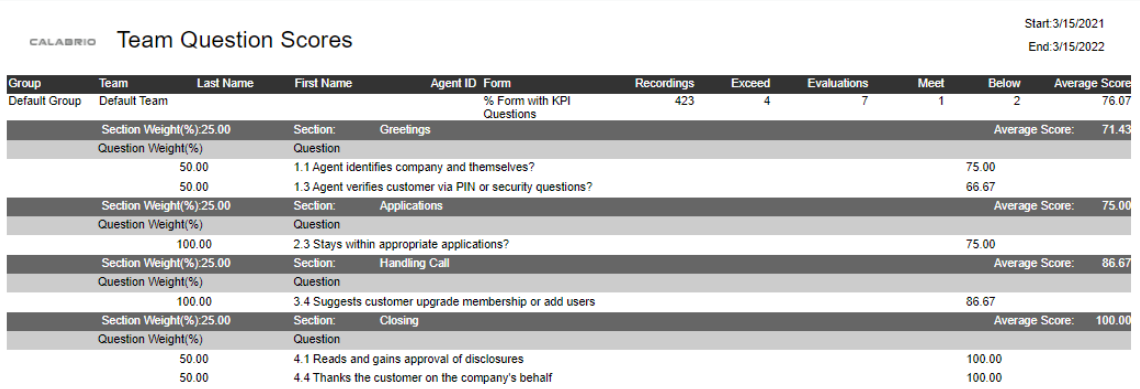
Kysymyspisteiden raportti näyttää kunkin kysymyksen tulokset arviointilomakkeessa. Tämä voi sisältää yhden arviointilomakkeen tai kaikki pistepohjaiset tai prosenttipohjaiset lomakkeet yksittäistä edustajaa, ryhmää tai ryhmää varten.



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	

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Keskiarvo (%)	Muodon, osan tai kysymyksen keskimääräinen pistemäärä.
Alla	Odotusten alapuolella olevien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.

Kenttä	Kuvaus
Arvioinnit	Arviointien kokonaismäärä.
Ylittää	Odotusten ylittäneiden arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Lomake	Arviointilomakkeen nimi.
Ryhmä	Ryhmän nimi.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Täyttää	Odotuksiin vastaavien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti.
Kysymyksen paino	Arviointilomakkeessa esitettyän kysymykseen haettu prosenttiosuus. Summa: Kunkin lomakeosan kysymyspainot ovat 100 prosenttia.
Recordings	Nauhoitusten määrä.
Osa	Arviointilomakkeen osan nimi.
Jakson paino	Arviointilomakkeen osassa haettu prosenttiosuus. Summa: -muodossa olevat osan painot ovat 100 prosenttia.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Tiimi	Tiimin nimi. Kun työryhmä liitetään edustajalle, se on edustajan nykyinen työryhmä.

Yhteydenoton käyttö yhteyshenkilön mukaan

Interaction Access by Contact -raportissa on luettelo tietyn edustajan arkistoiduista nauhoituksista, joita käytettiin määritettynä ajanjaksona. Sen avulla voit määrittää, onko huomattava määrä tiettyä yhteystietoa, soitettua numeroa tai soittonumeroa koskevia nauhoituksia tarkistettu.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Käyttöpäivämäärä	Päivämäärä, jolloin yhteyshenkilöä käytettiin.
Käyttöaika	Aika, jolloin yhteystietoa käytettiin. Käytössä
oleva aikavyöhyke	Aikavyöhyke, jossa yhteyshenkilöä käytettiin.
Edustajan etunimi	Edustajan etunimi.
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Edustajan sukunimi	Edustajan sukunimi.
Soitettu numero	DID (Suora sisäänpäin soittaminen) tai DNIS (soitetun numeron tunniste) puhelun vastaanottaneen puhelimen palvelunumero. Näyttää "tuntemattoman", jos soitettu numero on listaamaton tai estetty.
Soittava numero	Soiton soittajan tunnus tai ANI (automaattinen numeron tunniste) puolue. Näyttää "tuntemattoman", jos soittonumeroa ei ole luetteloitu tai estetty.
Yhteyshenkilön päivämäärä	Päivämäärä, jolloin yhteyshenkilö tapahtui.
Yhteyshenkilön tunnus	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Käyttäjän etunimi	Käyttäjän etunimi.
Käyttäjätunnus	Arkistoa avaaneen henkilön Windows-kirjautuminen.
Käyttäjän sukunimi	Käyttäjän sukunimi.

Käyttäjän mukaan käyt. vuorovaikutuksen käyttö

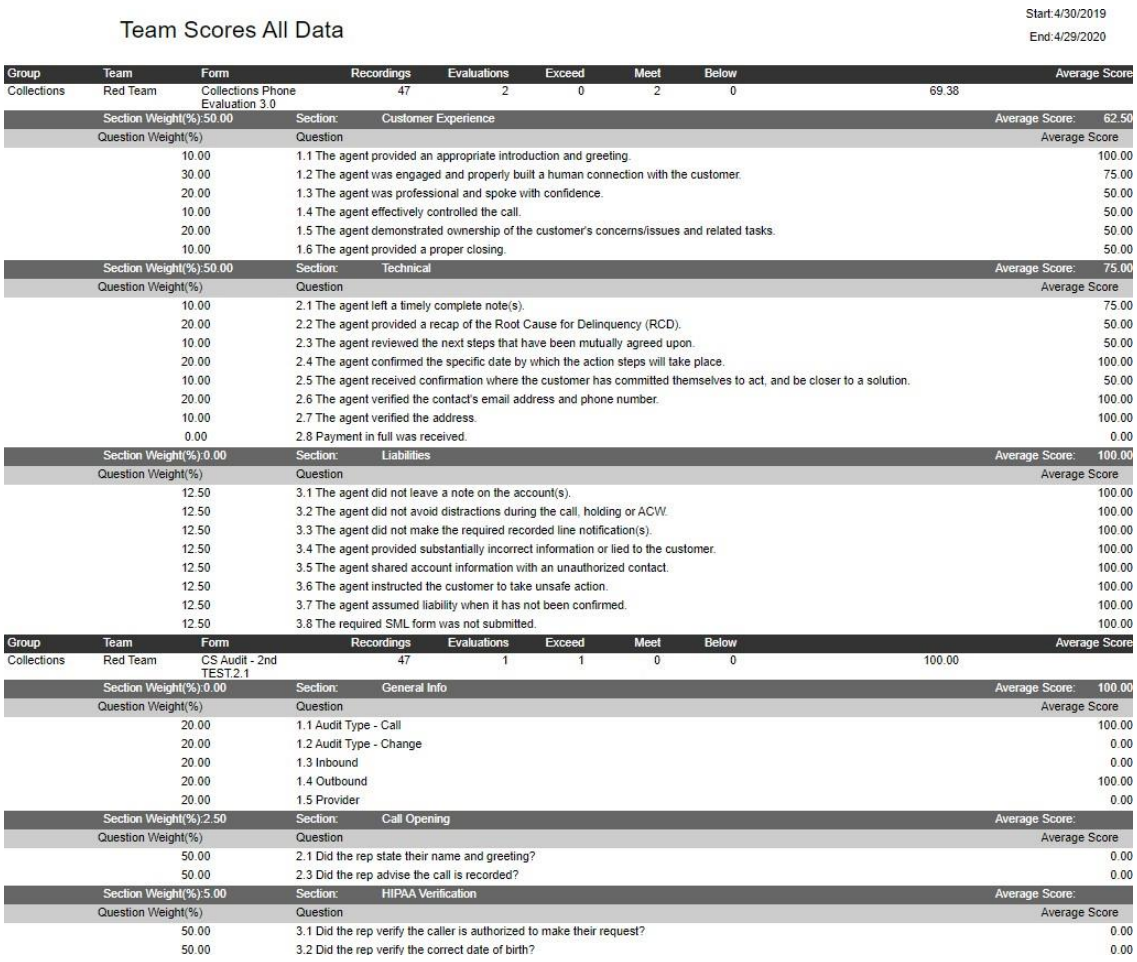
Käyttäjän välinen Interaction Access -raportti näyttää käyttäjät, jotka ovat osallistuneet nauhoitteisiin määritettynä ajanjaksona.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Käyttöpäivämäärä	Päivämäärä, jolloin yhteyshenkilöä käytettiin.
Käyttöaika	Aika, jolloin yhteystietoa käytettiin. Käytössä
oleva aikavyöhyke	Aikavyöhyke, jossa yhteyshenkilöä käytettiin.
Edustajan etunimi	Edustajan etunimi.
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Edustajan sukunimi	Edustajan sukunimi.
Soitettu numero	DID (Suora sisäänpäin soittaminen) tai DNIS (soitetun numeron tunniste) puhelun vastaanottaneen puhelimen palvelunumero. Näyttää "tuntemattoman", jos soitettu numero on listaamaton tai estetty.
Soittava numero	Soiton soittajan tunnus tai ANI (automaattinen numeron tunniste) puolue. Näyttää "tuntemattoman", jos soittonumeroa ei ole luetteloitu tai estetty.
Yhteyshenkilön päivämäärä	Päivämäärä, jolloin yhteyshenkilö tapahtui.
Yhteyshenkilön tunnus	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Käyttäjän etunimi	Käyttäjän etunimi.
Käyttäjätunnus	Arkistoa avaaneen henkilön Windows-kirjautuminen.
Käyttäjän sukunimi	Käyttäjän sukunimi.

Tekee kaikki tiedot

Tulokset kaikki tiedot -raportissa näytetään keskimääräiset arviointipisteet ryhmän, ryhmän tai edustajan mukaan lomaketta kohti. Tähän voi sisältyä yksi arviointilomake tai kaikki pistepohjaiset tai prosenttipohjaiset lomakkeet.



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

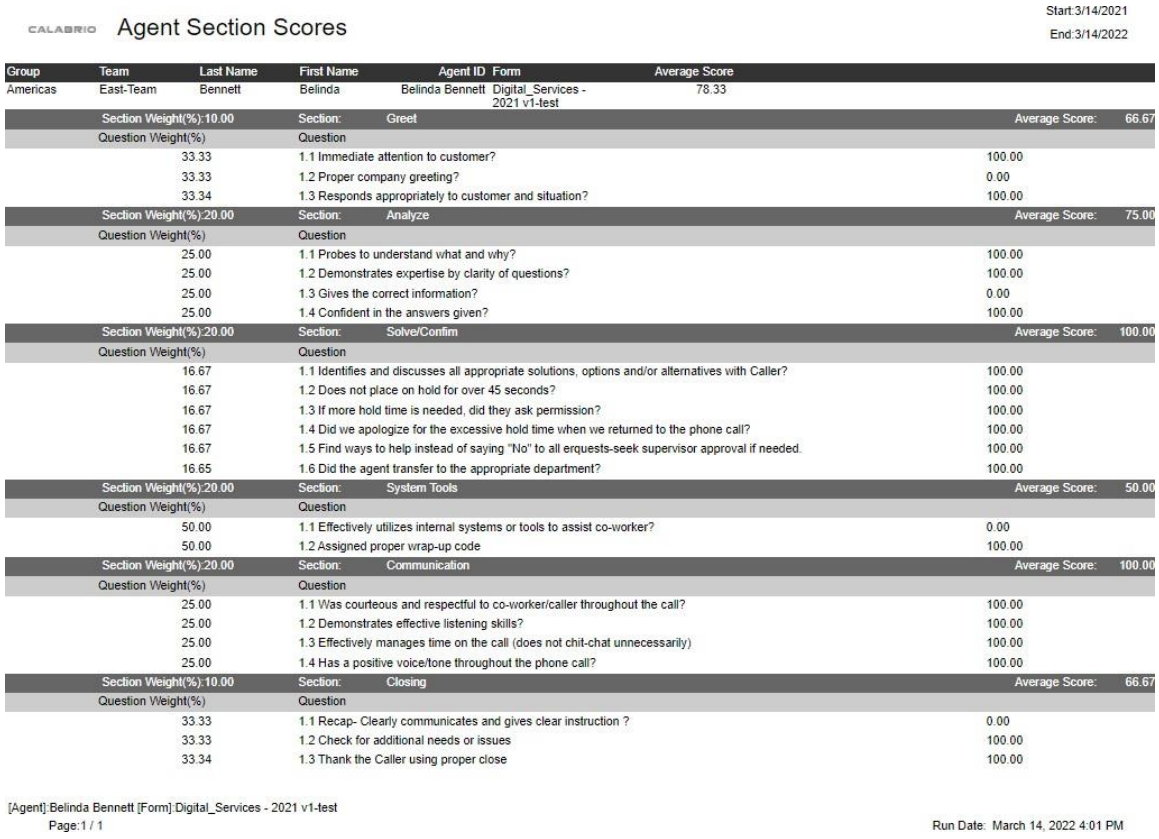
Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Keskiarvo (%)	Muodon, osan tai kysymyksen keskimääräinen pistemäärä.

Kenttä	Kuvaus
Alla	Odotusten alapuolella olevien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Arvioinnit	Arviointien kokonaismäärä.
Ylittää	Odotusten ylittäneiden arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Lomake	Arviointilomakkeen nimi.
Ryhmä	Ryhmän nimi.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Täyttää	Odotuksiin vastaavien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti.
Kysymyksen paino	Arviointilomakkeessa esitettyän kysymykseen haettu prosenttiosuus. Summa: Kunkin lomakeosan kysymyspainot ovat 100 prosenttia.
Recordings	Nauhoitusten määrä.
Osa	Arviointilomakkeen osan nimi.
Jakson paino	Arviointilomakkeen osassa haettu prosenttiosuus. Summa: -muodossa olevat osan painot ovat 100 prosenttia.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Tiimi	Tiimin nimi. Kun työryhmä liitetään edustajalle, se on edustajan nykyinen työryhmä.

Osapisteet

Osapisteiden raportti näyttää arviointilomakkeen kunkin osion keskimääräiset pisteet määritettynä ajanjaksona. Tätä voi johtaa edustaja, työryhmä ja/tai ryhmä.



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

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Keskiarvo (%)	Muodon, osan tai kysymyksen keskimääräinen pistemäärä.
Alla	Odotusten alapuolella olevien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.

Kenttä	Kuvaus
Arviointi	Arviointien kokonaismäärä.
Ylittää	Odotusten ylittäneiden arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Lomake	Arviointilomakkeen nimi.
Ryhmä	Ryhmän nimi.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Täyttää	Odotuksiin vastaavien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti.
Kysymyksen paino	Arviointilomakkeessa esitettyän kysymykseen haettu prosenttiosuus. Summa: Kunkin lomakeosan kysymyspainot ovat 100 prosenttia.
Recordings	Nauhoitusten määrä.
Osa	Arviointilomakkeen osan nimi.
Jakson paino	Arviointilomakkeen osassa haettu prosenttiosuus. Summa: -muodossa olevat osan painot ovat 100 prosenttia.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Tiimi	Tiimin nimi. Kun työryhmä liitetään edustajalle, se on edustajan nykyinen työryhmä.

Kyselyt kaikki tiedot

Surveys All Data -raportti näyttää puhelunjälkeiset kyselytulokset.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Keskiarvo (%)	Muodon, osan tai kysymyksen keskimääräinen pistemäärä.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Lomake	Arviointilomakkeen nimi.
Ryhmä	Ryhmän nimi.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti.
Kysymyksen paino	Arviointilomakkeessa esitettyän kysymykseen haettu prosenttiosuus. Summa: Kunkin lomakeosan kysymyspainot ovat 100 prosenttia.
Tutkimuksia	Kyselyjen määrä.
Tiimi	Tiimin nimi. Kun työryhmä liitetään edustajalle, se on edustajan nykyinen työryhmä.

Kyselylomakkeen tulokset

Kyselylomakkeen tulosraportti näyttää puhelunjälkeisten kyselyjen keskimääräiset pisteet.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Keskiarvo (%)	Muodon, osan tai kysymyksen keskimääräinen pistemäärä.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos

Kenttä	Kuvaus
	Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Lomake	Arviointilomakkeen nimi.
Ryhmä	Ryhmän nimi.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti.
Kysymyksen paino	Arviointilomakkeessa esitettyän kysymykseen haettu prosenttiosuus. Summa: Kunkin lomakeosan kysymyspainot ovat 100 prosenttia.
Recordings	Nauhoitusten määrä.
Tutkimuksia	Kyselyjen määrä.
Tiimi	Tiimin nimi. Kun työryhmä liitetään edustajalle, se on edustajan nykyinen työryhmä.

Järjestelmän tila

Järjestelmän tilaraportti näyttää nauhoitettavia edustajia koskevat järjestelmä- ja hallintatapahtumat. Voit katsella palvelun luomia viestejä INFO-, WARN- tai VIRHE-tasolla tai kaikilla tasoilla. Tiedot ovat saatavilla viimeisten seitsemän päivän ajalta, kuluva päivä mukaan lukien.

Median Web-sovellus kirjoittaa tapahtumia, jotka varoittavat, kun vapaa tila on vähissä Sivuston lataus -palvelimessa tai kun lataukset loppuvat, koska vapaa tila on liian vähän.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Luokka	Tapahtumaan liittyvä sovellus.
Päivämäärä	Ilmoitettujen tietojen päivämäärä.
Lopeta	päivän tai ajanjakson loppuminen tai ajanjakson loppuminen, jonka

Kenttä	Kuvaus
	raportti.
IP-osoite	Sen tietokoneen IP osoite, jossa tapahtuma tapahtui.
Vatupassi	Näytettyjen tapahtumaviestien taso: ▪ KAIKKI – Kaikki tapahtumatason sanomat ▪ INFO – Tietosanomat tapahtumista, jotka eivät ole virheitä mutta jotka voivat olla hyödyllisiä vianmäärityksessä ▪ VAROITA – Varoitussanomia tapahtumista, jotka ovat riesan toimintavirheitä mutta eivät sekaannu ohjelman toimintaan ▪ VIRHE – Virhesanomia tapahtumissa, jotka estävät ohjelmaa jatkamasta työskentelyä
Kone	Sen tietokoneen, jossa tapahtuma tapahtui, yleisesti yksilöivä tunnus (UUID).
Viesti	Tapahtumaviesti.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Aika	Yhteystiedon tai tapahtuman aika.

Käyttäjän nauhoituksen tila

Käyttäjän nauhoitustilaraportti näyttää käyttäjän ja nauhoituksen tapahtumat, jotka on määritetty nauhoitettavia edustajia varten. Voit katsella palvelun luomia viestejä INFO-, WARN- tai VIRHE-tasolla tai kaikilla tasoilla. Tiedot ovat saatavilla viimeisten seitsemän päivän ajalta, kuluva päivä mukaan lukien.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Kuvaus
Luokka	Tapahtumaan liittyvä sovellus.
Päivämäärä	Ilmoitettujen tietojen päivämäärä.

Kenttä	Kuvaus
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Etunimi	Arvioijan etunimi. Voit nähdä arvioijan etunimen, jos Sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
IP-osoite	Sen tietokoneen IP osoite, jossa tapahtuma tapahtui.
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Vatupassi	Näytettyjen tapahtumaviestien taso: ▪ KAIKKI – Kaikki tapahtumatason sanomat ▪ INFO – Tietosanomat tapahtumista, jotka eivät ole virheitä mutta jotka voivat olla hyödyllisiä vianmäärityksessä ▪ VAROITA – Varoitussanomia tapahtumista, jotka ovat riesan toimintavirheitä mutta eivät sekaannu ohjelman toimintaan ▪ VIRHE – Virhesanomia tapahtumissa, jotka estävät ohjelmaa jatkamasta työskentelyä
Kone	Sen tietokoneen, jossa tapahtuma tapahtui, yleisesti yksilöivä tunnus (UUID).
Viesti	Tapahtumaviesti.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.
Tiimi	Tiimin nimi. Kun työryhmä liitetään edustajalle, se on edustajan nykyinen työryhmä.
Aika	Yhteystiedon tai tapahtuman aika.
Käyttäjätunnus	Arkistoa avaaneen henkilön Windows-kirjautuminen.

WFM vakioraportit

Luettelee WFM saatavilla olevat vakioraportit.

HUOMAUTUS WFM vakioraportit heijastavat tietoja, jotka näkyvät järjestelmänvalvojan määrittämässä vuokraajan aikavyöhykkeessä. Jos pyydät WFM-raportin ja näytön aikavyöhyke on vuokraajan edellä
Aikavyöhykettä, raportissa ei ehkä ole tietoja.

HUOMAUTUS Jotkin raporttien arvot ovat laskettuja arvoja, ja niitä voidaan pyöristää ylös tai alas. Pyöristys saattaa erota hieman historiallisten tietojen arvoista.

Edustajan ja ryhmän suorituskykyraportit

- Edustajan ja ryhmän tuottavuus

Palvelun jonon suorituskykyraportit

- Asiakaspalvelijan väli
- Asiakaspalvelijan palvelujonon väli
- Palvelujonoväli
- Palvelujonon edustajaväli
- Työryhmän edustajan väli
- Työryhmän väli

Aikataulunäkymän raportit

- Määritetty poikkeus
- Asiakaspalvelijan ylistys
- Asiakaspalvelijan aikataulu päivittäin
- Asiakaspalvelijan aikataulun viikko
- Edustajan tehtäväprosenttiosuudet
- Asiakaspalvelijan palvelujonon aikataulu
- Palvelujonon aikataulu ajanjakson mukaan
- Ryhmän aikataulun tehtävätunnit

Suorituskykyanalyysin raportit

- Asiakaspalvelijan raporttikortti
- Suorituskyky päivittäin
- Suorituskykyväli

Suunnitteluraportit

- Lomatila
- Vuorobudjetin analyysi

Strategiset suunnitteluraportit

- Laitteiston suunnittelu
- Henkilöstön suunnittelu
- Suunnitelmaan syidensystä
- Talousarvion suunnittelu

Asiakaspalvelijan väli

Edustajan ajanjaksoraportti näyttää valittujen edustajien toiminnot valittuna päivänä puolen tunnin ajanjaksoin. Voit valita näytettävät kentät, paitsi että edustaja ja väli ovat pakollisia. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Keskimääräinen käsittelyaika	Edustajan keskimääräinen ACD yhteydenoton käsittelyaika (ajanjakson välinen aika) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti:

Kenttä	Määritys
	A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenoton työaika yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen puheaika	Käsiteltyjen ACD keskimääräinen yhteydenoton keskusteluaika (ajanjaksoina) Edustajan yhteydenotot ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen puheaika = (A + B) ÷ C Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen työaika	Keskimääräinen yhteystiedon jälkeinen työaika (risteysväli) sekunteina: ACD käsitteli edustajan yhteystietoja ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen työaika = ÷ B Kohdesijainti: A = kun yhteydenotto on ollut ajanjakson aikana valmis. B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä

Kenttä	Määritys
Varattu muu tilan aika	Aika, jonka edustaja on kirjautuneena mutta ei ole käytössä väli.
Käsitellyt puhelut	Palvelujonon tai edustajan päättämien ACD yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Jos yhteydenotto kestää useita ajanjaksoja, se lasketaan vain ajanjakson aikana, jolloin yhteystiedon yhteydenoton jälkeinen työ on valmis.
Päivämäärä	Ilmoitettujen tietojen päivämäärä.
Palvelun aika	Aika, jonka edustaja oli tilassa, joka oli valmis ACD yhteydenottoa tai hän käsitteli ACD yhteydenottoa ajanjakson aikana. Tämä tarkoittaa valmis-, Puhe-, Pito- ja Työ-aikaa.
Käyttöaste %	Sen ajan prosenttiosuus ajanjakson aikana, jonka edustaja käsittelee ACD Yhteydenotot suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on ollut kirjautuneena ja valmiina käsittelemään yhteystietoja ajanjakson aikana. Käyttöaste = A ÷ B Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä B = Palveluaika yhteensä
Valmiustilan aika	Aika, jonka edustaja on kirjautuneena sisään ja odottaa viemistä ACD puhelu ajanjakson aikana.
Käyttö %	Käyttöprosentti on prosenttiosuus ajasta, jonka edustaja käsittelee. ACD yhteydenottoa suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on kirjautuneena ajanjakson aikana. Käyttö - % = ÷ B Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä (ACD ilmoittama) B = Istunnon kokonaisaika (sisäänkirjautumisaika) (ACD ilmoittama)

Asiakaspalvelijan ylistys

Edustajan ylistysraportti näyttää valittujen edustajien valituissa työryhmissä tai palvelujonoissa valitun päivämääräalueen aikana tekemien ylitystuntien määrän.

Voit myös valita näytettävät kentät, lukuun ottamatta edustajan nimeä ja päivämäärää. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Kesto	Aika, jonka aktiviteetti kestää.
Päättymisaika	Päättymisaika.
Alkamisaika	Työsiirtymän aloitusaika.
Käyttäjänimi	Edustajan käyttäjänimi.

Asiakaspalvelijan raporttikortti

Edustajan raporttikorttiraportti näyttää suorituskykytiedot.

Jos QM asennettu ja WFM on määritetty tuomaan arviointilomakkeiden tietoja, avattavassa Arviointilomake-luettelossa on luettelo arviointilomakkeista, joita QM käytetään edustajan tehokkuuden arvioimiseen. Jos arviointilomake valitaan, edustajan raporttikortin tiedot näkyvät vain valitun arviointilomakkeen käyttävien edustajien arvioinneissa ja täyttävät kaikki muut raportin valintaperusteet.

Tavoitteen mittarit -osa näyttää oletusarvot, jotka on asetettu seuraaville tilastoille.

Tilastotieto	Oletusarvo
Keskimääräinen laatupistemäärä	75
Puhelut keskimäärin tunnissa	10
Noudattaminen %	75
Vaatimustenmukaisuus %	0
Käyttöaste %	0

Tilastotieto	Oletusarvo
Käyttö %	0
Keskimääräinen käsittelyaika	0
Keskimääräinen puheaika	0
Keskimääräinen työaika	0
Keskimääräinen pitoaika	0
Valmis-aika, keskiarvo	0

Voit muokata näitä maaleja tarpeen mukaan. Kun edustajan raporttikortti luodaan, edustajan tai ryhmän suorituskyky näitä maaleja vastaan ilmoitetaan. Esitettävät arvot ovat painotettuja keskiarvoja.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Noudattaminen %	Edustajien suunnittelusta kertovien edustajien prosenttiosuudet Aikataulu ajanjakson aikana. Nämä tiedot ovat saatavilla edustajille, joilla on tuottavuustiedot. Noudattaminen % = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Liittymisen minuutit yhteensä B = Kokonais minuutit, jotka eivät ole noudattaneet sääntöjä C = Määritettyjen aikataulun noudattaminen minuuttien kokonaismäärä
Puhelut keskimäärin tunnissa	Lasketaan puhelujen määrä tunnissa keskimäärin. Puhelut keskimäärin tunnissa = 3600 ÷ (A + B) Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana valmistuvien puhelujen ACD puheaika sekunteina B = puhelun jälkeinen työaika sekunteina ACD puhelua

Kent	Määritys
	Valmis ajanjakson aikana
Keskimääräinen käsittelyaika	Edustajan keskimääräinen ACD yhteydenoton käsittelyaika (ajanjakson välinen aika) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenoton työaika yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen pitoaika	Edustajan pidossaolon todellinen keskiarvo (risteysväli) ACD ajanjakson aikana käsiteltyjä yhteystietoja. Tähän sisältyy siirtojen ja neuvotteluiden pidossaoloaika. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen pitoaika = ÷ B Kohdesijainti: A = Aika, jonka edustajat asettivat yhteydenotot pitoon ajanjakson aikana, mukaan lukien siirtojen ja puhelinneuvottelujen pidossaoloaika B = pitoon asetettujen yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Puhelu on saatettu asettaa pitoon useita kertoja.
Keskimääräinen laatupistemäärä	Edustajan ajanjakson aikana päättämien puhelujen keskimääräinen laatupistemäärä. Laatupisteet tulevat puheluista, jotka arvioidaan nauhoituksen avulla

Kenttä	Määritys
	Sekä laatujohtaminen. Keskimääräinen laatupistemäärä = ÷ B Kohdesijainti: A = edustajan ajanjakson aikana päättämien arvioitujen puhelujen kokonaislaatupisteiden summa B = edustajan ajanjakson aikana päättämien arvioitujen puhelujen kokonaismäärä
Valmis-aika, keskiarvo	Todellinen keskimääräinen aika sekunteina, jonka edustaja on Valmis-kohdassa. Asiakaspalvelijan tila. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Laskelmassa käytetään sekä risteysväli- että ajanjakson tietoja. Keskimääräinen valmiusaika = ÷ B Kohdesijainti: A = aika, jonka edustaja on Valmis-edustajatilassa ajanjakson aikana B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Keskimääräinen puheaika	Käsiteltyjen ACD keskimääräinen yhteydenoton keskusteluaika (ajanjaksoina) Edustajan yhteydenotot ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen puheaika = (A + B) ÷ C Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä

Kent	Määritys
Keskimääräinen työaika	Keskimääräinen yhteystiedon jälkeinen työaika (risteysväli) sekunteina: ACD käsitteli edustajan yhteystietoja ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen työaika = ÷ B Kohdesijainti: A = kun yhteydenotto on ollut ajanjakson aikana valmis. B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Mukautuminen %	Vaatimustenmukaisuus on prosenttiosuus ajasta, jonka aikana edustaja työskentelee Edustajan työajasta riippumatta oikea aika. Aikataulun mukaisessa aikataulussa ei oteta huomioon saapumis- ja lähtöaikoja. Esimerkiksi edustaja, jonka on määrä työskennellä klo 20.00-16.00 AM mutta joka toimii klo 10.00-18.AM 00, olisi aikataulun mukainen, mutta ei noudattanut sitä. Nämä tiedot ovat saatavilla edustajille, joilla on tuottavuustiedot. Vastaavuus lasketaan seuraavalla kaavalla: Konsensus % = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Kokonaisaika ajanjakson aikana, jolloin edustaja on palvelussa, riippumatta siitä, onko edustajan ajoitettu olevan palvelussa. B = Kokonaisaika ajanjakson aikana, jonka edustajan on määrä olla palvelussa, riippumatta siitä, onko edustaja todella palvelussa vai ei
Käyttöaste %	Sen ajan prosenttiosuus ajanjakson aikana, jonka edustaja käsittelee ACD Yhteydenotot suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on ollut kirjautuneena ja valmiina käsittelemään yhteystietoja ajanjakson aikana. Käyttöaste = A ÷ B Kohdesijainti:

Kenttä	Määritys
	A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä B = Palveluaika yhteensä
Käyttö %	Käyttöprosentti on prosenttiosuus ajasta, jonka edustaja käsittelee. ACD yhteydenottoa suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on kirjautuneena ajanjakson aikana. Käyttö - % = ÷ B Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä (ACD ilmoittama) B = Istunnon kokonaisaika (sisäänkirjautumisaika) (ACD ilmoittama)

Asiakaspalvelijan aikataulu päivittäin

Edustajan aikataulun päiväraportti ilmoittaa valittujen edustajien ajoitetut toiminnot valitun päivämääräalueen päiväkohtaisen raportin mukaan.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Toimenpiteen kesto	Ajoitettujen toimintojen kesto minuuttia.
Aktiviteetin päättymisaika	Aktiviteetin ajoitettu päättymisaika.
Toimintojen aloitusaika	Aktiviteetin ajoitettu aloitusaika.
Toimenpiteen tyyppi	Toiminnan tyyppi: tehtävä, keskeytys, suljettu palvelu, poikkeus, lounas, Tai projekti.
Palvelujono	Edustajan tukeman palvelujonon nimi.

Asiakaspalvelijan aikataulun viikko

Edustajan aikataulun viikkoraportissa on tiedot valittujen edustajien ajoitettuista toiminnoista viikon mukaan valitusta päivästä alkaen.

Voit myös valita näytettävät kentät, paitsi mitkä kentät ovat pakollisia, lukuun ottamatta edustajan nimeä, edustajan numeroa, arlia (saapumisaika) ja osastoa (lähtöaika). Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Palveluajat	Tuntimäärä, jonka edustajan on suunniteltu olevan toiminnassa.
Palkallisen työajan määritys	Edustajalle ajoitettu maksullinen määritysaika: väli.
Palkallisen työajan keskeytys	Edustajalle ajanjaksolle ajoitettu palkallinen keskeytysaika.
Palkallinen palveluaika suljettu	Edustajalle ajoitettu maksettu suljettu palvelujonoaika: ajanjakso.
Palkallisen työajan poikkeus	Edustajalle ajoitettu maksettu poikkeusaika: väli.
Palkallinen lounasaika	Edustajalle ajanjaksolle ajoitettu maksettu lounasaika. Palkallinen
työaika -projekti	Edustajalle ajanjakson aikana ajoitettu maksettu projektiaika.
Palkallinen työaika yhteensä	Ajanjakson palkallinen tuntimäärä yhteensä. Palkallinen työaika yhteensä = palvelutunnit + palkallinen työaikaloki + palkallinen tuntilounas + palkallinen tuntipoikkeus + Palkallinen tuntihanke + Palkallinen työaika - suljettu palvelu

Asiakaspalvelijan palvelujonon väli

Edustajan palvelun jonoväliraportti näyttää valittujen edustajien edustajien toiminnot valittuina palvelujonoina valittuna päivänä puolen tunnin ajanjaksoin.

Voit myös valita näytettävät kentät, paitsi että edustaja, väli ja palvelujono vaaditaan. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Keskimääräinen käsittelyaika	Edustajan keskimääräinen ACD yhteydenoton käsittelyaika (ajanjakson välinen aika) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenoton työaika yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen puheaika	Käsiteltyjen ACD keskimääräinen yhteydenoton keskusteluaika (ajanjaksoina) Edustajan yhteydenotot ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen puheaika = (A + B) ÷ C Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen työaika	Keskimääräinen yhteystiedon jälkeinen työaika (risteysväli) sekunteina: ACD käsitteli edustajan yhteystietoja ajanjakson aikana. Keskiarvo on

Kenttä	Määritys
	Nolla, jos käsitellyt puhelut on ajanjakson aikana nolla. Keskimääräinen työaika = ÷ B Kohdesijainti: A = kun yhteydenotto on ollut ajanjakson aikana valmis. B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Käsitellyt puhelut	Palvelujonon tai edustajan päättämien ACD yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Jos yhteydenotto kestää useita ajanjaksoja, se lasketaan vain ajanjakson aikana, jolloin yhteystiedon yhteydenoton jälkeinen työ on valmis.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.

Edustajan tehtäväprosenttiosuudet

Edustajan tehtäväprosenttiraportti näyttää valittujen edustajien toiminnot valittujen edustajien kokonaistyöajan prosenttiosuuksina valittuna päivämääräalueena päivän, viikon tai kuukauden mukaan.

Voit myös valita näytettävät kentät, lukuun ottamatta edustajan nimeä ja päivämäärää. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Prosenttimäärit.	Ajanjakson ajoitettujen määritysajan prosenttiosuus. Prosenttimääritys = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = ajanjakson ajoitettu määritystyöaika B = Ajanjakson ajastettu kokonaisaika
Prosenttierä	Ajanjakson ajoitettujen keskeytysajan prosenttiosuus.

Kent	Määritys
	Prosenttilokko = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = ajanjakson ajastettu keskeytysaika B = Ajanjakson ajastettu kokonaisaika
Prosenttia suljettu	Ajanjakson suljettujen aikojen prosenttiosuus. Suljettu prosentti = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Ajanjakson ajastettu sulkemisaika B = Ajanjakson ajastettu kokonaisaika
Prosenttipoikkeus	Ajanjakson poikkeusajan prosenttiosuus. Prosenttipoikkeus = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = ajanjakson ajastettu poikkeusaika B = Ajanjakson ajastettu kokonaisaika
Palvelussa olevan prosenttio sentti	Ajanjakson aikana käytössä olevan ajan prosenttiosuus. Palveluprosentti = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = ajanjakson ajastettu palvelun aika B = Ajanjakson ajastettu kokonaisaika
Prosenttilounas	Ajanjakson lounasajan prosenttiosuus. Prosenttilounas = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Ajanjakson ajastettu lounasaika B = Ajanjakson ajastettu kokonaisaika

Kent	Määritys
Prosenttia ylistystyöstä	Ajanjakson aikana vietettyjen ylitysajan prosenttiosuus. Prosenttia ylityöstä = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Ajanjakson ajastettu palautusaika B = Ajanjakson ajastettu kokonaisaika
Prosentutuinen projekti	Ajanjakson projektiajan prosenttiosuus. Prosenttihanke = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Ajanjakson ajoitettu projektiaika B = Ajanjakson ajastettu kokonaisaika
Käyttäjänimi	Edustajan käyttäjänimi.

Edustajan ja ryhmän tuottavuus

Edustajan ja työryhmän tuottavuusraportti näyttää edustajan tai työryhmän tuottavuustilastot valitussa päivämääräalueella päivän, viikon tai kuukauden mukaan. Tilastoja raportoidaan vain ajanjaksoista, jolloin edustaja on kirjautuneena, tai ajanjaksoista, jolloin ACD raportoi tietoja.

HUOMAUTUS Jos valitset vain yhden tai useamman työryhmän, työryhmän tuottavuusraportti muodostuu. Jos valitset yhden tai useamman työryhmän ja yhden tai useamman edustajan, edustajan tuottavuusraportti muodostuu.

HUOMAUTUS Tämän raportin vaatimustenmukaisuus- ja vaatimustenmukaisuusprosenttien arvot perustuvat tietoihin, jotka on laskettu ennen vaatimustenmukaisuutta tai vaatimustenmukaisuuden laskemisen parannusten lisäämistä. Tästä johtuen arvot ovat
Yksinkertaiset keskiarvot eivätkä painottamatta keskiarvot.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
ACD ID	Edustajan tunnus ACD.
Noudattaminen %	Edustajien suunnittelusta kertovien edustajien prosenttiosuudet

Kent	Määritys
	Aikataulu ajanjakson aikana. Nämä tiedot ovat saatavilla edustajille, joilla on tuottavuustiedot. Noudattaminen % = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Liittymisen minuutit yhteensä B = Kokonais minuutit, jotka eivät ole noudattaneet sääntöjä C = Määritettyjen aikataulun noudattaminen minuuttien kokonaismäärä
Agentin nimi	Edustajan koko nimi.
Keskimääräinen käsittelyaika	Edustajan keskimääräinen ACD yhteydenoton käsittelyaika (ajanjakson välinen aika) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenoton työaika yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen pitoaika	Edustajan pidossaolon todellinen keskiarvo (risteysväli) ACD ajanjakson aikana käsiteltyjä yhteystietoja. Tähän sisältyy siirtojen ja neuvotteluiden pidossaoloaika. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen pitoaika = ÷ B

Kent	Määritys
	Kohdesijainti: A = Aika, jonka edustajat asettivat yhteydenotot pitoon ajanjakson aikana, mukaan lukien siirtojen ja puhelinneuvottelujen pidossaoloaika B = pitoon asetettujen yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Puhelu on saatettu asettaa pitoon useita kertoja.
Ei valmiina -aika, keskiarvo	Keskimääräinen aika, jonka edustaja on Ei valmiina -edustajatilassa. Kohde Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Laskelmassa käytetään sekä risteysväli- että ajanjakson tietoja. Ei valmiina keskimäärin = A ÷ B Kohdesijainti: A = Aika, jonka edustaja on Ei valmiina -edustajatilassa ajanjakson aikana B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Valmis-aika, keskiarvo	Todellinen keskimääräinen aika sekunteina, jonka edustaja on Valmis-kohdassa. Asiakaspalvelijan tila. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Laskelmassa käytetään sekä risteysväli- että ajanjakson tietoja. Keskimääräinen valmiusaika = ÷ B Kohdesijainti: A = aika, jonka edustaja on Valmis-edustajatilassa ajanjakson aikana B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Keskimääräinen puheaika	Käsiteltyjen ACD keskimääräinen yhteydenoton keskusteluaika (ajanjaksoina) Edustajan yhteydenotot ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen puheaika = (A + B) ÷ C

Kent	Määritys
	Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen työaika	Keskimääräinen yhteystiedon jälkeinen työaika (risteysväli) sekunteina: ACD käsitteli edustajan yhteystietoja ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen työaika = ÷ B Kohdesijainti: A = kun yhteydenotto on ollut ajanjakson aikana valmis. B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Käsitellyt puhelut	Palvelujonon tai edustajan päättämien ACD yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Jos yhteydenotto kestää useita ajanjaksoja, se lasketaan vain ajanjakson aikana, jolloin yhteystiedon yhteydenoton jälkeinen työ on valmis.
Lähtevät puhelut	**Lähtevät puhelut** Edustajan ajanjakson aikana päättämien ulkoisten lähtevien ACD puhelujen määrä.
Puheluja tunnissa	Käsiteltyjen ACD puhelujen määrä tunnissa. Sekä risteysväli että Ajanjakson sisällä olevia tietoja käytetään laskemisessa. Puheluja tunnissa = (× 3600) ÷ B Kohdesijainti: A = Tunnin aikana käsiteltyjen puhelujen määrä

Kent	Määritys
	B = Palveluaika yhteensä sekunteina tunnin aikana
Siirretyt puhelut	Siirrettyjen ja puhelinneuvottelujen ACD määrä. Edustaja ajanjakson aikana.
Mukautuminen %	Vaatimustenmukaisuus on prosenttiosuus ajasta, jonka aikana edustaja työskentelee Edustajan työajasta riippumatta oikea aika. Aikataulun mukaisessa aikataulussa ei oteta huomioon saapumis- ja lähtöaikoja. Esimerkiksi edustaja, jonka on määrä työskennellä klo 20.00-16.00 AM mutta joka toimii klo 10.00-18.AM 00, olisi aikataulun mukainen, mutta ei noudattanut sitä. Nämä tiedot ovat saatavilla edustajille, joilla on tuottavuustiedot. Vastaavuus lasketaan seuraavalla kaavalla: Konsensus % = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Kokonaisaika ajanjakson aikana, jolloin edustaja on palvelussa, riippumatta siitä, onko edustajan ajoitettu olevan palvelussa. B = Kokonaisaika ajanjakson aikana, jonka edustajan on määrä olla palvelussa, riippumatta siitä, onko edustaja todella palvelussa vai ei
Päivämäärä	Ilmoitettujen tietojen päivämäärä.
Työntekijän tunnus	Edustajan työntekijän tunnusnumero.
Käyttöaste %	Sen ajan prosenttiosuus ajanjakson aikana, jonka edustaja käsittelee ACD Yhteydenotot suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on ollut kirjautuneena ja valmiina käsittelemään yhteystietoja ajanjakson aikana. Käyttöaste = A ÷ B Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä B = Palveluaika yhteensä

Kent	Määritys
Käsittelyaika yhteensä	Varsinainen ACD yhteystiedon käsittelyaika (risteysväli) sekunteina edustaja- tai palvelujonolle ajanjakson aikana. Tämä tarkoittaa puhe-, pidossa- ja työaikaa. Käsittelyaika yhteensä = Puheaika + Pidossaoloaika + Työaika
Pitoaika yhteensä	Edustajan todellinen pidossaoloaika (ajanjaksojen aikana) sekunteina, Mukaan lukien siirtojen ja neuvotteluiden pidossaoloaika ajanjakson aikana.
Palvelun kokonaisaika	Palvelun kokonaisaika (ajanjakson aikana) on kokonaisaika sekunteina, jolloin Edustaja oli tilassa, joka oli valmis ottamaan ACD-yhteystiedon tai käsitteli ACD yhteystietoa ajanjakson aikana. Palveluaika = Puheaika + Pidossaoloaika + Työaika + Varattu aika + Valmis -aika
Kirjautumisaika yhteensä	Edustajan kokonaiskirjautumisaika (ajanjakson aikana) sekunteina ajanjakso. Istunnon aika = Puheaika + Pidossaoloaika + Työaika + Varattu aika + Valmis-aika + Ei valmiina -aika + Muu aika
Ei valmiina -aika yhteensä	Ei valmiina -kokonaisaika (ajanjakson aikana) on kokonaisaika sekunteina, jolloin Edustaja oli Ei valmiina -edustajatilassa ajanjakson aikana.
Valmis-aika yhteensä	Valmis -kokonaisaika (ajanjakson aikana) on kokonaisaika sekunteina, jolloin edustaja on Oli ajanjakson aikana Valmis-edustajatilassa.
Puheaika yhteensä	Edustajan ACD yhteydenotossa käymien puheiden kokonaisaika (ajanjaksojen aikana). Aika alkaa siitä, kun edustaja vastaa ACD-yhteystietoon, siihen, kun edustaja katkaisee yhteystiedon, eikä se sisällä pidossaoloaikaa.
Työaika yhteensä	Edustajan todellinen kokonaistyöaika (risteysväli) sekunteina.
Käyttö %	Käyttöprosentti on prosenttiosuus ajasta, jonka edustaja käsittelee. ACD yhteydenottoa suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on kirjautuneena ajanjakson aikana. Käyttö - % = ÷ B

Kenttä	Määritys
	Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä (ACD ilmoittama) B = Istunnon kokonaisaika (sisäänkirjautumisaika) (ACD ilmoittama)

Määritetty poikkeus

Määritetty poikkeus -raportti näyttää kaikki valituille edustajille määritetyt poikkeustyypit valittuna päivämääräalueena. Poikkeustyyppejä luodaan ja ylläpidetään Hallitse poikkeustyyppejä -sivulla (Sovellusten hallinta > Aktiviteetit > Poikkeustyypit).

HUOMAUTUS Päiväkohtaiset poikkeukset voivat olla päivät, joina aikatauluja ei ole vielä käytetty. Jos näin on, näiden poikkeusten Alku-, Loppu- ja Kesto-kentät ovat tyhjiä. Kerran a Näille päivämäärälle on ajoitettu aikataulu, ja raportissa on arvot näissä kentissä.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Edustajan tunnus	Edustajan järjestelmätunnusnumero.
Päivämäärä	Ilmoitettujen tietojen päivämäärä.
Kesto	Aika, jonka aktiviteetti kestää.
Lopeta	Päivän tai ajanjakson loppu tai raportin kattama kauden loppu.
Koko päivä	Poikkeus, joka kestää koko työvuoron.
Poikkeus	Poikkeuksen nimi.
Aloita	Raportin kattamana olevan kauden alkamisaika tai alkamisaika.

Talousarvion suunnittelu

Talousarviosuunnitteluraportissa on määritettynä ajanjaksona määritetyn aikataulun arvioima palkkakustannus roolia kohden. Jotta voit suorittaa tämän raportin, palvelujonolle on jo luotava strategiaennuste.

Tässä raportissa esitettävät henkilöstöresurssit määritetään Hallitse strategiset resurssit -sivulla. Riippumatta siitä, miten resurssikustannukset määritetään (kuukausittain, vuosittain tai yksiaikaisina menoina) Strategiset resurssit -sivulla, arvo muunnetaan kuukausikustannuksiksi. Tätä arvoa käytetään tämän raportin laskemisessa.

Miten raportti lasketaan

Kullekin tietylle kuukaudelle suunniteltujen henkilöstötyyppien määrä = (kuukauden ennustettu edustajamäärä) × (perusresurssin resurssisuhde edustajaresurssiin) × (tämän resurssin resurssisuhde) × (resurssikustannukset).

> **ESIMERKKI**
> Jos jokaista 10 edustajaa kohden on yksi valvoja ja jokaista kahta valvojaa kohden yksi esimies ja esimieskohtaiset kustannukset ovat $5,000, johtajien kustannukset lasketaan kuukauden aikana, jolloin ennustettu edustajien määrä on 100:
>
> Esimiesten kuukausikustannukset = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 5 esimiehelle

Raportissa näkyvät kentät määräytyvät Strategiset resurssit -sivulla määritettyjen henkilöstöresurssien mukaan. Et pysty mukauttamaan kenttää siinä järjestyksessä.

Laitteiston suunnittelu

Tilasuunnitteluraportti sisältää pääomakohteet (kaluston, huonekalut ja kalusteet), joita valitun palvelujonon ennustetaan käyttävän valittuna päivämääräalueena.

Tässä raportissa näkyvät pääomakohteet määritetään Hallitse strategiset resurssit -sivulla. Jotta voit suorittaa tämän raportin, palvelujonolle on jo luotava strategiaennuste.

Miten raportti lasketaan

Mille tahansa kuukaudelle suunnitteilla olevan pääomaerän määrä = (kuukauden ennustettu edustajamäärä) × (perusresurssin resurssisuhde edustajaresurssiin) × (tämän resurssin resurssisuhde).

> **ESIMERKKI**
> Jos jokaista 10 edustajaa kohti on yksi valvoja ja yksi puhelin jokaista kahta valvojaa kohti, siinä on kaava, jolla lasketaan tarvittavien puhelinten määrä kuukauden aikana, jolloin ennustettu edustajien määrä on 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 puhelinta

Raportissa näkyvät kentät määräytyvät Strategiset resurssit -sivulla määritettyjen pääomakohteiden mukaan. Kuukausi-kenttä on pakollinen. Et pysty mukauttamaan kenttää siinä järjestyksessä.

Suunnitelmaan syidensystä

Henkkaussuunnitelmaraportissa on ennustettu määrä työntekijöitä, joiden on oltava kussakin henkilöstövaiheessa, jotta he voivat täyttää pakollisen henkilöstömäärän määritetyn aikataulun aikana.

- Tässä raportissa näkyvät henkilöstöresurssit on määritetty strategisen resurssin hallintaan sivu.
- Jotta voit suorittaa tämän raportin, palvelujonolle on jo luotava strategiaennuste.
- Raportin aloituskohtana käytetään Strategiset resurssit -sivun nykyistä resurssimäärää.
- Raporttipyynnön yhteydessä annettavaa attrition-arvoa käytetään nykyiseen resurssimäärään. Tämän lasketun arvon ja suunnittelusuunnitelman kuukauden ennustetun resurssivaatimuksen erotus on resurssikuilu, joka on täytettävä korvaussuunnitelmassa.
- Kunkin päättämisvaiheen kohdalla sovelletaan korvaustaajuutta. Kun tästä luvusta siirrytään taaksepäin, kunkin vaiheen alussa tarvittava resurssimäärä lasketaan.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Attrition-nopeus	Työntekijöiden menetyksiä ylennys, siirto tai lopettaminen.
Kesto	Aika, jonka aktiviteetti kestää.
Päättymispäivä	Ilmoitettujen tietojen päättymispäivämäärä.
FTE	Kokoaikaisten työntekijöiden määrä (FTE).
Alkamispäivä	Ilmoitettujen tietojen alkamispäivämäärä.

Raportti sisältää otsikossa myös seuraavat yhteenvetotiedot:

- Kohde FTE – FTE laskettu valitulle ajanjaksolle strategisella suunnitelmallasi.
- Saatavilla oleva FTE – Käytettävissä oleva FTE (nykyisen määrän mukaan laskettuna) laskettuna valitulle ajanjaksolle strategisella suunnitelmallasi.
- FTE–Kohde-FTE ja Käytettävissä-FTE välinen ero.

Palvelujonoväli

Palvelujonoväliraportti näyttää valittujen palvelujonojen kattavat tilastot valittuna päivänä puolen tunnin ajanjaksoin.

Voit myös valita, mitkä kentät näytetään. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Asiakaspalvelijat, todellinen	Palvelua tukevien kokoaikaisten edustajien määrä (FTE). Jonoon ajanjakson aikana. Edustajan aika otetaan huomioon vain, kun edustaja on palvelussa. Edustajien todellinen = A ÷ 1800 Kohdesijainti: A = Palveluaika sekunteina edustajille, jotka ovat ajastettu tukemaan palvelujonoa ajanjakson aikana
Asiakaspalvelijoiden ennuste	Palvelujonoon tarvittavien ennustettujen edustajien määrä palvelujonon aikana väli. Edustajien ennuste = Ennustettujen edustajien summa ÷ Vähintään yhden ennustetun edustajan ajanjaksojen määrä
Heijastettu asiakaspalvelijat	Palvelujonoon tarvittavien edustajien ennustettu määrä väli. Tämä on trendilaskenta, joka perustuu nykyisten todellisten ja ennustettujen edustajien trendiin. Edustajien ennustettu = niiden edustajien summa, jotka oli ennustettu ÷ ajanjaksojen määrä vähintään yhden ennustetun edustajan kanssa

Kenttä	Määritys
Aikataulutetut edustajat	Palvelujonoon ajanjakson aikana ajoitettujen edustajien määrä.
Asiakaspalvelijoiden pienennys	Supistumisen jälkeen odotettujen edustajien määrä on käytössä. Edustajien supistus = edustajien aikataulun mukaan – (edustajien ajoitettu × supistusprosentti) ÷ 100
Keskimääräinen yhteydenoton jälkeinen työaika, todellinen	Ajanjakson aikainen varsinainen yhteydenoton jälkeinen työaika.
Keskimääräinen yhteystiedon työajan ennusteen jälkeen	Yhteyshenkilön työajan jälkeinen ennustettu keskiarvo ajanjakson aikana.
Puheaika keskimäärin	Ajanjakson varsinainen keskimääräinen puheaika.
Puheaikaennuste keskimäärin	**Puheaikaennuste keskimäärin** Ajanjakson ennustettu keskimääräinen puheaika.
Hylätyt puhelut	**Hylätyt puhelut** Palvelujonoon ohjattujen ACD puhelujen määrä ajanjakson aikana, jolloin soittaja lopetti puhelun jonossa ollessaan tai soittaessaan edustajan puhelimessa. Puhelut lasketaan ajanjaksolle, jolloin soittaja lopetti puhelun.
Käsitellyt puhelut	Palvelujonon tai edustajan päättämien ACD yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Jos yhteydenotto kestää useita ajanjaksoja, se lasketaan vain ajanjakson aikana, jolloin yhteystiedon yhteydenoton jälkeinen työ on valmis.
Puheluiden uudelleenlähetys	Palvelujonoon ohjattujen puheluiden uudelleenreititetty määrä väli.
Tarjotut puhelut, todellinen	Palvelujonoon ohjattujen puheluiden todellinen määrä ajanjakson aikana joihin vastataan tai jotka päättyvät palvelujonoon. Useimmissa tapauksissa puhelu lasketaan ajanjakson aikana, jolloin se reititetään palvelujonoon.
Tarjottujen puheluiden ennuste	Palvelujonoon ohjattujen puheluiden ennustettu määrä väli.

Kenttä	Määritys
Käsitellyt %	Edustajan käsittelemien puhelujen prosenttiosuus, kun puheluja on yhteensä Edustajalle tarjotut puhelut. Käsitelty % = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = edustajan ajanjakson aikana käsittelemien ACD puhelujen määrä, kun hän oli kirjautuneena sisään. B = edustajalle tarjottujen ACD-puhelujen kokonaismäärä, kun hän oli kirjautuneena ajanjakson aikana
Aikaväli	30 minuutin aikatauluajan alkamisaika.
Käyttöasteen % todellinen kohdassa	Sen ajan todellinen prosenttiosuus, jonka edustaja viettää ACD yhteydenoton käsittelyssä Suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on ollut kirjautuneena ja valmiina käsittelemään yhteystietoja ajanjakson aikana. Käyttöaste = A ÷ B Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä B = Palveluaika yhteensä
Käyttöasteen ennuste %	Ennustettu prosenttiosuus ajasta, jonka edustaja viettää ACD Yhteydenotot suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on ollut kirjautuneena ja valmiina käsittelemään yhteystietoja ajanjakson aikana. Käyttöasteen ennuste = Summa(käyttöasteen ennuste) ÷ summa (yhteydenotot tarjottu ennuste)
Tarkkuuteen %	Ennustettujen puheluiden ja varsinaisten tarjottujen puhelujen välinen ero esitettynä prosenttiosuus. Tarkkuus - % = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti:

Kenttä	Määritys
	A = Ennustetut puhelut B = Tarjotut varsinaiset puhelut
Pienennys %	Arvoa ei tueta. Palauttaa null-arvon/tyhjän.

Nämä kentät näkyvät vain vuorovaikutteisissa palvelujonoissa

Kenttä	Määritys
Vastausajan keskimääräinen nopeus, todellinen	Keskimääräinen aika, jonka soittajat olivat jonossa odottaen, että heidän puheluihinsa vastataan.
Vastausajan ennusteen keskimääräinen nopeus	Ennustettu keskimääräinen aika, jonka puhelut olivat jonossa odottaen, että heidän puheluihinsa vastataan.
Sekunnit, palvelutaso ajoitettu	Ajoitettu sekuntimäärä, jonka sisällä puheluun on vastattava, jos se haluaa täyttää palvelutason tavoitteen.
Palvelutason % todellinen	Varsinainen palvelutason prosenttiosuus, vastausnopeuden tavoite, joka on usein Sekunteina esitettynä prosenttiosuutena puheluihin vastaamisesta. Tämän arvon koonti (esimerkiksi peittoryhmän arvo, Ennuste-sivun yhteenvetorivi ja raporteissa näkyvä arvo) perustuu painotettuun laskelmaan käyttäen palvelutason % ja tarjottujen yhteydenottojen ajanjaksoa.
Palvelutason % ennuste	Palvelutason mukaisesti vastattujen puhelujen ennustettu prosenttiosuus: raja-arvon aika ajanjakson mukaan.
Palvelutason % tavoite	Palvelutason mukaisesti vastatvien puhelujen tavoiteprosenttiosuus raja-arvon aika ajanjakson mukaan.
Palvelutason % ajoitettu	Palvelutason mukaisesti vastattujen puhelujen odotettu prosenttiosuus raja-arvon aika ajanjakson mukaan. Tämä on reaaliaikainen laskelma, joka tehdään raportin luomisen yhteydessä.

Kenttä	Määritys
Palvelutason pieneneminen %	Odotettu palvelutason prosenttiosuus ennakoitujen edustajien mukaan Kallonkutistamisen jälkeen. Jos esimerkiksi palvelutason % on ajoitettu 80 prosenttiin ja 10 edustajan supistusprosentti on 10 prosenttia, edustajien supistuminen olisi lähemmäksi yhdeksää edustajaa ja palvelutason supistuminen olisi alle 80 prosenttia.

Kenttä näkyy vain ei-vuorovaikutteisissa palvelujonoissa.

Kenttä	Määritys
Yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa	Ei-vuorovaikutteisten yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa ajanjakson aikana. Vuorovaikutteisissa palvelujonoissa raporteissa näkyy yhdysviiva tälle kentälle.

Suorituskyky päivittäin

Performance Daily -raportissa on valitun päivämääräalueen valittujen palvelujonojen tilastot, jotka kuvaavat palvelujonojen varsinaisia ennakoituja tuloksia ja ennusteen tarkkuutta.

Voit myös valita näytettävät kentät, paitsi että palvelu ja päivämäärä ovat pakollisia. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Hylkää %	Ajanjakson aikana hylättyjen puhelujen prosenttiosuus. Hylätty % = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = niiden puhelujen määrä, jotka oli hylätty puhelun ollessa jonossa tai soimassa edustajan puhelimeen palvelujonossa ajanjakson aikana, jatkuivatpa puhelut palvelutason sekunteja harvemmin tai eivät

Kenttä	Määritys
	B = palvelujonoon tarjottujen puheluiden määrä ajanjakson aikana
Keskimääräinen käsittelyaika, todellinen	Ajanjakson todellinen keskimääräinen käsittelyaika. Keskimääräinen käsittelyaika, todellinen = kokonaiskäsittelyaika, ÷ käsiteltyjä puheluita
Keskimääräinen käsittelyaikaennuste	Ajanjakson ennustettu keskimääräinen käsittelyaika. Keskimääräinen käsittelyaikaennuste = kokonaiskäsittelyaikaennuste, ÷ tarjotut puhelut -ennuste
Keskimääräinen vastausaika	Keskimääräinen aika, jonka soittajat olivat jonossa odottaen Puhelut, joihin vastataan. Keskimääräinen vastausnopeus = ÷ B Kohdesijainti: A = Niiden puhelujen jonotusaika, joihin vastattiin ajanjakson aikana. Jonotusaika sisältää ajan, jolloin ACD jonottaa puhelua palvelujonoon, siihen aikaan, jolloin edustaja vastaa puheluun. B = sen palvelujonon puhelujen määrä, johon vastattiin ajanjakson aikana.
Tarjotut puhelut, todellinen	Palvelujonoon ohjattujen puheluiden todellinen määrä ajanjakson aikana joihin vastataan tai jotka päättyvät palvelujonoon. Useimmissa tapauksissa puhelu lasketaan ajanjakson aikana, jolloin se reititetään palvelujonoon.
Tarjottujen puheluiden ennuste	Palvelujonoon ohjattujen puheluiden ennustettu määrä väli.
Ennusteen oikeellisuus	Palvelulle tarjottujen todellisten puhelujen ennustettu prosenttiosuus Jonoon ajanjakson aikana. Ennusteen oikeellisuus = (A ÷ B) × 100

Kenttä	Määritys
	Kohdesijainti: A = Palvelujonon ennustetut puhelut ajanjakson aikana B = Palvelujonolle ajanjakson aikana tarjotut varsinaiset puhelut
Käsittelyajan oikeellisuus	Ennusteen käsittelyajan tarkan mittari. Käsittelyajan oikeellisuus = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Ennusteen keskimääräinen käsittelyaika B = käsittelyaika keskimäärin

Kenttä näkyy vain ei-vuorovaikutteisissa palvelujonoissa.

Kenttä	Määritys
Yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa	Ei-vuorovaikutteisten yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa ajanjakson aikana. Vuorovaikutteisissa palvelujonoissa raporteissa näkyy yhdysviiva tälle kentälle.

Kenttä näkyy vain vuorovaikutteisissa palvelujonoissa

Kenttä	Määritys
Palvelutason % todellinen	Varsinainen palvelutason prosenttiosuus, vastausnopeuden tavoite, joka on usein Sekunteina esitettynä prosenttiosuutena puheluihin vastaamisesta. Tämän arvon koonti (esimerkiksi peittoryhmän arvo, Ennuste-sivun yhteenvetorivi ja raporteissa näkyvä arvo) perustuu painotettuun laskelmaan käyttäen palvelutason % ja tarjottujen yhteydenottojen ajanjaksoa.

Suorituskykyväli

Suorituskykyväliraportissa on määritettynä päivänä valittujen palvelujonojen tilastot, jotka kuvaavat palvelujonon varsinaisia ennakoituja tuloksia sekä ennusteen oikeellisuutta kunkin puolen tunnin ajanjakson osalta.

Voit myös valita näytettävät kentät, paitsi että tarvitaan palvelu, päivämäärä ja väli. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Hylkää %	Ajanjakson aikana hylättyjen puhelujen prosenttiosuus. Hylätty % = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = niiden puhelujen määrä, jotka oli hylätty puhelun ollessa jonossa tai soimassa edustajan puhelimeen palvelujonossa ajanjakson aikana, jatkuivatpa puhelut palvelutason sekunteja harvemmin tai eivät B = palvelujonoon tarjottujen puheluiden määrä ajanjakson aikana
Asiakaspalvelijat, todellinen	Palvelua tukevien kokoaikaisten edustajien määrä (FTE). Jonoon ajanjakson aikana. Edustajan aika otetaan huomioon vain, kun edustaja on palvelussa. Edustajien todellinen = A ÷ 1800 Kohdesijainti: A = Palveluaika sekunteina edustajille, jotka ovat ajastettu tukemaan palvelujonoa ajanjakson aikana
Asiakaspalvelijat todenn. – Asiakaspalvelijat, ennuste	Edustajien todellinen määrä, josta on pienennys asiakaspalvelijoiden ennusteiden määrässä.
Asiakaspalvelijat todellisten – edustajat	Edustajien todellinen määrä, josta on poistettu ajastettujen edustajien määrä, on pienennetty.

Kenttä	Määritys
Ajoitettu	
Asiakaspalvelijoiden ennuste	Palvelujonoon tarvittavien ennustettujen edustajien määrä palvelujonon aikana väli. Edustajien ennuste = Ennustettujen edustajien summa ÷ Vähintään yhden ennustetun edustajan ajanjaksojen määrä
Aikataulutetut edustajat	Palvelujonoon ajanjakson aikana ajoitettujen edustajien määrä.
Asiakaspalvelijat ajoitettu – Edustajien ennustettu	Asiakaspalvelijoiden ajoitettu määrä on pienentänyt asiakaspalvelijaennusteiden määrää.
Keskimääräinen käsittelyaika, todellinen	Ajanjakson todellinen keskimääräinen käsittelyaika. Keskimääräinen käsittelyaika, todellinen = kokonaiskäsittelyaika, ÷ käsiteltyjä puheluita
Keskimääräinen käsittelyaikaennuste	Ajanjakson ennustettu keskimääräinen käsittelyaika. Keskimääräinen käsittelyaikaennuste = kokonaiskäsittelyaikaennuste, ÷ tarjotut puhelut -ennuste
Keskimääräinen vastausaika	Keskimääräinen aika, jonka soittajat olivat jonossa odottaen Puhelut, joihin vastataan. Keskimääräinen vastausnopeus = ÷ B Kohdesijainti: A = Niiden puhelujen jonotusaika, joihin vastattiin ajanjakson aikana. Jonotusaika sisältää ajan, jolloin ACD jonottaa puhelua palvelujonoon, siihen aikaan, jolloin edustaja vastaa puheluun. B = sen palvelujonon puhelujen määrä, johon vastattiin ajanjakson aikana.
Tarjotut puhelut, todellinen	Palvelujonoon ohjattujen puheluiden todellinen määrä ajanjakson aikana Joihin vastataan tai jotka päättyvät palvelujonoon. Useimmissa tapauksissa puhelu on

Kenttä	Määritys
	Lasketaan ajanjakson aikana, jolloin se reititetään palvelujonoon.
Tarjottujen puheluiden ennuste	Palvelujonoon ohjattujen puheluiden ennustettu määrä väli.
Ennusteen oikeellisuus	Palvelulle tarjottujen todellisten puhelujen ennustettu prosenttiosuus Jonoon ajanjakson aikana. Ennusteen oikeellisuus = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Palvelujonon ennustetut puhelut ajanjakson aikana B = Palvelujonolle ajanjakson aikana tarjotut varsinaiset puhelut
Käsittelyajan oikeellisuus	Ennusteen käsittelyajan tarkan mittari. Käsittelyajan oikeellisuus = (A ÷ B) × 100 Kohdesijainti: A = Ennusteen keskimääräinen käsittelyaika B = käsittelyaika keskimäärin

Kenttä näkyy vain ei-vuorovaikutteisissa palvelujonoissa.

Kenttä	Määritys
Yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa	Ei-vuorovaikutteisten yhteydenottojen enimmäismäärä jonossa ajanjakson aikana. Vuorovaikutteisissa palvelujonoissa raporteissa näkyy yhdysviiva tälle kentälle.

Kenttä näkyy vain vuorovaikutteisissa palvelujonoissa

Kenttä	Määritys
Palvelutason % todellinen	Varsinainen palvelutason prosenttiosuus, vastausnopeuden tavoite, joka on usein

Kenttä	Määritys
	Sekunteina esitettynä prosenttiosuutena puheluihin vastaamisesta. Tämän arvon koonti (esimerkiksi peittoryhmän arvo, Ennuste-sivun yhteenvetorivi ja raporteissa näkyvä arvo) perustuu painotettuun laskelmaan käyttäen palvelutason % ja tarjottujen yhteydenottojen ajanjaksoa.

Palvelujonon edustajaväli

Palvelujonon edustajan ajanjaksoraportti näyttää valittujen edustajien tilastot valittuina palvelujonoina valittuna päivänä puolen tunnin ajanjaksoin.

Voit myös valita näytettävät kentät, paitsi että edustaja, väli ja palvelu vaaditaan. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Keskimääräinen käsittelyaika	Edustajan keskimääräinen ACD yhteydenoton käsittelyaika (ajanjakson välinen aika) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenoton työaika yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä

Kenttä	Määritys
Keskimääräinen puheaika	Käsiteltyjen ACD keskimääräinen yhteydenoton keskusteluaika (ajanjaksoina) Edustajan yhteydenotot ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen puheaika = (A + B) ÷ C Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen työaika	Keskimääräinen yhteystiedon jälkeinen työaika (risteysväli) sekunteina: ACD käsitteli edustajan yhteystietoja ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen työaika = ÷ B Kohdesijainti: A = kun yhteydenotto on ollut ajanjakson aikana valmis. B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Käsitellyt puhelut	Palvelujonon tai edustajan päättämien ACD yhteydenottojen määrä Ajanjakson aikana. Jos yhteydenotto kestää useita ajanjaksoja, se lasketaan vain ajanjakson aikana, jolloin yhteystiedon yhteydenoton jälkeinen työ on valmis.

Asiakaspalvelijan palvelujonon aikataulu

Palvelujonon aikataulu edustajan mukaan -raportti näyttää edustajan aikataulut valitsemalle päivämäärälle, edustajaluokalle ja palvelujonolle.

Raportissa on valitun päivän tuntiaikataulu. Kunkin edustajan aikataulu on koodattu näyttämään kullekin tunnille ajoitetut toiminnot. Kunkin palvelujonon peitto näkyy myös.

Edustajan tehtäväkoodit ovat seuraavat.

Koodi	Kuvaus
X	Toiminnassa
tavua	Tauko
L	Lounas
V	Tehtävä
K	Suljettu palvelu
p	Projekti
E	Poikkeus
–	Ei valittavissa
<blank>	Käytettävissä, mutta ei ajoitettu

Seuraavat palvelujonon peittokoodit ovat:

Koodi	Kuvaus
–	Vähemmän palvelussa ajastettuja edustajia kuin ennusteessa vaaditaan
*	Asiakaspalvelijoille ajoitettu palvelun täsmäysvaatimukset
+	Enemmän palvelussa ajasteltuja edustajia kuin ennusteessa vaaditaan.

Palvelujonon aikataulu ajanjakson mukaan

Palvelujonon aikataulun ajanjakson mukaan -raportissa näytetään valittujen palvelujonojen aikataulu valittuna päivänä puolen tunnin ajanjaksoin.

Voit myös valita näytettävät kentät, paitsi että palvelu ja päivämäärä ovat pakollisia. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Asiakaspalvelijoiden ennuste	Palvelujonoon tarvittavien ennustettujen edustajien määrä palvelujonon aikana väli. Edustajien ennuste = Ennustettujen edustajien summa ÷ Vähintään yhden ennustetun edustajan ajanjaksojen määrä
Aikataulutetut edustajat	Palvelujonoon ajanjakson aikana ajoitettujen edustajien määrä.
Asiakaspalvelijat ajoitettu – Edustajien ennustettu	Asiakaspalvelijoiden ajoitettu määrä on pienentänyt asiakaspalvelijaennusteiden määrää.
Tehtävä	Edustajalle ajoitettu ja tehtävätyypiksi luokiteltu aika.
Tauko	Edustajalle ajanjakson aikana ajoitettu keskeytysaika.
Suljettu	Edustajalle ajanjakson aikana ajoitettu sulkemisaika. Sulkemisaika on ajoitettu edustajalle yhteyskeskuksen suljettuina aikoina, jolloin yhteyskeskus ei hyväksy palvelujonon puheluita.
Poikkeus	Poikkeuksen nimi.
Toiminnassa	Edustajan palvelujonon ajanjakson aikana ajoitettu aika.
Aikaväli	30 minuutin aikatauluajan alkamisaika.
Lounas	Edustajalle ajanjakson aikana ajoitettu lounasaika.
Projekti	Edustajalle ajanjaksolle ajoitettu projektiaika.
Yhteensä	Palvelujonoa tukeville edustajille ajanjaksolle ajoitettu kokonaisaika. Yhteensä = palvelussa + tauolla + lounas + poikkeus + projekti + tehtävä + suljettu

Vuorobudjetin analyysi

Vuorobudjetin analyysi -raportti näyttää palvelujonon vuorokohtaiset kustannukset. Voit tarkastella tätä raporttia vain palvelujonoista, joihin olet aiemmin lähettänyt vuorobudjetin analyysipyynnön (katso *järjestelmänvalvojan opas).*

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Puheluja tunnissa	Käsiteltyjen ACD puhelujen määrä tunnissa. Sekä risteysväli että Ajanjakson sisällä olevia tietoja käytetään laskemisessa. Puheluja tunnissa = (× 3600) ÷ B Kohdesijainti: A = Tunnin aikana käsiteltyjen puhelujen määrä B = Palveluaika yhteensä sekunteina tunnin aikana
Puhelut maksutuntia kohden	Käsiteltyjen puhelujen kokonaismäärä jaettuna maksettujen tuntien määrällä.
Puhelukohtaiset kust	Päivän keskimääräiset puhelukohtaiset kustannukset.
Päivittäinen budjetti	Päivän lasketut kokonaiskustannukset.
Tuntihinta	Raportin laskemisessa käytettävä palkkataso.
Tunnit toiminnassa	Päivän aikana käytössä olevien tuntien kokonaismäärä.
Maksetut tunnit	Maksettujen tuntien kokonaismäärä päivässä.
Päivien määrä	Raporttiin sisältyvien viikonpäivien kokonaismäärä. Esimerkki: Jos raportti esitetään viikonpäivillä ja raportti käsittää kolme viikkoa, on kolme maanantaita, kolme tiistaita ja niin edelleen. Siksi maanantain päivät ovat kolme.
Palvelujono	Edustajan tukeman palvelujonon nimi.
Vuoron pituus	Palvelujonon työsiirtymän pituus.

Kent	Määritys
Puhelut yhteensä	Päivän aikana soitettujen puhelujen kokonaismäärä.
Käyttö %	Käyttöprosentti on prosenttiosuus ajasta, jonka edustaja käsittelee. ACD yhteydenottoa suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on kirjautuneena ajanjakson aikana. Käyttö - % = ÷ B Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä (ACD ilmoittama) B = Istunnon kokonaisaika (sisäänkirjautumisaika) (ACD ilmoittama)

Henkilöstön suunnittelu

Henkilöstön suunnitteluraportissa on ennustettu henkilöstömäärä, joka tarvitaan määritetyn aikataulun edellyttämän henkilöstömäärän täyttämiseksi.

Tässä raportissa esitettävät henkilöstöresurssit määritetään Hallitse strategiset resurssit -sivulla. Jotta voit suorittaa tämän raportin, palvelujonolle on jo luotava strategiaennuste.

Miten raportti lasketaan

Kullekin tietylle kuukaudelle suunniteltujen henkilöstöresurssityyppien määrä = (kuukauden ennustettu edustajamäärä) × (perusresurssin resurssisuhde edustajaresurssiin) × (tämän resurssin resurssisuhde).

ESIMERKKI

Jos jokaista 10 edustajaa kohti on yksi valvoja ja jokaista kahta valvojaa kohti yksi esimies, siinä muodossa, jossa tarvitaan esimiesten määrä kuukauden aikana, jolloin ennustettu edustajamäärä on 100, on:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 johtajaa

Raportissa näkyvät kentät määräytyvät Strategiset resurssit -sivulla määritettyjen henkilöstöresurssien mukaan. Et pysty mukauttamaan kenttää siinä järjestyksessä.

Työryhmän edustajan väli

Työryhmän edustajan ajanjaksoraportti näyttää kunkin valitun työryhmän edustajan tilastot valittuna päivänä, ja hänellä on toimintaa puolen tunnin välein.

Voit myös valita näytettävät kentät, paitsi että edustaja ja väli ovat pakollisia. Kaikki kentät ovat oletusarvoisesti valittuina.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Keskimääräinen käsittelyaika	Edustajan keskimääräinen ACD yhteydenoton käsittelyaika (ajanjakson välinen aika) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenoton työaika yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen puheaika	Käsiteltyjen ACD keskimääräinen yhteydenoton keskusteluaika (ajanjaksoina) Edustajan yhteydenotot ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen puheaika = (A + B) ÷ C Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä

Kent	Määritys
	B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen työaika	Keskimääräinen yhteystiedon jälkeinen työaika (risteysväli) sekunteina: ACD käsitteli edustajan yhteystietoja ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen työaika = ÷ B Kohdesijainti: A = kun yhteydenotto on ollut ajanjakson aikana valmis. B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Varattu muu tilan aika	Aika, jonka edustaja on kirjautuneena mutta ei ole käytössä väli.
Käsitellyt puhelut	Palvelujonon tai edustajan päättämien ACD yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Jos yhteydenotto kestää useita ajanjaksoja, se lasketaan vain ajanjakson aikana, jolloin yhteystiedon yhteydenoton jälkeinen työ on valmis.
Päivämäärä	Ilmoitettujen tietojen päivämäärä.
Palvelun aika	Aika, jonka edustaja oli tilassa, joka oli valmis ACD yhteydenottoa tai hän käsitteli ACD yhteydenottoa ajanjakson aikana. Tämä tarkoittaa valmis-, Puhe-, Pito- ja Työ-aikaa.
Käyttöaste %	Sen ajan prosenttiosuus ajanjakson aikana, jonka edustaja käsittelee ACD Yhteydenotot suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on ollut kirjautuneena ja valmiina käsittelemään yhteystietoja ajanjakson aikana. Käyttöaste = A ÷ B Kohdesijainti:

Kent	Määritys
	A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä B = Palveluaika yhteensä
Valmiustilan aika	Aika, jonka edustaja on kirjautuneena sisään ja odottaa viemistä ACD puhelu ajanjakson aikana.
Tiimi	Tiimin nimi. Kun työryhmä liitetään edustajalle, se on edustajan nykyinen työryhmä.
Käyttö %	Käyttöprosentti on prosenttiosuus ajasta, jonka edustaja käsittelee. ACD yhteydenottoa suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on kirjautuneena ajanjakson aikana. Käyttö - % = ÷ B Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä (ACD ilmoittama) B = Istunnon kokonaisaika (sisäänkirjautumisaika) (ACD ilmoittama)

Työryhmän väli

Työryhmän ajanjaksoraportti näyttää valittujen työryhmien toimintoja koskevat tilastot valittuna päivänä jokaisena ajanjaksona, jolloin työryhmällä oli toimintaa.

> **HUOMAUTUS** Puheaika-, Työaika- ja Käsittelyaika-sarakkeiden keskiarvot lasketaan seuraavasti: Kunkin päivän aikana kunkin ajanjakson keskimääräisen <Talk, Työ tai Käsittely>Aika jaettuna päivän aikana käsiteltyjen puhelujen kokonaismäärällä sekunnilla pyöristettynä.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Keskimääräinen käsittelyaika	Edustajan keskimääräinen ACD yhteydenoton käsittelyaika (ajanjakson välinen aika)

Kent	Määritys
	ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenoton työaika yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen puheaika	Käsiteltyjen ACD keskimääräinen yhteydenoton keskusteluaika (ajanjaksoina) Edustajan yhteydenotot ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen puheaika = (A + B) ÷ C Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen työaika	Keskimääräinen yhteystiedon jälkeinen työaika (risteysväli) sekunteina: ACD käsitteli edustajan yhteystietoja ajanjakson aikana. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen työaika = ÷ B

Kent	Määritys
	Kohdesijainti: A = kun yhteydenotto on ollut ajanjakson aikana valmis. B = Ajanjakson aikana valmiiden yhteydenottojen määrä
Varattu muu tilan aika	Aika, jonka edustaja on kirjautuneena mutta ei ole käytössä väli.
Käsitellyt puhelut	Palvelujonon tai edustajan päättämien ACD yhteydenottojen määrä ajanjakson aikana. Jos yhteydenotto kestää useita ajanjaksoja, se lasketaan vain ajanjakson aikana, jolloin yhteystiedon yhteydenoton jälkeinen työ on valmis.
Päivämäärä	Ilmoitettujen tietojen päivämäärä.
Palvelun aika	Aika, jonka edustaja oli tilassa, joka oli valmis ACD yhteydenottoa tai hän käsitteli ACD yhteydenottoa ajanjakson aikana. Tämä tarkoittaa valmis-, Puhe-, Pito- ja Työ-aikaa.
Käyttöaste %	Sen ajan prosenttiosuus ajanjakson aikana, jonka edustaja käsittelee ACD Yhteydenotot suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on ollut kirjautuneena ja valmiina käsittelemään yhteystietoja ajanjakson aikana. Käyttöaste = A ÷ B Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä B = Palveluaika yhteensä
Valmiustilan aika	Aika, jonka edustaja on kirjautuneena sisään ja odottaa viemistä ACD puhelu ajanjakson aikana.
Käyttö %	Käyttöprosentti on prosenttiosuus ajasta, jonka edustaja käsittelee. ACD yhteydenottoa suhteessa kokonaisaikaan, jonka edustaja on kirjautuneena ajanjakson aikana. Käyttö - % = ÷ B

Kenttä	Määritys
	Kohdesijainti: A = käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä (ACD ilmoittama) B = Istunnon kokonaisaika (sisäänkirjautumisaika) (ACD ilmoittama)

Ryhmän aikataulun tehtävätunnit

Työryhmän ajoitettujen tehtävätuntien raportissa on jaottelu valitun työryhmän eri aktiviteeteille määritetystä päiväajasta valittuna päivämääräalueena.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Maksettu tehtävä	Tehtävätyyppityöksi luokiteltavan palkallisen ajan määrä.
Määritys pariton	Tehtävätyypiksi luokitellun maksamattoman ajan määrä.
Break Paid	Edustajalle ajanjakson aikana ajoitettu palkallinen keskeytysaika.
Katkainen pariliit.	Edustajalle määritetyn maksamattoman keskeytysajan määrä: väli.
Suljettu maksettu	Edustajalle ajoitettu maksettu sulkemisaika: väli.
Suljettu pariliit.	Edustajalle ajoitettu maksamattomien sulkemisajan määrä: väli.
Poikkeus maksettu	Edustajalle tämän aikainen maksettu poikkeusaika: väli.
Poikkeuksen pariliit.	Edustajan keskeneräisten poikkeusten määrä, joka edustajalle on ajoitettu väli.

Kenttä	Määritys
Toiminnassa	Edustajan palvelujonon ajanjakson aikana ajoitettu aika.
Lounas maksettu	Edustajalle ajanjaksolle ajoitettu maksettu lounasaika.
Lounas pariton	Edustajalle ajanjakson aikana ajoitettu maksamattomien lounaiden määrä.
Projekti maksettu	Edustajalle ajanjakson aikana ajoitettu maksettu projektiaika.
Projektia ei poistettu	Edustajalle ajoitettu maksamattoman projektiajan määrä: väli.
Maksettuja yhteensä	Ajanjakson palkallisen ajan kokonaistunnit. Maksettu + keskeytys yhteensä maksettu + lounas maksettu + poikkeus maksettu + projekti maksettu + tehtävä maksettu + suljettu maksettu
Pariton summa	Ajanjakson keskeneräisen ajan kokonaistunnit.

Lomatila

Lomatilaraportissa on yhteenveto valittujen edustajien valitun päivämäärän vapaa-tilasta.

Voit valita näytettävän vapaa-ajan. Kun valitset raporttiin sisällyttävän vapaa-ajan, näkyviin tulevat tämäntyyppisen vapaa-ajan kokonaistunnit, käytetyt tunnit, hyväksytyt tunnit ja jäljellä olevat tunnit.

Tämän raportin kentät

Kenttä	Määritys
Agentin nimi	Edustajan koko nimi.
Hyväksytyt tunnit	Pyydettyjen ja hyväksyttyjen vapaa-aikojen määrä.
Päättymispäivä	Ilmoitettujen tietojen päättymispäivämäärä.
Jäljellä olevat tunnit	Edustajan loma-aikana jäljellä olevien vapaa-aikojen määrä tyyppi.

Kenttä	Määritys
Alkamispäivä	Ilmoitettujen tietojen alkamispäivämäärä.
Tunnit yhteensä	Lomatyypin vapaa-aikojen kokonaismäärä.
Käytetyt tunnit	Lomatyypille käytettyjen vapaa-aikojen määrä.
Lomasuunnitelman nimi	Edustajalle määritetyn lomasuunnitelman nimi.
Lomatyyppi	Lomasuunnitelmassa olevan vapaa-ajan tyyppi.