Minä olen
Cisco

Webex WFO-käyttöopas

Classic WFM -käyttöönotoille

Julkaistu ensimmäisen kerran: 10.7.2020
Viimeksi päivitetty: 19.9.2025

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 Cisco-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 Cisco-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 nroon Webex WFO 33

Salasanan vaihtaminen 34

Uloskirjautuminen 36

Määritä vuokralainen 36

Määritä ACD 37

Cisco Unified Contact Center Enterprise -yhteysasetukset 38

Cisco Unified Contact Center Express -yhteysasetukset 42

Cisco Webex Contact Center-yhteysasetukset 47

Integroidaan ydinmääritystietoja 48

Cisco Webex Contact Center 2.0 -yhteysasetukset 51

Yhteyskeskus Elite -yhteysasetukset kohteelle Avaya CM 54

ACCS Avaya IP-toimiston Avaya IP-yhteysasetukset 59

Five9:n yhteysasetukset 60

Genesys Cloudin yhteysasetukset 65

Ei yhteyttä -yhteysasetukset 67

Yleisen ACD:n yhteysasetukset 67

Amazon Connectin yhteysasetukset 67

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-datapalvelimen asentajat 92
Puhelinten yhdistäminen edustajien, nauhoitusryhmien ja nauhoitustyyppien kanssa 93
Määritä Extension Mobility Cisco-verkon nauhoitustoiminnolle 97
VakioExtension Mobility 97
Laitekytkennän määritykset 97
Miten se toimii 97
Extension Mobility risteysklusteri 98
Laitekytkennän määritykset 98
Miten se toimii 98
Lisätietoja TIP-Webex WFO 99
Miten tiedot synkronoidaan ACD-Webex WFO 100
Miten edustajan tiedot synkronoidaan ACD-Webex WFO 101
Miten työryhmän tiedot synkronoidaan ACD-Webex WFO 101
Synkronoi palvelun jonon tiedot 102
Todennusmenetelmän määritys 103
Ota oletustodennus käyttöön 107
Määritä SAML-todennus 108
Identiteetin määritysten määritys 108
Webex WFO-palveluntarjoajan varmenneiden hallinta 117
ACD-tunnus uudelleen 118

Määritä salasanakäytäntö 119
Rajoita tiettyjen IP osoitteiden käyttö 121
IP Osoitealueet-taulukko 122
On-Premises-käyttöönotot 122
Määritä datapalvelin 123
Tietopalvelimen määritykset usean vuokraajan ympäristöissä 123
Kentän kuvaukset 123
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
Katselmointi Active Directory -synkronointitulokset 140
Määritä tallennustila 141
Määritä tallennusprofiilit 142
Yleiskatsaus tallennustilaan 142
Tietoja tallennusprofiileista 142
Tietoja tallennuskäytännöistä 142
Lisää ulkoisia tallennussijainteja 146
Määritä QM-arkiston asetukset 152

Määritä laatuhallinta 154
Määritä yleiset QM -asetukset 154
Tietoja näytön nauhoitusprioriteetista 155
Määritä QM nauhoitusta varten 156
Puhelinpalvelinten hallinta 156
Mukautettujen, mukauttamisen tietokenttien hallinta 158
Cisco-tietokentät 161
Miten pääpuhelut ja yhteensovittelu toimivat 165
Puhelinryhmien määrittäminen 165
Määritä Avaya Communication Manager 170
Avaya DMCC -laitteen salasanan määrittäminen 170
Määritä Avaya SBCE SIPREC-nauhoitusta varten 172
Määritä Cisco Unified Communication Manager 177
Määritä geenit 180
Lisää yhteydenottoihin puhelunjälkeisiä kyselyjä 181
Verkkokyselyn määrittely 181
Yhteydenottojen merkitseminen verkkokyselyn jakeluun 184
Määritä työvoiman hallinta 185
Määritä palvelujonot 185
Luettelonumeroiden hallinta 186
Luettelonumeroiden hallinta 187
Palvelujonotyyppien hallinta 187
Palvelujonotyyppien luominen, muokkaaminen ja poistaminen 188
Palvelujonojen hallinta 188

Synkronoidut/synkronoimattomat ympäristöt 188
Virtuaalipalvelujonot 189
Täsmäjonot 190
Palvelujonoryhmien hallinta 197
Osaamisalueiden määritysten hallinta 198
Monitaidottomien ryhmien hallinta 199
Palvelujonon sulkemispäivämäärän hallinta 201
Suljettujen päivämääräen kopiointi 201
Määritä psykiatris. 202
Pienennysluokkien hallinta 203
Hallinta psykiatris-viikot 204
Pienennysskenaarioiden hallinta 205
Asiakaspalvelijan aikataulujen hallinta 207
Integroituminen henkilöstöhallinnon järjestelmään 207
Tuo tiedostotiedot 208
Vie tiedostotiedot 209
Mukauta, kun aikataulut vapautetaan 211
Rajoittaa valvojan mahdollisuuksia muokata aikatauluja 213
Työnkulun luominen 215
Aikataulun muokkaussääntöjen hallinta 215
Historiallisten tietojen käsitteleminen 216
Historiallisten tietojen näyttäminen ja muokkaaminen 216
Historiatietotaulukon kentät 218
Yhdistä historialliset tiedot 219

Laske aiempien ennusteiden oikeellisuus 220
Tallenna historialliset tiedot 221
Tuo historialliset tiedot 222
Syykoodien kuvausten luominen 224
Mukauta liittymistilamäärityksiä 226
ACD-tunnukset ja syykoodit 228
Ei-vuorovaikutteisten palvelujonojen liittymistilamäärityksiä 228
Määritä järjestelmänlaajuiset WFM-asetukset 229
Määritä WFM-säilytysaika 233
Aktiviteetin metaf. arvojen hallinta 234
Tietoja aktiviteetin seurannasta ja seurannasta 236
Oletusarvojen toimintojen jako-arvojen määrittäminen 236
Ohitetut oletusarvot, oletusarvot, joita on tehty, 237
Määritä Teleopti 237
Analytiikan määritys 238
Webex WFO hallinta ja ylläpito 240
Seurantatietopalvelimen tila 240
Lataa datapalvelinlokit 241
Määritä peliytys 243
Kerätä suorituskykytiedot peliytystä varten 243
Määritä peliytystasot 244
Kentän kuvaukset 245
Hallitse pelillistymisen suorituskykykategorioita 245
Kentän kuvaukset 246

Peliytyspisteiden määrittäminen 247
Kentän kuvaukset 248
MÄÄRITÄ -- 249
Audit-käyttäjän ja järjestelmän muutokset 251
Seurantayhteydet Webex WFO-palvelimeen 255
Seurata ajoitettu yleinen yhteydenottojen vienti 258
Ilmoitusten määritys 260
Ilmoitustyypit 262
Vuokraajan järjestelmänvalvoja ja käyttäjäilmoitukset 263
Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla 276
Käyttäjien hallinta 281
Miten käyttöoikeudet toimivat 281
Käyttöoikeusmalli 281
Lisensointi, roolit ja oikeudet 281
Datakäyttöoikeudet 282
Webex WFO-käyttöoikeus 283
Bot Analytics -lisenssi 283
Aset. aset. käyttöoikeuksia 284
Ylimenot 284
Usean roolin käyttäjäesimerkit 285
Esimerkki 1: QM edustaja, joka on myös arvioija 285
Esimerkki 2: QM-edustaja, jonka aikataulu on myös WFM 285
QM- ja Analytics-lisensseillä saatavilla olevat toiminnot 285
API-käyttäjän luominen 289

Käyttäjien tuonti ja vienti 290
Aikavyöhykenimien nimet 294
Useiden käyttäjien hallinta 303
Käyttäjäprofiilien hallinta 304
ACD-käyttäjäprofiilit 305
Käyttäjäprofiilien nauhoittaminen 306
Ohita käyttäjäprofiilit 306
Esimerkki käyttäjäprofiileista 307
Yhd. käyttäjät 310
Miten yhdistämisen käyttäjät toimivat 312
Käyttäjätiedot 312
Käyttäjätiedot 313
Ohita käyttäjäprofiilit 314
Emiointia käyttävien hallinta 315
Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta 315
Webex WFO-lisensointi 316
Oikeudet 317
Määritä aloitussivut käyttäjille 391
Anna käyttäjille pääsy resurssienhallintaan 393
TURN ei käytössä resurssien hallinnassa 395
Ryhmien hallinta 396
Ryhmien tuonti ja vienti 398
Ryhmien hallinta 400
Ryhmien tuonti ja vienti 401

Näkymien hallinta 402

Yhteyshenkilöiden nauhoittaminen ja arvioiminen 407

Nauhoita yhteyshenkilöitä 407

Autom. QM -työnkulut 408

Sääntöjen määrittäminen 413

Määritetään ehtoja 413

Toimintojen määrittäminen 415

Miten työnkulun hallinta toimii 416

Tapahtumatyypit 416

Päivittäiset tapahtumat 416

Vuorovaikutuksen loppumistapahtumat 416

QM työnkulun ristiriidat 417

Lausumat, joissa on saamista, 417

QM and Analytics -tietojen säilytyskäytäntöjen hallinta 418

Määritä vaihellinen lataus 420

Määritä vaiheitettu lataustietopalvelin 422

Luo vaihellinen lataustallennussijainti 422

Ota vaiheinen latausosa käyttöön 423

Käytä IP osoitteita, jos haluat liittää edustajia vaiheitettuun lataustietopalvelimeen 424

Ryhmien avulla voit liittää edustajia vaiheitettuun lataustietopalvelimeen. 424

Käytä sekä IP osoitteita että ryhmiä yhdistääksesi edustajia Vaihellinen lataus -

tietopalvelimeen 425 Luo sääntö vaiheista latausta varten 425

Nauhoitet. hallinta 428

Vie yhteyshenkilön sykäys 430

Nauhoita pyydettäessä 431
Miten nauhoituksen hallinta toimii 434
Nauhoitusten suojausominaisuudet 436
Nauhoitusraporttien näyttäminen 436
Tekstihaun syntaksin toiminta 436
Mukauta Vuorovaikutukset-sivun sarakkeita 443
Sarakkeen kuvaukset 443
Ääniyhteystiedon kuunteleminen 453
Tietoja hiljaisuudesta ja tapahtumista keskustelemisesta 456
Yhteystiedon näytön kaappaamisen katseleminen 457
Yhteystietoskenaarioiden esimerkkejä 458
Sulkeissa ja sulkeissa olevat puhelutallenteet 458
Valvomaton siirto 459
Neuvottelupuhelut 459
Valvottu neuvottelu 459
Pito, kun puhelu on toisella linjalla 459
Siirtyminen eteen- ja taaksepäin nauhoituksessa 460
Näytä yhteystiedon edustajan toiminnot 460
Näytä yhteystietoon liittyvät tiedot 463
Muokkaa yhteyshenkilöön liittyvää mukautettua ait. ait. 473
Sähköpostiyhteystiedon lukeminen 474
Tekstiyhteystiedon lukeminen 474
Keskusteluyhteystiedon lukeminen 474
Keskusteluyhteystiedon yleiskatsaus 476

Näytä yhteystiedon tekoälyn tiedot 477
Lue äänitallenteen transkriptio 481
Näytä yhteystiedon lausekeanalytiikka 482
Näytä yhteystiedon tunne 485
Tunteet puheluille 485
Sähköpostien ja tekstiyhteystietojen tunne 487
Lataa yhteystiedot tarvittaessa 487
Yhteystietojen määrittäminen ja jakaminen 488
Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (klassinen sivu) 488
Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (uusi sivu) 491
Merkitse yhteyshenkilöt koulutukseen tai henkilöstöosastolle 496
Yhteyshenkilön merkitseminen 497
Hyperlinkkien luominen nauhoituksia varten 499
Yhteystiedon vienti 499
Yhteystietojen vienti yleinen 500
Yleinen yhteydenottoviennin lisensointivaatimukset 503
Yleinen yhteyshenkilön CSV -tiedoston sisältämät tiedot 504
Arvioi yhteydenotot 511
Arviointilomakkeita koskevat neuvot 511
Tehokasta arviointia koskevat ohjeet 511
Arviointilomakekysymysten ohjeet 512
Keskeiset suorituskykyilmaisimen (KPI) kysymykset 513
Miten KPI-kysymykset pisteytetty 514
Prosenttiosuuksien perusteella tehty pisteytys 515

Tietoja prosenttiosuuksista 515
Tietoja prosenttipohjaisista kysymyksistä 515
Miten prosenttiosuudet pohjautuvien arviointien pisteytys 517
Mahdolliset pisteet 517
Pisteiden 518
Prosenttiosuudet 519
Pistepohjaiset pisteytys 519
Arvostelujen, arviointien ja värien määrittäminen automaattisesti (klassinen sivu) 520
Määrittää arviointeja, värimerkkejä ja arvosteluja automaattisesti (uusi sivu) 524
Määritä katselmointi, arviot ja värit manuaalisesti 532
Merkitse yhteystiedon kalifointia varten 533
Kaliiperiset arvioijat 533
Arviointikoivustusraportti 534
Analysoi arviointitiedot 534
Näytä arviointiraportit 534
Määrityskondenssit. määrit 535
Ennakoivat verkon promoottorin pisteet 535
Ennakoivat arviointitulokset 536
Parhaat käytännöt 537
Yleistä 537
Ennakoivat verkon promoottorin pisteet 538
Ennakoivat arviot 538
Ennustavien ja manuaalisten pisteiden väliset erot 539
Ih.arvioijien väliset erot 539

Eroja arvost. puheluissa 539
Edustajien seuranta reaaliaikaisesti 540
Yhteystiedon luominen 544
Ajoita ihmiset 546
Luo aikataulut 546
Suljetut päivämäärät ja kiinteät työvuorot 547
Ajoitusjärjestys 547
Palvelujonon prioriteetti 547
Tietoja ajoitusprosessista 548
Tietoja Suunnittelu-sivusta 548
Panel Manager 550
Tietoja aikataulutyypeistä 551
Määritä dynaaminen ajoitus 552
Hallitse dynaamisen ajoitustyön sääntöjä 553
Hallitse dynaamiset ajoitusliitot 555
Hallitse dynaamiset ajoitustapahtumat 556
Uuden tapahtuman luominen 556
Tapahtuman tilan tarkasteleminen 559
Ajoitus kannustinraportin luominen 559
Muokkaa edustajan dynaaminen ajoitussivu 560
Määritä dynaaminen tavoitettavuus 560
Dynaamiset tavoitettavuussääntöjen hallinta 560
Sääntöjen määrittäminen edustajille 561
Määritettyjen sääntöjen hallinta 562

Tietoja käytettävyydestä 563
Edustajien käytettävyys 563
Järjestelmänvalvojat, aikataulut ja valvojat käytettävissä 566
Luo työsiirtymät 568
Työsiirtymät ja aikavyöhykkeet 568
Työsiirtymät ja dynaaminen ajoitus 569
Kiinteät työsiirtymät 569
Määritystyön vuorot 570
Muuttuvat työsiirtymät 570
Työsiirtymäparametrin kaavion tunteminen 570
Määritettyjen työsiirtymien tarkasteleminen 572
Työnsiirtymän kääntöesimerkki 575
Työolojen hallinta 576
Esimerkki 1: Työehto ilman paritonta toimintaa 579
Esimerkki 2: Työehto, jossa on pariton toiminta 580
Ajoitus ja parimattomat aktiviteetit 580
Työn ehtoprofiilien hallinta 585
Ajoitus työehtoprofiileilla 585
Hallitse minimi-/pisin tunti -ehtoja 586
Työsiirtymät ja aikataulut 586
Kellonajan määritelmät 587
Ajoita määritysnäkökohdat 587
Poikkeuksia 588
Päällekkäiset työsiirtymät 588

Määritä edustajille vähintään/enintään tunnin ehdot 590
Rajoita edustajien määrä aikatauluun 591
Jakelun luominen 593
Jakelun luomisen ohjeet 594
Jakelun hallinta 595
Tuotantojakelun luominen 595
Nimettyjen jakelujen luominen 596
Jakelun tarkasteleminen 596
Jakelujen käsitteleminen 597
Luo ennuste 598
Tietoja ennusteprosessista 598
Jakelun luominen 598
Muokkaa jakelua 598
Valitse ennustemenetelmä 599
Valitse viitteen uudelleenriitaus 599
Luo ennuste 599
Katselmoinnin ennuste 600
Luo ennuste 600
Ennusteen tarkasteleminen 604
Ennusteiden käsitteleminen 604
Ennusteen tuonti 605
Tuodaan ennustetta, kun tiedät jo ennustettujen edustajien määrän 607
Tuodaan ennustetta, kun haluat laskea ennustettujen edustajien määrän 607
Käytä ennusteen suuntauksia 609

Historialliset suuntaukset 609
Vakioennustemenetelmä 609
Ennustemenetelmän lisäasetukset 609
Odotetut trendit 610
Vakioennustemenetelmä 610
Ennustemenetelmän lisäasetukset 610
Viikonpäivän vaikutus 610
Esimerkkejä: Vuoden ennuste standardin ennustamismenetelmällä 611
Esimerkki 1: Positiivinen kasvuvauhti 611
Esimerkki 2: Nollakasvuvauhti 612
Esimerkki 3: Negatiivinen kasvuvauhti 612
Esimerkkejä: Vuoden ennuste edistyneellä ennustemenetelmällä 613
Esimerkki 1: Positiivinen kasvuvauhti 613
Esimerkki 2: Negatiivinen kasvuvauhti 614
Strategiset ennusteet 615
Esimerkkejä strategisesta ennusteesta 615
Yrityksen päivämääräliittymien hallinta 615
Kopioidaan yrityksen päivämääräyhdistyksiä 615
Tili päivät, jolloin yhteydenoton määrä on ollut poikkeava 616
Vaikutus jakelupyyntöihin 617
Vaikutus ennustepyyntöihin 617
Erikoistapahtumien rajoitukset 618
Ennusteyhteenvedon tiedot 619
Muokkaa jakeluja ja ennusteita 622

Kaavion arvopisteiden vetäminen 622
Taulukon tietojen muokkaaminen 622
Tyhjän taulukon täyttäminen 623
Jakelusivun kokonaissummien muokkaaminen 623
Kokonaissummien muokkaaminen ennustesivulla 623
Strategisen ennusteen kokonaissummien muokkaaminen 625
Tietojen kopiointi ja liiottaminen taulukkoon 625
Mukautuskertoimen käyttäminen sarakkeessa 625
Aikataulutoimintojen hallinta 626
Poikkeusten hallinta 626
Määritetyt poikkeukset ajast. 627
Hyväksytyn poikkeuksen, todentamispyynnön ja aikakatkaisupyynnön osalta 627
Poikkeusten luominen, muokkaaminen ja poistaminen 628
Poikkeuksen määrittäminen 629
Esimerkkejä taajuuden ja esiintymän määrittämisestä 630
Vain kerran 630
Kerran viikossa 631
Kerran kuussa 631
Kerran vuodessa 631
Poikkeustyyppien hallinta 632
Hallitse projekteja 632
Aikataulun luominen 636
Edustajan lisääminen olemassa olevaan aikatauluun 637
Mainos-aikataulun luominen 638

Näytä WFM-käyttäjien palvelinpyynnöt 639

Hallitse poissa-aikaa 640

Viestiminen edustajille 640

Hakupyynnöt 641

Päivämääräkenttien suodattaminen 642

Hakuehto 642

Lähtevät-kansio 642

Outboxin käsitteleminen 644

Saapuneet-kansio 644

Saapuneet-kansion käsitteleminen 646

Julkinen ruutu 646

Julkisen ruudun käsitteleminen 648

Pyyntöjä 648

Pyynnön muokkaaminen tai poistaminen 648

Pyydä poikkeus 649

Pyydä aikataulukauppaa 651

Pyynnön aikakatkaisu 654

Vapaa-ajan tarkasteleminen jaetut palstat 659

Pyydä aikataulutarjous 659

Pyydä ohjaamista 662

Tietoja: automaattiset muutokset pyyntöihin 664

Tapaus 1: Edustaja toimittaa maksullisen pyynnön, joka on päällekkäinen maksamattoman toiminnan kanssa 664

Tapaus 2: Edustajan on määrä työskennellä pyydetynä aikana 664

Tapaus 3: Edustajan on määrä työskennellä vain osan pyynnöstä 665

Pyynnön hyväksyjien sanomat 665
Hakupyynnöt 666
Päivämääräkenttien määritys 667
Hakuehto 667
Pyyntöjen hyväksyminen tai hylkääminen 668
Poikkeuspyynnöt 668
Aikakatkaisupyynnöt 669
Hyväksy kauppa- tai tarjouspyyntö 671
Hyväksy säilytyspyyntö 673
Edustajan pyyntöjen automaattinen käsittely 674
Työnkulun esimerkki 675
Hyväksy sääntö 675
Hylkää sääntö 676
Oletussääntö 676
Automaattinen hylkäys ja manuaalinen käsittely 676
Automaattinen hylkäys 676
Automaattinen manuaalinen käsittely 678
Rakennussääntöehdot 680
Muuttujat 682
Aikataulujen näyttäminen ja muokkaaminen 690
Näytä aikataulu 690
Aikataulunäkymän mukauttaminen 691
Tulosta aikataulu 693
Tietoja aikavyöhykkeistä 693

Näytä aikataulu toisessa kalenterisovelluksessa 694
ICal-nauhoituksen tilaaminen 695
Edustajien dynaaminen ajoitus 696
Henkilöstökuvakkeet 698
Oman aikataulun luominen 699
Edustajien päivänsisäinen dynaaminen ajoitus 700
Asiakaspalvelijan aikataulujen hallinta 703
Edustajan aikataulujen mukauttaminen -sivu 712
Mukautettu valinta 713
Tietoja aikavyöhykkeistä 715
Oletusaikavyöhyke 715
Näytön aikavyöhyke 715
Ajoitusaikavyöhyke 715
Palvelun jonon aikavyöhyke 715
Aikavyöhykkeet ja edustajan aikataulut 716
Tietoja aktiviteetin huomautusten toiminnoista 716
Lajittele edustajien luettelo 717
Muokkaa aikatauluja 718
Muokkaukset ja Määritettyjen poikkeusten luettelo 720
Insert tehtävä 720
Edustajan aikataulun ristiriitavaroitukset 723
Aikakatkaisut ja lomasuunnitelman näkökohdat 725
Aktiviteetin poistaminen 726
Muokkaa aikatauluja vetämällä ja pudottamalla 726

Toimintojen huomautusten lisääminen ja muokkaaminen 727
Vaihda kahden edustajan aikataulut 727
Kopioi aikataulutoiminnot 730
Etsi aktiviteetille paras aika 732
Kumoa aikataulun muutos 736
Etsitään aikatauluhistoriaa 737
Tulokset-taulukko 738
Aikataulun palauttaminen 738
Esimerkki: Aikataulun palauttaminen 738
Esimerkki: Toiminta, kun aiemmin luotua aikataulua palautetaan 739
Tietoja aikatauluhistoriasta ja palauttamisesta 739
Valvojan tekemien aikataulumuutosten hyväksyminen tai hylkääminen 741
Hallitse tämän päivän aikataulua 742
Tarjoa vapaaehtoista vapaaehtoistyötä tai vapaa-aikaa 742
Selaaminen 743
Nykyisten tapahtumien tarkasteleminen 743
Uuden päivänsisäisen dynaamisen ajoitustapahtuman luominen 744
Aikataulun muutosten muuttaminen 747
Tietoja laatikoista 749
Tarkista henkilöstön peitto 750
Peitto: Ajastettu näkymä 752
Kaavion tulkitseminen 753
Peitto: Pienennysnäkymä 754
Peitto: Reforecast-näkymä 756

Päivänsisäinen: tietonäkymä 757
Monitaidon peittokartta 758
Edustajan vaatimustenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden tarkasteleminen 760
Näytä edustajan tarkka noudattaminen 763
Optimoi tauot ja illat 765
Optimoinnin rajoitukset 767
Esimerkkejä optimoinnista 768
Näytä ajoitusraportit 769
Tee pitkän aikavälin suunnitelmia 769
Arvioi tulevat vaatimukset 770
Hallitse strategiset resurssit 770
Suunnittelusuunnitelmien hallinta 771
Vaiheittainen syiden hallinta 771
Palvelujonon vuorokustannusten analysoiminen 772
Edustajan vapaa-ajan hallinta 773
Kokoaikavastaavien profiilien hallinta 773
Hallitse lomatyyppejä 774
Hallitse lomasuunnitelmia 776
Esimerkkejä lomasuunnitelmasta 777
Esimerkki 1: Päällekkäiset lomasuunnitelmat ilman yleisiä edustajia 778
Esimerkki 2: Edustajien siirtäminen lomasuunnitelmien välillä 779
Hallinta, off-palst. 780
Aikakatkaisupyyntöjen käyttäminen 780
Lasketaan aikakatkaisuja ja aikakatkaisupyyntöjä 781

Aikakatkaisupyynnöt, joissa on FT:t tai tunnit 781
Koko päivän off-pyynnöt 782
Kopiointiaika, ei palstoja 783
Esimerkki 1: Molemmat palvelujonot ovat olleet poissa palstalta kokonaisen vuoden 783
Esimerkki 2: Palvelujonoilla on eri kuukausien ajan vapaat palstat 783
Aikakatkaisu- ja aikavyöhykkeet 784
Asiakaspalvelijan vapaa-aikaraportit 785
Yhteystietojen, henkilöiden ja prosessien analysoiminen 786
TURN vuorovaikutuksen yhteenveto 786
TURN on Advanced Sentiment 789
Analytiikkatehtävien luominen 791
Tietoja Analytics-tehtävistä 807
Järjestä tiedot 810
Lauseiden ja lausekeluokkien luominen ja hallinta 810
Tunnista Analyticsin seuraamat sivustot ja sovellukset 817
Työpöydän kohteiden luominen ja hallinta 818
Määritä työpöytäkohteiden tapahtumat 821
Päällekkäiset tapahtumat 829
Käytä sovelluskentän merkkityökalua 830
Tunnista Analyticsin seuraamat Web-kentät 832
Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi 834
Analytiikan koontinäytöt, yleiskatsaus 835
Tietojoukon luominen ja hallinta 837
Tietolähteet 839

Tietosuodattimet 841
Analytics-koontinäytön luominen ja hallinta 845
Analytics-widgetin luominen ja hallinta 847
Widgettitietojen näyttäminen 853
Ei-hyväksytystä sovelluksen käytöstä ilmoittaminen käyttäjille 853
Analytiikan koontinäytön suodatintiedot 854
Analytics-koontinäytön mukauttaminen 855
Analytiikka-työkalurivi 856
Widget-työkalurivi 858
Seurata edustajien kohdistusta ja toimintaa 859
Yleiskatsaus Asiakaspalvelijan hallintaan 862
Analysoi yritystietojen tiedot 864
Kotisivun kojelauta 864
Omien raporttien luominen resurssienhallinnan avulla 865
Koontinäyttöjen ja raporttien luettelon hallinta 866
Tietoja DX-työkalurivistä 866
Näytä resurssienhallinnan vakiokojelautat 867
Saatavilla olevat valmiiksi rakennetut kojelautat 868
QM kojelautaa 868
WFM kojelautaa 869
Sviitinlaajuiset kojelautat 870
Analytiikan kojelautat 871
CXI - Yhteyskeskuksen kojelauta 872
Määritä kotisivu 874

Raportin tai koontinäytön kopioiminen 875
Jaa raportit ja kojelauta 875
Määritä raportin sähköpostin lähetys 877
Raportin sähköpostin toimituksen hallinta 879
Raporttien ja koontinäyttöjen merkitseminen rooleilla 881
Hae asset-selaimesta tunnisteen avulla 882
Raportin vienti 883
Raportin luominen 883
Kysymyksen luominen 884
Luo uusi raportti 885
Valitse mitta 885
Valitse ryhmittely 887
Suodattimen asettaminen 887
Poistettujen ennusteiden, noudattamistietojen ja edustajan aikataulutietueiden suodattaminen 895
Mukautetun mittauksen luominen 896
Mukautetun mittauksen esimerkki 898
Mittauksen ulkoasun määrittäminen 902
Tietoja sisältömääritteistä 905
Esimerkki 1: Tee numeroista 20–200 lihavoituja ja sinisiä 906
Esimerkki 2: Värikoodinumerot matalina, keskikokoisena tai korkeina 907
Esimerkki 3: Säilytä aikakenttien muotoilu raportin viemisen yhteydessä 908
Sisältömääritteen syntaksi 909
Avainsanat 910
Muut syntaksiin liittyvät näkökohdat 913

Kaikkien tietotyyppien sisältömääritteet 913
Tekstitietotyyppien sisältömääritteet 914
Numeeristen tietotyyppien sisältömääritteet 916
Päivämäärä-/kellonaikatietotyyppien sisältömääritteet 922
Totuusarvoisten tietotyyppien sisältömääritteet 922
Näkymän luominen 923
Saatavilla olevat näyttötyypit 923
Muotoilun asetukset 932
X-akseli 933
Y-akseli (ensisijainen, toissijainen, 3 ja 4) 934
Määritä raportin oletuslajittelu 946
Lajittelutiedot 946
Luokan tilaaminen 947
Poikkeuksen määrittäminen 947
Koontinäytön luominen 947
Tietoja koontinäytön hallinnasta 948
Lisää paneeli 949
Widgettipaneelin lisääminen 950
Tietojenhallinnan widgetin mukauttaminen 950
Saatavilla olevat QM-widgettit 953
Yhteystiedon tavoitteen edistymisen widgetti 954
Yhteyshenkilön widgetti yhteensä 954
Nykyisten parhaiten suoriutuvien widgetti 955
Arviointikeskiarvojen widgetti 955

Arviointialueen widgetti 955
Peliytystuloksen widgetti 955
Viimeksi tehtyjen evals-widgettien paketit 956
Viimeisimpien arviointien widgetti 957
Nauhoitustutkimusten widgetti 957
Saatavilla olevat WFM-widgettit 957
Edustajan puheluiden äänenvoimakkuuden widgetti 958
Asiakaspalvelijan puhelut tunnissa -widgetti 959
Asiakaspalvelijan prosenttiosuuksien widgetti 959
Asiakaspalvelijan aikajakelun widgetti 959
Asiakaspalvelijan aika, widgetti yhteensä 960
Aikataulun widgetti 961
Reaaliaikaisen liittymisen widgetti 962
Palvelujonon suoritus widgetti 962
Parametrin lisääminen 963
Suodata poistetut tietueet 963
Määritä yrityksenRAJAPI-määritykset 964
KPI-ominaisuudet 965
Asetusten määrittäminen 966
Raporttien täytäntöönpano 967
Käytettävissä olevat KPI-toimenpiteet 967
Vakioraportit 968
Suorita vakioraportti QM tai WFM 968
QM vakioraportit 970

Asiakaspalvelijan pisteytetty arviointi 975

Edustajan trendikaavio 978

Yhteystiedot 980

Yhteyshenkilötavoitteen eteneminen 982

Kaavio: Yhteyshenkilöiden yhteissumma 983

Arviointi, kalsinointi 983

Arviointitulokset 985

Kaavio: Arviointien yhteissumma 987

Arvioijan suorituskyky 989

Kaavio: Laatukeskiarvot 991

Kysymystulokset 991

Yhteydenoton käyttö yhteyshenkilön mukaan 993

Käyttäjän mukaan käyt. vuorovaikutuksen käyttö 994

Tekee kaikki tiedot 996

Osapisteet 998

Kyselyt kaikki tiedot 999

Kyselylomakkeen tulokset 1000-

järjestelmän tila 1001

Käyttäjän nauhoituksen tila 1002

WFM vakioraportit Edusta

jan aikaväli 1003 1005

asiakaspalvelijan ylimääräinen määrä

Edusta

jan raporttikortti 1008 1008

Asiakaspalvelijan aikataulu päivittäin ..... Vuoden 1013 edustajan aikataulu viikoittain ..... Edustajan palvelujonon väli 1014 ..... Vuoden 1014 edustajan tehtäväprosentit 1016
Edustajan ja ryhmän tuottavuus 1018
Määritetty poikkeus ..... Vuoden 1024 talousarvion suunnittelu ..... Vuoden 1025 laitossuunnittelu (laitteisto) ..... Vuoden 1025 vuokraussuunnitelma 1026
-ajanjakson palvelujono 1027
Suorituskyky päivittäin ..... Suorituskykyväli 1031 ..... Palvelujonon edustajaväli 1034 ..... Edustajan mukaan 1037-palvelujonon aikataulu ..... Palvelujonon aikataulu ajanjakson mukaan 1038 ..... Vuoden 1039 vuorojen budjettianalyysi 1041

Henkilöstön suunnittelu ..... Työryhmän edustajan väli 1042 ..... Vuoden 1043 työryhmän väli ..... 1045 ryhmän aikataulun tehtävätunnit ..... 1048 -lomatila 1049

Määritä Webex WFO

Näiden Webex WFO -osioiden avulla voit määrittää, miten Webex WFO muodostaa yhteyden ACD- ja tallennustilaan ja miten Webex WFO-sovellukset ovat vuorovaikutuksessa työvoimasi kanssa.

Kirjaudu nroon Webex WFO

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

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

Kenttä	Kuvaus
	sähköpostiosoite.
Toimialue	Active Directory-toimialue. Tämä kenttä näkyy vain järjestelmissä, jotka käyttävät Active Directory. Valitse Active Directory-käyttäjänimeesi ja salasanaasi 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 kohteeseen Webex WFO.

> **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

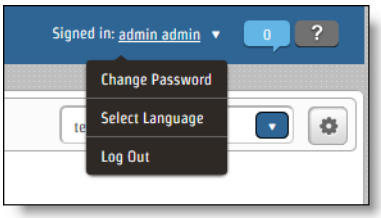
1. Valitse Unohditko salasanan? kirjautumissivulla.
2. Anna sähköpostiosoitteesi, valitse Sähköpostisalasanan palautus ja noudata kehotetta. Sähköpostitilille lähetetään sähköpostiviesti, jossa on ohjeet salasanan nollaamiseen.

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

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

Nämä säännöt koskevat vain sitä, jos määrität Webex WFO -toiminnolla ohjatun salasanan. Jos käyttäjä antaa salasanan ulkoiselle järjestelmälle, jota Webex WFO, Webex WFO ei vahvista salasanaa (esimerkiksi ACD-määritys).

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

- Salasanat eivät voi sisältää välilyöntejä (tyhjiä välilyöntejä).
- Salasanan pituisen salasanan pituus on oltava vähintään kahdeksan merkkiä. Järjestelmänvalvoja voi lisätä vähimmäispituutta sovelluksen hallinnan Salasanakäytäntö-sivulla.
- Salasanojen on sisällettävä merkkejä kolmesta seuraavista neljästä luokasta:

Luokka	Kuvaus
Isot kirjaimet	A–Z Isot yksinumeroiset merkit:

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

Uloskirjautuminen

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

Jos haluat lopettaa Webex WFO kokonaan, sulje selain.

Määritä vuokralainen

Vuokraajan määrittäminen edellyttää seuraavaa:

- Määrittää järjestelmän kaikkia käyttäjiä ja sovelluksia koskevat näkökohdat.
- Synkronoi edustaja-, työryhmä- ja palvelujonon tiedot ACD-toiminnosta.
- Valitse ja määritä todennusmenetelmä, joka varmistaa kaikkien niiden identiteetin, jotka haluavat muodostaa yhteyden kohteeseen Webex WFO.
- Määritä käyttäjän salasanakäytäntö vastaamaan organisaation suojaustarpeita.
- Paranna vuokraajan suojausta valvomalla (tai "valkoisella luettelolla"), joka IP osoitteille käyttäjät voivat käyttää Webex WFO kohteesta.
- Tietopalvelimen toimintojen määrittäminen yhteyskeskuksen maantieteellisen sijainnin perusteella.
- Muodosta yhteys ympäristön Active Directory (AD) -palvelimeen käyttäjän todennusta, synkronointia tai molempia varten.

Määritä ACD

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

Edellytykset

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

> **HUOMAUTUS** Datapalvelinpalvelun asennustiedosto sijaitsee Lataa-sivulla (katso Lataa Smart Desktop ja Webex WFO Data Server -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

Lisää ACD

1. Valitse vuokralainen.
2. Valitse **Lisää**. ACD Tiedot -valintaikkuna avautuu.
3. Valitse ACD avattavasta **Valitse ACD** -luettelosta.
4. Anna ACD nimi Nimi-kenttään .
5. Valitse **OK**. ACD Tiedot -valintaikkuna sulkeutuu, ja määritysasetukset näkyvät ACD Määritykset -sivulla.
6. Määritä ACD viimeistelemällä kentät. ACD-erityisohjeita on alla olemisissa linkeissä.
   - Amazon Connectin yhteysasetukset
   - Cisco Unified Contact Center Enterprise -yhteysasetukset
   - Cisco Unified Contact Center Express -yhteysasetukset

- Cisco Webex Contact Center-yhteysasetukset
- Cisco Webex Contact Center 2.0 -yhteysasetukset
- Yhteyskeskus Elite -yhteysasetukset kohteelle Avaya CM
- ACCS Avaya IP-toimiston Avaya IP-yhteysasetukset
- Five9:n yhteysasetukset
- Ei yhteyttä -yhteysasetukset
- Yleisen ACD:n yhteysasetukset
- Microsoft Tuki 365 -asiakaspalvelun yhteysasetukset
- Serenovan yhteysasetukset
- Eventide NexLog -yhteysasetukset
- TwilioTelija-yhteysasetukset
- UJET-yhteysasetukset

7. Varmista, että merkinnät ovat oikein valitsemalla **Testiyhteys** ja yhdistä Webex WFO kohteeseen ACD.
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 -nimi 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-osaamisalueryhmään. Historialliset tiedot ovat
> Ei ole kaapattu ACD-osaamisalueryhmälle, mutta se on tietyille oletusarvoisille osaamisalueryhmille. Tämän vuoksi edustajien aikaa ei katsota oikein sen palvelujonon syyksi, jota he tukevat kohteessa Webex WFO. Määritä valittu ACD-osaamisalueryhmä, jota edustaja ensisijaisesti tukee oletusarvoisena osaamisryhmänään, jotta voit 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-asetuksen kanssa ja että kaikki tiedot tuodaan Webex WFO-tilaan. Jos raportointivälit eivät täsmää, historiallista ACD-tietoja ei tallennu oikein.
ACD-suodattaminen	Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD -suodattimesta synkronoituja käyttäjiä. Varten Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia. **TÄRKEÄ** Jos valitset **palvelun nimen** vain avattavasta **Etuliitetyyppi-luettelosta** , työryhmät tai edustajat eivät synkronoidu. 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. **MUISTIINPANO** 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:n toissijainen IP osoite tai isäntänimi – (valinnainen) Toissijaisen historiallisen tietokantapalvelimen IP osoite tai isäntänimi. AWDB:n ensisijainen IP-osoite tai isäntänimi – IP osoite tai isäntä

Osa	Kuvaus
	ensisijaisen Admin Workstation -tietokantapalvelimen (AWDB) nimi. AWDB:n toissijainen IP osoite tai isäntänimi – (valinnainen) Toissijaisen Admin Workstation -tietokantapalvelimen IP osoite tai isäntänimi. Unified CC -esiintymä – tietokannan Microsoft SQL Server Unified CCE 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 Authentication, näkyviin tulevat 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 – järjestelmään liittyvän ensisijaisen CTI-palvelimen portti. Toissijainen CTI IP-osoite tai isäntänimi – IP-osoite tai isäntä

Osa	Kuvaus
	järjestelmään liittyvän toissijaisen CTI-palvelimen nimi. 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 Kost.määr.määr.	(Vain luku) CDR (puhelutietotietue) – Sen datapalvelimen kansio, jossa datapalvelin tuo CDR-tiedostoja Unified CCE ACD-palvelimesta, ja lataa ne numeroon Webex WFO. 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 oleva ACD yksilöivä tunnistenäyttö. Seuraavat alihakemistot luodaan: ▪ ACD-erityinen hakemisto – Tämä luettelo on nimetty yksilöivällä ACD-palvelimen tunnusnumerolla. Koska käyttäjät voivat määrittää useita ACD-palvelimia käyttämään samaa luetteloa, tarvitaan yksilöivä tunnistekansio, jotta CDR-tiedostot ladataan 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 luettelopolkuparametrille seuraavaa nimeä: /CDR/ ▪ CdrFailures

Osa	Kuvaus
	▪ uploaddir – Datapalvelin sijoittaa alistetun CDR- ja Unified CCE -tiedot 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 synkronoi käyttäjän, työryhmän ja palvelun jonoon Webex WFO.
Kaappaa asetukset	ACD Kaappaa viive – Valitse aika, jonka WFM odottaa ennen kuin ACD-tilastot on lopetettu keskeneräisenä. 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 uudelleen ACD-valikosta. 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 -suodattimesta synkronoituja käyttäjiä. Varten Voit esimerkiksi määrittää työryhmän nimi -suodattimen, jonka avulla voit synkronoida tiettyyn nimeämismalliin vastaavaan työryhmään kuuluvat käyttäjät. Voit määrittää useita ACD-suodattimia.

Osa	Kuvaus
	TÄRKEÄ Jos valitset **palvelun nimen** vain avattavasta **Etuliitetyyppi-luettelosta** , työryhmät tai edustajat eivät synkronoidu. 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. **MUISTIINPANO** 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 ensisijainen Unified CCX-palvelin. Ensisijaisen esiintymän nimi – Unified CCX-tietokantaesiintymän ensisijaisen tietokannan nimi. Toissijainen IP osoite tai isäntänimi – toissijaisen Unified CCX-palvelimen IP osoite tai isäntänimi. Toissijaisen esiintymän nimi – tietokannan Unified CCX - esiintymän toissijaisen tietokannan nimi. Ensisijaisen ja toissijaisen esiintymän nimet ovat seuraavassa muodossa: <aamiainen nimi>_uccx Jossa isäntänimi on Unified CCX-tietokantapalvelimen nimi. **TÄRKEÄ** Sinun on täytettävä IP Kokoonpano-kentät seuraaville ominaisuuksille:

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

Osa	Kuvaus
	Toissijainen CTI-portti – järjestelmään liittyvän toissijaisen CTI-palvelimen portti. **TÄRKEÄÄ** , että sinun on täytettävä CTI-palvelimet -kentät WFM reaaliaikaista noudattamista varten.
CDR Kost.määr.määr.	Webex WFO luo hakemiston, jossa on ACD-erityinen alihakemisto, joka sisältää cdrBase- ja uploadDir-luettelot, kun Regional Data ServerInkopiointiasetukset -toiminto on käytössä datapalvelimessa, ja ACD on määritetty kyseiseen toimintoon. Kentän alapuolella näkyy kirjoittamasi 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 tunnisteinen kansio sen varmistamiseksi, että CDR-tiedostot ladataan oikeaan ACD. ACD-erityishakemisto sisältää cdrBase- ja uploadDir-luettelot. (Vain luku) CDR-kanta – Unified CCX-puhelun polku Tietotietueen (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 käytössä datapalvelimessa ja Unified CCX ACD on määritetty kyseiseen toimintoon. Tämä luo perushakemistolle seuraavan polun: C:\CDR\<ACD_ID>

Osa	Kuvaus
	CDR Directory – CDR -hakemiston polku. Tässä sijaitsee Unified CM-laskutuspalvelun saapuvat PUHELUERIT. 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 uudelleen määritetyt CDR- 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 Kopiomääritykset -kentät kohteelle QM Määrittely.
Synkronointiväli	Väli (minuutit)– ajanjakso, jolloin ACD on synkronoitu datapalvelimen kanssa.
Kaappaa asetukset	ACD Kaappaa viive – Valitse aika, jonka WFM odottaa ennen kuin ACD-tilastot on lopetettu keskeneräisenä. 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 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.

Osa	Kuvaus
	Päättymisaika – Valitse aika, jolloin edellisen päivän tiedot haetaan uudelleen ACD-valikosta. Oletusarvoksi on asetettu 03.00. **TÄRKEÄÄ** , että sinun on täytettävä Kaappaa asetukset -kentät WFM Historialliset tiedot -kaappaamista varten.

Cisco Webex Contact Center-yhteysasetukset

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

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

Osa	Kuvaus
ACD-suodattaminen	**HUOMAUTUS** Tämä integraatio ei tue ACD-suodatustoimintoa. Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD -suodattimesta 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.-polun polku Lisää täydellinen URL-osoite. **ESIMERKKI** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL – CWCC Media API -polun polku. Lisää täydellinen URL-osoite. **ESIMERKKI** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Käyttäjänimi – käyttäjänimi, jolla on pääsy CWCC API- ja CWCC Media API -nimiin. API-avain – Pyydetään API-näppäintä kohteelle CWCC API ja CWCC Media API.

Osa	Kuvaus
	Cisco Webex Contact Center 1.0 – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat ottaa käyttöön API -pyynnöt, jotka koskevat erityisesti kohdetta Webex Contact Center 1.0 tai uudempi. Cisco vuokraajan tunnus – Anna vuokraajan Webex Contact Center-tilin aakkosnumeerinen tunnus.
Synkronointiväli	Ajanjakso (minuutit)– ajanjakso, jolloin ACD on synkronoitu datapalvelimen kanssa.
Kaappaa asetukset	ACD Kaappaa viive – Aika, jonka WFM odottaa ennen keskeneräisen ACD -tilaston. Oletusviive on 120 minuuttia. CWCC historialliset tiedot eivät ehkä ole käytettävissä 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-määrityksestä.
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	Mahdollistaa Smart Desktopin avulla ruutujen nauhoittamisen CWCC nauhoittamia puheluita varten.

Integroidaan ydinmääritystietoja

Webex WFO synkronoi seuraavat perusmääritystiedot vastaaviin tietoihin CWCC-3 API -pyynnöistä.

Käyttäjät

Kun Webex WFO tuo uuden käyttäjän CWCC-ikkunasta, se luo uuden Webex WFO-käyttäjän, jolla on CWCC-käyttäjäprofiili.

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

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

Muutos kohteessa CWCC	Muutos kohteessa Webex WFO
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 alkamispäivämääräksi 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-rooliin. **HUOMAUTUS** , jos poistat edustajan roolin Webex WFO-käyttäjältä, joka on synkronoitu CWCC-käyttäjän kanssa, joka on yhteydessä edustajarooli määritetään uudelleen, kun Webex WFO synkronoidaan CWCC kanssa.
Käyttäjän etu- tai sukunimi muuttuu	Käyttäjän etu- tai sukunimi muuttuu.
Käyttäjä poistetaan	Käyttäjää ei ole aktivoitu.

Tiimit

Webex WFO synkronoidaan CWCC minkä tahansa tyyppisen työryhmän (kapasiteettipohjainen tai edustajapohjainen) kanssa, kunhan he ovat aktiivisia. Se ei säilytä CWCC-käyttäjien ja CWCC -tiimien välistä yhteyttä. Sinun on manuaalisesti määritettävä käyttäjät uudelleen ryhmiin kohteessa Webex WFO.

Kun työryhmän tietoja muutetaan CWCC, synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia kohteeseen Webex WFO. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos kohteessa CWCC	Muutos kohteessa Webex WFO
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-tiimien välistä yhteyttä.
Käyttäjä poistetaan työryhmästä	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä CWCC-käyttäjien ja CWCC -tiimien välistä yhteyttä.
Ryhmä poistetaan	Ei muutoksia.

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

Webex WFO-käyttäjä voi kuulua vain yhteen ryhmään.

Palvelujonot

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

- Jonoja
- Outdial-jonot

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

Muutos kohteessa CWCC	Muutos kohteessa Webex WFO
Uusi jono lisätään	Ensimmäiseksi lisätään uusi palvelujono. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa:

Muutos kohteessa CWCC	Muutos kohteessa Webex WFO
	▪ 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 Voice [Interactive] ▪ (Vain luku) Antaa Webex WFO-palvelujonolle ACD-lähteen CWCC Toiseksi lisätään uusi osaamisalueen kartoitus. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa: ▪ Ottaa CWCC-jonon nimen käyttöön osaamisalueen määritysnimessä ▪ määrittää osaamisalueen määritykseen Webex WFO-palvelujonon, joka on liitetty CWCC-jonoon 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 -yhteysasetukset

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

Kenttä	Kuvaus
ACD-nimi	ACD yksilöivä nimi.
Käyttäjänimi	Cisco Webex Contact Center-käyttäjänimesi. Tämä on käyttäjän sähköpostiosoite, joka on liitetty järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin kohteessa Cisco Webex Contact Center.
API URL	Cisco Webex Contact Center API, täydellinen perus-URL, joka sisältää protokollatunnisteen.

Kent	Kuvaus
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 -ääni-, keskustelu- ja SMS -kanavia tuetaan. Tämä tarkoittaa, että puhelun nauhoituksia, SMS-transkriptioita ja keskustelun transkriptioita voidaan niellä Webex WFO.
Puhe	Ottaa käyttöön Webex Contact Center 2.0 -äänikanavat.
Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalinen)	Ottaa käyttöön Webex Contact Center 2.0 -digitaaliset (keskustelu, SMS) -kanavat.
Yhdistäminen, yhdistäminen, yhdistäminen mukautettuihin skannaamisetiketteihin	(Valinnainen) Mahdollistaa sen, että voit kartoittaa CWCC-metafenssin Kohteessa Webex WFO. Lisätietoja on kohdassa Synkronoi yhteensynkronointi to Webex WFO . CWCC on synkronoitu CWCC-yhteystietojen kanssa kohteeseen Webex WFO. CWCC-metafaatioarvot on kartoitettu siitä luotuihin ylistysmerkintöihin, jotka on luotu Kohteessa Oletusarvoinen Esimies (joka sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration > Siitä on tehty". Kartoituksen jälkeen kohteeseen Webex WFO voidaan lisätä useita seurattavia tietoja. Neuvottelukentät ovat Media Playerin sivun Tietopaneelissa (Interactions > avaa yhteystieto). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.
Synkronointiväli (minuutit)	Osoittaa, kuinka usein (minuuttia) haluat synkronoida käyttäjät, työryhmät ja palvelujonot kohteessa Webex WFO vastaaviin jonoihin kohteessa Cisco Webex Contact Center. Lisätietoja synkronoinnista Webex Contact Center 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

Kenttä	Kuvaus
	koko edellisen päivän
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	(Valinnainen) Mahdollistaa näytön nauhoittamiseen määritettyjen CWCC-edustajien näytöt kohteessa Webex WFO. 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 etsii tuloksia tekstiyhteystiedon kielellä, kun käytät Vuorovaikutukset-sivun tekstihakusuodatinta. Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteyshenkilölle seuraavien tietojen avulla: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan kohteeseen Webex WFO. 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	**HUOMAUTUS** Tämä osa on käytettävissä vain pilvi käyttöönotoille. Tämä osa tulee näkyviin, kun valitset **Tuotteet käytössä -** osasta **Digitaalinen** . Valitse tekstiyhteystiedoille määritettävä kieli, jos heillä ei ole liitettyä kieltä, kun heidät tuodaan Webex WFO -ohjelmaan, eikä heillä ole yllä olevassa **Kielikartoitus-osassa** määritettyä merkkiääntä. Webex WFO etsii tuloksia tekstiyhteystiedon kielellä, kun käytät Tekstihaku-suodatinta Vuorovaikutukset-sivulla.

Kent	Kuvaus
	Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla: A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan kohteeseen Webex WFO. B. Kieli, joka on määritetty mukautettuun tekstin,jonka määrität **kohdassa A4/90,0000000000000000000000000000000000000000000** 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 yhdistävät yhteyden Webex Contact Center-palvelimeen, jotta ne voivat käyttää merkkiä jokaisena näennäisenä tuntina. 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. ▪ Tilin aktivointi poistetaan kohdassa Active Directory. ▪ Salasanan vaihtaminen kohteessa Active Directory. ▪ Vaihtaminen Active Directory-synkronoinnista Cisco-tilin kertakirjautumiseen. ▪ Toimialueiden vaihtaminen.

Yhteyskeskus Elite -yhteysasetukset kohteelle Avaya CM

Edellytykset

Webex WFO QM edellyttää seuraavia määrityksiä, jotta voit muuttaa Avaya -järjestelmään soittavia puheluita.

- Ota käyttöön erikoissovellus: SA8702 - CDR laajennuksia verkkoon. Pyydä käyttöoikeus valtuutettuun Avaya-tilin edustajaan. Tämä toiminto saa UCID:n seuraamaan puhelua.
- Ota erikoissovellus käyttöön: SA8201 - Aloitusaika ja nelinumeroinen vuosi CDR mukautettuja kenttiä.
- Avaya CM-kirjautuminen, jossa on CDR-käyttöoikeus.
- CDR määritetty tallentamaan CDR-tietueet 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.
- Avaya -järjestelmään on määritettävä seuraavat CDR-parametrit.
    - 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

Sovellushallinta > Yleinen >-järjestelmän määritys > ACD -määritys > Avaya CM, jossa yhteyskeskuksen eliitti on ACD

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset Avaya CM, jossa Yhteyskeskus Elite on ACD.

Kenttä	Kuvaus
ACD-suodattaminen	Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD -suodattimesta 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-osoite. **TÄRKEÄÄ** , että tämä kenttä on täytettävä, jos haluat synkronoida QM ja WFM.
Avaya Communication Managerin tiedot	Communication Manager IP -osoite – Avaya Communication Manager IP osoitteen tai isäntänimen. Communication Manager -kirjautuminen – sen käyttäjän käyttäjänimi, jolla on pääsy Avaya-tietokantaan. Communication Managerin salasana – sen käyttäjän salasana, jolla on pääsy Avaya-tietokantaan. Virtuaalisen alanumeron etuliite – Etuliite, jonka avulla tunnistetaan Avaya CM. Webex WFO -kohdassa olevat virtuaaliasemat, 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.

Kent	Kuvaus
	CMS ACD ID – CMS ACD -tunnus. Edustajan nimen muoto – Valitse edustajan nimien jäsennystapa ACD synkronoinnin aikana. **TÄRKEÄ** Sinun on täytettävä Avaya Communication Manager Information -kentät seuraaville toiminnoille: ▪ WFM – Synkronoi ▪ QM – Synkronoi ja Avaya tietojen synkronointi
Reaaliaikaisen liittymisen (RTA) portti	RTA-portin Avaya 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 -määritys	Luettelo – Anna luettelopolku, josta datapalvelin aikoo tuoda Avaya GIS -tiedot. **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 kaappaamista varten.
Avaya-puhelunhallintajärjestelmän (CMS) yhteysmääritykset	CMS-palvelimen osoite – CMS-palvelimen isäntänimi tai IP osoite. CMS-käyttäjänimi – CMS-tietojen käyttämiseen käytettävän tilin käyttäjänimi. CMS-salasana – sen tilin salasana, jota käytetään

Kenttä	Kuvaus
	CMS-tiedot. 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-palvelinosoite – Avaya CM CDR-palvelimen IP osoite. CDR Käyttää käyttäjänimeä – sen tilin käyttäjänimi, jolla muodostetaan yhteys Avaya CM CDR-palvelimen tietoihin. CDR Käytä salasanaa – sen tilin salasana, jolla muodostetaan yhteys Avaya CM CDR-palvelimen tietoihin. CDR Virtautuksen portti – Kuunneltava porttiAvaya CDR. CDR Toiminta-aikavyöhyke – Avaya CM CDR-palvelimen aikavyöhyke. Tietojen säilytys (pv) – Päivämäärä, jolloin tiedot tallennetaan Avaya CM CDR-palvelimeen. **TÄRKEÄÄ** Sinun on täytettävä CDR Yhteysmääritykset -kentät QM- ja yhdyskäytävän nauhoitusta varten.
CDR-parametrien ulkoasu	Avaya CM CDR-palvelimen tietorakenteen ulkoasu. **BEST PRACTICE** Kopioi CDR -kokoonpanon toinen sivu

Kent	Kuvaus
	asetukset tähän kenttään.

ACCS-yhteyden Avaya IP Office -yhteysasetukset

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

Kenttä	Kuvaus
ACD-suodattaminen	Käytä ACD-suodatinta rajoittaaksesi ACD -suodattimesta 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.
Synkronointiväli	Ajanjakso (minuutit)– ajanjakso, jolloin ACD on synkronoitu datapalvelimen kanssa.
Kaappaa asetukset	ACD Kaappaa viive – Valitse aika, jonka WFM odottaa ennen ACD-tilastojen virheentää 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 tiedot hyvin

Kenttä	Kuvaus
	Pitkät puhelut ovat oikeassa ajanjaksossa. Päättymisaika – Anna aika, jolloin edellisen päivän tiedot haetaan ACD-määrityksestä. 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 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-palvelut API

Kenttä	Kuvaus
Hallintapalvelu	Valvojan Web-palvelujen API polku. Oletuspolku on seuraava: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Valvojapalvelun pätevä nimi	Admin Web Services API -palvelun pätevä nimi. Oletusarvoinen nimi on seuraava: https://service.admin.ws.five9.com

Kent	Kuvaus
Valvojapalvelu	Valvojan Web-palvelujen API polku. Oletuspolku on seuraavat: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService
Valvojapalvelun pätevä nimi	Valvojan Web Services API -nimi. Oletusarvoinen nimi on seuraava: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Käyttäjänimi – Admin Web Services API -palvelun kirjautumisnimi. Käyttäjälle on määritettävä täydet järjestelmänvalvojan oikeudet Roolit Tab Five9:n VCC-järjestelmänvalvojassa, jotta getUsersInfo API -pyyntö palauttaa muut käyttäjät, joille on määritetty Järjestelmänvalvoja-rooli. **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 datapalvelimen todennukseen.
Käyttäjänimi	Sen käyttäjän käyttäjänimi, joka voi käyttää Järj.valvojan Web-palveluita API.
Salasana	Sen käyttäjän salasana, joka voi käyttää Admin Web Services API -palvelua. **HUOMAUTUS** (Vain järjestelmänvalvojat) Salasana-kenttä on tyhjä, vaikka vuokraajan järjestelmänvalvoja olisi antanut salasanan kohteelle Valvojan Web-palvelu API. Jos annat salasanan, korvaat kaikki nykyiset vuokraajan salasanat.
Toimialuetunnus	(Vain RTE-viestit) (Vain järjestelmänvalvojat) Viisi9 toimialueen tunnus.

Kenttä	Kuvaus
Tunnista toimialue	(Vain RTE-viestit) (Vain järjestelmänvalvojat) Painike: noudetaan Five9-toimialuetunnusta automaattisesti. Jotta tämä painike toimii, sinun on käytettävä Five9 Web Services API Version 9.5 -toimintoa.
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.
ACD jonossa olevien osaamisalueiden määrän 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-jonon edustajamäärien raportti	Kenttää varten luodun mukautetun Five9-raportin nimi.

Kent	Kuvaus

Kenttä	Kuvaus
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 aika, jonka 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 pitää olla 30 –

Kent	Kuvaus
	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 tiedot valitsemalla tämä valintaruutu.
	päivä. 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 uudelleen ACD-luettelosta. 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-pilven ACD. Genesys Cloudin määrittäminen ACDWebex WFO yhdistää taustan kaksi järjestelmää, jolloin tiedot voivat liikkua Genesys Cloudista Webex WFO. Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset ACD Genesys Cloudin.

Kenttä	**Kuvaus**
Muokkaa GenesysACD	Muokkaa olemassa olevaa Genesys-pilviä ACD.
Luo genesys ACD	Luo uusi Genesys-pilvi ACD.
Poista Genesys ACD	Poista olemassa oleva Genesys-pilvi
ACD-nimi	
ACD-nimi	Genesys Cloud ACD nimi.
Määritä 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 Käytetään vuokraajan järjestelmänvalvojatilinä tai API-käyttäjätilinä. 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 Cisco-tukeen, jos haluat apua tämän vuokraajan järjestelmänvalvojatilin luomisessa. Lisätietoja on kohdassa API-käyttäjänluominen ja roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.

Kent	Kuvaus
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 kohteeseen Webex WFO. Genesys Cloudin url-arvot on kartoitettu siitä luotuihin,, jotka on luotu Kohteessa Doping Manager (sijaitsee Application Management > QM > QM Configuration -sovelluksessa. > Laitehallinta). Osaamisaluekentät on ensin luotava Siitä On luotu Vähintään-ammatt.in -kentässä Webex WFO (lisätietoja on kohdassa Kenttien hallinta). Kartoitta Genesys Cloud -integraatiooppaassa oleva Webex WFO-menettely noudattamalla Sync Genesys Cloud Integration -oppaan *Webex WFO-menettelyä* . Kun olet kartoittanut Genesys Cloud -apuohjelman, se voi lisätä yhteystietoon erilaisia seurattavia tietoja kohteessa Webex WFO. Osaamisaluekentät ovat Media Playerin Tietopaneelissa (Interactions > avaa yhteystiedon). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	(Valinnainen) Mahdollistaa näytön nauhoittamiseen määritettyjen Genesys Cloud -käyttäjien näyttöjen nauhoituksen kohteessa Webex WFO. 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, jotta voit tuoda käyttäjä-, työryhmä- ja osaamisaluetiedot. Nämä tiedot säilytetään kohteessa InContact. Jos vaihdat jonkin siitä kohteessa Webex WFO, muutoksia ei synkronoida takaisin Epäsovinnaksi.

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset Ei yhteyttä numeroksi ACD.

TÄRKEÄÄ , että nämä kentät on täytettävä kaikille QM- ja Classic WFM -toiminnoille.

Kenttä	Kuvaus
Toimittajan nimi	Toimittajan nimi, jonka incontact-nimi on
ilmoittanut. Sovelluksen nimi	Sovelluksen nimi, jonka on ilmoittanut
InContact.	**HUOMAUTUS** Sovelluksen on sisällettävä seuraava API -soveltamisala: AdminAPI, RealtimeDataAPI ja Raportointi 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 Webex WFO Tietojen tuonnin viiteoppaassa*).

HUOMAUTUS ACD-palvelintunnus 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**

Osa	Kuvaus
	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 Sisäänkirjautuminen- ja Kirjaudu ulos -raporttikansion S3-säilössä sisäänkirjautumis- ja uloskirjautumisraporttia varten. Kirjaudu ulos -raporttikansio – Polku S3-ämpäriin liitettyyn kansioon, jossa on sisäänkirjautumis-/uloskirjautumisraportti, jonka avulla Amazon Connect synkronoidaan Webex WFO-kentässä. Sulje S3-ämpärin etuliite pois, kun syötät tämän polun. Katso Amazon Connect -ydinmääritystietojen integrointi.
Amazon-yhteys	Valitse Alue – Amazon Connect -esiintymän alue. S3 Bucket – Amazon Connect -esiintymän käyttämän S3-ämpärin URL-osoite tietojen tallennukseen ja tietovirtauksen kohteena. Katso Amazon Connect -esiintymän S3-ämpärin määrittäminen. Olen käyttöavain – sen käyttäjän käyttöavaintunnus, joka on määritetty käytäntöön, joka sallii sen S3-ämpärin lukemisen, kirjoittamisen ja poistamisen, jota Webex WFO käyttää. IAM-salausavain – sen käyttäjän salainen käyttöavain, joka on määritetty käytäntöön, joka sallii sen S3-ämpärin lukemisen, kirjoittamisen ja poistamisen, jota Webex WFO käyttää.

Osa	Kuvaus
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 kynnysarvo – Palvelutason sekunnit mittari, jonka olet valinnut luoessasi raportin Palvelun historiallinen raportti S3 -kansio -kentälle.
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.

Osa	Kuvaus
	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 S3-kansio transkriptioita varten – polku kansioon S3-ämpärissä, jossa yhteyshenkilö on tallennettu. Tarvitaan digitaalisen kanavan tuelle. **ESIMERKKI** Palvelun nimi/Esiintymänimi/Transkriptiot
Tuotteet käytössä	Laatuhallinta – Laatuhallinta on ostettu Calabrio ONE -tuotteeksi. Puheposti – Ottaa Amazon Connect -äänikanavat käyttöön. Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti)– Mahdollistaa Amazon Connect -keskustelun, SMS- ja sähköpostikanavat.
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-kentässä.

Osa	Kuvaus
ACD-suodattaminen	(Valinnainen) Rajoita synkronoituja käyttäjiä ACD-suodattimella numerosta 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 perus-API URL vuokralainen.

Osa	Kuvaus
	ESIMERKKI https://api.cxengage.net Serenova-vuokralaiset – pää vuokralainen ja alipalvelajat, jotka olet lisäämäsi ACD-määrityksen kautta. Katso Serenovan vuokralaiset - taulu.
Kaappaa asetukset	ACD Kaappaa viive – Aika, jonka Classic WFM odottaa ennen ACD-tilastojen päivitystä 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-määrityksellä. 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. **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. Lisätietoja on kohdassa API-avaimen ja API-avaimen salaisuus Serenova-vuokralle:.
API-salaisuus	API-avaimen salaisuus, joka luodaan vuokralle, kun määrittää API-avaimen Serenovassa. Kopioi ja liitä avain Serenova-vuokraajasta. Lisätietoja on kohdassa API-avaimen ja API-avaimen salaisuus Serenova-vuokralle:.

3. Valitse **OK**.

   Jos lisäät pää vuokraajan ja sen ali vuokralaiset tämän ACD -määrityksen avulla, toista edellä mainitut 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, jotka sinun on lisättävä Serenovan vuokralaiset-taulukkoon.

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, liitä vuokralainen 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-vuokralaisen ohjelmaan Webex WFO, tee seuraavaa:
   - Liitä API-avain API Näppäin-kenttään.
   - 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 ali vuokralaiset samalla ACD -määrityksellä, Webex WFO luo vain yhden Webex WFO -käyttäjän Jokaista Serenova-käyttäjää kohden.

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

Kun Webex WFO tuo uuden käyttäjän Serenova-vuokraajasta, se luo uuden Webex WFO-käyttäjän, 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-ryhmä.
Aktivoitu	Päivämäärä, jolloin käyttäjä lisättiin Serenovasta Webex WFO.
Poistettu käytöstä	Ei kartoitettu. Kenttä on päivitetty, jos Serenova-käyttäjä on poistettu käytöstä sen jälkeen, kun se on lisätty kohteeseen Webex WFO.
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 kohteeseen Webex WFO. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Muutos Serenovassa	Muutos kohteessa Webex WFO
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 alkamispäivämääräksi päivämäärän, jolloin synkronointi tapahtui. ▪ Määrittää Webex WFO-käyttäjän oletusryhmälle.

Muutos Serenovassa	Muutos kohteessa Webex WFO
	HUOMAUTUS Webex WFO ei säilytä Serenova-käyttäjien ja Serenova-ryhmien välistä yhteyttä. Serenova-vastine Webex WFO-joukkueille. Katso Ryhmiä, ryhmiä. ▪ Jos Serenova-käyttäjällä on edustajan rooli, määrittää oletusedustajan roolin Webex WFO-käyttäjälle. ▪ Jos Serenova-käyttäjällä on valvojan rooli, määritä oletusarvoinen valvojan rooli Webex WFO-käyttäjälle. **HUOMAUTUS** Serenova-käyttäjille, joilla on järjestelmänvalvoja tai raportointirooli, ei ole määritetty yhtään rooliin Webex WFO synkronointipalveluun.
Käyttäjän etu- tai sukunimi on muuttuu	Käyttäjän etu- tai sukunimi
Käyttäjä ei ole käytössä	Käyttäjää ei ole aktivoitu

Tiimit

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

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

Muutos Serenovassa	Muutos kohteessa Webex WFO
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 Serenova-käyttäjien ja Serenova-ryhmien välistä yhteyttä.
Käyttäjä poistetaan kohteesta	Ei muutoksia. Webex WFO ei säilytä yhteyttä

Muutos Serenovassa	Muutos kohteessa Webex WFO
ryhmä	Serenova-käyttäjien ja Serenova-ryhmien välillä.
Ryhmä ei ole käytössä	Ei muutoksia.

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

Palvelujonot ja osaamisalueiden määritykset

Webex WFO palvelujonot synkronoidaan Serenova-jonojen kanssa.

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

Muutos Serenovassa	Muutos kohteessa Webex WFO
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 lähteen ACD Toiseksi lisätään uusi osaamisalueen kartoitus. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa: ▪ Käyttää Serenova-jonon nimeä osaamisalueen Webex WFO-määrityksen nimessä ▪ määrittää Serenova-jonoon liittyvän Webex WFO-palvelujonon osaamisalueen Webex WFO kartoittamiseen ja antaa sille etusijan 1

Muutos Serenovassa	Muutos kohteessa Webex WFO
Jonon nimi on muutettu	Soveltaa uutta Serenova-jonon nimeä Webex WFO-palveluun jonon nimi. **HUOMAUTUS** Webex WFO ei käytä uutta Serenova-jonon nimeä liitettyyn Webex WFO-osaamisalueen määrityksiin.
Jono ei käytössä	Ei muutoksia. Palvelujono tai osaamisalueen kartoittaminen eivät kumpikaan ole Poistaa.

Eventide NexLog -yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset Eventide NexLog -kentässä ACD.

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

Kenttä	Kuvaus
	kanavan/resurssin oikeudet pyydettyjen nauhoitusten käyttämiseen. Järjestelmänvalvojalla on oletusarvoisesti oikeudet kaikkiin kanaviin/resursseihin."
Salasana	Eventide-käyttäjän salasana.
Vientiväli	Taajuus, josta Webex WFO noutaa valmiita puhelun nauhoituksia Ilta. Muoto = HH:MM. Pienin = 00:15. Enimmäisarvo = 23:45. **ESIMERKKI** Valitset 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 yhteystietotunnuksia yhteenkään puhelun nauhoitukseen. ▪ Ryhmä –Webex WFO määrittää saman yhteystiedon tunnuksen kaikille puhelun nauhoitukselle, jotka täyttävät Yhteystietoryhmän pituus- ja Yhteysryhmäkonflonimääritykset.
Yhteystietoryhmän pituus	Ajanjakso (1–30 minuuttia), jonka haluat liittää Tapahtumapuhelun nauhoitukset kohteessa Webex WFO. Webex WFO määrittää saman yhteystiedon tunnuksen kaikille samalla ajanjakson alussa alkaneille puhelutallentukselle, 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 Grouped for Logging

Kenttä	Kuvaus
	Kirjoita ja sitten se on pakollinen.
Yhteyshenkilöryhmän kutsuminen	Eventide API-kentän, jolla haluat käyttää liittää puhelun nauhoitukset numeroon Webex WFO. Kun kirjoitat yhteystiedon ryhmänyhteenarvost. -kenttään, Webex WFO etsii kaikki puhelutallenteet kunkin yhteystiedon ryhmän pituuden ajanjakson aikana kyseisen syykentän kohdalla. Jos jollakin samalla Yhteysryhmän pituus -ajanjakson puhelutallennuksella on sama arvo kyseisessä metaflonikentässä, Webex WFO määrittää näille puhelutallentukselle saman yhteystiedon tunnuksen. **HUOMAUTUS** , kun YhteysryhmäKont.ryhmäkont.aset on määritetty, Webex WFO antaa niihin liittyvät yhteyshenkilötunnukset vain puhelutallenteisiin, jotka molemmat 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 puhelun nauhoituksia minkä tahansa standardin tai mukautetun, eventide-kentän kanssa. Webex WFO -kenttään annettavan tekstin on kuitenkin muotoiltava niin kuin se näkyy Eventide API -vastauksessa.

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 osio* täydelliselle luettelolle tavallisista Eventide-metastrologia-kentistä.

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

Kenttä	Kuvaus
kanavanimi	Sen kanavan nimi, jolla puhelu nauhoitettiin.
kanavatunnus	Kanavan numero, jolla puhelu nauhoitettiin.
caller_id	Puhelun soittaneen henkilön puhelinnumero.

TwilioTelija-yhteysasetukset

Seuraavat kentät näkyvät, jos valitset Twilio-kentässä ACD.

Avaa Twilio-määritykset napsauttamalla Twilio-määritykset-painiketta .

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

Kenttä	Kuvaus
Muokkaa Twilio ACD	Muokkaa olemassa olevaa Twilio-
ilmentymää ACD. Luo Twilio ACD	Luo uusi TwilioLuettelo
ACD. Poista Twilio ACD	Poista olemassa oleva Twilio-
ilmentymä 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 käyttää Twilio-tilin SID:n todennuskäyttöä.
Twilio-todennustyötilan SID	Tietty työtila Webex WFO vetää. Voi olla vain yksi Työtilan,,, on mahdollista käyttää vain yhtä Työtila-esiintymää. Alityötiloja ei tueta.

Kenttä	Kuvaus
Twilio-todennuksen todennuskäyttäjänimi	(Vain klassinen WFM) Twilio Käyttöoikeuksien käyttäjänimi, jota käytetään classic WFM historiallisten tietojen vetämiseen.
Twilio Lihaksin ja kinastelevan salasanojen salasan	(Valinnainen) (Vain klassinen WFM) TwilioTaistelu-inisodoksien käyttäjätilin salasana, jota käytetään classic WFM historiallisten tietojen vetämiseen.
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-palvelutilin käyttäjänimi. Tämä palvelutili on myös Käytetään vuokraajan järjestelmänvalvojatilinä tai API-käyttäjätilinä. 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 Cisco-tukeen, jos haluat apua tämän vuokraajan järjestelmänvalvojatilin luomisessa. Lisätietoja on kohdassa API-käyttäjänluominen ja roolien ja käyttöoikeuksien hallinta. Tämä tarvitaan sekä QM että Classic WFM-kohteelle.
Calabrio API käyttäjän salasana	Webex WFO-palvelutilin salasana.

Tuotteet käytössä

Kenttä	Kuvaus
Laatuhallinta	Laatuhallinta on ostettu Webex WFO tuote. Webex WFO tarjoaa tukea Twilio Omni nelikanavaisille järjestelmille. Twilio-ääni- ja keskustelukanavia tuetaan. Tämä tarkoittaa, että sekä puhelun nauhoituksia että keskustelun transkriptioita nieletään Webex WFO.
Puhe	Ottaa twilio-äänikanavat käyttöön.
Digitaalinen (Keskustelu, SMS, Sähköposti, Sosiaalinen)	Ottaa Twilio Digital (keskustelu, SMS) -kanavat käyttöön. Lisätietoja on kohdassa Webex WFO-digitaalisen kanavan tuki .
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-kohteessa. 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 kohteessa Webex WFO.

Mukautetut tietokentät on ensin luotava Siitä on luotava Sen jälkeen Siitä On luotu kentät, jotka > on luotu Vähintään 17.10.2019,000,000,000,000,000,> QM QM >0000000000000000000000000000000000000000000000000

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 etsii tuloksia tekstiyhteystiedon kielellä, kun käytät Vuorovaikutukset-sivun tekstihakusuodatinta.

Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla:

A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan kohteeseen Webex WFO.
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 heillä ei ole liitettyä kieltä, kun heidät tuodaan Webex WFO-ohjelmaan, eikä heillä ole yllä olevassa **Kielikartoitus-osassa** määritettyä merkkiääntä.

Webex WFO etsii tuloksia tekstiyhteystiedon kielellä, kun käytät Vuorovaikutukset-sivun tekstihakusuodatinta.

Webex WFO määrittää kielen tekstipohjaiselle yhteystiteetille seuraavien tietojen avulla:

A. Kieli, joka on jo määritetty yhteystiedolle, kun se tuodaan kohteeseen Webex WFO.
B. Kieli, joka on määritetty mukautettuun tekstin,jonka määrität **kohdassa A4/90,0000000000000000000000000000000000000000000**
C. Täällä määritettävä varmistuskieli (Varmistustekstikieli-osa).
D. Oletuskieli (english).

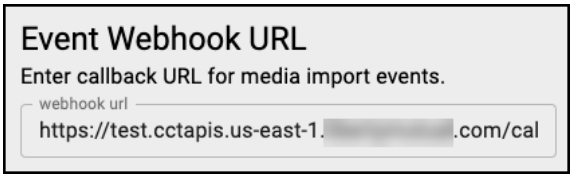
Twilio-äänen nauhoituksen salaus

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

> **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 tietoilmoituksen, kun yhteystieto on ladattu ja käsitelty kohteessa Webex WFO. Tämä tarkoittaa, että yhteystietoja ja mediaa on ladattu, äänitapahtumat on käsitelty sekä salaus- ja koodaustehtävät on suoritettu.



Yhteystiedon tila -webhook-tapahtuman latausrunko on seuraava.

```
1  {
2      "ccrId":0, // (int)
3      "sessionId": "", // (merkkijono)
4      "legId": "", // (merkkijono) - sama arvo kuin callId
5      "vuokralainentunnus": 0, // (int)
6      "tila": "", // (merkkijono) - Esimerkiksi 'VALMIS' tai 'EPÄONNISTUI'
7      "failureReason": "" // (valinnainen merkkijono) - Ihmisen luettava syy epäonnistumiseen,
   ei läpikulkuvirhe API tai poikkeus
8  }
```

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

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 klassinen WFM) Twilio Account SID -hankkeeseen liittyvän Twilio Vaihtoehtoinen-projekti id.
Edustajan tuottavuusraportin tunnus	(Vain klassinen WFM) Edustajan tuottavuustietojen raportin yksilöivä tunnus.
Jonon historiallisten tietojen raporttitunnus	(Vain klassinen WFM) Jonon historiatietoraportin yksilöivä tunnus.
Palvelujono	(Vain klassinen 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 klassinen WFM on käytössä tuotteena. Pito-tila on määritetty valmiiksi, eikä sitä tarvitse kartoittaa. Yhdistämäärityksiä 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 -tiloihin kohteessa Webex WFO.

Kenttä	Kuvaus
Pito	Edustaja on asettanut yhteystiedon pitoon. Tämä on esimääritetty, eikä sitä voi muuttaa.
Kirjaudu ulos	Edustaja on kirjautunut ulos numerosta ACD. Monissa ACD:issä numeerinen syykoodi saattaa ilmoittaa tilan vaihtumisen syyn.

Kenttä	Kuvaus
Ei valmis	Edustaja ei hyväksy yhteystietoja ACD. Monissa ACD:issä numeerinen syykoodi saattaa ilmoittaa tilan vaihtumisen syyn.
Valmis	Edustaja on valmis ottamaan yhteydenottoja ACD-
Puhuu	Edustaja on yhteystiedon käyttäjä. Tämä on esimääritety.
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-kentässä 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 Käytetään vuokraajan järjestelmänvalvojatilinä tai API-käyttäjätilinä. 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 Cisco-tukeen, jos haluat apua tämän vuokraajan järjestelmänvalvojatilin luomisessa. Lisätietoja on kohdassa API-käyttäjänluominen ja roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.
Cisco API käyttäjän salasana	Webex WFO-palvelutilin salasana.

Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten

Kenttä	Kuvaus
Ota RTE-viestit käyttöön näytön nauhoitusta varten	Ota Webex WFO Smart Desktop käyttöön näytön nauhoitusta varten valitsemalla tämä valintaruutu. 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)

(Vain pilvi) Käyttäjät kirjataan automaattisesti ulos käyttämättömyyden jälkeen. Istunnon aikakatkaisu -kentän avulla voit määrittää, kuinka kauan istunnossa on oltava käyttämättömänä, ennen kuin käyttäjä kirjataan automaattisesti ulos. Oletusarvo on 60 minuuttia. Enimmäisarvo on 1440 minuuttia eli 24 tuntia. Vain numeromerkit. Kirjaimet ja erikoismerkit eivät ole sallittuja. Kaikki muutokset tähän asetukseen tapahtuvat, kun käyttäjä seuraavan kerran kirjautuu sisään tai päivittää sivun.

(Vain paikan päällä) Oletusarvo on 60 minuuttia. Enimmäisarvo on 120 minuuttia eli 2 tuntia.

HUOMAUTUS Jos käyttäjä avaa Webex WFO useaan ikkunaan, aikakatkaisun kesto koskee erikseen jokaista ikkunaa.

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	Webex WFO käyttäjä nauhoitetaan

Automaattinen käyttäjän luominen	Kirjautuminen liittyy: aktiivinen Webex WFO-	Tuloksena PC ja Webex WFO
		Smart Desktop määritetyllä tavalla.
Valittu	Ei	Lisätään 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. Tätä toimintoa ei tueta, kun Smart Desktop Client (SDC) on käynnissä Windowsin palvelinversiossa. 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 vanhentunut. 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.

Pilvi käyttöönotoissa käytettävissä oleva salausmenetelmä on RSA-2048 (epäsymmetriset avaimet) ja AES-256 Webex WFO 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 Nauhoitus) järjestämällä ne uudelleen Käyttäjäprofiilin etusija -taulukossa.

HUOMAUTUS Ohituskäyttäjäprofiilien etusija on oletusarvoisesti suurin. Et voi ohittaa tätä etusijaa. Jos haluat tunnistaa käyttäjän arvoilla, jotka on tallennettu ACD- tai Nauhoitus-käyttäjäprofiiliin Ohituskäyttöprofiiliin tallennettujen arvojen sijaan sinun on poistettava käyttäjän Ohita-käyttäjäprofiili manuaalisesti.

Tämä uudelleenjärjestäminen tekee seuraavaa:

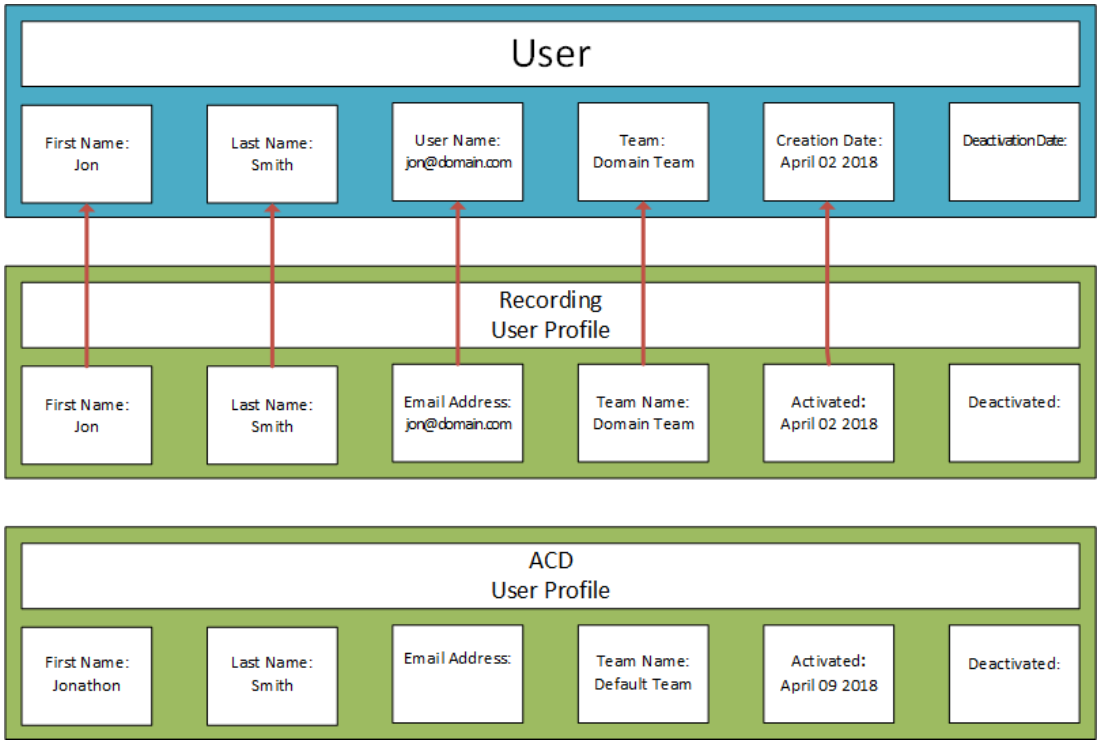
- Se muuttaa Käyttäjäprofiilit-taulukon käyttäjäprofiilien järjestystä Käyttäjät-sivulla.
- Jos käyttäjällä on kaksi käyttäjäprofiilia, joilla on eri arvot missä tahansa kentässä, se voi myös muuttaa arvoa Webex WFO valitsee kyseisen käyttäjän tunnistamisen.

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

Käyttäjäprofiilin etusijan uudelleenjärjestämisesimerkki

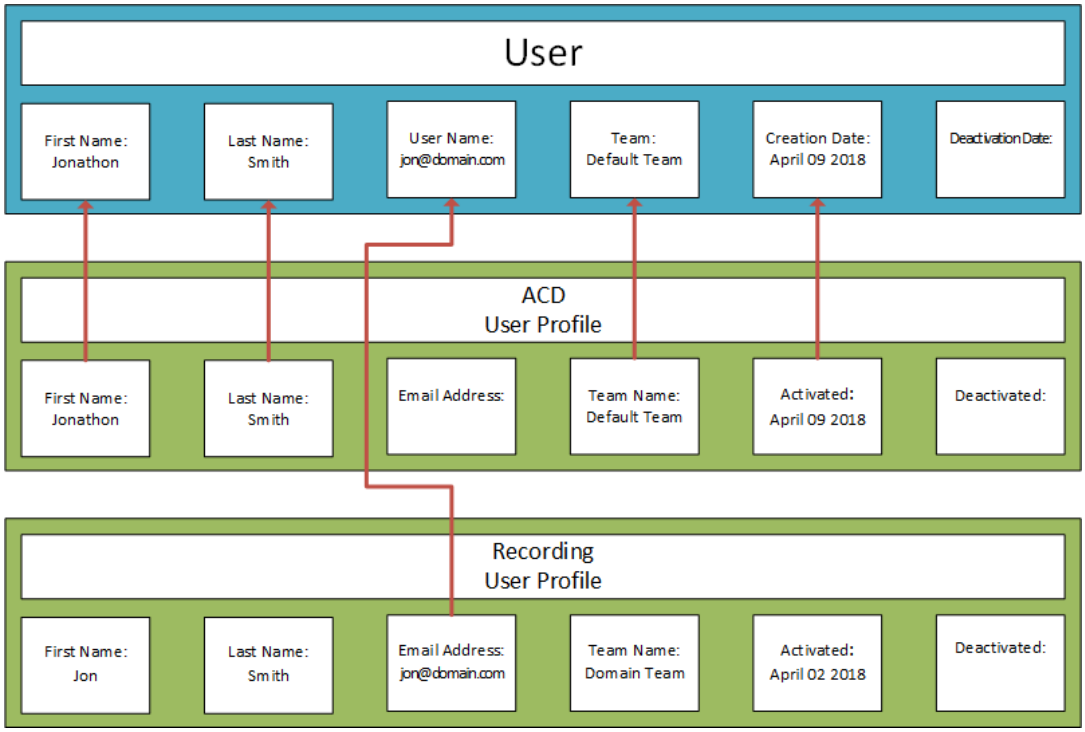
Seuraavat kuvat osoittavat, miten Webex WFO-käyttäjän henkilöllisyyttä muokataan, kun käyttäjän käyttäjäprofiilien etusija asetetaan uudelleen.

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



Toisessa kuvassa käyttäjäprofiileja on järjestänyt uudelleen niin, että ACD-käyttäjäprofiili on tärkeämpi kuin Nauhoituksen käyttäjäprofiili. Nyt Webex WFO valitsee useimpien kenttien arvot käyttäjäprofiilista ACD. 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-käyttäjäprofiilista 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 yleiset QM -asetukset
- Tietoturvapäivitys: TLS 1.1 ja heikko SSL/TLS 1.2 -salakirjoitus poistetaan käytöstä

Lataa Smart Desktopin ja Webex WFO-datapalvelimen asentajat

Lataa-sivulla voit tarkastella vuokraajan käytettävissä olevia Webex WFO Smart Desktop- ja Webex WFO -datapalvelimen asentajia.

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 laitteilla on oltava sama ACD -linja (luettelonumero). Lisämäärityksiä tarvitaan Cisco ACD-kohdassa.

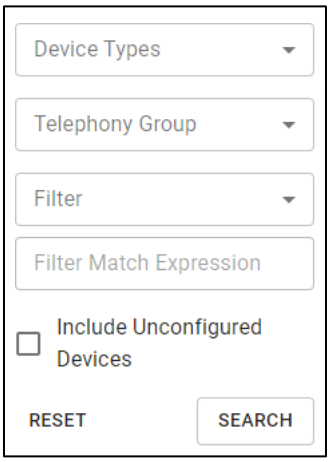
Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM Kokoonpano > laitekytkennät

Menettelytavat

Laitteen etsiminen

- Hakuvalikon avulla voit etsiä laitteita, joiden liitoksia haluat määrittää tai muokata. Voit esittää mitä tahansa merkkimäärää käyttämällä Suodattimen täsmäysilmaisu - **kentässä olevaa** tähtimerkkiä (*).



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-tiedosto 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.

Kenttä	Muokattavissa?	Kuvaus
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.
Nauhoitusklusteri	K	Laitteeseen liittyvä nauhoitusryhmä. Arvo ei ole kirjainten ja kirjainten välillä. Nauhoitusryhmän on jo oltava kohteessa Webex WFO.
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 palvelimeksi Webex WFO.

Määritä Extension Mobility Cisco-verkon nauhoitustoiminnolle

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

VakioExtension Mobility

Tämä on ensimmäinen tapa määrittää EM kohteessa Webex WFO. 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 kohteessa 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 kohteessa Unified CM

Miten se toimii

EM-kirjautuminen ja uloskirjautuminen riippuu laitteessa vaihtuvista alanumeroista. Tämä tarkoittaa, että Webex WFO sisältää 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 Extension Mobility-profiili 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. Joka kerta, kun alanumerosarja muuttuu laitteessa, Webex WFO tarkistaa arvoon

Tarkista, vastaako alanumerosarja Webex WFO -nimistä käyttäjäprofiilia. Jos se tekee niin, Webex WFO liittää käyttäjäprofiilissa olevan käyttäjän 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 tukemaan Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) -toimintoa. Jotta EMCC-toimintoa voidaan käyttää, kussakin Unified CM-klusterissa on oltava merkittäviä määrityksiä. Se ei kuulu tähän. Lisätietoja *EMCC-määrityksestä on ohjelman Cisco Unified CM* ominaisuusmääritysoppaassa.

HUOMAUTUS Cisco's EMCC -toiminto ei tue IP puhelinpalvelun nauhoituksen ohjausta.

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

laitemäärityksissä laitteissa, joihin tämän klusterin käyttäjäprofiilit kirjautuvat

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

Miten se toimii

Vakiomääritysten tavoin EM -kirjautumisen ja -uloskirjautumisen oikea havaitseminen määräytyy 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.

Home-klusterilaitteeseen kirjautuminen

- Kun käyttäjäprofiili kirjautuu Home-klusteriinsa olevaan laitteeseen (kuten samassa Unified CM -klusterissa, jossa käyttäjäprofiili on määritetty), EM toimii samalla tavalla kuin vakiomäärityksessä.
- 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 määritetään.

- Kun käyttäjäprofiili kirjautuu etäklusterissa olevaan laitteeseen (kuten Unified CM -klusteriin, joka ei ole sama kuin se, johon käyttäjäprofiili on määritetty), Home Unified CM-klusteri luo väliaikaisen haamuvierailulaitteen.
- Cisco CTI-palvelu havaitsee laitteen luomisen. Kun haamulaite on käytettävissä, 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, Home Unified CM-klusteri poistaa haamulaitteen ja Cisco CTI-palvelu hävittää sen.

Aiheet:

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

Lisätietoja TIP-Webex WFO

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

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia.

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 Webex WFO -kohteelle. Retket vaihtelevat sivulta ja ne on yhdistetty käyttäjien oikeisiin.

Orientaatioretket ovat saatavilla usealla kielellä käyttäjän selainasetusten mukaan. Luettelo saatavilla olevista kielistä on Webex WFO Installation Guide for Cloud Deployments -oppaassa *"Lokalisoitu ja tuetut kielet* ".

Miten tiedot synkronoidaan ACD-Webex WFO

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

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

Kun nämä tiedot on ladattu Webex WFO-kenttään, voit määrittää Webex WFO luomaan palvelujonojen ennusteita ja aikatauluja.

> **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 luomiasi työryhmiä, edustajia, suhteita tai palvelujonoja ei ole synkronoitu takaisin ACD-tilaan. Niitä ylläpidetään vain Webex WFO.

Miten edustajan tiedot synkronoidaan ACD-Webex WFO

Webex WFO olettaa, että jokainen ACD-Webex WFO 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 määritetään käyttäjälle kohdassa Webex WFO.

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

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

Miten työryhmän tiedot synkronoidaan ACD-Webex WFO

Kun työryhmän tietoja muutetaan ACD- tai Synkronointipalvelu havaitsee sen ja tekee useita muutoksia kohteeseen Webex WFO. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Vaihda nroon ACD	Muutos kohteessa Webex WFO
Uusi ryhmä lisätään	Uusi ryhmä lisätään samalla nimellä. Tekee kaikista ACD -ryhmään kuuluvasta edustajasta Webex WFO.
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 ja määrittää edustajia heille, mutta näitä uusia ryhmiä ei ole synkronoitu takaisin ACD-tilaan.

Edustaja voi kuulua vain yhteen ryhmään. Jos siirrät edustajan työryhmästä toiseen kohteessa Webex WFO, et vaikuta edustajan työryhmän tehtävään ACD.

Synkronoi palvelun jonon tiedot

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

Vaihda nroon ACD	Muutos kohteessa Webex WFO
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

Vaihda nroon ACD	Muutos kohteessa Webex WFO
	Uusi osaamisalueen määritys lisätään. Erityisesti synkronointipalvelu tekee seuraavaa: ▪ Käyttää ACD-palvelujonon nimeä osaamisalueen Webex WFO-määrityksen nimessä ▪ Käyttää ACD-palvelujonon tunnusta osaamisalueen Webex WFO-kartoitusnumerossa Luo 1–1-määrityksen ACD-osaamisalueen määrityksen ja Webex WFO-osaamisalueen määrityksen välille.
Palvelujonon nimi on muutettu	▪ Lisää uuden ACD-palvelujonon nimen Webex WFO-palvelujonon kuvaukseen (nimi) ▪ Käyttää uutta ACD-palvelujonon nimeä Webex WFO-osaamisalueen määrityksen nimessä
Palvelujono poistetaan	Ei muutoksia.

Todennusmenetelmän määritys

Todennussivulla voit valita ja määrittää todennusmenetelmän, jolla voidaan tarkistaa niiden henkilöiden henkilöllisyys, jotka haluavat muodostaa yhteyden kohteeseen Webex WFO. Webex WFO tukee kolmea todennusmenetelmää: OletusWebex WFO-todennus, SAML-todennus ja Active Directory-todennus. Todennussivulla voit määrittää ja ottaa käyttöön oletustodennusmenetelmän (katso Oletustodennuksen käyttöönotto ja SAML-todennusmenetelmä (katso SAML -todennuksen määrittäminen). Voit ottaa Active Directory-todennusmenetelmän käyttöön ja määrittää sen vain Webex WFO -käyttöönotoille Active Directory-määrityssivulla, joka sijaitsee sovelluksen hallinta -> Global -kohdassa.
> Järjestelmämääritykset > Active Directory -määritykset (lisätietoja on kohdassa Yhteys Active Directory-palvelimeen).

HUOMAUTUS Sekä järjestelmänvalvoja että vuokraajan järjestelmänvalvoja voivat määrittää SAML-todennuksen tietylle vuokralle. Jos molemmat järjestelmänvalvojat määrittävät vuokraajan tason SAML
Tietyn vuokraajan todennus: Webex WFO käyttää viimeisintä määritystä.
Jos järjestelmänvalvoja ottaa käyttöön järjestelmänlaajuisen SAML-todennuksen, 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 -protokollaa tukeva identiteetin toimittaja (katso Identiteetin määritysten 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) identiteetin toimittajaksi todentamaan Webex WFO (palveluntarjoajan) käyttäjätunnukset ja salasanat.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen > ->-todennus

Menettelytavat

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

Ota todennus käyttöön

Webex WFO-todennus on oletusarvoisesti käytössä.

1. Valitse käyttöön otettava todennusmenetelmä.
   Webex WFO-protokollalla 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 Webex WFO-todennuksen käytöstä **, valitse** ensin SAML Authentication **.**
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 Palveluntarjoaja-kohdassa antama 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.

> **NOTE** 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-merkin allekirjoituksen **, poista Allekirjoita SAML Vastaus -valintaruudun** valinta.

e. Tuo PALVELUNTARJOAJAN **VARMENNE**. Voit käyttää Webex WFO antamaa oletusarvoista yleistä varmennetta (vain pilviasennuksia) tai ladata itsehallinnoisen varmenteen ja yksityisen avaimen. Lisätietoja on kohdassa Palveluntarjoajan varmenneiden hallinta (Webex WFO).

f. – Tuonti – Siirry itse hoidettuun palveluntarjoajan varmenteeseen, jonka haluat tuoda kohteeseen Webex WFO.

- 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. Lisätietoja on kohdassa Palveluntarjoajan varmenneiden hallinta (Webex WFO).

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 Palveluntarjoaja-kohdassa antama 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:

   > **NOTE** 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 antamaa oletusarvoista yleistä varmennetta (vain pilviasennuksia) tai ladata itsehallinnoisen varmenteen ja yksityisen avaimen. Lisätietoja on kohdassa Palveluntarjoajan varmenneiden hallinta (Webex WFO).

   - Tuonti – Siirry itseohjautuvan palveluntarjoajan varmenteen mukaan, jonka haluat tuoda kohteeseen Webex WFO.
   - 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. Lisätietoja on kohdassa Palveluntarjoajan varmenneiden hallinta (Webex WFO).

1. Valitse **Tallenna**.

Ota oletustodennus käyttöön

Käyttäjän todennusta ja salasanoja hallitaan oletusarvoisesti Webex WFO-toiminnolla. ACD-synkronoiduissa järjestelmissä käyttäjiä luodaan ja hallitaan ACD, mutta voit silti luoda käyttäjiä Webex WFO (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 Active Directory) 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

Suojausvarmennuksen merkintäkieli (SAML) -todennuksen avulla voit käyttää yleisiä ulkoisia identiteetin vahvistajia (IdP) todennettaessa Webex WFO -palvelun (palveluntarjoajan tai SP:n) käyttäjätunnuksia ja salasanoja. 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 SSO-sovelluksen iCal Sync with SSO -valintaruutu WFM -sivulla (katso Järjestelmänlaajuisen WFM -asetusten määrittäminen). Lisätietoja Webex WFO määrittämisestä, jotta 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 Active Directory) on käytössä.

Identiteetin määritysten määritys

Webex WFO integroituu kaikkiin todennusta SAML 2.0 -todennusta tukeviin IdP-osoitteisiin. Seuraavat yleiset parametrit ovat käytössä määritettäessä IdP:n SAML -väitettä.

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 aloittamaan että IdP:n aloittamaan 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 Todennussivun Palveluntarjoajan osasta ja tallenna ne helppokäyttöiseen 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 kohteessa Webex WFO.

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 yleisissä asetuksissa Tab seuraavasti.

Kenttä	Määritykset
Sovelluksen nimi	Anna yksilöivä nimi kohteelle Webex WFO.
Sovelluslogo	(Valinnainen) Lataa kuva tunnistemaan Webex WFO
Oktassa. Sovelluksen näkyvyys	(Valinnainen) Rajoita, kuka näkee kuvan Oktassa.

2. Valitse **Seuraava**.
3. Määritä SAML Tab, -kohdassa kentät 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).
Yleisö URI (SP-ent. tunnus)	Kopioi ja liitä tämä tunnus todennussivulta kohdassa Webex WFO. 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 Palautteet Tab -kohdassa Palaute-vaihtoehto, joka sopii yrityksesi Okta-käyttöön.

   HUOMAUTUS Valintasi ei vaikuta Webex WFO mahdollisuuteen käyttää Oktaa IdP:nä.

6. Valitse **Valmis**.

Kerää Webex WFO-tiedot Okta-sovelluksesta

1. Siirry Sovelluksiin > sovelluksiin ja valitse okta-sovellus kohteelle Webex WFO.
2. Valitse **Kirjaudu käyttöön** Tab.
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 kertakirjautuminen 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 Ota tuki käyttöön SAML 2.0 WebSSO -protokolla** -valintaruudulle, anna kertakirjautuminen 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-luottamus

1. Valitse **Lisää sääntö...** anna korvausmuunnossäännöt Tab -ikkunan Muokkaa korvausvaatesääntöjä -ikkunan alla.
2. Valitse **avattavasta Korvaussääntömallista Lähetä LDAP-määritteet korvausvaateina** ja valitse **Seuraava**.
3. Kirjoita Korvaussäännön **nimi** -kenttään "LDAP Email Address".
4. Valitse **Active Directory** avattavasta Määritteet-kaupan luettelosta.
5. Valitse **sähköpostiosoitteet** avattavasta **LDAP Määritteet** -luettelosta.
6. Valitse **sähköpostiosoite** avattavasta **Lähtevä korvaustyyppi -** luettelosta.
7. Viimeistele korvaussäännön määritys ja lisää saapuvan korvausvaatimuksen muuntosääntö valitsemalla **Valmis** .

Määritä Webex WFO-luottoa varten saapuvan korvausvaatimuksen muutossääntö

1. Valitse **Lisää sääntö...** muokkaa korvaussääntöä **-ikkunan Liikkeeseenlaskun muuntosäännöt** Tab -kohdassa.
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 Ominaisuudet -ikkuna kaksoisnapsauttamalla yllä olevassa vaiheessa luotua Webex WFO-luottamusta.
3. Napsauta **Lisäasetukset** Tab ja valitse **SHA-1** avattavasta **Secure hash-algoritmi** -luettelosta.
4. Napsauta **Allekirjoitus** Tab 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 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** Tab 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:ksi Webex WFO viedyn tiedoston sisällön avulla.
8. Katso todennusmenetelmän määrittäminen määrittämään ADFS-identiteetin toimittajalle Webex WFO ja ottamaan SAML-todennus käyttöön.

Kentän kuvaukset

Seuraavat kentät tulevat näkyviin, kun valitset Ota käyttöön SAML-todennus.

Palveluntarjoaja

Kenttä	Kuvaus
Todennus-URL	(Vain luku) Webex WFO URL-osoite, joka ohjaa sinut kohteeseen kertakirjautuminen URL: lle.
Ent. tunnus	(Vain luku) Webex WFO 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, joka lähettää SAML-vastauksia IdP:ltä. Näiden tietojen avulla voit määrittää väitteen kuluttajapalvelun

Kenttä	Kuvaus
	IDP:n URL-osoite. Tämä Webex WFO antama 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 on Webex WFO. Voit käyttää Webex WFO antamaa oletusarvoista yleistä varmennetta (vain pilviasennuksia) tai ladata itsehallinnoisen varmenteen ja yksityisen avaimen. Lisätietoja on kohdassa Palveluntarjoajan varmenneiden hallinta (Webex WFO). ▪ Tuonti – tuo itsehallinnoisen palveluntarjoajan varmenteen kohteeseen Webex WFO. ▪ 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-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-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-palveluun, sinulla on useita vaihtoehtoja sen mukaan, onko Webex WFO -kokoonpano pilvessä vai tiloissa.

Käyttöönotto	Asetus
Pilvi, On Premises	Käytä yleistä itse allekirjoitettua varmennetta. Cisco ei tarjoa todistus.
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 Webex WFO. jaetun määrityshakemiston hallittu varmenne ja yksityinen avain. Tämä luettelo on UNC-polku, joka annettiin Webex WFO-asennuksen aikana. Lisätietoja on On Premises Deployments -*oppaan Webex WFO Installation Guide -oppaan Webex WFO-osan* kohdassa. 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

Käytä ACD ID -toimintoa uudelleen, ja voit käyttää ACD-tunnuksia Avaya-järjestelmästä Webex WFO-järjestelmässä. Samalla kun säilytät kaikki historialliset tietosi, se poistaa ACD id -yhdistyksen passiivislta käyttäjältä (esimerkiksi käyttäjältä, joka on poistunut yhteyskeskuksesta) ja mahdollistaa sen määrittämisen uudelle käyttäjälle. Tämä toiminto on käytettävissä vain Avaya -järjestelmissä.

Kun otat ACD-tunnuksen uudelleen, passiivinen käyttäjä poistaa seuraavat liitokset:

- ACD-tunnus
- käyttäjäprofiili numerosta Avaya ACD

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

Kaikki uudelleenkäytettävän tunnuksen ACD tulevat tiedot liitetään uuteen käyttäjään.

Avaya ACD-tunnus uudelleen

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

   PARAS KÄYTÄNTÖ Käyttäjien ACD-numeroiden uudelleenkäyttö ei vaikuta heidän aktivointitilaansa. Jos käyttäjät eivät ole enää aktiivisia Webex WFO-kohteessa, poista heidät käytöstä, ennen kuin palautat heidän
   ACD tunn.

3. Valitse **Uudelleenkäytä ACD-tunnus**.
4. Valitse **Tallenna**.
5. Määritä uusi käyttäjä numerossa ACD. Kun Webex WFO seuraavan kerran synkronoidaan ACD-tunnuksen kanssa, uusi käyttäjä, jolla on uudelleenkäytetty tunnus, lisätään kenttään Webex WFO.

Määritä salasanakäytäntö

Salasanakäytäntösivulla voit määrittää käyttäjän salasanakäytännön vastaamaan organisaation suojaustarpeita.

Kentän kuvaukset

HUOMAUTUS Nämä asetukset koskevat vain Webex WFO 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. Salasanan Webex WFO-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 Webex WFO- että kertakirjautumisen kautta. Kuitenkin: Tili lukittu vain epäonnistuneiden Webex WFO kirjautumisyritysten jälkeen. 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.

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

Nämä säännöt koskevat vain sitä, jos määrität Webex WFO -toiminnolla ohjatun salasanan. Jos käyttäjä antaa salasanan ulkoiselle järjestelmälle, jota Webex WFO, Webex WFO ei vahvista salasanaa (esimerkiksi ACD-määritys).

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.

- Salasanat eivät voi sisältää välilyöntejä (tyhjiä välilyöntejä).
- Salasanan pituisen salasanan pituus on oltava vähintään kahdeksan merkkiä. Järjestelmänvalvoja voi lisätä vähimmäispituutta sovelluksen hallinnan Salasanakäytäntö-sivulla.
- Salasanojen on sisällettävä merkkejä kolmesta seuraavista neljästä luokasta:

Luokka	Kuvaus
Isot kirjaimet	A–Z Isot yksinumeroiset merkit:

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

Rajoita tiettyjen IP osoitteiden käyttö

Verkon käyttösivulla vuokraajan järjestelmänvalvojat voivat parantaa vuokraajan suojausta valvomalla (tai "valkoisella luetteloinnilla"), joka IP osoitteille, joista käyttäjät voivat käyttää Webex WFO-osoitetta.

Vuokraajan järjestelmänvalvojat voivat lisätä vähintään yhden IP osoitealueen, ja käyttäjät voivat käyttää Webex WFO -toimintoja vain, jos he kirjautuvat kohteeseen Webex WFO määritetyllä alueella IP osoitteesta. Jos käyttäjät kirjautuvat Webex WFO 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 Webex WFO sekä vuokraajan valkoiselta listalta että järjestelmän valkoiselta listalta.

Webex WFO tukee tällä hetkellä vain IPv4-osoitteiden luettelointeja.

> **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 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 alueeseen.	Viimeisin IP-osoite, joka sisältyy tähän
Toiminnot	Muokkaa kuvaketta – voit muuttaa olemassa olevan IP alueen nimen, alun tai lopun. ▪ Poista kuvake – poistaa olemassa olevan IP alueen valkoisesta luettelosta. Käyttäjät, jotka kirjautuvat kohteeseen Webex WFO kohteesta IP tämän alueen osoitteet eivät voi käyttää Webex WFO -toimintoja näissä IP osoitteissa.

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 Avaya historiallisten datatiedostojen kaikki aikamerkit vuokraajan aikavyöhykkeeksi.

Lataa Webex WFO -datapalvelin siirtymällä sovellusten hallintaan > global > Administration > Downloads -sovelluksiin. Webex WFO-datapalvelimen asennustiedot ovat Webex WFO-datapalvelimen *asentaminen Webex WFO -asennusoppaassa*.

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
- Nauhoitus CTI signalointipalvelinasetuksista
- Nauhoituksen kaappaamisen palvelinasetukset

Kentän kuvaukset

Datapalvelimen määritykset -sivun avulla voit määrittää ja ylläpitää datapalvelimen toimintoja. Lisätietoja tietopalvelimen määrittämisestä tiettyyn ACD -palvelimeen on seuraavilla sivuilla tai ACD-integraatio-oppaassa tai teknisessä muistiossa, jos sellainen on saatavilla:

Jos organisaatiossa on jokin seuraavista integraatioista, lue ACD-integraatio-oppaasta 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.

Alueelliset datapalvelimen ACD synkronointiasetukset

Ota ACD synkronointi käyttöön alueellisessa datapalvelimessa valitsemalla Ota synkronointi käyttöön -valintaruutu ja määritä palvelimet ACD synkronoinnille Käytettävissä- ja Määritetty-ruutujen avulla.

Aluetietopalvelin ACD kaappaamisen asetukset

Valitse Ota kaappaaminen käyttöön -valintaruutu, jos haluat ottaa ACD kaappaamisen käyttöön alueellisessa datapalvelimessa, ja määritä palvelimet ACD kaappaamiseen 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

Kenttä	Kuvaus
	seuraava muoto: \\ComputerName\SharedFolder\Resource **HUOMAUTUS** Jos UNC-polkua muutetaan, edellisen lataussijainnin nauhoituksia on siirrettävä manuaalisesti. UNC-polun ja käyttäjänimen on oltava sekä asiakaspalvelijan työpöydälle asennetun Webex WFO Desktopin että datapalvelimen käytettävissä.
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 Workflow Daily -palvelimeen.
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.

Active Directory-synkronointi

Jos haluat, että Webex WFO täsmää ja synkronoi WFO-käyttäjät Active Directory-käyttäjien kanssa, valitse Ota synkronointi käyttöön -valintaruutu. Lisätietoja on kohdassa Yhteys Active Directory-palvelimeen.

Datapalvelimen laitteen synkronointiasetukset

Ota **valittujen ACD:en synkronointi käyttöön valitun datapalvelimen kautta valitsemalla Ota käyttöön laitteiden synkronointi** . 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.

Nauhoitus CTI signalointipalvelinasetuksista

Ota CTI Signaling käyttöön valitsemalla valintaruutu, jos haluat ottaa CTI-signalointipalvelut käyttöön. Anna sen datapalvelimen 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

Jos haluat ottaa API-integraation käyttöön tässä datapalvelimessa, valitse Ota paikallinen Web-palvelu käyttöön -valintaruutu. Jos asetus on käytössä, voit ottaa käyttöön seuraavat toimet:

- Cisco IP Phone Services Controls – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat sallia Ciscoa käyttävien nauhoitusohjausten käytön tuetuista Cisco-laitteista.

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

- Yksinkertaistetut nauhoitusohjausobjektit API – Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää natiivin datapalvelimen todennusta Cisco 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 Phone-palvelujen ohjausosa mahdollistaa Cisco-nauhoitusohjauksen tuetuista Cisco-laitteista. Määritä Cisco IP Phone-palvelut kohdassa Webex WFO ja Cisco Unified Communications Manager seuraavasti.

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

Määritä IP puhelinpalvelun nauhoitusohjausobjektit kohteessa Webex WFO

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

Ota Webex WFO datapalvelimen Web-palvelut käyttöön ja käynnistä se

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 Yleinen** Tab **-kohdassa Automaattinen** avattavasta **Käynnistystyyppi-luettelosta** .
3. Valitse **OK**. Palvelut-sivu avautuu.
4. Napsauta Calabrio ONE Data Server -Web-palveluita **hiiren kakkospainikkeella**.
5. Valitse **Aloita**.

Lisää puhelinpalvelu numeroon Cisco Unified Communications Manager

Tämä menettely suoritetaan Cisco Unified Communications Manager Administration. Lisätietoja Cisco IP Phone-palvelujen määrittämisestä on kohdassa "Puhelinpalvelujen lisääminen"Cisco Unified IP Phone kohdassa *Cisco Unified Communications Manager- ja Monilevyiset puhelimet* .

1. Siirry **laitteeseen** > **Device-asetuksiin** > **Phone-palveluihin**.
2. Määritä Cisco Nauhoitusohjaus IP-puhelinpalvelulle alla olevien parametrien arvot.

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

Tietopalvelimen määrittäminen Serenova ACD -palvelimelle

1. Valitse Datapalvelin, jota haluat käyttää Serenova ACD -palvelimelle.
2. Määritä seuraavat asetukset.

Asetus	Määritykset
Alueelliset datapalvelimen ACD synkronointiasetukset	Valitse Ota synkronointi käyttöön -valintaruutu ja siirrä Serenova ACD vapaasta Määritetty-tilaan .

3. Valitse **Tallenna**.

Yhteys Active Directory-palvelimeen

Voit käyttää yhteyttä Active Directory (AD) -palvelimeen ympäristössäsi käyttäjän todennusta, synkronointia tai molempia varten. Todennus on käytettävissä vain Webex WFO-käyttöönotoille paikan päällä.

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 >-järjestelmän määritys > 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 Active Directory

> **HUOMAUTUS** Saat lisätietoja tämän sivun kentistä Active Directory-määrityksistä Webex WFO-käyttöoppaassa .

1. Valitse **Luo uusi Active Directory-määritys**.
2. Anna toimialueen nimi, isäntänimi, portti, käyttäjänimi ja salasana Active Directory-todennus-osaan.
3. (Valinnainen) Valitse **Käytä SSL** -valintaruutu ja tuo varmenne.
4. (Vain synkronointi) Anna päänumero, organisaatioyksiköiden ja synkronointiväli (minuutit) Active Directory Synkronoi-osaan.
5. (Vain synkronointi) Valitse ominaisuus, joka vastaa avattavasta Käyttäjäprofiilia vastaava -ominaisuuden **käyttäjää** Webex WFO-käyttäjään.

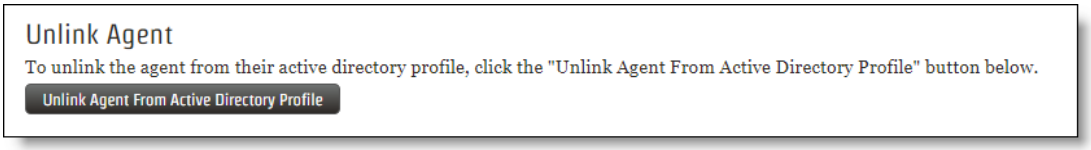
   > **HUOMAUTUS** Kun AD-synkronointi on määritetty, saman ominaisuuden avulla voit tarkistaa, että synkronointi toimii, ja poistaa käyttäjien linkityksen. Linkitä käyttäjät Windows-kirjautumisen avulla valitsemalla **Oletus** .

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 Synkronointi** -osasta **Ota käyttöön Active Directory Synkronointi** -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 mainoskäyttäjää ei linkitetä, tapahtuu seuraavaa:

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

1. Siirry Webex WFO sovelluksen hallintaan > yleinen >-käyttäjän määritys >käyttäjille.
2. Valitse **tarvittaessa Muokkaa käyttäjän valintanappia** .
3. Valitse avattavasta **Valitse käyttäjä** -luettelosta käyttäjä, joka poistaa linkityksen.
4. Valitse **Edustajan linkitys Active Directory-profiilista** (Poista edustajan linkitys -osasta). Näyttöön tulee varoitussanoma.
5. Valitse **Kyllä**.
6. Muuta vastaava ominaisuuskenttä siten, että Webex WFO-käyttäjällä ei enää ole samaa henkilöllisyyttä kuin tunnistetietokäyttäjällä.

   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 vastata luettelon käyttäjään uudelleen, kun synkronointi seuraavan kerran suoritetaan.

Aiheet:

- TietojaActive Directory-määrityksistä Webex WFO -käyttöoppaassa – Lisätietoja Active Directory-kokoonpanon toiminnasta.

Tietoja Active Directory -määrityksistä

Active Directory-määrityssivulla voit luoda tai muokata yhteyttä ympäristön Webex WFO ja Active Directory (AD) -palvelimen välille. 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 kohteessa Webex WFO. Se on käytettävissä vain Webex WFO -järjestelmän 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 olemassa olevien AD-käyttäjien kanssa. Kun sitten tunnistetun käyttäjän etu- tai sukunimi, työntekijän tunnus tai sähköpostiosoite muuttuu, Webex WFO muuttaa myös numeroa

Täsmääneen Webex WFO-käyttäjän vastaavat arvot.

- AD-synkronointi ei lisää Webex WFO-käyttäjiä 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 luettelonumeron käyttäjä, joka on synkronoitu Webex WFO-käyttäjän kanssa, poistetaan automaattisesti, Webex WFO ei poista Webex WFO-käyttäjän aktivointia.

Voit tarkastella, mihin ad-käyttäjiin vastataan Webex WFO-käyttäjillä ja mitkä eivät ole Active Directory Sync -sivulla (katso Katselmointi Active Directory synkronoidut tulokset).

Vastaavat käyttäjät

Seuraavassa luettelossa on yleiskatsaus siitä, miten Webex WFO vastaa käyttäjiä.

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-ominaisuutta. Jos järjestelmänvalvoja valitsee Etunimi / Sukunimi, työntekijän tunnus tai sähköposti, Webex WFO käyttää ensin oletusvastaavuusominaisuutta, 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 ja yhdellä AD-käyttäjällä on sama arvo, Webex WFO vastaa käyttäjiä.

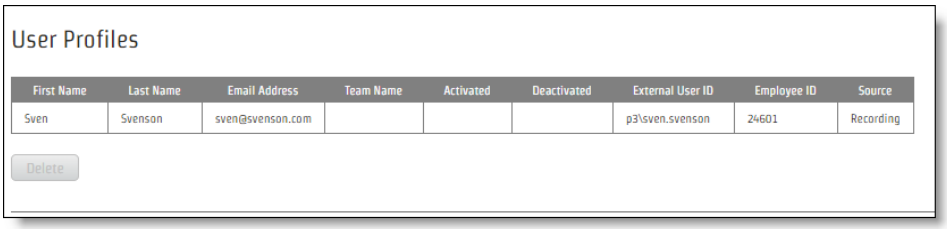
   Seuraavassa taulukossa kuvataan, millä kentällä ja vastaavalla ominaisuudella on oltava sama arvo Webex WFO käyttäjien mukaan.

Sopiva Ominaisu	Käyttäjäsivu	AD-ominaisuus	
Laiminlyönti	Windows - kirjautuminen	Käyttäjän kirjautumisnimi (ennen Windows 2000 -käyttöopasta)	Jos tämä on valittuna, Webex WFO vastaa käyttäjiä vain Oletus-yhteensopiva-ominaisuudella. 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 poistaa nimen Webex WFO-käyttäjältä, riippumatta siitä, mikä ominaisuus Webex WFO käytti niitä alun perin.
Etunimi /Sukunimi	Etunimi	Etunimi	Jos valittu, Webex WFO vastaa käyttäjiä ensimmäisen kerran oletusvastaavuusominaisuus ja etunimi/ sukunimi -ominaisuus. Etu- tai sukunimi ei ole kirjainkokoon merkittävä. Jos usealla Webex WFO käyttäjällä on sama etu- ja sukunimi kuin yhdellä ad-käyttäjällä, Webex WFO ei vastaa ad-käyttäjää yhdenkään Webex WFO-käyttäjän kanssa.
	Sukunimi	Sukunimi	

Sopiva Ominaisu	Käyttäjäsivu	AD-ominaisuus	
Työntekij än tunnus	Työntekij än 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 käyttäjällä on sama työntekijän tunnus kuin yhdellä ad-käyttäjällä, Webex WFO ei vastaa ad-käyttäjää yhdenkään Webex WFO-käyttäjän kanssa.
Käyttäjänimi kerran	Käyttäjänimi	Sähköposti	Jos valittu, Webex WFO täsmää käyttäjien kanssa ensimmäisen ja käyttäjänimeä vastaava ominaisuus.

4. Jokaista Webex WFO-käyttäjää kohti, jonka Webex WFO täsmää ad-käyttäjän kanssa, Webex WFO tekee seuraavaa:

   - 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 Webex WFO-käyttäjälle.

> **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, 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 vuonna 2019, Webex WFO havaitsee sen ja tekee useita muutoksia. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

Tunn. muutos	Muutos kohteessa Webex WFO
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 mainoskäyttäjään, voit poistaa hänen linkityksensä. Kun Webex WFO-käyttäjää ei ole linkitetty ad-käyttäjältä, Webex WFO lopettaa käyttäjän ja käyttäjän nauhoituskäyttäjäprofiilin päivityksen, kun ominaisuuksia muutetaan ad-muodossa, ja ottaa käyttäjän Windows-kirjautumisen käyttöön

muokkaaminen.

Webex WFO-käyttäjän vastaavuus ei poista nauhoituksen käyttäjäprofiilia tai poista siihen tallennettuja arvoja. Se ei myöskään estä Webex WFO-käyttäjän yhdistämistä AD-käyttäjään uudelleen, kun synkronointi suoritetaan seuraavan kerran. Jos haluat estää Webex WFO 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 Kokoonpano -sivun kentät.

Active Directory-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, jotta se voi käyttää AD-palvelinta 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**) Varmennetta, jossa on AD-tunnus ja julkinen avain SSL-viestinnässä. Kysy ad-järjestelmänvalvojalta, mikä on AD-varmenteen sijainti. Usein tämän varmenteen myöntää luettelonumeron Certificate Authority AD-tietokoneessa.

Active Directory-synkronointi

Kenttä	Kuvaus
Päänumero	Sen organisaatioyksiköiden 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 määritetyissä rganisaatioyksiköissä sijaitsevat AD-käyttäjät, sekä käyttäjät, jotka ovat Webex WFO-käyttäjien kanssa, että ne, jotka eivät ole. Katso katselmoinnin Active Directory synkronoinnin tulokset .
Synkronointiväli (minuutit)	Se taajuus painikkeina, jotka Webex WFO synkronoidaan AD:n kanssa. Webex WFO päivittää taulukon myös Active Directory Synkronoi -sivulla tämän ajanjakson mukaisesti. Vähimmäisaika on 10 minuuttia.
Käyttäjäprofiilia vastaava ominaisuus	Vastaava ominaisuus tai ominaisuudet, joita Webex WFO käyttää päättäessään, onko Webex WFO-käyttäjällä ja mainoskäyttäjällä sama henkilöllisyys. Jos valitset Oletus, Webex WFO vastaa käyttäjiä vain Oletus-ominaisuudella. Jos valitset Etunimi / sukunimi, työntekijän tunnus tai sähköposti, Webex WFO täsmää ensin käyttäjien kanssa, jotka vastaavat oletusominaisuutta, ja vastaa käyttäjiä valitun vastaavan ominaisuuden kanssa.

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

Katselmointi Active Directory -synkronointitulokset

Active Directory-synkronointisivulla voit tarkistaa, mitkä Active Directory (aD) -käyttäjät ovat ja eivät ole samastunut Webex WFO-käyttäjien kanssa, tai viedä luettelo ad-käyttäjistä CSV-tiedostona. Täsmää-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 nauhoituskäyttäjäprofiilin päivityksen, kun ominaisuuksia muutetaan ad-muodossa, ja mahdollistaa käyttäjän Windows-kirjautumisen muokkaamisen. Lisätietoja käyttäjien linkityksen poistamisesta on kohdassa Yhteys Active Directory-palvelimeen .

- Käyttäjät olivat vertaansa vailla, mutta ne tulisi yhdistää. Jos olet, varmista, että Active Directory on määritetty oikein. Katso Yhteyden muodostaminen Active Directory-palvelimeen

Edellytykset

- Määritetty Active Directory
- HallintaActive Directory -todennusoikeus
- 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 määräävät taulukossa näkyvät käyttäjät, taajuuden, jonka Webex WFO päivittää taulukon, ja ominaisuudet, joita Webex WFO käyttää käyttäjien kanssa.

Aiheet:

- Yhteys Active Directory-palvelimeen
-
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta

Määritä tallennustila

Tallennustilan määrittämiseen liittyy seuraavat asiat:

- Valitse, mitä tallennussijaintia Webex WFO käyttää työryhmän ääni- ja näyttötallenteiden sekä Analytiikkatietojen tallentamiseen nauhoitus- ja datatiedostojen iän mukaan.
- Lisää vähintään yksi tallennussijainti Webex WFO-asetuksen ulkopuolelle.
- Määritä, kuinka kauan tietyntyyppisiä 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 älykkään säilötyksen tallennustilaa varten, jolla on yksi hinta YHTÄ HINTAA kohden PER KUUKAUSI. 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 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 nauhoitus- 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.
- Keskellä –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 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 WFO 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 korkeammasta alempaan pakkaustaajuudeseen, 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, tulee näkyviin Käytettävissä oleva 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 -kentässä.

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-sivun ulkopuolelle. Voit käyttää näitä ulkoisia tallennuspaikkoja, kun viet ääni- ja näyttötallenteita suurena joukkona (lisätietoja on kohdassa Yhteystietojen vienti suurin osa).
Ulkoinen tallennustila on saatavilla Amazon S3 -ämpäreinä tai Taivaan ämpäreinä.

Toisin kuin Webex WFO:n isännöimässä tallennussijainnissa, joissa tallennat äänitallenteita, näytön nauhoituksia ja analytiikkatietoja säilytysaikana (katso Lisätietoja tallennusprofiilien määrittämisestä), organisaation on luotava ja hallittava näitä ulkoisia tallennussijainteja toisistaan riippumatta. Et voi liittää ulkoisia tallennussijainteja tallennusprofiiliin.

Edellytykset

- Sinulla on vuokraajan hallintaoikeus.
- Jos käytät Sähköposti-liittymää, sinulla on organisaation Sähköposti-säilön nimi ja yhteysmerkkijono.

- Jos käytät Amazon S3 -ämpäriä:
  - Sinulla on organisaatiosi Amazon S3 -ämpäri. Tässä kohtaa Webex WFO vie 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 avulla Cisco tuotannon AWS-tili voi ottaa roolin. Käytännön on sallittava kaikkien roolien käyttö Cisco:n ulkoisella läpikulkutuotantotilillä. Tämän tilin tunnus on 774305586788.

ESIMERKKI

Tämä on esimerkki luottokäytännöstä, jota voit käyttää:

```
{
    "Versio": "2012-10-17",
    "Lausunto": [
        {
            "Vaikutus": "Salli", "Pää": {
                "AWS": [
                    "arn:aws:iam::774305586788:root"
                ]
            },
            "Toiminto": "sts:AssumeRole", "Ehto": {
                "StringEquals": {
                    "stS:ExternalId": "ULKOISEN
TALLENNUSSIVUN LUOMA <EXTERNAL-TUNNUS>"
                },
                "Arn Siihen liittyen": {
                    "aws:PrincipalArn": [
                        "arn:aws:iam::774305586788:rooli/*"
                      ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - 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 ulkoisen tallennussijainnin kohteessa Webex WFO. 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 jokaiseen seuraavassa lueteltuun kenttään kohdassa Webex WFO.

> **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-käyttöihin. 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 ulkoisen tallennussijainnin kohteessa Webex WFO. 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 jokaiseen seuraavassa lueteltuun kenttään kohdassa Webex WFO.

   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.

Kenttä	Kuvaus
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 Webex WFO käyttämä ulkoinen tunnus vaarantuu, 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**.

Lisää Voitelu-lohko ulkoiseksi tallennussijainniksi

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

   HUOMAUTUS Tämä nimi ilmaisee Nimen Webex WFO. Se voi olla eri kuin Juhlasalin nimi.

3. Valitse avattavasta **Type-luettelosta Vaihtoehtoinen Lohko**.
4. **Anna Kontin nimi** ja **yhteysmerkkijono Väritallennusmääritykset-osaan** . Nämä tulevat järjestösi Ohjelmisto-esiintymästä.
5. (Valinnainen) Tarkista asetukset valitsemalla **Testiyhteys**.
6. Valitse **Tallenna**.

Aiheet:

- Yhteystietojen vienti yleinen
- Määritä tallennusprofiilit

Määritä QM-arkiston asetukset

Arkistomääritykset-sivun avulla voit tallentaa tai poistaa QM-arkistoasetukset. Käytä tätä sivua, jos haluat säilyttää ääni- ja näyttötallenteet säilytysajan päätyttyä. Arkistopalvelimeen viedyt tiedostot sisältävät yhden CSV-tiedoston ja 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
- HallintaQM -käyttöoikeus

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM Yhteystietovirrat > Archive -määritykset

Menettelytavat

Määritä QM-arkiston asetukset

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- ja 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, jotta voit jakaa puhelun jälkeisiä asiakaskyselyitä, kun yhteystieto on päättynyt, ja kerätä vastaukset.

Määritä yleiset QM -asetukset

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

Edellytykset

Sinulla on HallintaQM -käyttöoikeus.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > QM > QM Kokoonpano > 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 organisaation sisältö

Näytön nauhoitukset 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 muutoksia 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 rekisteröi ohuet asiakaskäyttäjät Smart Desktop Client (SDC) -yhteyksiksi palvelimen käyttöjärjestelmiin, kuten Windows Server 2016:een. Webex WFO rekisteröi **loppupisteiden käyttäjät (PC)** nimellä

SDC-yhteydet 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 tärkeysjärjestykseen katkeaa, Webex WFO aloittaa 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.

MUISTIINPANO 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

QM määrittäminen nauhoitusta varten edellyttää seuraavaa:

- Määritä yhteys Webex WFO 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 palvelin, jonka haluat PUT ylläpitotilaan.

   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.

Kent	Kuvaus
	HUOMAUTUS Ryhmän nimen on ilmaistava, onko ryhmä signalointi- vai nauhoitusryhmä.
Tila	Osoittaa, onko palvelin yhdistetty vai ei.
Tila	Palvelimen tämänhetkinen tila: ▪ 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-api-kohteille voidaan tallentaa ACD- ja muista sovelluksista:

- Ajoita tiedot edustajien mukaan ja päivämäärä API
- Vuorot edustajan mukaan API

Webex WFO esittää nämä oletusarvoiset kentät myös Media Playerin Tiedot-paneelissa.

Edellytykset

- Käytössäsi ovat Hallintakomennot- ja Lähetä aset. -komento-oikeudet.
- Jos haluat tarkastella mukautettua objektia, tarvitset View Custom-aflue-luvan.
- Mukautetun tekstin muokkaaminen edellyttää muokkaamisoikeutta, jotta voit muokata mukautettua tekstinmuokkausoikeutta.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM Configuration > Siitä vastaava

Menettelytavat

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

Lisää uusi ait.a-kenttä

HUOMAUTUS Voit lisätä enintään 100 mukautettua tietokenttää seuraavissa vaiheissa.

Mukautettua, mediaa ACD tuomalla luotua mukautettua tietojen kokonaismäärää ei lasketa tähän kokonaismäärään. Rajaa ei ole

Niiden mukautettujen hankalan kenttien lukumäärästä, joita Webex WFO voi luoda mediatuonnin kautta.

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,

Kent	Kuvaus
	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.
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 -käyttöönotoille paikan päällä. Tunnistaa ACD tuodun sisällön. Webex WFO ohittaa ACD-tiedot vastaamalla Webex WFO -kohdassa olevia yhteystietoja, jotka on tallennettu ACD-kenttään, ja muuttaa yhteystiedot kohdassa Webex WFO. Tiedot päivitetään määräajoin. Kun kartoittat tietojen seurannan kohteeseen 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

Kenttä	Kuvaus
	mukautettujen, todennoituskenttien mukaan. Jos valitset tämän ruudun, Webex WFO salata salasanan, kun se tallennetaan. Salattu-valintaruutu on käytössä vain, jos Vietävä-valintaruudun valinta on valittuna. **HUOMAUTUS** Salattua salasanaa ei voi hakea.
Vietävä -valintaruutu	Jos olet valittuna, voit viedä etäpuhelinta Webex WFO tai API. Tämä valintaruutu on oletusarvoisesti valittuna.
Vain luku	Jos tämä on valittuna, metatdata on vain luku -muodossa. Et voi lisätä yhteystietoon tai muokata sitä tekstin Webex WFO avulla. **HUOMAUTUS** Jos tietoturvatiedot ovat ACD, tämä valintaruutu on oletusarvoisesti valittuna ja poistettu käytöstä.

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

Seuraavat tietokentät ovat saatavilla numerolla Cisco ACD.

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 Edustaja-taulukosta.

Kent	Kuvaus
	Unified ICM keskustietokanta. AgentSkillTargetIDs luodaan automaattisesti, kun edustaja määritetään ensimmäisen kerran Unified ICM Configuration Manager -ikkunan 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).
Numerotdialed	ACD -toiminnolla 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**

Kenttä	Kuvaus
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.
Palautusavain	Tietueen seuraamiseen käytettävä yksilöivä tunnus, joka on määritetty kullekin tietueelle ja jota Unified ICM/Unified CCE käyttää sisäisesti.
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 puhelun päättymisaika, ei

Kent	Kuvaus
	edustajan tilan kellonaika. **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.
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 .)

Neuvotteluun liittyminen 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 suorittaa automaattisesti poiston.

Voit tarkastella pääpuheluita Nauhoituksen yhteystiedot -ikkunassa (katso).

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.

Cisco Unified Communications Manager

Puhelinryhmät	Vähintään 1
Viestitysryhmät puhelinryhmää kohti	Vähintään 1

Cisco Unified Communications Manager (yht.d)

Nauhoitusryhmät signalointiryhmää kohti	Vähintään 1
CTI-palvelun huomautukset	Signalointiryhmän CTI-palveluilla voi olla erillinen Unified CM CTI-esimiesten luettelo, johon voit muodostaa yhteyden JTAPI-kohteelle.

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 **kohdassa Puhelin** Tab määritetyn puhelinryhmätyypin mukaan.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Communication Manager .
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 Signaling -datapalvelin	
Ensisijainen QM Signaling -datapalvelin	Ensisijaisen signalointipalvelun datapalvelin. Avattavaan luetteloon lisätään tietopalvelimet, jotka on määritetty CTI- tai SIPREC-signaloinnilla (puhelinryhmätyypin mukaan). Tämä signalointipalvelu voi kuulua vain yhteen signalointiryhmään.
Ensisijainen JTAPI CTI Managerin ensisijainen signalointipalvelin	(vainUnified CM) Ensisijaisen CTI Managerin ensisijaisen QM signalointitietopalvelimen datapalvelin. CTI Manager on palvelu, joka toimii Unified CM-toimintojen kanssa ja käsittelee JTAPI-tapahtumia jokaista klusterin Unified CM-tapahtumaa varten. Avattavaan luetteloon lisätään Unified CM-palvelimet, jotka on määritetty kohdassa Puhelin Tab.
Varmuuskopioinnin JTAPI CTI Managerin ensisijainen signalointipalvelin	(vainUnified CM) Ensisijaisen QM signalointitietopalvelimen CTI Manager -varmistuspalvelimen datapalvelin. Avattavaan luetteloon lisätään Unified CM-palvelimet, jotka on määritetty kohdassa Puhelin Tab.
Varmistus QM-signalointipalvelin	
Varmistus QM Signaling -datapalvelin	(Valinnainen) Varmistusviestipalvelun datapalvelin. Avattavaan luetteloon lisätään datapalvelimia, jotka on määritetty CTI- tai SIPREC-signaloinnilla (puhelinryhmätyypin mukaan).

Kenttä	Kuvaus
	Tämä signalointipalvelu voi kuulua vain yhteen signalointiryhmään. Viestityspalvelu pysyy varapalvelimessa, kunnes käynnistät vikasietomenettelyn ensisijaiselle palvelimelle.
Ensisijainen JTAPI CTI Managerin varmuuskopioinnin signalointipalvelin	(vainUnified CM) (Kun määritetään vain varmistuspalvelinta) Ensisijaisen CTI Manager -palvelimen datapalvelin varmistustietopalvelimelle QM signalointitietopalvelimelle. CTI Manager on palvelu, joka toimii Unified CM-toimintojen kanssa ja käsittelee JTAPI-tapahtumia jokaista klusterin Unified CM-tapahtumaa varten. Avattavaan luetteloon lisätään Unified CM-palvelimet, jotka on määritetty kohdassa Puhelin Tab.
Varmuuskopio JTAPI CTI Managerin varmistus signalointipalvelin	(vainUnified CM) Käytettävissä vain määritettäessä varmistusviestipalvelinta. Varmistustietopalvelimen CTI Managerin nimi QM signalointitietopalvelimelle. Avattavaan luetteloon lisätään Unified CM-palvelimet, jotka on määritetty kohdassa Puhelin Tab.

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
Unified CM	Nauhoitus CTI-palvelu	Käynnistä palvelu uudelleen.
	Webex WFO (VoIP-laitteet)	Lataa VoIP-laiteikkuna uudelleen.
	Työpöydän nauhoitus palvelu	Käynnistä palvelu uudelleen.
	Verkon nauhoitus palvelu	Käynnistä palvelu uudelleen. Jos lisäät varalla olevan nauhoituspalvelun CTI-palvelun postinstall.exe päivitystilassa, sinun on käynnistettävä verkon nauhoituspalvelu uudelleen.

Aiheet:

- Määritä Cisco Unified Communication Manager

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, jonka avulla voit lisätä 3-7-numeroisen salasanan.
- Valitse **mukautettu laitteen salasanamalli valitsemalla Käytä mukautettua mallia** , kun määrität Avaya -laitteiden salasanat alanumeroiden mukaan. Salasanan on oltava 3–7 numeroa. Jos alanumeroissa on yli seitsemän numeroa, voit tämän toiminnon avulla voit muuttaa laitenumerot hyväksyttävissä ole muiksi Avaya-salasanoiksi. Valitse malli mukautetun mallin kentässä.

Mukautettu Avaya DMCC -salasanamallin toiminto käyttää kahta yleismerkkiä alanumeroitasi edustaessa:

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

Voit myös Insert staattisia numeroita 0-9 salasanamallissa.

Saat esimerkkejä mukautettujen salasanamallien käyttämisestä napsauttamalla kysymysmerkkiä.

Kenttä	Kuvaus
Laitteen salasana	Kaikkien laitteiden oletussalasana. **HUOMAUTUS** Jos vaihdat salasanan, sinun on käynnistettävä kaikki niihin liittyvät signalointipalvelut uudelleen.
Liitetty 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.

Kenttä	Kuvaus
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	Datapalvelin, jonka avulla Avaya CM-laitteita 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 se 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 Management Console -konsolilla luodun käyttäjän nimi, jonka CT-käyttäjä-määritteen arvo on Kyllä. **HUOMAUTUS** Jos vaihdat käyttäjänimen tai salasanan, sinun on käynnistettävä kaikki niihin liittyvät signalointipalvelut uudelleen.
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,

Kenttä	Kuvaus
	DMCC käyttää oletussalasanaa kaikissa Laitteen salasana -kenttään annetuissa laitteissa. Laitteen salasana tunnetaan myös Avaya CM-aseman määrityksessä suojauskoodina.
Luo CDR-tietueet signalointitapahtumista	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat aloittaa yhteystietotietueiden (CDR-tietueiden) luomisen olemassa olevaa ACD -integraatiota varten CTI-palvelimeen. Webex WFO ei käytä näitä CDR-tietueet vain siinä valits. Käytä vastasyistä -valintaruutua.
Käytä soitt. soitt	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää CTI-palvelimen luomia CDR-puheluja uudelleentutkimiseen 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, 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 lueteltu Avaya SBCE -määrityksessä määritettävät ryhmät. 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 Application Enablement Services (AES). Määritysohjeita on Avaya DevConnect -sovellushuomautuksista .
- Olet ottanut UCID-parametrin käyttöön kohteessa Avaya SBCE. Lisätietoja on *Avaya Session Border Controller for Enterprise* -hallintaluvussa 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 Valittavissa-kohdasta **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 avattavasta **Valitse palvelinmääritykset** -luettelosta CTI datapalvelin, joka on omistettu näytön nauhoittamiselle.
2. **Valitse Nauhoitus CTI Signaling Server Settings -** osasta **Ota käyttöön CTI Signaling**. 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 ensisijaisesta **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 Communication Manager** 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 avattavasta **Associated Avaya ACD** -luettelosta.
7. Valitse käyttäjien ja laitteiden synkronoinnille määritetty datapalvelin avattavasta **Device Syncation Data Server -** luettelosta.
8. **Kirjoita Sovelluksen käyttöönottopalveluiden tiedot -** osaan AES-kytkimen nimi **Vaihda yhteyden nimi -** kenttä.
9. Anna AES-isäntänimi tai IP-osoite **Isäntänimi/ IP-osoite-kenttään** .
10. Anna portin numero, jota AES käyttää Portti-kentässä .
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 ensisijaisesta **QM Signaling Server -** luettelosta.
18. Valitse Avaya AES-palvelin avattavasta **AES-palvelimen** 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

Määritä Cisco Unified Communication Manager

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)
- Unified CM Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) -käyttäjä

Tietokonepuhelinintegraatiopalvelu (CTI) käyttää näitä käyttäjiä kirjautumiseen kohteeseen Unified CM.

Unified CM-klusteri on määritetty 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-toiminnolla ja käsittelee JTAPI -tapahtumia jokaista klusterin Unified CM -tapahtumaa (katso Puhelinryhmien määrittäminen).

Voit määrittää yhden tai usean Unified CM puhelinryhmän. 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** jokaiselle Unified CM-puhelinryhmän viestityspalvelimelle.
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 valittu, Nauhoitus CTI -palvelu kuuntelee SIP -viestejä. **HUOMAUTUS** Nauhoitus CTI -palvelu ja KUUTIO SIP CTI, Sonus

Kenttä	Kuvaus
	SIPREC tai ACME SIPREC -palvelu puuttuu toisiinsa kuunnellessaan SIP-viestejä, 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 Käyttäjänimi	Tämän klusterin AXL (Järjestelmänvalvoja XML Layer) -todennuksen käyttäjänimi tämän klusterin 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 organisaatiosi käyttää Unified CM version 14, valitse **avattavasta Versio-valikosta 12.5** lista.
JTAPI Käytt. käyttäjänimeä	CTI -JTAPI-käyttäjänimi. Kaikki puhelinlaitteet, käytetään nauhoittaa tai seuraa, liittyy tähän sovelluksen käyttäjään (loppukäyttäjään). NauhoitusCTI -palvelu kirjautuu tähän käyttäjään Unified CM. Käyttäjänimessä on oltava 1–32 kirjainta ja numeroa.

Kent	Kuvaus
	HUOMAUTUS Jos vaihdat käyttäjänimen tai salasanan, sinun on käynnistettävä kaikki niihin liittyvät signalointipalvelut uudelleen.
JTAPI Salasanan käyttö	JTAPI-käyttäjän salasana kohteelle 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 on kohdassa Varmenteen 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 julkaisijan CTI Manager -palveluun liitetty isäntänimi/IP osoite. Kaikki muut Unified CM:t on liitetty tilaajaCTI Manager -palveluun.
Isäntä	Julkaisijan tai tilaajan isäntänimi tai IP osoite (jos sellaisia on) Unified CM. 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-ulkolinjan varmenne**. Suojatun **SIP** -varmenteen luominen -valintaikkuna tulee näyttöön.
2. Anna **aiheen nimessä** yksilöivä nimi ja tallenna se helppopääsyiseen sijaintiin. Kun määrität SIP Trunk Security Profile -profiilin CUCM, sinun on annettava tämä nimi X.509-aiheen nimi -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 kohteeseen 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. Lisätietoja uusien tietokenttien luomisesta on kohdassa Mukautettujen tietokenttien hallinta .
Luo CDR-tietueet signalointitapahtumista	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat aloittaa yhteystietotietueiden (CDR-tietueiden) luomisen olemassa olevaa ACD -integraatiota varten CTI-palvelimeen. Webex WFO ei käytä näitä CDR-tietueet vain siinä valits. Käytä vastasyistä -valintaruutua.

Kent	Kuvaus
Käytä soitt. soitt	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat käyttää CTI-palvelimen luomia CDR-puheluja uudelleentutkimiseen 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 yhteen tai useaan ulkoisen kyselyn 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 puhelun jälkeisessä kyselyssä Tab mediasoitturissa ja viimeisimpien kyselyjen widgetissä. Kyselyn pistemäärä ja muut kyselyyn liittyvät kentät näkyvät myös Vuorovaikutukset- ja Yhteysjonossa. Lisätietoja CSV-tiedostojen tuonnista on POST-puhelukyselyn *IVR -tietojen tuonnissa Webex WFO tietojen tuonti- ja vientiohjeessa* .

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

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

- Määritetty SurveyMonkey-käyttöliittymän määritystili ja käyttäjänimi
- uudelleenrakentaja API -osoitus
- kehittäjien API-avain
- kehittäjiä API jaettu salakoodi

Yleiset IVR -toimittajayhteydet luodaan automaattisesti, kun IVR tuodaan. POST-puhelun 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 -määritykset > Siitä on helppo sanoa.
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 Data -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. Tämä arvo määrittää, kuinka usein Webex WFO tarkistaa kyselyä edellyttävät yhteydenotot ja onko uusia kyselyvastaustietoja saatavilla. 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 työnkulun määrittämisestä on kohdassa Automaattinen työkulkujen QM.

Yhteydenottojen merkitseminen verkkokyselyn jakeluun

Kun olet luonut mukautetun Sähköpostin työvoimaa -kentän, määrittänyt yhden tai usean kyselyn kyselyammattajan Webex WFO-määrityksen ja luonut kyselyn jakelun työnkulun, voit merkitä yhteystiedon verkkokyselyn jakeluun syöttämällä asiakkaan sähköpostiosoitteen mukautettuun sähköpostin jakelukenttään. Tämän voi tehdä edustaja Nauhoituksen ohjaussovelluksen(A0/9)-komennolla Tai kuka tahansa käyttäjä, jolla on pääsy Media Playerin tietojen Tab mukautettuihin kielitaakkakenttiin.

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

Sovelluksen hallinnan WFM-valikoita käytetään WFM-sovelluksen Webex WFO määrittämiseen. Voit käyttää WFM-sovellusta, 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 kohteessa Webex
WFO.

Määritä palvelujonot 185
Määritä psykiatris. 202
Asiakaspalvelijan aikataulujen hallinta 207
Historiallisten tietojen käsitteleminen 216
Syykoodien kuvausten luominen 224
Mukauta liittymistilamäärityksiä 226
Määritä järjestelmänlaajuiset WFM-asetukset 229
Määritä WFM-säilytysaika 233
Aktiviteetin metaf. arvojen hallinta 234
Määritä Teleopti 237

Määritä palvelujonot

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

Luettelonumeroiden hallinta

> **HUOMAUTUS-luettelonumeroita** käytetään vain Avaya ACD-hakemistoissa. Jos määritettyä Avaya ACD,Webex WFO ei näy luettelonumeroihin liittyvää.

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

Voit luoda luettelonumeron WFM, jotta voit saavuttaa seuraavat tulokset:

- Kopioi ACD käytettävä DNS ja kerää heille 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 käyttämällä DNS.

Edellytykset

Järjestelmä käyttää määritettyä Avaya ACD.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > WFM >-palvelujonot > luettelonumerot

Menettelytavat

Luettelonumeroiden hallinta

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

> **PARAS KÄYTÄNTÖ** Älä poista DNS. 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 -luettelon luettelonumero.
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 sisältää kaksi järjestelmäpalvelujonotyyppiä: Puheposti ja sähköposti. Jos olet päivittämässä WFM aiempaa versiota, jonka avulla voit määrittää palvelujonoja puheluille tai sähköpostille, näille palvelujonolle 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-kohdassa ajoitat edustajat tukemaan palvelujonon vaatimuksia. Tästä syystä WFM tekee palvelujonoista aikataulujen ja ennusteiden keskiössä.

Synkronoidut/synkronoimattomat ympäristöt

Palvelujonot voi luoda WFM tai synkronoida ACD-toiminnolla.

- Synkronoitujen ACD-ympäristöjen ympäristöissä WFM tuo palvelujonon tietoja ACD synkronointipalvelun kautta. Tuodut palvelujonon tiedot, joita ei voi muuttaa kohteessa WFM (palvelujonon nimi ja tunnus) ovat vain luku -muodossa Palvelujonot-sivulla. Näitä tietoja voi muuttaa vain ACD. WFM luomiasi palvelujonoja on vain WFM, eikä niitä lisätä ACD -kenttään (katso Palvelujonon tietojen synkronointi).
- Ympäristöissä, joissa EI-synkronoidut ACD:t ovat käytössä, WFM -järjestelmässä luoduilla palvelujonoilla on oltava samat nimet ja tunnukset kuin ACD -järjestelmässä. Tällä tavalla WFM voi liittää ACD-toiminnosta WFM tuodut historialliset tiedot oikeaan palvelujonoon.

Virtuaalipalvelujonot

Virtuaalipalvelujono on samaa palvelujonoa käyttävä palvelujonojen kokoelma. Virtuaalipalvelujonoja on vain kohteessa WFM.

HUOMAUTUS Älä tee synkronoidusta palvelujonosta virtuaalipalvelujonoa. Valitse tämä valintaruutu vain, jos olet luonut palvelujonon kohteessa 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 mukaisessa mallissa.

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 Management (Unified ICM). Täsmäjonojen avulla voit reitittää puhelut pätevimmän saatavilla olevan edustajan kanssa.

Lisätietoja täsmäjonojen määrittämisestä on Cisco Unified ICM -käyttöoppaassa.

WFM käsittelee täsmäjonoja kuten palvelujonoja ("osaamisalueryhmiä" kohteessa Unified CCE epilepsia). Kun WFM on synkronoitu Unified CCE, WFM luo kullekin Unified ICM -osaamisalueryhmälle ja täsmäjonolle palvelujonon ja osaamisaluekartoituksen. Poikkeuksena tähän on se, että Unified ICM on määritetty useita Unified Communications Manager (Unified CM) -lisäyhdyskäytämpiä. Tässä tilanteessa WFM luo palvelujonon kullekin täsmäjonolle ja lisäyhdyskäytävälle. Tuo on:

Unified CM-lisäyhdyskäytävien määrä × jonojen määrä = WFM

Järjestelmissä, joissa on useita liityntäyhdyskäytäisiä, WFM-kohdassa 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 käyttää 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. **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 voi 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 tukemaan kaikkia ennusteita sekä palvelujonojen tärkeysarvoa että sen palvelujonon edustajien aikatauluttamista, 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.

Kenttä	Kuvaus
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 sinulle jakelun luomisen yhteydessä 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 aikatautulohkon 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 voi 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 kohteessa 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.

Kent	Kuvaus
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 osaamisaluemäärityksiä 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. Tällä tavalla 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 palvelujonoon, jossa on ensin 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-asetuksen kanssa synkronoiduissa ympäristöissä WFM luomiasi uusia osaamisaluemäärityksiä 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.

Kent	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.
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).

Kohteessa 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.	
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
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 kellonajan, jolloin haluat, että käyttäjälomatiedot viedään WFM-toiminnosta HRMS-järjestelmään.

BEST PRACTICE Tutustu tietojen tuonnin *viiteoppaaseen* ennen HRMS:n integrointia WFM-toiminnolla.

Kun integroit HRMS:n WFM-tilaan, tiedot vaihdetaan seuraavasti. Tällä tavoin lomatiedot sisältävät kunkin lomatyypin tämänhetkiset tiedot.

- Lomasuunnitelmat tuodaan HRMS:stä kohteeseen WFM koko päivän ajan, kun GIS-tiedosto on saatavilla Webex WFO-tiedostoon. Lisätietoja HRMS-tietojen tuonnista Webex WFO-tilaan *on Webex WFO Tietojen tuonnin/viemisen viiteoppaassa*.
- 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 kohteessa Webex WFO, 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-toiminnosta HRMS:ään.

> **HUOMAUTUS** Jos tämä aika muuttuu ensimmäisen kokoonpanon jälkeen, se ei astuu voimaan 24 tuntiin.

Tuo tiedostotiedot

Seuraavassa taulukossa on hrms-toiminnosta WFM lähetetyn tuontitiedoston tiedot.

> **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 Server\gis\vacationreports\<tenant>
Tiedostonimi	VacationHours_From_HRMS
Tiedosto-otsikko	LOMA HRMS-PÄIVÄMÄÄRÄSTÄ: <date>
Sarakeotsikot	sisäänkirjautuminen Tiedot valinnaisia. Tämä on sähköpostiosoite, jonka käyttäjät tulevat sisäänkirjautuessaan kohteeseen Webex WFO. 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 annetun data-arvon on vastattava täsmälleen lomatyypin nimeä siinä muodossa, joka on määritetty kohteessa Webex WFO (Sovellushallinta > Lomasuunnittelu > Lomatyypit). Arvo ei voi sisältää pilkkuja.
	saatavilla-äijät Tiedot pakollinen. Tämä on edustajan käytettävissä olevien lomatuntien määrä.
	Ansaitut äs.ät yhteensä

-elementti	Kuvaus
	Tiedot valinnaisia. Tämä on edustajan vuoden aikana ansaitsemien loma-tuntien kokonaismäärä. Jos tiedostoon ei sisälly valinnaistaEarnedHours-kokonaiskenttää, Webex WFO oletusarvoksi 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 vientitiedostosta, joka lähetettiin WFM HRMS:lle.

-elementti	Kuvaus
Tiedoston sijainti	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant name>
Tiedostonimi	vacation_<aja>_WFM

-elementti	Kuvaus
Tiedosto-otsikko	LOMA WFM-PÄIVÄSTÄ: <date>
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 Webex WFO Kokoaikaiset vastaavat profiilit -

sivulla (Sovellushallinta > Lomasuunnittelu > Kokoaikaiset vastaavat profiilit) -sivulla.

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,Loma,4.0,-,-,teri.jones,1

jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1

adamsb@example.com,2018-04-19,Loma,-,-,-,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 kohdassa 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.
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 Hallitse 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 keskeytystä 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 liittymän palveluja API voidaan käyttää myös historiallisten tietojen lisäämiseen mistä tahansa ACD WFM -tietokantaan. GIS API on osa WFM eikä se vaadi erillistä asennusta tai suoritusta. Lisätietoja on *tietojen tuonnin viiteoppaassa* .

Jos käytössäsi on Avaya ACD, sinulla on myös mahdollisuus tarkastella luettelonumeroiden historiatietoja (DNS). Et kuitenkaan voi muokata luettelonumeron tietoja kohteessa 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.
- Kopioi valitut solut leikepöydälle Painamalla Ctrl+C:tä Tab eroteltu arvo (TSV) tai pilkuin eroteltu arvo (CSV) -muodossa. 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	(vainAvaya ACD) Luettelonumero, jonka luettelonumeroa haluat tarkastella data.
Palvelutaso	Tietojen tarkastelussa käytettävä tietotaso. Valintasi ovat: ▪ I – ajanjakson mukaan

Kenttä	Kuvaus
	▪ 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. 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-yhteydenottojen määrä väli.
Käsitellyt yhteydenotot	Niiden ACD-puhelujen/-yhteydenottojen määrä, jotka edustajat viimeistelivät väli.

Kenttä	Kuvaus
Hylätyt yhteydenotot	Palvelujonoon reititettyjen 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 Vastattu ajanjakson aikana.
Keskimääräinen puheaika	▪ Vuorovaikutteiset palvelujonot – Keskimääräinen aika, joka vietetty 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.
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 tallentaa historialliset tiedot ACD-toiminnosta ja tuoda ne WFM. Tämä voi olla tarpeen tietyissä tilanteissa, kuten jos haluat tuoda historiatietoja ACD -toiminnosta ennen WFM asentamista tai haluat täyttää historiatiedoissasi olevat aukot, jotka johtuvat ACD -yhteyskatkoksistaWFM asentamisen jälkeen.

HUOMAUTUS Tämä toiminto ei ole käytettävissä Avaya ACD- 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.

BEST PRACTICE Tietojen kaappaaminen ACD-ruudusta voi PUT raskaan latauksen järjestelmään. Jos pyydät paljon tietoja, suorita tämä pyyntö, kun yhteyskeskus on suljettu tai hiljaisen puhelun aikana jakso.

Edellytykset

- WFM-käyttöoikeus
- HallintaWFM -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:

- Määritä ACD
- 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 Historical Import Template (WHIT) -mallille (lisätietoja *on Webex WFO Tietojen tuonnin viiteoppaassa*).

HUOMAUTUS Jos isännöit omaa datapalvelinta, voit tuoda historiatietoja pilveen WHIT-palvelimella. Jos käytät pilvessä Webex WFO 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.
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

Tuo kentän nimi	Kuvaus
	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 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 HallintaWFM -oikeuksia syykoodisarjojen luomiseen ja hallintaan sekä muokkausaikataulujen oikeutta 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. Siihen jo määritetyt palvelujonot näkyvät Määritetty-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 reaaliaikaiset tiedot syykoodeilla WFM.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > WFM > WFM -määritys > noudattamistilan määritys

Tee näin

Hallitse liittymistilamäärityksiä seuraavasti.

Noudata-tilan määritysten hallinta

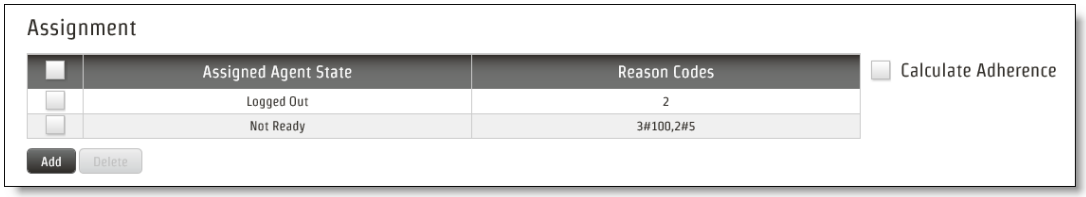
1. Määritä kullekin aikataulutoiminnolle vähintään yksi edustajan tila, jonka haluat olevan noudattaja. Edustajan tilaa käytetään laskettaessa aikataulutoimintojen noudattamista. Jos sinun on lisättävä edustajan tilakenttä, valitse **Lisää**. Jos sinun on poistettava edustajan tilakenttä, valitse kenttä 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 Tehtävän aikataulun aktiviteeteille kaksi ACD-edustajatilaa, kirjautuneena ulos (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 syykoodin 2 tai Ei valmiina -edustajan tilan 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 syykoodi 6 on esimerkiksi 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 ID>#<reason-koodi>

Käytettävä ACD-tunnus on ACD Kokoonpano -sivulla määritetty tunnus (katso ACD-asetuksen määrittäminen).

ESIMERKKI Sekä ACD 2 että ACD 3 käyttävät syykoodia 23, mutta ne eivät tarkoita samaa asiaa. Määritä ACD 2 -kohdassa 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, ei ole tarpeen lisätä ACD-tunnusta syykoodiin. Jos haluat osoittaa syykoodialueen tietyssä ACD-kohdassa, lisää ACD-tunnus ja lyöntimerkki ennen alueen ensimmäistä syykoodia: **3#1–5**.

HUOMAUTUS Syykoodit näkyvät muualla Cisco, kuten Edustajan aikataulut -sivun Noudattamistiedot-ryhmässä, mutta ACD-tunnus, jonka lisäät niihin, ei. ACD-tunnus on tarpeen Vain määritettäessä liittymistilan määritystä useissa ACD -ympäristöissä.

Ei-vuorovaikutteisten palvelujonojen liittymistilamäärityksiä

Voit laskea noudattamisen ei-vuorovaikutteisille palvelujonoille (esimerkiksi niille, jotka käsittelevät asiakkaan sähköpostia). Koska oletusasetukset on suunniteltu 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 järjestelmänlaajuisia parametreja parametrille 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 historialliset laskuikkunat -kenttään se aiempien päivien määrä, joiden kohdalla WFM laskee historiallisen sitoutumisen 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 täsmäjonosta hylätyt puhelut" -valintaruudun jakaaksesi hylättyjen puhelujen kokonaismäärän palvelujonojen kesken WFM luo, 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 täsmäjonot, WFM siirtää hylättyjen puhelujen kokonaismäärän kuhunkin palvelujonoon, mikä johtaa alustaviin 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 matkakäyttökalenterin edustajan saataville Oma aikataulu -työkalurivin avulla, mikä antaa 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 käytöstä edustajien käytössä olevat URL-osoitteet. Edustajat eivät enää voi luoda uusia tilauksia, ja Webex WFO enää päivittää kolmannen osapuolen kalentereitaan.

Lisätietoja Webex WFO määrittämisestä, jotta 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 WFM-asetuksen Mukaisesti. Katso Mukauta, kun aikataulut vapautetaan.

Aikataulun optimointiyritysten enimmäismäärä

Anna toimintojen siirtämiseen yritettyjen WFM (1–30) enimmäismäärä aikataulujen optimoimiseksi. Aikataulun optimointi käynnistetään Edustajan aikataulujen optimointi -sivulla.

Määritä WFM-säilytysaika

Määritä, kuinka kauan tietyn tyyppisiä WFM -tietoja säilytetään Säilytys-sivulla. Huomaa, että pitkät säilytysajat erityisesti suurissa yhteyskeskuksissa edellyttävät enemmän järjestelmän tallennustilaa. *Kokoa koskevat ohjeet ovat Webex WFO-suunnitteluoppaassa* .

> **MUISTIINPANO** 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 tuottavuus- ja palvelun historialliset datatiedostot, jotka GIS-liitäntätyökalu on tuonut WFM
- 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 WFM-hallinta-oikeudet.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > WFM > -toiminnot > ActivityRaportti

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
- Insert edustajan aikatauluun uuden aktiviteetin

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
- Insert edustajan aikatauluun uuden aktiviteetin

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 ja hrms-järjestelmän integroimiseksi.

> **ESIMERKKI** Luot hrms-järjestelmässä samoja arvoja kuin käyttämäsi palkkakoodit, ja määrität nämä oletusarvot edustajien aikataulujen toiminnoille. Käytä vuoroja.
> Edustajan API mukaan viet nämä tiedot Webex WFO-toiminnosta 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 Insert kaikki toiminnot Edustajan aikataulut -sivulla (katso Insert jokin tehtävä).
- Kun lisäät työolot-sivulle tauo- tai lounastyyppisen toiminnan (katso Työolojen hallinta).

Kun Insert edustajan aikataulut -sivulla tai kun lisäät aktiviteetin Työolot-sivulle, tehtävästä ei tule kyseisen aktiviteetin oletusarvoista oletusarvoa. Voit muuttaa toiminnan oletusarvoista kirjautumisarvoa vain sovelluksen hallintasivulla.

Jos et määritä aktiviteetille oletusarvoista työvoiman ylistysarvoa, sen arvokenttä on tyhjä, jos Insert kyseisen toiminnan Edustajan aikataulut -sivulla tai jos lisäät tämän toiminnan 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-ylävalikosta. 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 kohteessa Webex WFO.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleinen >-järjestelmän hallinta > Teleopti -määritys

Menettelytavat

Salli edustajien ja valvojien linkittää Teleoptiin Webex WFO

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 Tab.
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 hakemiston ylläpito -tehtävä toimii, Webex WFO tyhjentää määrittämääsi säilytysaikaa vanhemmat Analytiikkatiedot.

> **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 hallinta ja ylläpito

Webex WFO 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, tarkastele ja tunnista käyttäjien tai järjestelmän Webex WFO tekemiä muutoksia 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 123-sivulta .
- **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 noutamisen 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 edustajan liittymistietoja WFM- ja edustajan suorituskykytiedoista QM-arvioinneista pelillistymisessä.

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 edustajan liittymistiedot WFM-toiminnosta.

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.
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 kuvaukset

Kenttä	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	Pistett
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Kentän kuvaukset

Kenttä	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 sitä, että edustajaa varten ei ole ollut mittareita kohdassa

Kenttä	Kuvaus
	tiettynä päivänä ja pisteytystä ei 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

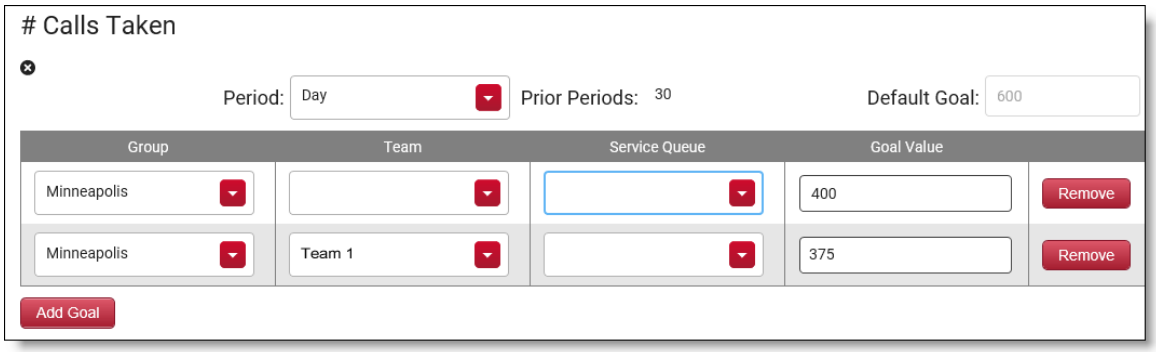
Sovellushallinta > yleinen > hallinta > keskeiset suorituskykyilmaisimet (URL)

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:

Kenttä	Kuvaus
	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 Arviointilomakkeiden hallinta -sivulla määritettyjä lomakkeita (katso).
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 järjestelmän Webex WFO tekemiä muutoksia ja muodostaa "kirjauspolku". Kun käyttäjä tekee muutoksen kohteeseen Webex WFO, Webex WFO lisää tietueen kirjauspolkutaulukkoon. Nämä tietueet, jotka tekivät muutoksen (käyttäjä) ja jotka käyttäjä vaihtoi (objekti).

Webex WFO säilyttää kirjauspolkutaulukossa määritettyjen säilytysasetusten mukaisesti (katso QM- ja Analytics-tietojen säilytyskäytäntöjen hallinta).

HUOMAUTUS "Käyttäjät" sisältää järjestelmätehtävät (esimerkiksi synkronoinnin ACD) sekä kirjautuneet Webex WFO-käyttäjiin. Objektit sisältävät kaiken, mitä voit luoda tai muokata kohteessa Webex WFO (for
Esimerkki, roolit).

HUOMAUTUS Kaikkia Webex WFO 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 rajata, mitkä merkinnät Webex WFO näkyvät seurantapolkutaulukossa. Taulukossa on merkintä jokaisesta valvotusta muutoksesta kohteessa Webex WFO.

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-puheluilla tähän päätepisteeseen tehdyt 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, 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 Anna ACD -tunnus.

    > **HUOMAUTUS** Etsi ACD -tunnus siirtymällä **sovelluksen hallintaan** > **ACD -määrityksiin**. ACD -tunnus sisällytetään sen nimen **jälkeen Valitse ACD** -taulukkoon.

- Kun tarkastelet seurantapolkuun tallennettujen objektin lisätietoja, tiedot viittaavat Webex WFO sisäisiin tunnuksiin eivätkä nimeen. Seuraavassa taulukossa kuvataan yleiset lauseet, jotka viittaavat sisäisiin henkäyksiin ja joista löydät ne tunnukset Webex WFO.

Yleinen lauseke	Kuvaus
"Henkilö, joka tunnistetaan <ID-tunnuksella>"	Vie käyttäjiä Käyttäjät-sivulla. Viedyssä CSV-tiedostossa tämä tunnus näkyy Käyttäjätunnus-sarakkeessa.

Yleinen lauseke	Kuvaus
	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.

Aiheet:

- QM- ja Analytiikkatietojen säilytyskäytäntöjen hallinta – Säilytyskäytännöt määräävät, kuinka kauan tiedot näkyvät Audit-sivulla

Seurantayhteydet Webex WFO-palvelimeen

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.

Kenttä	Kuvaus
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).
IP-osoite	Käyttäjän laitteen IP osoite.
Aktivoitu asiakasversio	Smart Desktop -versio on käynnissä asiakkaan tietokoneessa.
Asennettu asiakasversio	Viimeisin Smart Desktop -versio, joka on ladattu edustajan tietokoneeseen. Jos 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.

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>

TÄRKEÄ Olemme julkaisseet päivitetyn version suurimmasta yhteydenoton vientivalvonnan sivusta. Sivulla oleva seurantataulukko vaihtelee sen mukaan, onko päivitetty versio
Otettiin käyttöön organisaatiossasi.

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	Webex WFO käsittelemien yhteydenottojen kokonaismäärä. Webex WFO arvioi hakutulokset määrittääkseen, mitkä yhteydenotot ovat kelvollisia, mikä tarkoittaa, että yhteydenotoilla on vietävä ääni. Arvioitujen yhteydenottojen määrä voi erota vietävien yhteydenottojen
	määrästä, jos

Sarake	Kuvaus
	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.
Viedyt yhteydenotot	Niiden tiedostojen määrä, jotka Webex WFO on viety organisaation ulkoiseen S3-ämpäriin.
Työn omistaja	Yhteystiedon vientityön luoneen henkilön nimi.

Classic Bulk contact export monitoring -valvontataulukko

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.

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	Kuinka monta yhteydenottoa vientitehtävään sisältyy.
Tehtävät jonossa	Kuinka monta tiedostoa odottaa muunnettavan tiedoston vientitiedostoksi formaatti.

Sarake	Kuvaus
Keskenerävät tehtävät	Kuinka monta tiedostoa muunnetaan vientitiedostoksi formaatti.
Tehtävät valmis	Kuinka monta ääni- tai videotiedostoa Webex WFO on yrittänyt muuntaa, Sisältää epäonnistuneet muunnokset.
Lataukset jonossa	Kuinka monta tiedostoa odottaa siirtämistä ulkoiseen tallennustilaan paikka.
Lataukset onnistuivat	Kuinka monta tiedostoa siirrettiin ulkoiseen tallennussijaintiin? Plus yksi.
Lataukset epäonnistuivat	Kuinka monta tiedostoa Webex WFO ei voitu siirtää ulkoiseen tallennussijainti.

Aiheet:

- Lisää ulkoisia tallennussijainteja – luo sijainteja viedyille tiedostoille.
- Yhteystietojen vienti suurin toiminnoin – luo yleinen yhteydenoton vienti.
- Määritä QM-arkiston asetukset
- Määritä tallennusprofiilit
- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – lisätietoja yhteystiedon yleinen vienti- ja yleinen yhteystietojen vientioikeuksien näyttäminen.

Ilmoitusten määritys

Webex WFO voi tiedottaa käyttäjille järjestelmätapahtumista ilmoituksiksi kutsuttujen viestien 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 käytön"

Kenttä	Kuvaus
	lupa.
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 Webex WFO 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.
Aikataulu	Tämän osan avulla voit määrittää yhteenvetojen toimittamisen.
Lähetä yhteenvetoja joka <aikainen aika>	Kirjoita, 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, jonka mukaan Webex WFO lakkaa toimimasta, jos sitä ei korjata
- Virhe – Tällä hetkellä on ehto, joka voi 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 vuokraajan järjestelmänvalvojana tai muuna käyttäjänä.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
Edustajan kirjautuminen (tuki)	**Tiedot:** Edustaja on kirjautunut kohteeseen Webex WFO. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Asiakaspalvelijan uloskirjautuminen (tuki)	**Tiedot:** Edustaja on kirjautunut ulos Webex WFO. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
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 epäonnistui lähettämiseen ota yhteys vientitiedostoon. **Ratkaisu:** Tarkista yleinen yhteystiedon vientikohteen sijaintiasetukset.
Yleinen yhteydenoton vienti onnistui (yritys)	**Tiedot:** Yleinen Webex WFO -yhteystieto Vientipyyntö onnistui. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
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 kohteelle WFM historialliset tiedot onnistuivat. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Cisco JTAPI Asennusvirhe (tuki)	**Virhe:** Cisco JTAPI -asennus epäonnistui. **Ratkaisu:** Tarkastele Cisco JTAPI -asennusohjeita ja yritä asennusta uudelleen.
Cisco JTAPI Asennus onnistui (tuki)	**Tiedot:** Cisco JTAPI. asentaminen onnistui **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Asiakkaan asennusvirhe (tuki)	**Virhe:** Webex WFO 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

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	hänen Webex WFO QM-yhteystietomaalinsa. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Yhteyshenkilön tavoite luotu (business)	**Tiedot:** Olet luonut Webex WFO yhteyshenkilön tavoite. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
CTI-laajennustietopalvelimen virhe (tuki)	**Virhe:** CTI-datapalvelin ei viesti Webex WFO-sovelluspalvelimella. **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 katkeaa, 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.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	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)	
Desktop Client Async Logs -virhe (tuki)	
Jakelupyyntö (business)	**Informaaatio:** Webex WFO WFM-käyttäjä on tehnyt 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.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	Ratkaisu: Toimintoja ei tarvita.
Arviointi edellyttää hyväksyntää (yritys)	**Tiedot:** Webex WFO 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.
externalStorageLocationError (tuki)	**Virhe:** Arkistoyhteystiedon käsittelijän suorittamisen aikana Webex WFO havaittu virhe yhdistettäessä 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 -määritys.
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.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	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. **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 puhelimissa

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	Nauhoitusympäristö, varmista, että palvelu ei ole läheskään toiminnassa ja että määritykset ovat oikein. Ota yhteys tukeen, jos ongelma jatkuu. **CTI signalointi** **Virhe:** Jos virheen syy on CTI Signaling, hälytys kuuluu seuraavasti: **ESIMERKKI** Signalointipalvelintapahtumasta: Puheen nauhoitus epäonnistui. Tämä ilmoitus tapahtuu, kun CTI Signaling -palvelin ei pystynyt aloittamaan puhelua liitettyyn nauhoituspalvelimeen. Tapahtumaviestin Tieto-rivi ilmaisee toisen kahdesta kategoriasta tälle virheelle: "Tiedot: Ei SIP INVITE"– Tämä virhe ilmenee, kun CTI Signaling -palvelin ei vastaanottänyt SIP INVITE -viestiä CTI viestittää JTAPI-lähteestä. ▪ **Ratkaisu**: Jos tämä ongelma jatkuu, varmista, että 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.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
Ennusteen oikeellisuuspyyntö (business)	**Informaaatio:** Webex WFO WFM-käyttäjä on tehnyt 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 voi siirtää tietoja kohteesta datapalvelimelle. **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)	**Informaaatio:** Webex WFO WFM-käyttäjä on tehnyt 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 ota yhteys Webex WFO -tukeen.
Viestintäpyyntö (Business)	**Informaaatio:** Viestipyyntö, jonka toimitettu on hyväksytty tai hylätty. Tämä tarkoittaa sitä, kun Päivänsisäinen dynaaminen ajoitustapahtuma valitaan.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	on hyväksytty. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Metritilastot (tuki)	**Informaaatio:** Webex WFO WFM-käyttäjä on tehnyt metritilastopyyntö. **Ratkaisu:** Toimintoja ei tarvita.
Alitietuepalvelimen ylikuormitus (tuki)	**Ratkaisu:** Jos saat tämän ilmoituksen usein, lisää toinen nauhoituspalvelin tai ota yhteyttä Webex WFO-tukeen.
Alitallennuksen latauksen varmuuskopio (tuki)	**Ratkaisu:** Jos saat tämän ilmoituksen usein, lisää toinen tietuepalvelin tai ota yhteyttä Webex WFO -tukeen.
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 tietokoneelle 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, saatat

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	Haluatko ottaa tämän ongelman pois käytöstä. **Ratkaisu:** Poista tämä ongelma käytöstä, jos tietokoneet katkaistaan puhelimista. Muussa tapauksessa tarkista laitteen määritykset kohteessa Unified CM ja varmista, että SPAN to PC Port -asetuksen arvo on "Käytössä". Tarkista tietokoneen ja puhelimen välinen fyysinen yhteys ja varmista, että ne on kahlittu oikein. Lisätietoja laitteiston määrittämisestä työpöydän nauhoitusta varten on Webex WFO-asennusoppaassa*pilviasennuksissa* .
QM Puheenkäsittely (Business)	**Tiedot:** Edustaja on kirjautunut kohteeseen Webex WFO. **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 HallintaQM 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.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
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 tarkoittaa yleensä sitä, että Webex WFO ei saanut puhelun päättymistapahtumaa viestittäjältäsi. Jos saat tämän ilmoituksen useita kertoja, signalointipalvelussa voi olla ongelma.
Nouda datapalvelimen lokivirhe (tuki)	**Virhe:** Pyyntöäsi Webex WFO-datapalvelinlokeista 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-datapalvelinlokeista 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. Vain Webex

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	WFO-käyttäjät, jotka ovat kirjautuneena. 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 (yritys)	**Tiedot:** Webex WFO WFM-käyttäjä on tehnyt vuorobudjetin analyysipyynnön. **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:** Tarkista viestipalvelinlokit lisät.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
	informaatio.
Signalointipalvelimen puhelinten toimittaja epäonnistui (tuki)	**Virhe:** Viestityspalvelin menetti yhteyden puhelinten toimittajaan ja on passiivinen. **Ratkaisu:** Lisätietoja on signalointipalvelinlokeissa.
stagedUploadServerConnectionFailure (Tuki)	
Strategisen ennustepyynnön (liiketoiminta)	**Informaaatio:** Webex WFO WFM-käyttäjä on tehnyt 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.

Ilmoitus	Kuvaus ja ratkaisu
Ei vastaanotettuja puhepakkauksia (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: ▪ PC-portti ▪ PC-puheposti 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.

Edellytykset

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Yleinen yhteydenottotoiminto ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.
- 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 and Analytics -tietojen säilytyskäytäntöjen hallinnassa.
- (Voit päivittää tai tyhjentää yhteystietojen mukautetunkansion) Järjestösi on luonut mukautettua luots. Lisätietoja on kohdassa Mukautettujen, tietoturva-kenttien hallinta.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > QM > QM Yhteystietovirrat > yleinen yhteystietotoiminnot

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. Sinun on poistettava uskollisuustaso yhteydenottojen sarjasta. Valitset Tyhjennä **aasi -** osiosta
> Asiakasjärj. kanta-asiakassija,joka on **peräisin avattavasta Siitä,Mitä Siitä TuleeKopioKenttä-luettelosta** . 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 Analytics-tietojen 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-käytölle. Käyttöoikeuksilla voit linkittää Webex WFO-toiminnon toiminnot rooleihinsa ja käyttöoikeuksiinsa.

Käyttöoikeusmalli

Cisco:lla on käyttöoikeusmalli, jossa on tilauslaskutus ja WFO-isännöimien Webex -käyttöönotoiden käyttöoikeudet.

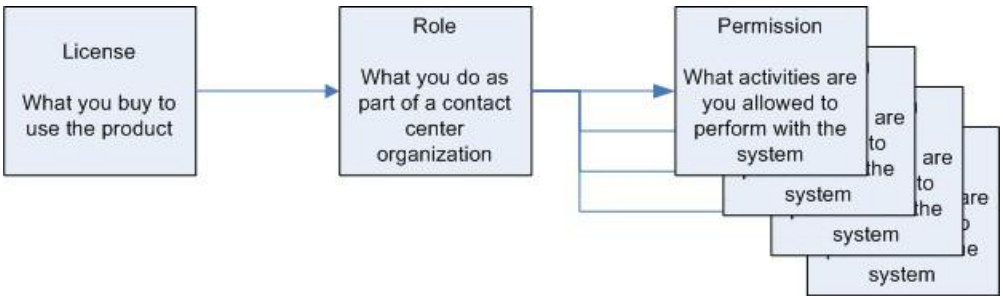
Kun ostat Webex WFO-tilauksen, hyväksyt sen, mitä Cisco kutsuu "vähimmäiskuukausisitoumukseksi": vähimmäismäärä paikkoja, jotka ostetaan tiettyyn hintaan. Jos käytät enemmän paikkoja kuin olet suostunut kuukausittaisessa sitoutumisessasi, Cisco laskuttaa sinua jokaisesta niistä. Tätä kutsutaan "ei-sitomattomaksi lisenssiksi".

Cisco laskujasi määräajoin kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain.

> **ESIMERKKI** : Kuukausittainen vähimmäissitoumus on 100 QM-paikka, 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 sitoutuneena ja 50 paikasta sitomattomalla lisenssitaajuudella.

Lisensointi, roolit ja oikeudet

Käyttöoikeudet on linkitetty käyttäjiin järjestelmässä. Käyttäjien Webex WFO-toimintojen käyttö 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.

Aktiivisilla käyttäjillä voi olla käyttöoikeus, ja heillä voi olla pääsy Webex WFO-kohteeseen. Passiivisia käyttäjiä ei voi lisensoida, tai heillä ei voi olla Webex WFO-käyttöoikeutta. Kun vaihdat aktiivisen käyttäjän passiiviseksi, hänen käyttöoikeutensa on käytettävissä ja voit määrittää sen uudelleen muille käyttäjille.

Saatavilla on seuraavat käyttöoikeudet:

- Datakäyttöoikeudet
- Webex WFO Access -käyttöoikeudet
- Hallintakäyttöoikeudet
- Käyttölisenssit
- Bot Analytics -käyttöoikeudet
- Aset. aset. käyttöoikeuksia

Datakäyttöoikeudet

Webex WFO käyttäjiin, joilla on kaappaustoimintoja (pääasiassa yhteyskeskusedustajia), liittyy tietokäyttöoikeus. 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 sekä 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 trendikkäitä aiheita. Käyttäjillä on myös trendianalyysi, jonka avulla voit seurata tunteiden muutoksia vuorovaikutuksen aikana.
    - Trendikkäiden aiheiden käsittely on linkitetty transkriptiotehtäviin. Jos päätät suorittaa transkriptiotehtävän historiatiedoissa, Trendikkäät aiheet käsittelevät tehtävän päivämäärästä riippumatta. Käyttö ei ole tietojen päivämäärästä riippumaton. Jos esimerkiksi ostit 200 kanssakäymistä, voit käyttää sitä minä ajanjaksona tahansa. Jos suoritat transkriptiotehtävät uudelleen, uudelleenkäsittely koskee vain puuttuvia transkriptioita. Tämä tarkoittaa, että jos suoritat transkriptiotehtävän uudelleen, trendikkäissä aiheissa otetaan huomioon vain puuttuvat transkriptiot.
- 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 lisäosana Cisco Compliance Recording (CR) - tai Workforce Managementiin (WFM).
- Tietojen hallinta – Tätä lisenssiä ei enää myydä.

HUOMAUTUS Käyttäjillä, joilla on datakäyttöoikeus, on rajoitettu pääsy Webex WFO -toimintoon. He voivat vain tarkastella omia tietojaan.

Webex WFO-käyttöoikeus

Webex WFO-käyttökäyttöoikeus antaa suurimman osan oikeuksista, joiden avulla näillä rooleilla on pääsy koko sovellukseen.

BEST PRACTICE Webex WFO -käyttölisenssit tarjoavat täyden pääsyn sovelluksen liiketoimintaan kohdistuviin osiin. Käyttöoikeuslisenssit on tarkoitettu käyttäjille, jotka ovat ottaneet liiketoimintaa käyttöönsä

Toiminnot, kuten työryhmän johtajat ja järjestelmänvalvojat. Käyttöoikeuslisenssien avulla käyttäjät voivat erottaa tärkeimmät kaappaajat Webex WFO kaappaamista vuorovaikutuksesta, aikatauluista ja analytiikkatiedoista.

Bot Analytics -lisenssi

Bot Analytics -lisenssillä käyttäjät voivat seurata ja parantaa keskustelevien tekoälytuotteidensa suorituskykyä ja laatua.

Aset. aset. käyttöoikeuksia

Näkemykset on Cisco:n 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.

Käyttöoikeustyyppi	Myönnetty	Lisäkäyttöoikeuksia
Käsitystenlukija	100% ilmaisia lukijakäyttöoikeuksia*	Ota yhteyttä Cisco-tiliin Manageri
Katsauksen tekijä	Yksi vapaa Author-käyttöoikeus 300 käyttäjää varten**	Ota yhteyttä Cisco-tilinhallintaan

*Jokaista cr(Compliance Recording), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analyticsia tai Webex WFO Bundle -käyttöoikeusluetteloa varten hankitun käyttölisenssin kohdalla saat yhtä monta 100% vapaata Lukijakäyttöoikeutta. Vapaiden lukijakäyttölisenssien kokonaismäärä vastaa näissä palveluissa määritettyjen käyttäjän käyttöoikeuksien enimmäismäärää.

**Saat yhden ilmaisen Author-lisenssin jokaista 300:aa cr-, laatuhallintaan (QM), Työvoimanhallintaan (WFM), Analyticsiin tai Webex WFO -pakettiin ostetusta lisenssistä. Yksi Author-käyttöoikeus otetaan aina huomioon, ja sitten yksi lisätään jokaista 300:aa ylimääräistä määritettyä lisenssiä kohti. Vastaanottamasi Author-käyttöoikeuksien kokonaismäärä vastaa ostettujen sitoutuneiden käyttäjälisenssien määrää.

> **ESIMERKKI** Jos sinulla on 1 000 WFM-käyttöoikeutta ja 500 QM sitoutunutta lisenssiä, saat 1 000 ilmaislukijakäyttöoikeutta ja neljä vapaata Kirjailija-lisenssiä. Tämä johtuu siitä, että vapaa lukija Käyttöoikeudet vastaavat vahvistettujen käyttäjälisenssien kokonaismäärää, ja saat yhden ilmaisen Author-lisenssin jokaista 300:aa vahvistettua lisenssiä vastaan.

Ylimenot

Jos asiakas ylittää vaatimustenmukaisuuden nauhoituksen (CR), Quality Managementin (QM), Workforce Managementin (WFM), Analyticsin tai Webex WFO Bundle -käyttöoikeuksien enimmäismäärän eikä ole ostanut lisää Ravens-lisenssejä, häneltä peritään maksurästit näistä lisätoimituskäyttölisensseistä.

TÄRKEÄÄ Kävijätiedot-lisenssin käyttö alkaa, kun määrität Käyttäjätilille Roolin, jolla on Kävijätiedot-käyttöoikeudet. Odottamattomien maksujen välttämiseksi seuraa lisenssin käyttöä säännöllisesti ja varmista, että sinulla on
Oikea PaljonKoe-käyttöoikeusluettelossa on oikea määrä. Jos tarvitset lisää lisenssejä, ota yhteyttä tilinhallintaan.

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 -käyttöoikeutta. Tässä tapauksessa Quality Management -lisenssin käytettävissä olevien paikkojen määrä ja Webex WFO-käyttölisenssin 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.

QM- ja Analytics-lisensseillä saatavilla olevat toiminnot

Seuraavassa taulukossa on lueteltu toiminnot, jotka ovat saatavilla eri käyttöoikeuksilla.

Ominaisuus	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Vast.lyk. nauhoitus (CR)	Laatuahallitaan (QM)	Analytics Essentials	Analytics Enterprise vääntä ä	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop analytics	Monitorsormus
Tietue ääni tai tuoda audio kohteesta ACD	X	X	X	X						

Ominaisuus	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Vast.lyk. nauhoitus (CR)	Laatua hallitaan (QM)	Analytics Essentials	Analytics Enterprise vääntä	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop analytics	Monitorsormus
Tuo interacti päällä alkaen digitaalinen Kanavat	X	X	X	X	X	X	X			
Näyttönauhoitusg	X	X		X						
Evaluati päällä	X	X		X						
Reporting sisään Oivalluksia	X	X	X	X	X	X	X		X	
Elää kuvaruutu monitoring	X	X		X						X
Työpöytä monitoring	X	X	X	X					X	X
olevalle yhteyshenkilölle Jono	X	X		X						
Autom. Ted tauko	X	X		X						

Ominaisuus	Webex WFO EssentiAls**	Webex WFO EnterpriIse**	Vast.lyk. nauhoitus (CR)	Laatua hallitaan (QM)	Analytics Essentials	Analytics Enterväänttä	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop analytics	Monitorsmus
ja jatkaa / nauhoitusg										
Luo ja muokkaa tapa metadata assosiaalinen ed, Yhteystiedot	X	X		X						
Luo ja muokkaa evaluati päälle Lomakkeet	X	X		X						
Näytä standardi evaluati päällä	X	X		X						
Luo ja näkymä puhelun jälkeinen Tutkimuksia	X	X		X						

Ominaisuus	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Vast.lyk. nauhoitus (CR)	Laatua hallitaan (QM)	Analytics Essentials	Analytics Enterprise Plus	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop analytics	Monitosormus
Vie Yhteystiedot	X	X	X	X						
QM Näkymät	X	X	X	X						
QM workflows	X	X	X	X						
olevalle yhteyshenkilölle Koodaus	X	X	X	X						
Edustaja Tutkimusmatkailija	X	X			X	X	X		X	
Transkription	X	X			X	X	X			
Interaction päälle Summary	X	X			X	X	X			
Työpöytäaktiviteetti jäljittäminen ja analyyttinens	X	X			X	X	X		X	
Sovelluksioni	X	X			X	X	X		X	

Ominaisuus	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Vast.lyk. nauhoitus (CR)	Laatua hallitaan (QM)	Analytics Essentials	Analytics Enterprise vääntä ä	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop analytics	Monitorsormus
käyttö										
Työpöydän esimies	X	X			X	X	X		X	
Botin analyyttinen s							X	X		
Aiheet: Trendikäitä g		X				X	X			
Tekoälytunnisteet							X			

- ** Webex WFO Olennainen ja Webex WFO Enterprise ovat nippuja. Webex WFO Essentials yhdistää QM, WFM, WFM reaaliaikaiseen data-analytiikkaan ja Analytics Essentialsiin. Webex WFO Enterprise yhdistää QM, WFM, WFM reaaliaikaiseen data-analytiikkaan, Vacation Planner Proan ja Analytics Enterpriseen.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta – luo rooleja ja määritä oikeudet Webex WFO

API-käyttäjän luominen

Jos haluat käyttää Webex WFO-API:ia kolmannen osapuolen integraatioissa, Cisco suositteleeAPI -käyttäjätilin luomista. Määrität API-käyttäjän samalla tavalla kuin järjestelmänvalvojan, mutta tämän käyttäjän tarkoituksena on sallia kolmansien osapuolten sovellusten todennus Webex WFO.

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-oppaalla on API-viiteoppaan API-valtuut.

Jos havaitset ongelmia, ota yhteyttä tukeen.

API-käyttäjätilin luominen

1. Aloita Webex WFO ja kirjaudu 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. Kirjoita **esimerkiksi API** etunimeksi ja **käyttäjä** sukunimeksi.
   - **Käyttäjänimi** – Anna kelvollinen sähköpostiosoite. Tämä on käyttäjän Webex WFO-käyttäjänimi, jolla kirjaudutaan.
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 **EnterpriseView** päänäkymäksi WFM näkymät -kenttään. Tällöin käyttäjä näkee kaikki käyttäjät.
12. Napsauta **käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa Tallenna-painiketta** .

Aiheet:

NäytäWebex WFO API-viiteopas .

Käyttäjien tuonti ja vienti

Tuo uusia tai muokattuja käyttäjiä tai vie olemassa olevia käyttäjiä valitsemalla **Käyttäjät-sivulla Tuo ja vie** . Tietojen tuonti- ja vientimuoto on CSV.

MUISTIINPANO

Taulukkotaulukkosovellus voi muuttaa CSV-tiedostojen päivämäärämuodon (kuten Microsoft Excel) 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

- Sinulla on Administer Org. Structure -käyttöoikeus.
- Jos haluat tuoda käyttäjiä, sinulla on oltava Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus.
- Jos tuontitiedostossa on näyttöjä-sarakkeessa arvoja, sinulla on oltava Muokkaa WFM-näkymien käyttöoikeus.

Sivun sijainti

Sovellusten hallinta > yleiset >-käyttäjän määritykset käyttäjien >

Menettelytavat

Vie käyttäjätiedot

- Valitse **Vie**. Webex WFO lataa tiedoston tietokoneeseen. Tiedosto on oletusarvoisesti nimeltään **People.CSV**.

Tuo käyttäjätiedot

1. Valitse **Valitse tiedosto**, siirry tuontitietojen sisältävään CSV-tiedostoon ja tuo tiedostosarakkeiden otsikot näyttöön valitsemalla **Avaa** . Lisätietoja CSV-tiedostoon liittyvistä tiedostomuodosta on CSV-tiedostomuodossa .
2. Kartoittaa tarvittavat Webex WFO-tuontikentät CSV-tiedoston vastaavaan kenttään ja määrittää kentän tietotyypin.

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.
> Kohteessa Webex WFO.

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-tiedosto voi sisältää 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 niitä, 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 määritettyjä asiakkaalle SMTP ennen uuden käyttäjän lisäämistä Webex WFO tai nykyisen käyttäjän sähköpostiosoitteen päivittämistä numerossa Webex WFO.
> 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	ACD käyttäjän tunnus.
ACD-palvelimen tunnus	Sen ACD tunnus, joka on käyttäjän tietolähde. Aktivoitu
	Päivämäärä, jolloin käyttäjä aktivoitiin.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
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.
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 numerossa WFM.
Henkilöstömäärä enintään	Enimmäishenkilöstöryhmä, johon käyttäjä on määritetty.
Jäsenryhmä	Ryhmä, johon käyttäjä kuuluu.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
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.
Tiimi	Käyttäjän määrittämä työryhmä.
Käyttäjätunnus	Käyttäjän tunnus kohteessa Webex WFO. Voit tunnistaa tunnistenumeron viemällä käyttäjätietoja ja tarkastelemalla sitä CSV-tiedostossa. Jos käyttäjä on uusi käyttäjä, käyttäjätunnuksen arvoksi on asetettava 0 (nolla) tai tuonti epäonnistuu.
Näkymät	Näkemykset, jotka käyttäjälle on määritetty
kohteessa WFM. Työehtoprofiili	Tälle käyttäjälle määritetty
työehtoprofiili.	

Aikavyöhykenimien nimet

Seuraavassa on luettelo sallittavista aikavyöhykenimistä, jotka voidaan lisätä Käyttäjät tuovat/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_ Salem	Amerikka/Ojinaga	Amerikka/Amerikkaan/ Amerikkaan
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_Barthelem y
Amerikka/St_Johns	Amerikka/St_Kitts	Amerikka/St_Lucia
Amerikka/St_Thomas	Amerikka/St_Vincent	Amerikka/Swift_Curren t
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/LorraineKuzn lasket.	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/A ustralia
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/Tyynenme ren 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/jälleenyhdistämine n	intialainen/mauritius
intialainen/mayotte	IST	Iran
Israel	JST	Jamaika
Japani	TAPASIVAT	Kwajalein
Libya	Meksiko/Kenraali	Meksiko/BajaNorte
Meksiko/BajaSur	Keskilänsi/Urheilu 89	Keski-iät/Jaahat ja 87
Keskilänsi/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/Kanssatim ati
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_More sby
Tyynimeri/Rarotonga	Tyynimeri/Tarawa	Tyynimeri/Samoa
Tyynimeri/Tahiti	Tyynimeri/herätys	Tyynimeri/Tongatapu
Tyynimeri/truk	PLT	Tyynimeri/Wallis

Tyynimeri/	Portugal	Kiin
Jap Puolan	i PST	an
PRT	Singapore	kans
ROK	Järjestelmäv./AST4ADT	anta
		sava
		llan
		luett
		elon
		ume
		ro
		PST8PDT
		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

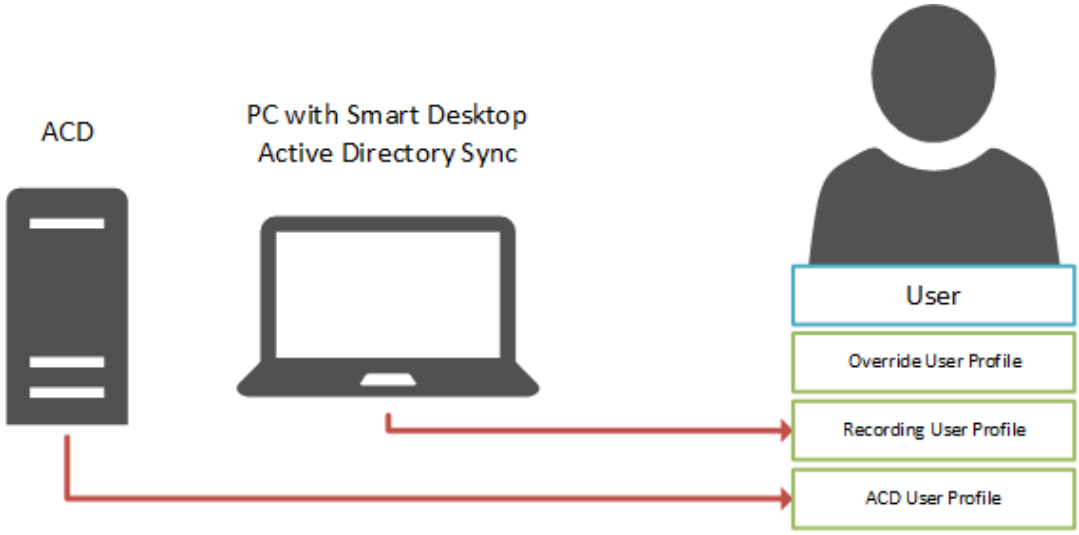
Käyttäjäprofiilit sisältävät useita kenttiä (kuten etunimi, sukunimi ja ulkoinen tunnus), jotka sisältävät yhteenvedon käyttäjän identiteetistä ulkoisissa lähteissä, kuten ACD, Smart Desktop -tietokoneessa tai Active Directory. Kun Webex WFO-käyttäjä lisätään ulkoisesta lähteestä, Webex WFO valitsee 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 Yhdistä käyttäjät).

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 valitsevat kyseisen käyttäjän tunnistamiseksi Webex WFO (katso esimerkiksi Käyttäjäprofiilit-esimerkki).



ACD-käyttäjäprofiilit

Käyttäjillä, jotka lisätään synkronoimalla ACD, on ACD-käyttäjäprofiilit. ACD-käyttäjäprofiili sisältää yhteenvedon käyttäjän identiteetistä ACD ja siirtää identiteetin siihen liitetylle Webex WFO-käyttäjälle.

Kun käyttäjälle tehdään muutoksia ACD-kohdassa, 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-käyttäjäprofiileja liittämällä käyttäjäprofiililähteeseen ACD-nimen (kuten se annettiin ACD Kokoonpano -sivulla).

ESIMERKKI

Webex WFO tuo käyttäjiä Amazon Connect ACD -nimisestä Amazon-Cisco Webex Contact Center ACD ja Cisco Webex Contact Center ACD, jonka nimi on "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

Nauhoituksen käyttäjäprofiili sisältää yhteenvedon käyttäjän identiteetistä kohteessa Active Directory ja siirtää identiteetin liitetylle Webex WFO-käyttäjälle.

Nauhoituskäyttäjäprofiileja lisätään seuraavissa tilanteissa:

- Uusi käyttäjä lisätään kirjautumalla tietokoneeseen Smart Desktopilla
- Nykyinen käyttäjä on synkronoitu Active Directory
- Uudelle tai olemassa olevalle käyttäjälle annetaan Windows-kirjautuminen

Nauhoituksen käyttäjäprofiilin etusija voi olla suurempi tai pienempi kuin ACD-käyttäjäprofiili. 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 Nauhoitus-käyttäjäprofiileista, varmistaen, että Webex WFO korvaavat (tai "ohita") ACD-, Smart Desktop -tietokoneesta tai Active Directory 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-tietueen kanssa synkronoidun käyttäjän etu- tai sukunimeä. Jos ACD synkronoi käyttäjien ja työryhmien välisen suhteen, et voi muokata ryhmääkään.

- Yhdistät Webex WFO-ohjelmaan manuaalisesti luoman käyttäjän, jolla on nauhoitus tai ACD-käyttäjäprofiili.

  > **HUOMAUTUS** Webex WFO poistaa kaikki olemassa olevat ohituskäyttäjäprofiilit sekä ensisijaiselta käyttäjältä että toissijaiselta käyttäjältä, ennen kuin ne yhdistetään. Lisätietoja käyttäjien yhdistämisestä:
  >
  > lisätietoja on kohdassa Käyttäjien yhdistäminen .

- Voit päivittää olemassa olevan käyttäjän käyttäjän tuonnin avulla.

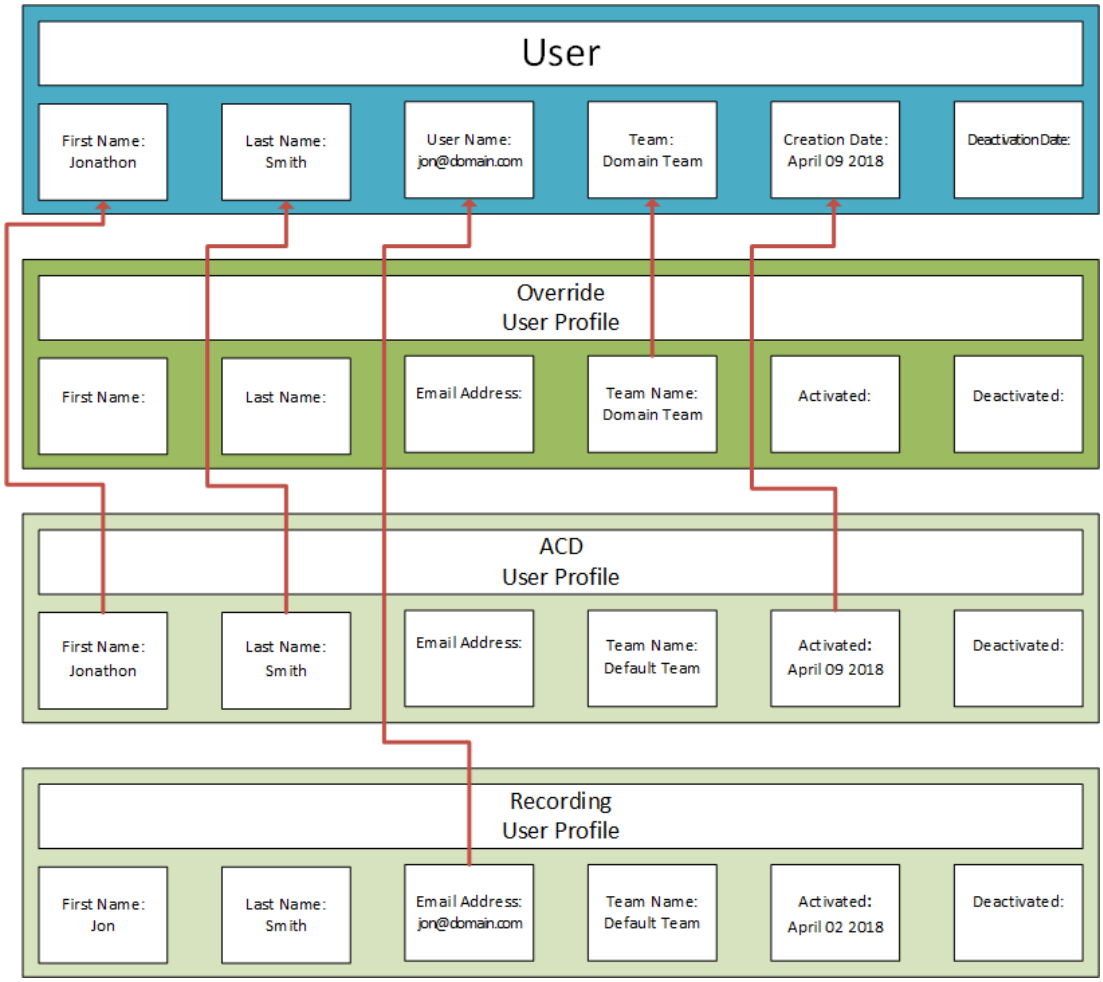
Käyttäjällä ei voi olla vain ohituskäyttäjäprofiilia.

Ohituskäyttäjäprofiilien etusija on oletusarvoisesti suurin. Et voi ohittaa tätä etusijaa. Jos haluat tunnistaa käyttäjän arvoilla, jotka on tallennettu ACD- tai Nauhoitus-käyttäjäprofiiliin Ohitus-käyttöprofiiliin tallennettujen arvojen sijaan, sinun on poistettava käyttäjän Ohita-käyttäjäprofiili manuaalisesti.

Esimerkki käyttäjäprofiileista

Seuraava kuva näyttää, miten Webex WFO-käyttäjän identiteetin luodaan kolmen käyttäjäprofiilin arvoista. Käyttäjäprofiilit asetetaan etusijalle, kuten Käyttäjäprofiilit-taulukossa: korkeimmasta (Ohitus) matalimpaan (Nauhoitus). Luo Webex WFO-käyttäjän identiteetin valitsemalla Webex WFO 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 Nauhoitus-käyttäjäprofiilien 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 ensimmäisen kerran.

Kentän kuvaukset

Seuraavat kentät näkyvät Käyttäjäprofiilit-taulukossa. Kaikki kentät ovat vain luku -muodossa.

HUOMAUTUS ACD-käyttäjäprofiilin arvot määräytyvät numeron ACD mukaan. Kaikki ACD-käyttäjäprofiilit eivät sisällä kaikkien kenttien arvoja.

Kenttä	Kuvaus
Etunimi	ACD ja Nauhoitus – ulkoisen lähteen käyttäjän etunimi. Ohitus – Webex WFO luodun käyttäjän etunimi, jota ei ole lisätty ulkoisesta lähteestä.
Sukunimi	ACD ja Nauhoitus – ulkoisen lähteen käyttäjän sukunimi. Ohitus – Webex WFO-kohteessa 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 työryhmä kohdassa 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 kohteeseen Webex WFO ulkoisesta lähteestä. Ohitus – päivämäärä, jolloin Webex WFO-kohteessa luotu käyttäjä aktivoitiin, eikä häntä lisätty ulkoisesta lähteestä.
Poistettu käytöstä	ACD ja nauhoitus – päivämäärä, jolloin käyttäjä poistettiin käytöstä Ulkoiselle lähteelle. Ohitus – päivämäärä, jolloin käyttäjän aktivointi poistettiin
käytöstä kohteessa Webex WFO. Ulkoinen käyttäjätunnus	ACD – ACD-käyttäjän yksilöivä tunnus. Nauhoitus – käyttäjän Windows-kirjautumisen tunnistetiedot. Ohitus – Webex WFO-kohteessa 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 on luotu ACD-oppaalla tai luotu manuaalisesti Webex WFO
- Manuaalisesti Webex WFO 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 Webex WFO edustaja-rooliin, kun joku kirjautuu tietokoneeseen, jos hän ei jo kirjaudu siihen
Olemassa kohteessa Webex WFO. 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-illasta. 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-asetuksesta.

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

Käyttäjä on poistettu käytöstä Webex WFO mutta sitä ei ole poistettu ACD -kohdassa, ja hän näkyy Webex WFO, kun ACD synkronoituu Webex WFO-asetuksen 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 valitsemiesi käyttäjien käyttäjätiedot ovat ristiriitaisia, päällekkäiset käyttäjän tiedot korvaavat ja poistavat ensisijaisen käyttäjän tiedot lukuun ottamatta ACD-tunnusta. Kaikki tiedot paitsi ACD-tunnus poistetaan kaksoiskäyttäjältä, mikä myös poistetaan käytöstä.

HUOMAUTUS Jos sekä ensisijainen käyttäjä että päällekkäinen käyttäjä on synkronoitu ACD-määrityksen 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 peräisin 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.

Seuraava esimerkki kertoo, mitä tapahtuu, kun päällekkäisten käyttäjien QM -tiedot 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 päällekkäisten käyttäjien WFM -tiedot 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 Saatavilla olevat WFM-widgettit Lisätietoja widgetistä.)

TÄRKEÄÄ Tietojen hallinta ei tue käyttäjäyhdistämistä. Emme suosittelemme raporttien ja koontinäyttöjen luomisesta vastaavien käyttäjien yhdistämistä Resurssienhallintaan. Jos yhdistät käyttäjän, joka

Omistaa Data Explorerin raportit tai koontinäytöt 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 kuin ne yhdistetään.

Aiheet:

-

- Käyttäjien tuonti ja vienti
- Määritä ACD

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. Active Directory ympäristö, 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 -asetuksesta kaikilla asiakkailla on oltava useita paikkoja ja lisenssejä jokaista aktiivista käyttäjää kohden.

Saatavilla on seuraavat käyttöoikeudet käyttäjän roolin mukaan:

- Datalisenssi
- Käyttöoikeus
- Hallintakäyttöoikeus
- Käyttölisenssit
- 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.

> **PARAS KÄYTÄNTÖ** Kun lisäät tai poistat käyttöoikeuden roolista, varmista, että kaikki rooliin määritetyt oikeudet ovat oikein.

Muokkaa roolin käyttöoikeuksia

- Valitse Oikeudet-taulukosta (määritä) tai tyhjennä (poista määritys) tietyn roolin sarakkeen jokaisen luvan valintaruutu.

Jos valitset muita oikeuksia edellyttävan 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. Kun yhdistetty: Muokkaa QM-näkymien lupaa. Voit määrittää QM-katselukertoja Käyttäjät-sivun käyttäjille ja tuoda käyttäjiä, joille on määritetty QM -näkymät.
	Page Access -sovelluksen hallinta > Käyttäjän määritykset > views -sovellusten hallinta > QM -määritysten > yleiset asetukset Sovellushallinta > QM yhteystietojen > säilytys	
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Käyttäjät-sivun avaamiseen tarvitaan myös Administer Org. Structure tai Administer WFM Agents -käyttöoikeus. Näkymät-sivun käsitteleminen edellyttää myös Muokkaa QM -näkymiä tai Muokkaa WFM-näkymiä.
Asiakaspalvelijan seuranta	Kuvaus	Mahdollistaa aktiivisen edustajan näytön ja/tai äänen seurannan sekä edustajan lokien keräämisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinnan >-seurannan > edustajan seuranta
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus, 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 Kokoonpanosovellusten hallinta > Lomasuunnittelun sovellushallinta > strategisen suunnittelun aikataulujen ja suunnittelun > aikataulun muokkauksen hallinta
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
WFM hallinta Työnkulut	Kuvaus	Mahdollistaa työnkulkujen sivun avaamisen ja yritysnäkymän myöntämisen vain kyseiselle sivulle, jotta järjestelmänvalvojat, joilla ei tavallisesti ole Enterprise-näkymää, voivat hallita WFM -työnkulkuja.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritysten > toiminnot > työnkulkuja
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tämä käyttöoikeus ei ole riippumaton HallintaWFM -luvasta, mutta sinun on määritettävä tämä lupa yhdessä HallintaWFM- 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.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritykset >-ryhmien sovellushallinta > käyttäjämääritykset >-ryhmien sovellusten hallinta > käyttäjämääritykset > käyttäjien sovellushallinta > käyttäjämääritykset > yhdistävät käyttäjät
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	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-näkymien käyttöoikeus ▪ Jos haluat tuoda käyttäjiä, sinulla on oltava myös Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus. Jos tuontitiedostossa on näyttöjä-sarakkeessa arvoja, sinulla on oltava Muokkaa WFM-näkymät -käyttöoikeus. ▪ Jos haluat määrittää rooleja usealle käyttäjälle, sinulla on oltava Käyttäjäroolien määrittäminen -käyttöoikeus
Yritysilmoitusten vastaanottaminen	Kuvaus	Mahdollistaa yritysilmoitusten tilaamisen. Nämä ilmoitukset koskevat yhteyskeskuksen päivittäisiä toimintoja.
	Sivun käyttö	(Vain yritysilmoitukset) Sovellushallinta > > -ilmoitusten seuranta
	Lisenssit	Vaatimustenmukaisuuden kirjaaminen, laatuhallinta, työvoima

Lupa	Tiedot	
		Hallinta, Analytiikka, Työpöytäanalytiikka, Seuranta, Webex WFO Access
	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
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Näytä API Tuoteohjeet	Kuvaus	Voit tarkastella API-käyttöoppaita.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
ACD-määritysten hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa yhteyden muodostamisen Webex WFO ja ACD välille.
	Sivun käyttö	Sovellushallinnan > järjestelmämääritysten > ACD -määritys
	Lisenssit	—

Lupa	Tiedot	
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Jakeluluettelon hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa jakeluluetteloiden hallinnan.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Hallintakäyttöoikeus: Järjestelmänvalvoja
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
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-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Lisätietoja on *Webex WFO API-viiteoppaassa* .
Salasanakäytännön hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa salasanakäytäntöasetusten hallinnan ja käyttäjätilien lukituksen poistamisen.

Lupa	Tiedot

Lupa	Tiedot	
		Politiikka
	Lisenssit	—
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
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	—

Lupa	Tiedot	
Active Directory-todennuksen hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa yhteyksien Active Directory luomisen ja muokkaamisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Active Directory -
	määrityskäyttöoikeudet	
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
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-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Mobiililaitteen käyttö	Kuvaus	Mahdollistaa sen, että voit käyttää Webex WFO -sivuston rajoitettua mobiiliversiota. Tämä käyttöoikeus ei vaikuta matkapuhelimeen (katso Mobile App Access).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Puhelun nauhoitus, Laatuhallinta, Työvoiman hallinta, Desktop Analytics, Analytiikka, Webex WFO

Lupa	Tiedot

Lupa	Tiedot	
		Pääsy
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Hotellikäyttäjien näyttäminen/päivitys	Kuvaus	Mahdollistaa hotellikäyttäjien tarkastelemisen, muokkaamisen ja luomisen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	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: Quality Management Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Käyttäjäroolien määrittäminen	Kuvaus	Voit määrittää kotisivuja käyttäjän rooleille laskeutumissivun hallintasivulla. Voit määrittää rooleja käyttäjille Käyttäjät-sivulla seuraavilla tavoilla:

Lupa	Tiedot	
		▪ Nykyisen käyttäjän muokkaaminen ▪ Uuden käyttäjän luominen ▪ Roolien määrittäminen usealle käyttäjälle ▪ Käyttäjien tuonti **MUISTIINPANO** Jos tuontitiedostossa on näyttöjä-sarakkeessa arvoja, sinulla on oltava Muokkaa WFM-näkymien käyttöoikeus. Jos tuontitiedostossa on arvoja QM Näkymät -sarakkeessa, sinulla on oltava vähintään jokin seuraavista käyttöoikeusjoukoista: ▪ QM *and* Edit QM-näkymien hallinta ▪ Org.rakenteen hallinta
	Sivun käyttö	—
		Sovellushallinta > käyttäjän määritysten > -aloitussivu
	Lisenssit	—
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Käyttäjät-sivun avaaminen edellyttää, että sinulla on Hallinta-organisaatiorakenteen käyttöoikeus
Muokkaa WFM-näkymiä	Kuvaus	Voit luoda ja muokata WFM-näkymiä Näkymät-sivulla. Voit määrittää Käyttäjät-sivun käyttäjille WFM -katselukertoja seuraavilla tavoilla: ▪ Nykyisen käyttäjän muokkaaminen ▪ Uuden käyttäjän luominen ▪ Käyttäjien tuonti
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritys ->-näkymät

Lupa	Tiedot	
	Lisenssit	—
	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 näyttöjä-sarakkeessa arvoja, sinulla on oltava Muokkaa WFM-näkymät -käyttöoikeus. Jos haluat tarkastella Näkymät-sivua ja valita WFM-näkymän muokattavaksi, sinulla on oltava HallintaWFM -käyttöoikeus.
Muokkaa QM-näkymien kuvauksen		avulla voit luoda ja muokata QM-näkymiä Näkymät-sivulla. Milloin voit yhdessä HallintaQM -luvan kanssa määrittää näkymiä Käyttäjät-sivun käyttäjille ja tuoda käyttäjiä, joille on määritetty QM-näkymä.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritys ->-näkymät
	Lisenssit	—
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat tarkastella Näkymät-sivua, sinulla on oltava myös HallintaQM -käyttöoikeus. Jos haluat tuoda käyttäjiä, sinulla on oltava Määritä käyttäjäroolit -käyttöoikeus.
Mobiilisovelluksen käyttö	Kuvaus	Mahdollistaa mobiilisovelluksen Webex WFO kirjautumisen ja käytön. Tämä käyttöoikeus ei vaikuta Webex WFO -sivuston mobiiliversioon (katso Mobiililaitteen käyttö).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus, laatuhallinta, työvoiman hallinta ja analytiikka Webex WFO-käyttöoikeus

Lupa	Tiedot	
		Hallintakäyttöoikeus: Vuokraajan järjestelmänvalvoja
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
WFM-asiakaspalvelijoiden hallinta	Kuvaus	Voit muokata WFM-edustajan ajoitusmääritteitä Käyttäjät-sivulla, jos käyttäjä on ottanut aikataulutuksen 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 tarkastella myös määritteitä, jotka vaikuttavat kaikkiin käyttäjiin ja QM-käyttäjän määritteisiin.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > käyttäjän määritysten >-käyttäjät
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Työvoiman hallinta Webex WFO Access
	Liittyvä	Tämä käyttöoikeus ei ole käytössä automaattisesti missään

Lupa	Tiedot	
	Oikeudet ja huomautukset	oletusarvoiset roolit. 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 yleisiä QM- tai WFM -käyttäjän määritteitä (Muokkaa WFM-näkymiä, Muokkaa QM-näkymiä, Hallitse salasanakäytäntöä ja Hallitse organisaatiorakennetta) korvaavat tämän luvan. 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: Quality Management Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat tarkastella joitakin QM-widgettejä, tarvitset myös Näytä arviointitulokset ja näytä yhteystietomaalin oikeudet.
Koontinäyttöjen hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa Analytics-, QM- ja WFM -koontinäyttöjen määrittämisen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	—

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä QM -koontinäyttö ja Näytä WFM -koontinäytön käyttöoikeudet.
Näytä WFM-koontinäyttö	Kuvaus	Voit tarkastella WFM-widgettejä Data Explorerin koontinäytöissä. Voit myös muokata kahden WFM-widgetin aikatauluoikeutta.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Työvoiman hallinta Webex WFO Access
	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-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Poista yhteystieto	Kuvaus	Voit poistaa yhteyshenkilöitä.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä roskakorin käyttöoikeus.
Työnkulun hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa työnkulkujen käyttämisen ja määrittämisen kohteelle QM
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM -määritys > työnkulun hallinta
	Lisenssit	Webex WFO-käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Hallitaan metaf. kenttiä	Kuvaus	Mahdollistaa käyttöoikeuksien käyttämisen ja määrittämisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM -määritys >-aset.
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Hallita Arviointilomakkeet	Kuvaus	Voit määrittää arviointilomakkeita.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM Configuration > Evaluation Form Manager
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Nauhoitussivustojen hallinta	Kuvaus	Voit valita työryhmälle nauhoitussivuston, jos käyttäjällä on useita toimipaikkoja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Yhteyshenkilöma alien hallinta	Kuvaus	Voit tarkastella yhteystietojen maaleja Yhteystiedon jonon hallinta -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM Yhteystiedon virtaukset > Yhteysjoonon 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.

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM -> puhelinryhmät
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Laitekytkennän määritys	Kuvaus	Voit määrittää laitteita puhelukeskuksessa.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM -määritys > laitekytkennät
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	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, Webex WFO-käyttö
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Seuranta tarvitsee myös edustajan seurantaoikeuden.
Live-äänen kuuntelu	Kuvauksen avulla voit seurata käyttäjän puheluita elävästi. Mahdollistaa edustajien äänen seurannan edustajan seurantasivulla. Sekä asiakaspalvelijalla että seurannalla on oltava tämä lupa, jotta live-äänenseuranta toimii.	
	Sivun käyttö	–
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Quality Management Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Seuranta tarvitsee myös edustajan seurantaoikeuden.
Nauhoitus pyydettäessä (RTP Viestitys)	Kuvaus	Ottaa käyttöön Nauhoitus pyydettäessä -nauhoitustilan Smart Desktopissa. Tässä tilassa edustaja voi nauhoittaa vain ne puhelusegmentit, jotka on nimenomaisesti määritetty käytettäessä nauhoituksen ohjausobjekteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Yhteensopivuustallennus ja laatuhallinta Webex WFO Access
	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-käyttöoikeus
	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 Access

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Vie nauhoitukset	Kuvaus	Voit viedä nauhoituksia Vuorovaikutukset-sivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Quality Management Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
Näytä mukautettu todenn. sanastoon	Kuvaus	Voit tarkastella mukautettua psykologia Vuorovaikutukset-sivulla, Media Playerissa ja Yhteyspalvelujonon sivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat avata Vuorovaikutukset-sivun ja Media Playerin, sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus. Jos haluat avata Yhteystiedon jono -sivun, sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedon tavoite -oikeus.
Muokkaa mukautettua tekstinmuokkausta	Kuvaus	Voit muokata mukautettua luotsaamista Vuorovaikutukset-sivulla ja Media Playerissa.
	Sivun käyttö	—

Lupa	Tiedot	
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot ja näytä mukautetut piilokost. -oikeudet.
Merkitse yhteyshenkilö	Kuvaus	Voit merkitä yhteystiedon nauhoituksen hallintalaitteilla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Smart Desktop on asennettava, jotta voit merkitä yhteystiedon nauhoituksen hallintalaitteilla.
Luo yhteyshenkilö	Kuvaus	Voit luoda yhteystiedon, joka ei ole puhelu, Vuorovaikutukset-sivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
Näytä analytiikkatiedot –	Kuvaus	Mahdollistaa analytics net promoter -pisteiden näkymisen

Lupa	Tiedot	
Yhteyshenkilöt		(NPS) ja Eval Predictive Scores (EPS) -tiedot alueellasi olevien yhteystietojen osalta Interactions-sivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Päätallenteiden näyttäminen		Kuvaus Voit tarkastella päätallenteita.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Poista yhteyshenkilö	Kuvaus	Voit selvittää merkitsemäsi yhteystiedon.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO-käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Koulutuksen merkki	Kuvaus	Voit merkitä yhteystiedon tarkasteltavaksi koulutuksessa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeus
	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-käyttöoikeus
	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 Access

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 Access
	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 Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Oletusarvoisesti poissa käytöstä. Kun käytät useita yhteystietoja, voit luoda suuren yhteydenoton vientioikeuden ja tarkastella organisaation kaikkia yhteydenottojen vientiin tarvittavia tietoja.

Lupa	Tiedot	
Yleinen poistaminen	Kuvaus	Voit poistaa yhteystietoja suurena joukkona.
	Sivun käyttö	Sovellusten hallinta > QM yhteystietovirtoja > yleinen yhteystietotoiminto
	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 Access
	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 Access **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 Webex WFO-käyttö on määritetty QM-näkymillä, tämän luvan avulla voit nähdä ja toistaa omia yhteystietojasi sekä kaikki yhteystiedot, jotka täyttävät QM-näkymän kriteerit. 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 Yhteystietovirrat > yleinen yhteystietotoiminto
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Puhelun nauhoitus, Laatuhallinta

Lupa	Tiedot	
	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 Yhteystietovirrat > yleinen yhteystietotoiminto
	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 Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot- ja Näytä arviot -oikeudet.
Hyväksy yhteydenoton arviointi	Kuvaus	Mahdollistaa mediasoittimen yhteystiedon arviointien hyväksymisen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta

Lupa	Tiedot	
		Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot- ja Näytä arviot -oikeudet.
Arvioi yhteyshenkilö	Kuvaus	Mahdollistaa yhteystiedon arvioimisen Media Playerissa ja tarkastella pisteytymättömien yhteydenottojen arviointipaneelia.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot- ja Näytä arviot -oikeudet.
Muokkaa arviointikommenttia	Kuvaus	Voit muokata kommentteja Media Playerin Arviointilomake-ikkunassa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Yhteystietojen tarkasteleminen, Arviointikommenttien luominen ja Arviointien näyttäminen -oikeudet.

Lupa	Tiedot	
Näytä arviointien kuvaus		Voit tarkastella yhteystietojen arviointeja Media Playerissa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Quality Management Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus
Oma-aloitteinen yhteyshenkilön arviointi	Kuvaus	Voit arvioida omia yhteystietojasi.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta Webex WFO Access
	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: ▪ Arvioijan nimi ▪ Arviointi hyväksytty

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Quality Management Webex WFO Access
	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 Access
	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 Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	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: Quality Management Webex WFO Access
	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 Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat luoda yhteyshenkilön maaleja, tarvitset myös Yhteystiedon tavoitteiden hallinta -luvan.
Katselmointin tavoitteen luominen	Kuvaus	Voit luoda ja määrittää katselmointitehtävien (ad-käyttöoikeuksien) ja yhteystietomaalien määrittämisen.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Quality Management Webex WFO Access
	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 Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—

Tutkimus

Lupa	Tiedot	
Hallita QM kyselyt	Kuvaus	Mahdollistaa ulkoisen puhelunjälkeisen kyselyn määritysten määrittämisen.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > QM Yhteystietojen työnkulun > POST-puhelututkimus
	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: Quality Management Webex WFO Access
	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 Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Muokkaa aikatauluja	Kuvaus	Käyttäjät voivat tarkastella edustajien aikatauluja ja tehdä seuraavia toimintoja: Insert Toiminnot, Kaupan aikataulu, Etsi optimaalinen aika- ja Optimoi aikataulut. Mahdollistaa sen, että käyttäjät voivat tarkastella syykoodeja Noudattaminen-ryhmässä.
	Sivun käyttö	Edustajan aikataulujen ja suunnittelun >
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	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-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä aikataulut -oikeus. Jos haluat määrittää aikataulun osat (kuten työsiirtymät, poikkeukset, supistusluokat, supistusviikot ja supistusskenaariot), käyttäjät tarvitsevat Administer WFM- ja Administer Schedules -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 Yleisiä asetuksia, HRMS-määrityksiä 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 aikataulu-roolin 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 Access
	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-käyttöoikeus
	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
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Administer Desktop Analytics	Kuvaus	Voit luoda, tarkastella, muokata ja poistaa Desktop Analytics -tehtäviä Analytics Task Manager -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager Application Management > Analytics > Desktop Managerin sovellushallinta > Analytics >-kentänhallinta Sovellushallinta > Analytics > Analytics -
	määrityskäyttöoikeudet	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Lupa	Tiedot	
		Webex WFO-käyttöoikeus
	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	Analytiikka, Webex WFO Access
	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 huomautukset	—
Näytä työpöytä analytiikka	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 huomautukset	—
Näytä puheanalytiikka	Kuvaus	Mahdollistaa Speech Analytics -toimintojen tarkastelemisen.
	Sivun käyttö	Analytiikan koontinäyttö
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä puhe tekstianalytiikkaan	Kuvaus	Voit tarkastella transkriptiopaneelia Media Playerissa ja etsiä sanoja transkriptoitulla äänellä.

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	Analytiikan koontinäyttö
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	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	—
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	—
Analytiikan hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa joidenkin analytiikka-API:en käytön. Kun tämä yhdistetään Hallinta-vuokraajan luvalla, voit määrittää Analyticsin asetukset.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Analytics -määritykset
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	

Analytics Configuration -sivun avaamiseen tarvitset myös Hallinta-vuokraajan luvan.

Käyttäjien hallinta | Roolien ja

Lupa	Tiedot	
Ennakoivan analytiikan hallinta	Kuvauksen avulla voit luoda, tarkastella, muokata ja poistaa ennakoivan arviointituloksen (PES) ja ennakoivan verkon promoottorin pistemäärän (PNPS) Analytics Task Manager -sivulla.	
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Analytiikkalausekkeiden hallinta	Kuvaus	Voit luoda ja muokata lauseiden ja lausekeluokkien luokkien luomista ja muokkaamista Phrase Manager -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > -lauseiden hallinta
	Lisenssit	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Raportointi

Lupa	Tiedot	
Näytä QM-raportit	Kuvaus	Voit tarkastella QM-raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
QM-raporttien hallinta	Kuvaus	Voit hallita QM-raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttö
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä WFM-raportit	Kuvaus	Voit tarkastella WFM-raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Työvoiman hallinta Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Näytä WFM järjestelmänvalvojan raportit	Kuvaus	Voit tarkastella WFM-strategisen suunnittelun raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Valvojan raporttien näyttäminen	Kuvaus	Voit tarkastella WFM valvojan raportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä QM Arviointiraportit	Kuvaus	Voit tarkastella QM -arviointiraportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Lupa	Tiedot	
Näytä QM-järjestelmäraportit	Kuvaus	Voit tarkastella QM-järjestelmäraportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä QM-kyselyraportit	Kuvaus	Voit tarkastella QM -kyselyraportteja.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Lisäraportoinnin API	Kuvaus	Mahdollistaa tietojen hallintaa varten tarvittavan API.
	Sivun käyttö	–
	Käyttöoikeudet	—
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Home-sivu	Kuvaus	Antaa sinun käyttää Home-sivun koontinäyttöä vain luku -muodossa sekä sisällön.
	Sivun käyttö	Home-sivu
	Lisenssit	Datalisenssit: Laatuhallinta ja työvoiman hallinta Webex WFO-käyttö

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tämä käyttöoikeus on yhteensopiva sen korvaamien aiempien käyttöoikeuksien kanssa: Näytä QM Kojelauta, 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-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Sisällön luominen	Kuvaus	Mahdollistaa Tietojen hallintaraporttien ja koontinäyttöjen luomisen, päivittämisen ja poistamisen.
	Sivun käyttö	Tietojen hallinta > -raportit
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tietojen hallinta
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 kirjautuminen / Uloskirjautumiskomento	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	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvä 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
	Liittyvä	—

Oikeudet ja huomautukset

Lupa	Tiedot	
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 / tallenna Komento	Kuvaus	Aloittaa ja lopettaa puhelusegmenttien nauhoittamisen (ja tallentaa ja poistaa puhelusegmenttejä). Tämä käyttöoikeus tarvitaan kaikkia näitä toimintoja käyttävään nauhoitusarkkitehtuureista sekä automaattiseen että manuaaliseen (Nauhoituksen hallinta -sivun kautta).
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datalisenssit: Vaatimustenmukaisuuden nauhoitus ja laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Lähetä aloitusnäytt Komento	Kuvaus	Aloittaa ja lopettaa vain näytön nauhoituksen. Tämä käyttöoikeus tarvitaan kaikkia näitä toimintoja käyttävään
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukse	—
	t	

Lupa	Tiedot	
Keskeytä / palaa-painikkeet	Kuvaus	Mahdollistaa nauhoituksen hallintasivulla olevien Keskeytä- ja Palaa-painikkeiden käytön.
	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.
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.

Lupa	Tiedot	
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	—
	Lisenssit	Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Lähetä aloitus - / Pysäytä näyttö -komento-käyttöoikeus.

Suorituskykyjen hallinta

HUOMAUTUS Tämä on uusi toiminto, joka ei ole vielä yleensä käytettävissä. Jos haluat käyttää tätä toimintoa varhaisessa vaiheessa, ota yhteyttä Cisco Account Manageriin.

Lupa	Tiedot	
Hallita suorituskykyä Hallinnan olennaiset asiat	Kuvaus	Mahdollistaa tehokkuuden lisäämisen ja hallinnan Hallintamittarit.
	Sivun käyttö	Suorituskykyjen hallinnan >-asetukset
	Lisenssit	Webex WFO-käyttö Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Hallita suorituskykyä Hallintayritys	Kuvaus	Tätä oikeutta ei tällä hetkellä käytetä.
ViewPerformanceManagement	Kuvaus	Mahdollistaa tehokkuuden hallinnan käytön. Home-sivu.
	Sivun käyttö	Suorituskykyjen hallinta
	Lisenssit	Webex WFO-käyttöoikeus Datakäyttöoikeudet: Laatuhallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

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	Käyttökokemuksen automaation määritys

Lupa	Tiedot	
	ja huomautukset	
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 keskusteluja kelu	Kuvaus	Näytä kokonaiskeskustelut ja miten ne jakautuvat digitaalisen avustajan ja live-edustajien kesken
	Sivun käyttö	Keskustelun jakelu
	Lisenssit	Bot Analytics
	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

Lupa	Tiedot	
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 Tab
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Keskustelun aiheiden tekstien näyttäminen	Kuvaus	Aiheiden transkriptioiden tarkasteleminen
	Sivun käyttö	Aiheet: > transkriptiot Tab
	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
	Liittyvä	Aiheet: Keskustelun näyttäminen

Lupa	Tiedot	
	Oikeudet ja huomautukset	
Aiheet: Keskustelun näyttäminen ryhmiteltynä Aiheet	Kuvaus	Näytä yhteen yhdistetyt aiheet ja määritä yksi pääaihe
	Sivun käyttö	Aiheet: Keskusteluaiheet > ryhmitelty
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Näytä keskustelu Aiheet: Yhteisöt	Kuvaus	Näytä kohteet (avainsanat), jotka ovat peräisin aiheen transkriptioista
	Sivun käyttö	Aiheet: >yhteisöt
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Näytä keskustelu Aiheet, Aiheet Jaakoot	Kuvaus	Näytä ohjeaiheessa käynnistyneet ilmoitukset
	Sivun käyttö	Aiheet: > neuvottelupuhelut
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Aiheet: Keskustelun näyttäminen
Näytä vaikutusanalyysi	Kuvaus	Tarkastele usean mittarin vierekkäin vertailua kahden päivämääräalueen välillä yhdestä tai useasta aiheesta

Lupa	Tiedot	
	Lisenssit	Bot Analytics
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	
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 Tab, kun signaalin raja-arvo käynnistetään
	Sivun käyttö	Hälytysilmoitukset Tab
	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, kuten Webex WFO -toiminnolla rakennettuja standardin analytiikan kojelautaa. 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 -käyttöoikeus.
Näytä klassisen WFM -tiedot	Kuvaus	Voit tarkastella Classic WFM -tiedoilla luotuja kojelautaa ja analyysejä, kuten Webex WFO -toiminnolla rakennettuja vakio classic WFM -kojelautaa. Kun tämä yhdistetään Luo sisältö -luvalla, voit luoda analyysejä käyttämällä klassinen WFM -tietojoukkoja.
	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. Organisaatiolla on oltava Cisco Classic WFM -käyttöoikeus.
Näytä QM-tiedot	Kuvaus	Voit tarkastella QM-tiedoilla luotuja kojelautaa ja analyysejä, kuten Webex WFO -toiminnolla rakennettuja vakiotietoja QM. Kun käytät luo sisältöoikeutta yhdessä QM-tietojoukkojen kanssa, voit luoda analyysejä.
	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 WFM-tiedoilla luotuja kojelautaa ja analyysejä, kuten vakiotietoja WFM, joiden mukana on rakennettu Webex WFO. Kun käytät luo sisältöoikeutta yhdessä WFM-tietojoukkojen kanssa, voit luoda analyysejä.
	Sivun käyttö	Näkemykset > suosikkeja Kaaviot > Äskettäiset tarkastelut -> Omat kansiot, näkemykset > jaetut kansiot, > koontinäytöt
	Lisenssit	Katsauksen tekijä, Kävijätiedot-lukija

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä sisältö -oikeus. Organisaatiolla on oltava Cisco WFM-käyttöoikeus.
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	Sinulla on oltava myös Luo sisältö -käyttöoikeus ja vähintään yksi "Näytä [Tuote]-tiedot".

	Ja huomautukset	
Kävijätietojen hallinta	Kuvaus	Tätä oikeutta ei tällä hetkellä käytetä.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Katsauksen tekijä
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Näytä kaikki tietueet	Kuvaus	Mahdollistaa kaikkien raportointitietojen käytön sovelluksen laajuudesta riippumatta. Tärkeää niille, joiden on luotava raportointisisältöä koko organisaatiolle tai niille, joiden on tarkasteltava kaikkia tietoja laajuudesta riippumatta. **HUOMAUTUS** Tämä käyttöoikeus koskee vain raportointitietoja eikä anna muita käyttöoikeuksia kohteessa Webex WFO.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Katsauksen tekijä, Kävijätiedot-lukija
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Tietojen hallinta

Lupa	Tiedot	
Lähetysten hallinta	Kuvaus	Voit tarkastella tämänhetkisen tietotilan tietoja sekä kieltäytyä vastaanottamasta ajoitettuja raportteja muilta käyttäjiltä sähköpostilla.
	Sivun käyttö	Tietojen hallinta > -asetukset
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä	

Lupa	Tiedot	
	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	Voit tarkastella kokoelmien ja niiden tietojoukkojen tietoja vain luku -tavalla tietokirjasto-sivulla.
	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	
Tietokirjasto	Kuvaus	Mahdollistaa tietojen keräämisen jakamisen ryhmille, joissa olet

Julkaisutoiminta		Ovat jäsen.
	Sivun käyttö	
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	
Datatehtävän hallinta	Kuvaus	Mahdollistaa edustajien ja tehtävien hallinnan missä tahansa tietotilassa.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > tietojen hallinta > tietojen hallinta
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	
Ryhmien hallinnan jakaminen	Kuvaus	Mahdollistaa sisällön jakamiseen luotujen käyttäjäryhmien luomisen ja hallinnan.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > tietojen hallinta > jakoryhmät
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	

Lupa	Tiedot	
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	
Hoitaa Infospace	Kuvaus	Myöntää käyttöoikeuden yritystietojen elinkaareen hallintatoiminnot.
	Sivun käyttö	Asetukset
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	Ota Infospace käyttöön
Sijoittaa Infospace	Kuvaus	Myöntää käyttäjille, jotka pystyvät hallitsemaan infospaceja, oikeuden ottaa käyttöön muille käyttäjätilille välilyöntejä.

	Sivun käyttö	Asetukset
	Lisenssit	Tietojen hallinta
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Infospacen hallinta

Automaattinen QM

HUOMAUTUS : Nämä oikeudet ovat käytettävissä vain Webex WFO Cloud -kohteelle. Automaattinen QM ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.

Lupa	Tiedot	
Näytä automaattinen QM	Kuvaus	Voit tarkastella automaattista QM-paneelia Media-soittimessa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Muokkaa automaattista QM	Kuvaus	Mahdollistaa automaattisen QM -arviointilomakkeiden luomisen, automaattisen QM -tehtävien suorittamisen, Ja ohittaa yhteystiedon tekoälyn pistemäärän.
	Sivun käyttö	Analytiikka-> automaattinen QM Sovelluksen hallinta > automaattinen QM > automaattinen QM Evaluation Form Manager
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access

Lupa	Tiedot	
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Sinulla on oltava myös Näytä automaattinen QM -käyttöoikeus.
Näytä automaattinen QM-koontinäyttö	Kuvaus	Voit tarkastella automaattista QM kojelautaa.
	Sivun käyttö	Analytiikka-> automaattinen QM
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Pääsy
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Muokkaa automaattista QM Dashboard	Kuvaus	Tätä oikeutta ei tällä hetkellä käytetä.
Ilmoitus	[illegible]	[illegible]
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Autom. QM -kojelauta edellyttää myös Näytä automaattinen QM -koontinäytön käyttöoikeutta.

Lupa	Tiedot	
Muokkaa automaattista QM Ilmoitus	Kuvaus	Voit määrittää raja-arvot, jotka käynnistävät käyttöilmoituksia.
	Sivun käyttö	Analytiikka-> automaattinen QM >-määritys
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tarvitset myös Näytä automaattinen QM -ilmoitusoikeuden.
Näytä automaattinen QM-kysymyseditori	Kuvaus	Voit tarkastella mukautettujen kysymysten hallinta -osaa Automaattisen QM Arviointilomakkeen hallinta -sivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tarvitset myös Muokkaa automaattista QM -luvan.
Luo automaattiset QM-kysymykset	Kuvaus	Voit luoda mukautettuja kysymyksiä Automaattisen QM Arviointilomakkeen hallinta -sivun Mukautettujen kysymysten hallinta -osaan.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tarvitset myös muokkaa automaattista QM ja näytä automaattisen QM -kysymyseditorin oikeudet.
Suorita automaattinen QM -tehtävä	Kuvaus	Avulla voit luoda automaattista QM -tehtäviä Analytics Task Manager -sivulla.

Lupa	Tiedot

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager -
	käyttöoikeudet	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Aiheet: Trendikkäät

HUOMAUTUS Nämä oikeudet ovat käytettävissä vain Webex WFO Cloud -kohteelle. Trendikkäät aiheet eivät ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.

Lupa	Tiedot	
Aiheet: Trendikkäiden näyttäminen	Kuvaus	Voit tarkastella kaikkia trendikkäiden aiheiden sivuja
	Sivun käyttö	Aiheet: Analytiikka > trendikkäitä
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—
Aiheet: Muokkaa trendikkäitä	Kuvaus	Voit muokata (esimerkiksi ryhmitellä ja purkaa työryhmän aiheita) Trendikkäät aiheet -työkalussa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tarvitset myös Trendikkäiden aiheiden tarkastelun oikeudet.
Aiheet: Trendikkäiden näyttäminen		

K

t tarkastella organisaation tekoälyn käyttöä tarkasteleman

Trendikkäiden aiheiden koontinäytössä olevaa Ilmoitus-osaa.

Lupa	Tiedot
Vaus Voi	

Lupa	Tiedot	
Ilmoitus	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Voit avata Trendikkäät aiheet -koontinäytön myös Näytä trendikkäät aiheet -luvan.
Trendikkäiden aiheiden muokkausilmoitus	Kuvaus	Mahdollistaa trendikkäiden aiheiden koontinäytön Määritysten Tab-asetuksen, jossa voit määrittää käyttötason ilmoituksia.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tarvitset myös trendikkäiden aiheiden näyttämisen ja trendikkäiden aiheiden ilmoitusten oikeudet.
Tee trendikkäitä aiheita	Kuvaus	Voit luoda trendikkäitä aiheita Analytics Task Manager -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager
	Lisenssit	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Asenneanalyysi

HUOMAUTUS Nämä oikeudet ovat käytettävissä vain Webex WFO Cloud -kohteelle. Tekoälyn asenneanalyysi ei ole käytettävissä paikan päällä tehtävissä käyttöönotoissa.

Lupa	Tiedot	
Näytä tunne	Kuvaus	Voit tarkastella tekoälyn tunteiden analyysiosaa Media Playerin Data Kiistat -paneelissa. Mahdollistaa Sentiment-suodattimen ja

Lupa	Tiedot	
		Tunteet-sarake Vuorovaikutukset-sivulla. Jos yrityksellesi on Analytics Enterprise- tai Analytics Enterprise Plus -lisenssi, voit myös nähdä Tekoälytunnel-paneelin Media Playerissa.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytiikka olennainen, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat avata Media Playerin, tarvitset myös Näytä yhteystiedot -luvan.
Suorita sentiment-tehtävä	Kuvaus	Mahdollistaa asenneanalyysin tehtävien luomisen Analytics Task Manager -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager
	Lisenssit	Analytiikka olennainen, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Tekoälytunnisteet

HUOMAUTUS Nämä oikeudet ovat käytettävissä vain Webex WFO Cloud -kohteelle. Tekoälytunnisteet eivät ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.

Lupa	Tiedot	
Näytä tekoälytunnisteiden kuvaus		Mahdollistaa tekoälytunnisteiden tarkastelemisen Media Playerin datassa. Asiantuntijapaneeli. Voit tarkastella tekoälytunnisteiden kojelautaa Ilmoitukset-osaa lukuun ottamatta.
	Sivun käyttö	Analytiikka-> tekoälytunnisteet

Lupa	Tiedot	
	Lisenssit	Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Jos haluat avata Media Playerin, tarvitset myös Näytä yhteystiedot -luvan.
Näytä tekoälytunniste editori	Kuvaus	Mahdollistaa tekoälytunnisteiden ja -luokkien näkemisen (mutta ei muokkaamisen) Business Signal -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > -> tekoälytunnisteet
	Lisenssit	Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	—
Muokkaa tekoälytunniste ita	Kuvaus	Mahdollistaa tekoälytunnisteiden ja -luokkien luomisen ja hallinnan Yritysviestit-sivulla.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Voit avata Yrityksen signaali -sivun myös näytä tekoälytunnisteeditorin oikeudet.
Näytä tekoälytunniste iden ilmoitus	Kuvaus	Voit tarkastella ilmoituksen osaa tekoälytunnisteiden koontinäytössä seurataksesi organisaation tekoälyn käyttöä.
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tekoälytunnisteiden kojelautaa varten tarvitset myös näytä tekoälytunnisteet -oikeudet.
Muokkaa tekoälytunniste iden ilmoitusta	Kuvaus	Mahdollistaa tekoälytunnisteiden koontinäytön määritysten Tab käytön tasoisten ilmoitusten määrittämisen.

Lupa	Tiedot	
	Sivun käyttö	—
	Lisenssit	Analytics Enterprise Plus
	Liittyvät oikeudet ja huomautukset	Tarvitset myös tekoälytunnisteiden näyttämis- ja tekoälytunnisteiden näyttämisoikeudet.
Tekoälytunnisteiden suorittamisen tehtävä	Kuvaus	Mahdollistaa tekoälytunnisteiden tehtävien luomisen Analytics Task Manager -sivulla.
	Sivun käyttö	Sovellushallinta > Analytics > Task Manager -
	käyttöoikeudet	Analytics Enterprise Plus
	Liittyvä Oikeudet ja huomautukset	—

Määritä aloitussivut käyttäjille

Valitse sivu, jonka ihmiset näkevät sisäänkirjautuessaan ensimmäisen kerran kohteeseen Webex WFO. Tämä sivu voi olla Webex WFO-sivu tai Kaaviot-koontinäyttö.

Edellytykset

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Laskeutumissivun hallinta ei ole käytettävissä on-premise-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 käyttäjän roolin 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 seuraavaksi kohteeseen Webex WFO, 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. Kojelauta avautuu uuteen Tab.
5. Valitse **Tallenna**. Kun ihmiset, joilla on tämä rooli, kirjautuvat seuraavaksi kohteeseen Webex WFO, 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 ylävalikon Webex WFO 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
- – määrittää rooleja käyttäjille
- Anna käyttäjille mahdollisuus käyttää kävijätietoja
- Myönnä yksittäisille Kävijätiedot-käyttäjille ja ryhmille pääsy Koontinäytön näytölle Kävijätiedot-kohdassa

Anna käyttäjille pääsy resurssienhallintaan

Kun käytössä on Cisco Data Explorer, 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 kohteeseen Webex WFO, 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.

TÄRKEÄ 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 Analytics-käyttöoikeuksista ja siitä, mitä he tekevät.
- Hallitse Resurssienhallinnan koontinäyttöjen ja raporttien luetteloa – Lue lisätietoja siitä, miten voit rajoittaa tiettyjen raporttien ja koontinäyttöjen käyttöä roolin mukaan.

TURN ei käytössä resurssien hallinnassa

Jos järjestösi on muuttanut tilansa Uudelleenmuodostaja-tilaan ja on valmis poistamaan Data Explorerin, ennen kuin Cisco poistaa sen automaattisesti käytöstä, tee seuraavat toimet.

Edellytykset

- Jos haluat TURN pois Data Explorerista puhelun nauhoitusta varten, QM, Analytics ja Classic WFM -käyttäjistä, sinulla on Hallintaroolit-käyttöoikeus.

Sivun sijainti

Erilainen. Katso sivujen sijainnit jäljempänä oleesti.

Menettelytavat

TURN ei käytössä Puhelun nauhoittamisen Data Explorerissa, QM,Analytics- ja Classic WFM -käyttäjissä

1. Siirry **sovelluksen hallintaan** > **Global** > **User-määrityksiin** **>Roles**.
2. **Poista Oikeudet-taulukon** kunkin roolin seuraavien käyttöoikeuksien valintaruudut:

- **Koontinäytöt-osassa** :
  - Näytä QM-koontinäyttö
    - 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-rooliin, 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 Webex WFO-tilaan. Synkronointi on yksi tapa ACD kohteeseen Webex WFO. Jos ryhmään on määritetty edustajia ACD, edustajat määritetään ryhmään Webex WFO. Näissä ryhmissä ei voi muuttaa työryhmän nimeä tai työryhmään määritettyjä edustajia.

PARAS KÄYTÄNTÖ, kun ACD on synkronoitu Webex WFO-tilaan, älä luo ryhmiä Webex WFO koska näitä tiimejä ei synkronoida ACD:n kanssa.

Synkronoimattomassa järjestelmässä voit luoda ja hallita ryhmiä Webex WFO tarpeen mukaan.

Kenttien määritelmät

Työryhmät-sivun avulla voit luoda, muokata, tuoda tai viedä ryhmiä. Jos ACD synkronoi työryhmän tiedot Webex WFO-painikkeilla, lue lisätietoja dokumentaatiosta, miten tämä vaikuttaa täällä 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 aktivoinnin poiston päivämäärä. Tämä kenttä tulee näkyviin vain, kun poistat "Aktivoi tämä työryhmä" -valintaruudun valinnan.
Ryhmä	Valitse ryhmä, johon tämä ryhmä sijoitetaan.

Kenttä	Kuvaus
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 käyttävät 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 sarakkeen nimet ovat Webex WFO-tietokannassa käytettävät nimet. Jos käytät eri sarakkeiden nimiä, sinun on kartoitettava kuhunkin mukautettuun nimeen asianmukainen Webex WFO-nimi.

Kun olet määrittänyt, miten tuontitiedostojen kentät on määritetty Webex WFO -kenttiin, voit tallentaa määrityksiä uudelleenkäyttöä varten.

Vie työryhmän tiedot

- Valitse **Vie**. Webex WFO lataa tiedoston (nimeltään Työryhmät.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 kuhunkin mukautettuun nimeen asianmukainen Webex WFO-nimi.

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.
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 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 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 sen vuokraajan nimi, jossa tämä 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.

Kenttä	Kuvaus
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 ryhmät.CSV) tietokoneeseen.

Ryhmätietojen tuonti

1. Valitse **Valitse tiedosto**, siirry ryhmäsi CSV-tiedostoon 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 sitä CSV-tiedostossa.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
	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 kohteessa WFM ja QM. Näkymät-sivun avulla voit luoda, muokata ja poistaa WFM- tai QM -näkymiä. WFM -kohdassa näkymään määritetty käyttäjä voi käyttää vain kohteiksi määritettyjä yhteisöjä (kuten yhteystietoja, työryhmiä, palvelujonoryhmiä, palvelujonoryhmiä, moniosaamisryhmiä, osaamisaluemäärityksiä, työehtoja, työsiirtymyksiä, poikkeuksia ja projekteja).

Käyttäjän käyttöalue määräytyy sisäänkirjautumisen yhteydessä. Jos uusia yhteisöjä luodaan sisäänkirjautumisen jälkeen (esimerkiksi käyttäjät tai työryhmät on lisätty synkronoimalla se ACD-määrityksen kanssa), käyttäjän soveltamisala sisältää nämä yhteisöt vasta sen jälkeen, kun hän on kirjautunut ulos ja takaisin sisään.

Edellytykset

- Sinulla on HallintaWFM- tai HallintaQM -oikeudet
- Sinulla on Muokkaa WFM -näkymiä tai muokkaa QM-näyttöjä -käyttöoikeus

Sivun sijainti

Sovellushallinta > yleiset >-käyttäjän määritykset > -näkymät

MUISTIINPANO Aiemmin nauhoitetut ja merkityt yhteyshenkilöt, joilla on <aQM-näkymässä käytettynä käytettynä, sisällytetään näkymän palautettuihin tuloksiin. Kun käytät yhteystietoja QM -näkymässä ensimmäistä kertaa,

Kokee viiveen, sillä sovellus suorittaa alkuperäisen tietokantahaun kyseiseen näkymään.

MUISTIINPANO

Jos organisaatio käyttää QM -näkymiä Käyttäjien sivun kautta käyttäjän soveltamisalan määrittämisen sijaan, 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-näyttö -kriteerien mukaisten yhteystietojen lisäksi, määritä heille Sisällytä oma soveltamisala kohteeseen QM Näkymät. 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-elementillä ei ole järjestelmänäkymää.

Kentän kuvaukset

Kuvaile seuraavat Näkymät-sivun kentät.

WFM-näkymien 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.

Kenttä	Kuvaus
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.
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

Kenttä	Kuvaus
	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-näkymien 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). ▪ 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 kohteesta

Kenttä	Kuvaus
	Avattava luettelo. ▪ 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** .

Aiheet:

- – määrittää käyttäjille näkymiä

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.
- (Yhteystietojen arviointilomakkeen määrittäminen automaattisesti) Olet luonut ja julkaissut arviointilomakkeen.
- (Määrittää yhteyshenkilöille automaattisesti mukautetun säilytyskäytännön) Organisaatiolla ei ole QM -peruskäyttöoikeutta. Jos organisaatiolla on Perus-QM-käyttöoikeus, vain oletuspitokäytäntö koskee yhteystietojasi.

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

Muokattavan edustajan, ryhmän tai työryhmän nimi, Webex WFO päivittää ehdossasi olevan arvon automaattisesti vastaamaan uutta nimeä.

- **Puhelun suunta** – Voit valita **arvoksi Saapuva** tai **Lähtevä** . Ehto koskee kaikkia saapuvia tai lähteviä puhelutallenteita.
- **Yhteystiedon tyyppi** – Arvoksi voi valita **Puhelu**, **Vain** näyttö, **Sähköposti**, **Teksti**, **Keskustelu** tai **SMS** .
- 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.
   - **Luettelon** sisältämät arvot – ladataan arvoja tiedostosta yhdessä arvosarakkeessa (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.

- **Insert Workflow** – avulla voit Insert kentässä määritetyn tekstin työnkulun mukaisten yhteydenottojen käyttäjän määrittämään tekstiin. 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 valittu 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 yksi tietosarake valitun ehdon mukaan. Tämä painike tulee näkyviin vain, kun operaattori on "Sisältyy luetteloon".
<number> -rivit	(Vain luku) Näyttää tuodun CSV-tiedoston rivien määrän.

Kenttä	Kuvaus
CSV	(Vie taulukon tiedot arvoon CSV) Vie valitut tiedot arvoon 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. Active Directory-ympäristössä tämä ehto on käyttäjien Active Directory-kirjautuminen.
Asiakaspalvelijan sähköposti	Koskee kaikkia käyttäjien käyttäjänimiä, jotka vastaavat valitsemaasi operaattoria ja antamasi arvon. Kohdassa Webex WFO 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.

Kunto	Kuvaus
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.
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 EOI-tapahtumien loppumistyyppien ja päivittäisten tapahtumatyyppien eroista ja 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 työkulkujen luettelo QM .

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 käsittelyn aikaan saatavilla ovat 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 sekoittaa kantta, ja sitten jokaista yhteystietoa kohti Webex WFO vetää kortinkannen yläosasta ja säilyttää tai hylkää yhteystiedon kyseisen kortin perusteella. Kansi on muutettu, kun Webex WFO saavuttaakannen pään. Pakkaa vaimennusmalli varmistaa, että yhteydenotot eivät ole yliedustettuina tai aliedustettuina siinä suhteessa, kuinka monta prosenttia yhteydenotoista olet määrittänyt Webex WFO 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> % mediasta	EOI-kierrätyksen välittömästi -työnkulkua seurataan.

Jos:	Sitten:
työnkulku.	
EOI-kierrätys välittömästi -työnkulku ja päivittäinen kierrätys välittömästi -työnkulku.	EOI-kierrätyksen välittömästi -työnkulkua seurataan.
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 Analytics-tietojen säilytyskäytäntöjen hallinta

Säilytyssivulla voit luoda säilytyskäytännön, joka määrittää, kuinka kauan kukin yhteystieto on ollut, ja määrittää sitten käytännön työnkululle (katso Automaattinen työkulku QM työnkulussa).

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 nauhoituksen tallennustiedostot, kun kaikki käytettävissä olevat tallennuskäytännöt vanhenevat. Nauhoitusmuistitiedostoon voi liittyä vähintään nolla yhteystietoa sekä nolla- tai yksi päätallennustiedosto. (Katso Määritä QM yleiset asetukset määrittämään juuritallenteiden säilytyskäytäntö.)

Edellytykset

- Sinulla on HallintaQM -lupa
- (Luodaan uusia säilytyskäytäntöjä) Organisaatiolla ei ole QM-peruskäyttöoikeutta. Jos organisaatiolla on Perus-QM-käyttöoikeus, vain oletuspitokäytäntö koskee yhteystietojasi. Voit muokata oletuskäytäntöä, mutta luomasi uudet käytännöt eivät tee mitään.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM Yhteystietojen > säilytys

Menettelytavat

Säilytyskäytännön luominen

1. Valitse **Luo uusi säilytyskäytäntö**.
2. Anna käytännön nimi Säilytyskäytäntö-kenttään .
3. Valitse **kunkin yhteystiedon säilytysajat Asetukset-osassa** .

   HUOMAUTUS Oletusarvoisesti äänen, näytön ja tekstin enimmäispitoaika on kaksi vuotta. Järjestelmänvalvoja voi määrittää toisen enimmäispitoajan.

4. Valitse **Tallenna**.
5. Määritä säilytyskäytäntö työnkulun työnkulun hallintasivulle (sovellusten hallinta > QM > QM Yhteystiedon työnkulun > työnkulun hallinta) (katso Automaattinen kämppä QM työnkulut).

Muokkaa säilytyskäytäntöä

> **HUOMAUTUS** Säilytysajan lyheneminen voi aiheuttaa nauhoitusten poistamisen. Säilytysajan pidennys lisää tallennustilaa.

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 -työnkulut – 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

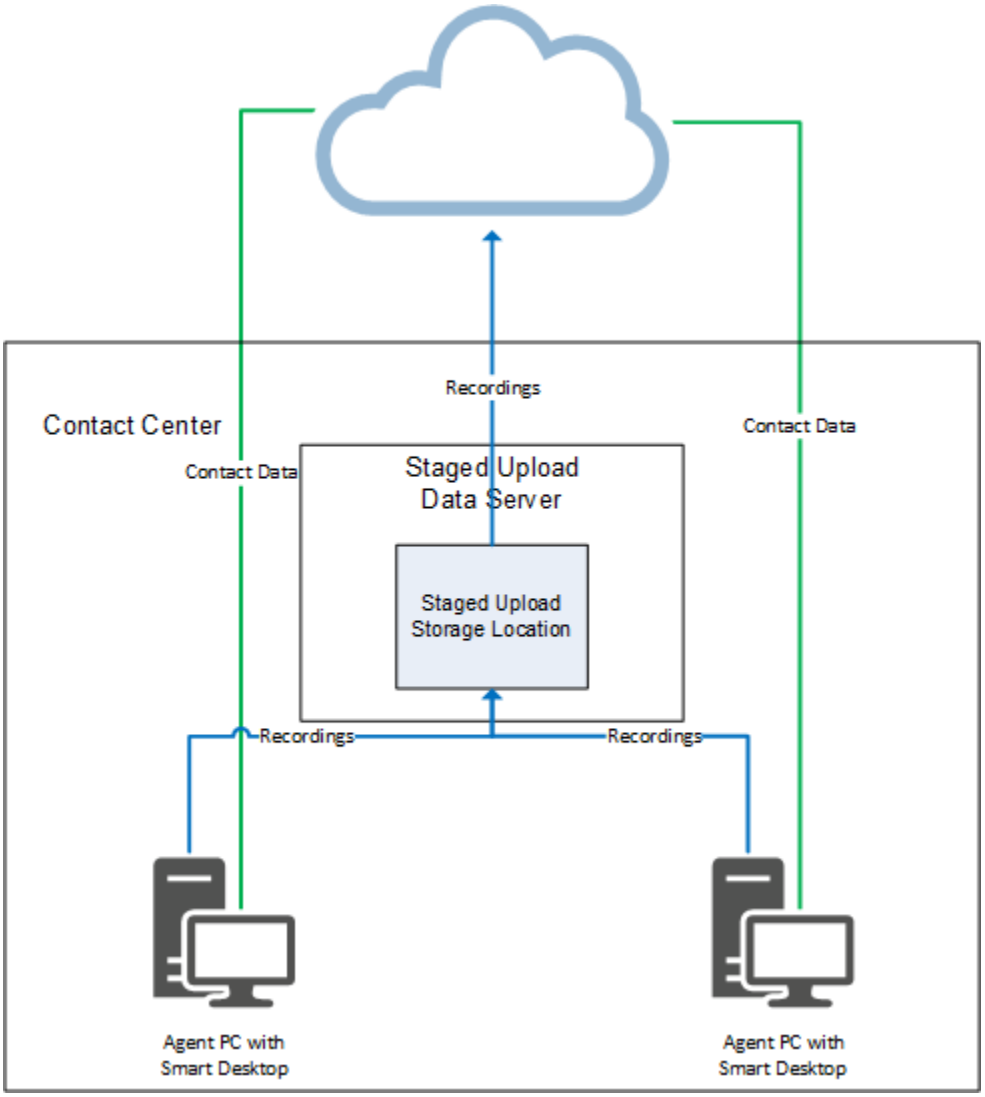
Nauhoituksia voi siirtää edustajan tietokoneista pilveen kolmella eri tavalla. Kaikki kolme menetelmää edellyttävät QM työnkulun tapahtumia ja edustajan tietokoneita Smart Desktopilla.

- 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 latauksekseksi". 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.

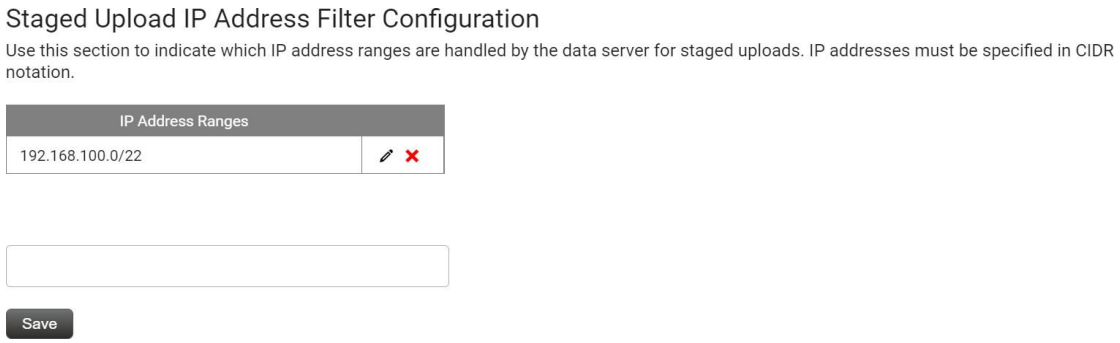
HUOMAUTUS Nauhoitukset jokaiselle edustajalle, joka ei ole liitetty Staged Upload Data Serveriin, ladataan ensimmäisen QM -työnkulun tapahtuman mukaan, jossa on samanlaiset ehdot. Tästä voi seurata
Välitön lataus pilveen tai viivästetty lataus pilveen, jossa nauhoitukset pysyvät edustajan tietokoneessa 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 työkulku QM.

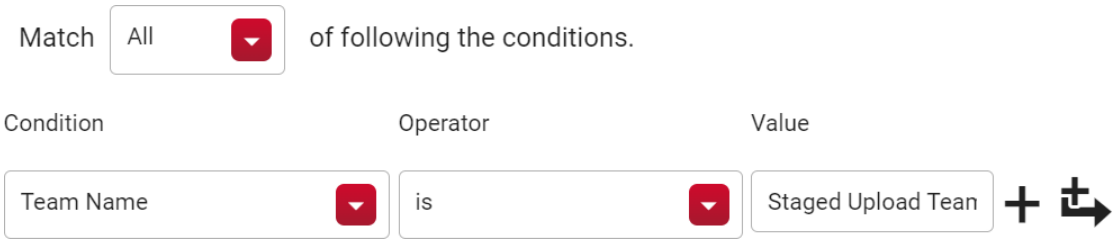
Luo sääntö vaiheista latausta varten

1. Siirry sovelluksen hallintaan > QM > QM Yhteystietovirrat > työnkulun hallinta.
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:

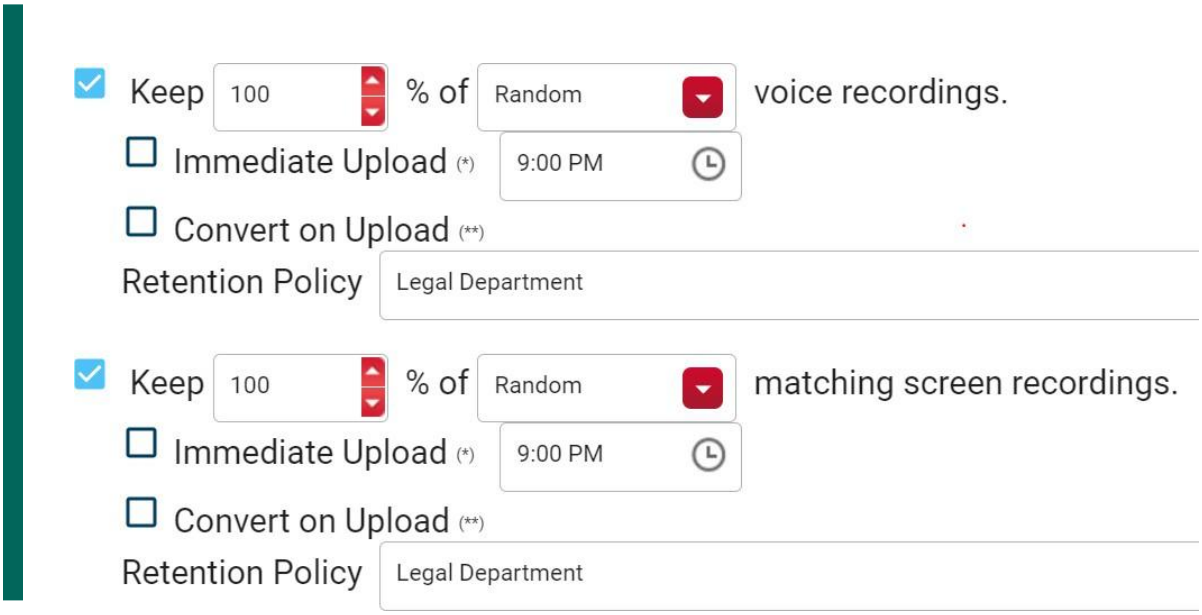


8. **Luo Toiminnot-osassa** toiminto, joka estää ääni- ja näyttötallenteiden lataamisen heti.

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 sitä. 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 yhteystiedot Webex WFO automaattisesti nauhoittaa 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.

TÄRKEÄÄ Valinnat/rajaus -sivun asetukset ovat käytössä vain, kun Webex WFO nauhoittaa yhteystietoja. Nämä asetukset eivät ole käytössä, jos yhteystietoja nauhoitetaan Webex WFO-asetuksen ulkopuolella.
Suurin osa yhteyskeskuksesta CCaaS-integraatioina.

Edellytykset

- Sinulla on HallintaQM -käyttöoikeus.
- Organisaatio nauhoittaa yhteystietoja numerolla Webex WFO.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM Contact Flow ->Kosketus/-rajaus

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 soitettua numeroa. 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 mallin mukaisia sääntöjä, jos ACD tekee tämän.
   - Kaikki – Jotkin ACD:t täyttävät Tietoja Joka-nimisessä kentässä, jos soittonumero tai soitettu numero on tyhjä. Voit luoda tämän mallin mukaisia 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 viety .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 mitä nauhoiteille tehdään.

Vie yhteyshenkilön sykäys

Voit viedä kaikkien suodatintulosten yhteystietojen osalta etäpuhelun CSV-tiedostona.

HUOMAUTUS Webex WFO järjestelmänvalvojat määrittävät, mitä etätuotetta voidaan viedä. Webex WFO sisältää CSV -tiedostossa vain vietävissä olevan asiakirjatiedoston.

Edellytykset

- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.
- Käytössäsi on nauhoituksia.

Sivun sijainti

Vuorovaikutus

Menettelytavat

Vie yhteyshenkilön sykäys

1. Suodata yhteystiedot tarpeen mukaan. Nähdä.
2. (Valinnainen) Lisää tai poista sarakkeita sivulta. CSV-lataus sisältää tietoja vain sivulla näkyvistä sarakkeista. Katso Vuorovaikutukset-sivun sarakkeiden mukauttaminen.
3. Napsauta Luettelo-asetuskuvaketta .
4. Valitse **Vie taulukon tiedot kohteeseen CSV**. Tiedosto ladataan laitteelle.

Aiheet:

- Mukauta Vuorovaikutukset-sivun sarakkeita – tietoja viennissä saatavilla olevien sarakkeiden tiedoista
- – 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 **napsautus** 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 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 sen ja käsitellä sitä normaalina yhteyshenkilönä. Segmentti ja tallennus ohittavat rajausluettelon (määritetty sovelluksen hallinta-> QM Yhteystietojen virtoja >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 lataa nykyistä arkistointipuhelua työnkulun kriteerien vuoksi, niin tietokantaan ladataan tietokantaan mutta se ei näy käyttöliittymässä. Voit liittää sen puheluun vain, jos sen ylistys on määritetty Siitä Onnenkopio on Määritetty Siitä Onnen Valvoja -sivulla (Application Management > QM Configuration > Siitä vastaava).

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.

Pilvi käyttöönotoissa käytettävissä oleva salausmenetelmä on RSA-2048 (epäsymmetriset avaimet) ja AES-256 Webex WFO nauhoittamalle medialle.

Nauhoitusraporttien näyttäminen

Lisätietoja QM- ja WFM -vakioraporteista, joissa on Webex WFO, ja ohjeet vakioraportin suorittamiseen on kohdassa QM vakioraportit ja WFM-vakioraportit.

HUOMAUTUS Näissä tavallisissa 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.

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.

Ennakkoehto

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Tekstihakusuodatin ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.

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.

Text Preview
They are depot right now as we speak wh
I want to speak with your supervisor. Of C
But first I'll need to verify your identity to
Speaking, I lived in Chicago to spend som

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".

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription...

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.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want tc

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 läheisyyden operaattoria löytääksesi sanoja tai lauseita tietystä sanamäärästä. Ei välilyöntiä ennen tätä operaattoria tai sen jälkeen. AND-logiikkaa käytetään kaikkiin lainausmerkkien sanoihin	"puhu valvojaa"~2	Sanoja "puhu" ja "valvoja" etsitään kahden sanan säteellä toisistaan: "Puhu" ennen "valvojaa". Numero 2 osoittaa sanojen "puhuu" ja "puhuu" välillä olevien sanojen enimmäismäärän.

Operaattori	Määritys	Esimerkkikysely	Kyselyselitys
	hakeminen läheisyydestä.		"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.
!	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	(päivitys TAI uusi)!free Päivää!" kiitospuhelu "~2	Haku etsii yhteystietoja, joiden yhteystiedossa on sanat "päivitä" tai "uusi"ilman sanaa "vapaa" Anywhere. Toisessa esimerkissä etsitään sanaa "hei" ilman, että kussakin on "kiitos" ja "puhelu" kahden sanan sisällä

Operaattori	Määritys	Esimerkkikysely	Kyselyselitys
	kyseiselle operaattorille positiivinen haku, jossa on erityisiä termejä tai lauseita. Antamasi neuvottelusanasta tulee varsisana, ja sanan muut ylistyspuheet havaitaan.		toinen.
()	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 PUT ne sanoiksi, joilla 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 numerossa ACD.

Organisointi (yht.d)

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Etunimi	Edustajan etunimi. **HUOMAUTUS** Jos Etunimi-, Sukunimi-, Ryhmä- ja Työryhmä-kentät ovat tyhjiä, nauhoitus on pääpuhelu. Pääpuhelu on yhdistämätön yhteyshenkilö joka näkyy arkistoyhteyshenkilönä. 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. Nämä tiedot tulevat 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, saatat joutua etsimään edellisen päivän nauhoituksia tai Seuraavana päivänä aikavyöhykkeen mukaan. Arvioidun päivämäärän laskemisessa Webex WFO käyttää aikavyöhykkeeseen liittyvän siirtymäarvon plus- tai poistoaikaa (Universal Time Coordinated (UTC). 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 nimellä

Arviointi (yhd.d)

Sarakkeen nimi	Kuvaus
	24.3.2022 arvioitu puhelu.
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 PM 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. Nämä tiedot tulevat 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 sen mukaan, kumman kielen valitset joko sisäänkirjautumisnäytössä tai asetuksissa.

Päivämäärä (yht.d)

Sarakkeen nimi	Kuvaus
	alas-luettelo.
Aika	Yhteystiedon aloitusaika kohteessa HH:MM. Oletusarvoisesti Webex WFO näyttää tämän ajan kaappaamislähteen aikavyöhykkeellä (kuten nauhoituspalvelin tai Smart Desktop -tietokone). Jos Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeellä -valintaruutu on valittu QM Yleiset asetukset -sivulla, Webex WFO näkyy tällä kertaa käyttäjän näytön aikavyöhykkeellä. Katso Yleisen asetuksen QM määrittäminen.
Aikavyöhyke	Päivämäärä- ja aikakenttien aikavyöhyke. Oletusarvoisesti Webex WFO käyttää kaappaamislähteen aikavyöhykettä (esimerkiksi nauhoituspalvelinta tai Smart Desktop -tietokonetta). Jos Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeessä -valintaruutu on valittu QM Yleiset asetukset -sivulla, Webex WFO käyttää käyttäjän näytön aikavyöhykettä. Katso Yleisen QM -asetusten 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 poistetaan – ääni on nauhoitettu, mutta nauhoitus on poistettu. ▪ Tiedosto on virheellinen – Nauhoitustiedosto on virheellinen, eikä sitä voi toistaa.

Yhteyshenkilö (yht.d)	Kuvaus
	▪ 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 keskeytät, jatkat tai käynnistät nauhoituksen uudelleen nauhoituksen ohjausten API avulla, nauhoituksen kesto on lyhyempi kuin puhelun kesto. Jos nauhoitus esimerkiksi keskeytetään minuutiksi, nauhoituksen kesto on yksi minuutti lyhyempi kuin puhelun kesto.

Yhteyshenkilö (yht.d)	Kuvaus
	▪ 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 yhteystietoja kohteeseen Webex WFO, se voi sisältää sähköpostiviestejä, keskusteluviestejä tai muita tekstiyhteyshenkilöitä.
Päivittäinen työnkulku	Tähän yhteystietoon liittyvän päivittäisen työnkulun nimi (lisätietoja on kohdassa Automate QM työnkulut).
Suunta	Yhteystiedon suunta: saapuva tai lähtevä.
Vuorovaikutukse n työnkulun loppuminen	Tähän yhteystietoon liittyvän Vuorovaikutuksen loppu -työnkulun nimi (lisätietoja on kohdassa Automate QM työnkulut).
Ulkoiset osapuolet	(Vain Keskustelu- ja SMS-yhteydenotot) Edustajan kanssa vuorovaikutuksessa olleen henkilön sähköposti, puhelinnumero tai muu tunnus.

Yhteyshenkilö (yht.d)	Kuvaus
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 kämppä QM työnkulut).
Nauhoitustyyppi	Tähän laitteeseen liittyvä nauhoitustyyppi.
Säilytyskäytännön	Käytäntö, joka määrittää, kuinka kauan Webex WFO säilyttää tämän yhteydenoton (katso Hallitse QM- ja Analytics-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. ▪ Tarpeita ei voi saada hyväksyntää – arvioijan vaatimia yhteydenottoja ei voi pisteillä ja ne odottavat hyväksyntää

Yhteyshenkilö (yht.d)

	Kuvaus
	Arvioijan kyvyttömyys 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.

Puhekentät (yht.d)

Sarakkeen nimi	Kuvaus
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.	
Hiljaisuuden tapahtumat	Havaittujen hiljaisuuden tapahtumien määrä.

Puhekentät (yht.d)

Sarakkeen nimi	Kuvaus
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 kokonaiskesto kohteessa HH:MM:SS.	Hiljaisuuden
Puhuminen yhteensä keston aikana	Puheen kokonaiskesto ajan mittaan kohteessa HH:MM:SS.

Analytiikka

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Ennakoiva arviointipistemäärä	Pisteytymättömän yhteystiedon ennustettu arviointipistemäärä. Webex WFO perustuu tämän ennustetun pistemäärän analytiikkatietoihin (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. Tämä sarake on käytettävissä, jos sinulla on View Sentiment -lupa.

Mukautettu syiden todentaminen

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Muuttuva teksti	Webex WFO saatavilla oleva mukautettu kielitaipalutta vaihtelee ACD- ja Siihen liittyen Käyttöön ottamissivun mukaan. Tämä sarake on käytettävissä, jos sinulla on Näytä mukautettu tallennus -käyttöoikeus. Voit muokata mukautettujen tekstin tekstien arvoja, jos sinulla on

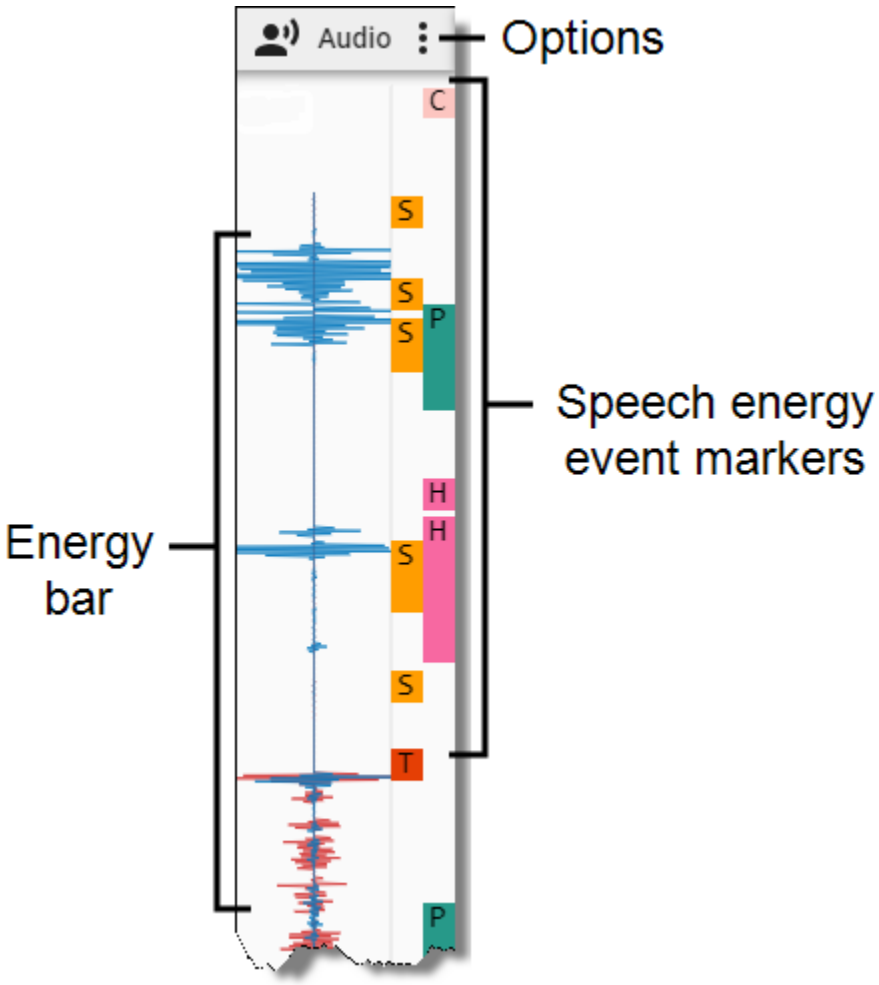
Muokkaa mukautettua tekstinmuokkausta -tupa. Lisätietoja on kohdassa Yhteystietoon liittyvänmukautetun tekstin muokkaaminen.

Aiheet:

- Miten pääpuhelut ja yhteensovittelu toimivat
- Automaattista QM-työnkulkua
- Määritä yleiset QM -asetukset
- Muokkaa yhteyshenkilöön liittyvää mukautettua ait. ait.
- Poista tai päivitä useita yhteystietoja kerralla

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
C	Kommentti	Joku kommentoi arviointia yhteystiedon toistamisen aikana. **HUOMAUTUS: Toimintoruudussa** olevissa arviointilomakkeissa olevat kommentit eivät näy tapahtumamerkeinä.
H	Pito	Edustaja pisti puhelun pitoon.
P	Keskeytä	Nauhoitus keskeytettiin, koska edustaja teki jotain, joka käski Webex WFO lopettamaan nauhoituksen (katso Analyticsin seuraamien verkkosivustojen ja sovellusten tunnistaminen).
S	Hiljaisuus	Edustaja ja asiakas eivät kumpikaan puhuneet (katso Tietoja hiljaisuudesta ja keskustele tapahtumista). **HUOMAUTUS** Lyhyet taustaäänet voivat näkyä äänienergialähteidenä, mutta Webex WFO edelleen vaitioloa.
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:

-

- Tietoja hiljaisuudesta ja keskustelusta – Lue lisää siitä, miten Webex WFO tunnistaa hiljaisuuden ja puhuu.
- Tunnista Analyticsin seuraamat web-sivustot ja sovellukset – Määritä edustajan toiminnot, jotka käskevät Webex WFO keskeyttämään nauhoituksen ja jatkamaan sitä.
- Määritä QM yleiset asetukset – Määritä, kuinka kauan Webex WFO pitää merkitä se tapahtumaksi, kuinka kauan hiljaisuuden tai puhumisen on tapahduttava.

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 ääniä puheen lisäksi etsiessään hiljaisuutta ja keskustellessaan puhelun tapahtumista. Lyhyet taustaäänet voivat näkyä äänienergialähteidenä, mutta Webex WFO vielä vaitioloa.

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 CAR-moottorista tai muusta puheen ulkopuolisesta taustamelusta. 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 CAR -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.

Sovelluksen hallinta -> QM > QM Kokoonpano > Yleiset asetukset -sivulla voit määrittää hiljaisuuden vähimmäiskeston tai puhua tapahtumasta. Webex WFO tallentaa kunkin tapahtuman kohdalla 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

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.

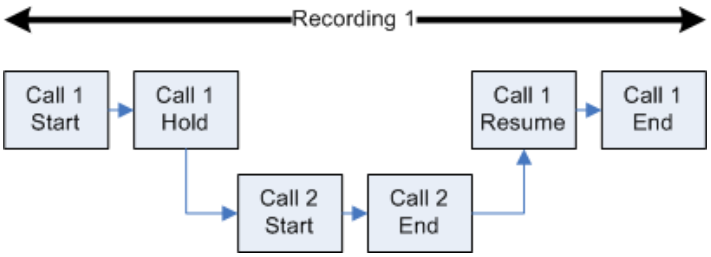
Yhteystietoskenaarioiden esimerkkejä

Seuraavissa ohjeaiheissa kuvataan, miten edustajat käsittelevät kahta puhelua yhtä aikaa, sokkopuhelun siirtoa ja puhelinneuvottelua.

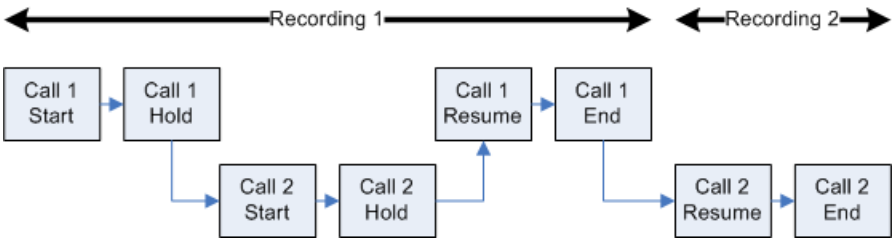
Sulkeissa ja sulkeissa olevat puhelutallenteet

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.



Käyttämällä Media Player -ruudun Liitettyjä yhteystietoja Tab 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

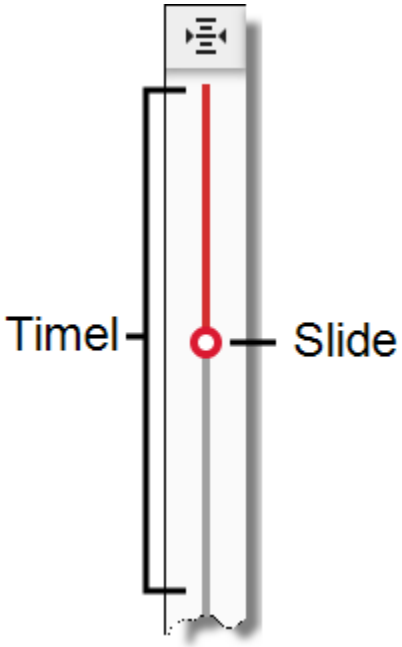
tyyppi: Puhelu, vain näyttö

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 näy tietoja, onko organisaatio integroitunut Cisco Webex Contact Center-ohjelmaan.

Yhteystiedon tyyppi: Puhelu, vain

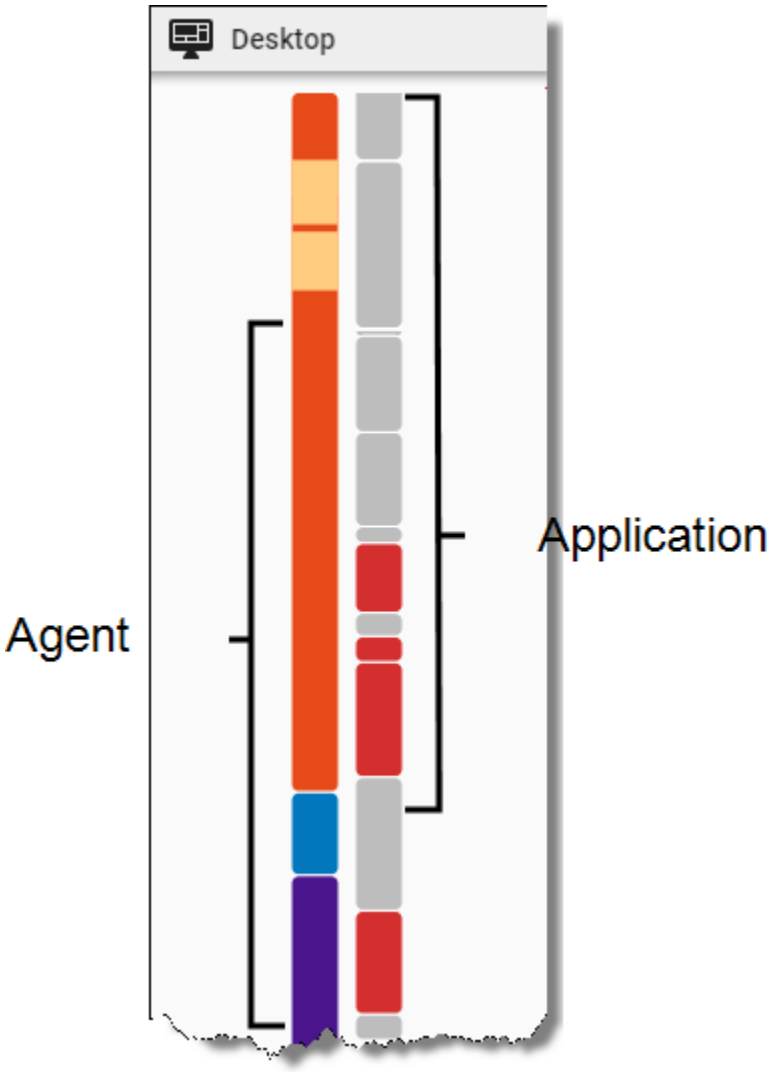
yhteystiedon näyttösisältö: On

puheposti, näyttökäyttöoikeudet

pakollinen: Webex WFO Access

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 PUT asiakkaan pidossa.
	Puhelun jälkeinen työ	Edustajan yhteys asiakkaaseen katkesi, mutta hän viimeisteli yhteystietoon liittyvää työtä.
	Tapahtuma	Edustaja käynnisti työpöytätapahtuman. Työpöydän tapahtumat ovat hetkiä, jolloin Webex WFO osallistuu nauhoitukseen, kun edustaja suorittaa valmiiksi määritetyn tehtävän sovelluksessa tai Web-sivustossa. Järjestelmänvalvoja voi esimerkiksi määrittää Webex WFO 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 roolin, yhteystiedon tyypin ja sisällön sekä Webex WFO käytössä olevien toimintojen mukaan.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on QM- tai CR-käyttöoikeus
- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus

Sivun sijainti

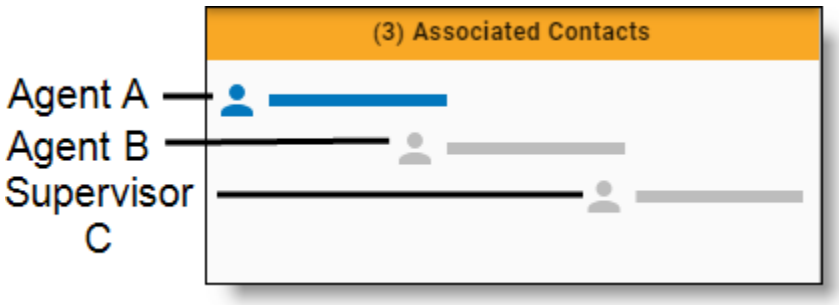
Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystiedon > Tiedot -paneelia

Yhd. yhteyshenkilöt

Kun useat edustajat käsittelevät samaa asiakaspuhelua (esimerkiksi kun yksi edustaja siirtää puhelun toiselle edustajalle), Webex WFO luo kullekin mukana olevalle edustajalle erillisen yhteystiedon 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).

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

Yhteyshenkilön tiedot	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. Kenttä tulee näkyviin, jos

Yhteyshenkil	Kuvaus
	organisaatio käyttää tuettua integraatiota sosiaalisen median yhteydenotoille. 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. 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 keskeytät, jatkat tai käynnistät nauhoituksen uudelleen nauhoituksen ohjausten API avulla, 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 yhteydenotto, joka tapahtui organisaation

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
	keskusteluohjelma. 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 yhteystietoja kohteeseen Webex WFO, se voi sisältää sähköpostiviestejä, keskusteluviestejä tai muita tekstiyhteyshenkilöitä.
Päivittäinen työnkulku	Tähän yhteystietoon liittyvän päivittäisen työnkulun nimi (katso Autom. QM työnkulkua).
Vuorovaikutukse n 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:

Yhteyshenkil	Kuvaus
	▪ 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. ▪ 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 tallennettu

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
	On 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.

Organisaatio

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
Edustajan ACD -tunnus	Edustajan tunnus kohteessa ACD.
Etunimi	Edustajan etunimi. **HUOMAUTUS** Jos Etunimi-, Sukunimi-, Ryhmä- ja Työryhmä-kentät ovat tyhjiä, nauhoitus on pääpuhelu. Pääpuhelua ei ole soit. yhteystieto, joka näkyy QM-arkistoyhteyshenkilönä. 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

Yhteyshenkil	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.
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 muuntuu arvoon 09/21/2019 9:00 PM Keski-kesäaika (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.

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
	▪ 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: ▪ 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.

Yhteyshenkilön tiedot	Kuvaus
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 saatavilla oleva mukautettu aset. vaihtelee kohteen Webex WFO mukaan -sivun ACD ja Ulkoasun hallintasivun 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:

-
-

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 Access. 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 Access. Asenneanalyysi vaatii Text Analyticsia.

Tarvittavat oikeudet: yhteystietojen näyttäminen

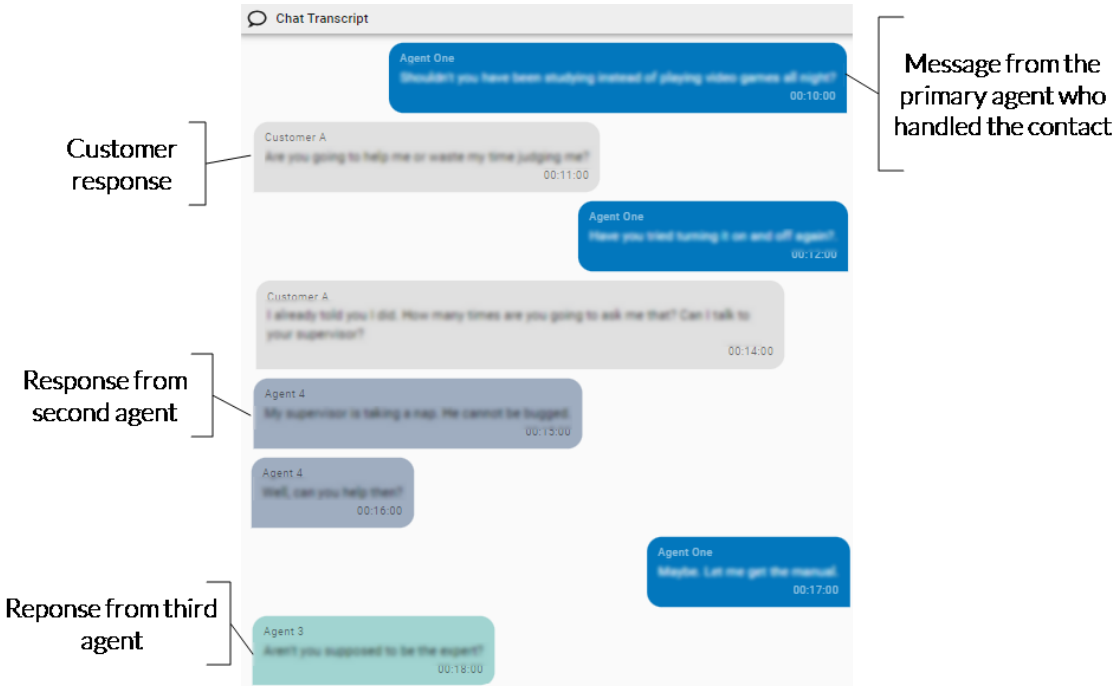
Tässä paneelissa näkyvillä yhteyshenkilöillä on yhteystiedon tyyppi. Text Analytics -tehtävien lausekeosumat korostuvat keltaisella.

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

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Keskustelun transkriptio -paneeli ei ole käytettävissä on-premise-käyttöönotoissa.
- Organisaatio tuo keskusteluyhteystiedot kohteeseen Webex WFO 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

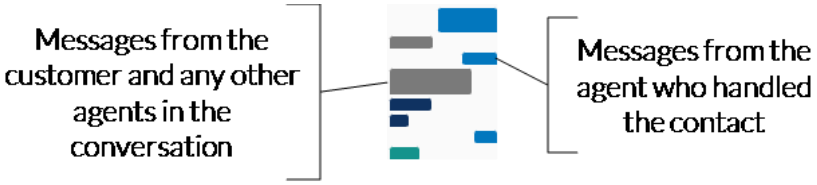
1. Napsauta valintaruudun ⋮ oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta.
2. Valitse **Tulosta**. Selaimen tulostusikkuna avautuu. Täältä voit tallentaa keskustelun myös PDF.

Aiheet:

-
- 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

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Tekstikarttapaneeli ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.
- Organisaatio tuo keskusteluyhteystiedot kohteeseen Webex WFO tuetun integraation kautta, ei yleisen tekstin tuonnin API kautta.
- Sinulla on Näytä yhteystiedot -käyttöoikeus.

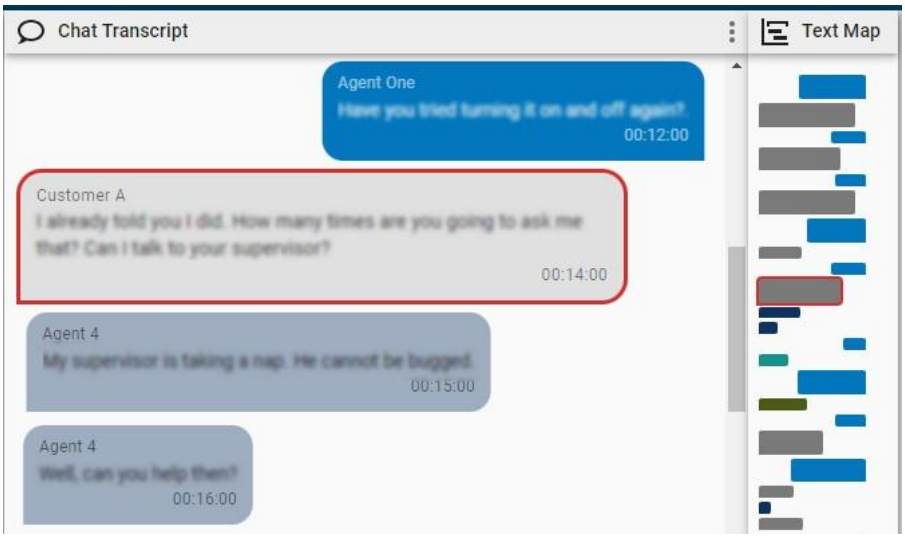
Sivun sijainti

Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystiedon > tekstikarttapaneelia

Tee näin

Ohita tiettyyn kohtaan keskustelussa

- Siirry keskustelun viestiin napsauttamalla suorakulmiota. Viesti on kuvattu punaisella Keskustelun transkriptio -paneelissa.



Aiheet:

-

- Keskusteluyhteystiedon lukeminen

Näytä yhteystiedon tekoälyn tiedot

Media Playerin DataPuhelut-paneeli sisältää tekoälyn tuottamia tietoja yhteyshenkilöstä. Täällä näkyvät tiedot vaihtelevat sen mukaan, miten organisaatiosi käyttää Cisco Analyticsia.

Edellytykset

- Organisaatiossasi on Webex WFO Cloud. Data-kävijätiedot-paneeli ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.
- Käytössäsi on nauhoituksia.
- Yhteydenotolla on transkriptio.

- Tekoälyn kanssakäymisen yhteenveto edellyttää seuraavaa:
  - Järjestelmänvalvoja on luonut meneillään olevan Analyticsin puhe tekstistä tekstiin -tehtävän, jossa tekoälyn vuorovaikutuksen yhteenveto on käytössä (katso TURN Vuorovaikutuksen yhteenveto - tai Analytiikkatehtävien luominen).
  - Sinulla on Näytä yhteystiedot ja Näytä puhe tekstianalytiikkaan -käyttöoikeudet.
- Tekoälyn asenneanalyysin näkemiseen tarvitaan kaikki seuraavat asiat:
  - Järjestelmänvalvoja on luonut asenneanalyysin tehtävän (katso TURN on Advanced Sentiment tai luoda analytiikkatehtävien luomista).
  - Yhteystieto on englanninkielinen tai espanjankielinen äänipuhelu.
  - Sinulla on Näytä yhteystiedot- ja Näytä tunteet -käyttöoikeudet.
- Autom. arviointituloksen näkemiseen tarvitaan kaikki seuraavista:
  - Yrityksellesi on Analytics Enterprise- tai Analytics Enterprise Plus -lisenssi.
  - Järjestelmänvalvoja on luonut automaattisen QM -tehtävän (katso Analytics-tehtävien luominen).
  - Yhteystieto on englanninkielinen tai espanjankielinen äänipuhelu.
  - Sinulla on Näytä automaattinen QM -käyttöoikeus.
- Ohjeaiheen näkeminen edellyttää seuraavia:
  - Yrityksellesi on Analytics Enterprise- tai Analytics Enterprise Plus -lisenssi.
  - Järjestelmänvalvoja on luonut Trendikkäät aiheet -tehtävän (katso Analytiikkatehtävien luominen).
  - Yhteystieto on englanninkielinen tai espanjankielinen äänipuhelu.
  - Yhteystiedon ääni on trumpin (ei mono) ääni, jossa on erilliset äänikuvat puhelun molemmille osapuolille.
  - Sinulla on trendikkäiden aiheiden näkymän käyttöoikeus.
- Tekoälytunnisteiden näkemiseen tarvitaan kaikki seuraavista:
  - Yrityksellesi on Analytics Enterprise Plus -lisenssi.
  - Järjestelmänvalvoja on luonut tekoälytunnisteet -tehtävän (katso Analytiikkatehtävien luominen).
  - Yhteystieto on englanninkielinen tai espanjankielinen äänipuhelu.
  - Sinulla on tekoälytunnisteiden katseluoikeus.

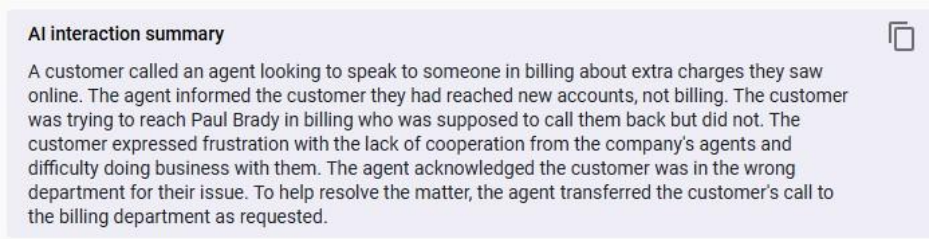
Sivun sijainti

Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystietoa > Data Interactions -paneelissa

Menettelytavat

Yhteystiedon yhteenvedon lukeminen

- Napsauta Interaction-esittelyn **yleiskatsausta** Tab. Tekoälyn **vuorovaikutuksen yhteenvetoosa** sisältää puhelun yhteenvedon. Suurin osa yhteenvedoista on noin 150 sanaa, mutta jotkin yhteenvedot voivat olla pidempiä tai lyhyempiä puhelun transkription keston mukaan.

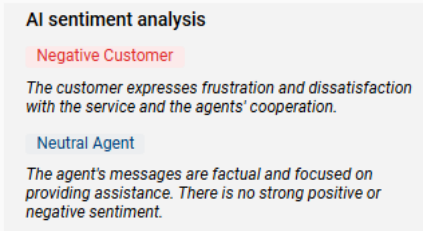


Kopioi yhteenveto

- Napsauta Kopioi-kuva .

Näytä yhteystiedon asiakkaan ja edustajan tunteet

- Napsauta Interaction-esittelyn **yleiskatsausta** Tab. Tekoälyn **tunneanalyysin** osa osoittaa sekä asiakkaan että edustajan ilmaisemat tunteet. Se osoittaa positiivista, negatiivista tai vailla oleva tunne molemmille osapuolille ja selittää, miksi Webex WFO määrittänyt tämän tunteen.

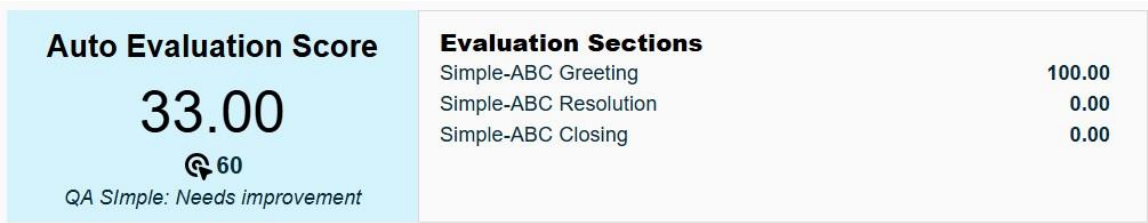


HUOMAUTUS Jos järjestösi käyttää monotallennusta (edustajan ääni ja asiakas yhdistettynä yhteen rehuun), tekoälyn asenneanalyysi osoittaa tunteita vain asiakkaalle.

Näytä yhteystiedon automaattinen arviointipistemäärä

- Napsauta tekoälykeskustelun **yleiskatsausta** Tab. Automaattisen **arvion pistemäärä -** osa näyttää kokonaispistemäärän, jonka Webex WFO antoi yhteyshenkilölle. **Arviointiosiot-osa** näyttää pisteet, jotka Webex WFO antoi kullekin arviointilomakkeen osalle, jonka avulla se sai yhteystiedon. Sen mukaan, miten lomake on määritetty, näkyviin saattaa tulla myös lomake ja kohdepistemäärä.

sen pistekaistan nimi, johon pistemäärä kuuluu (katso tekoälyn arviointilomakkeiden hallinta).

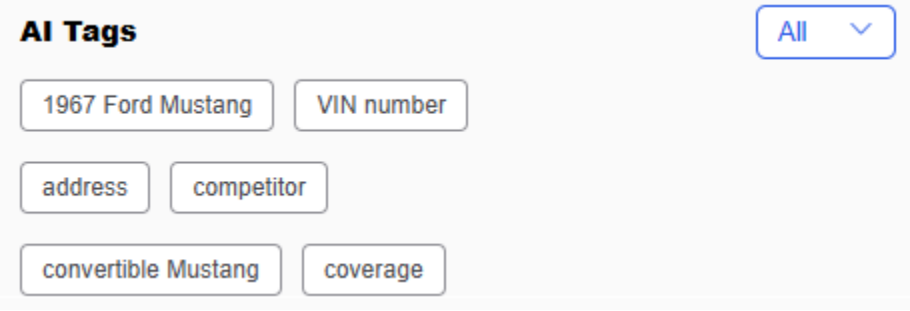


Näytä yhteystiedon ohjeaihe

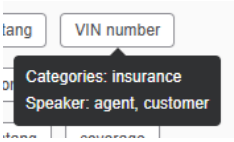
- Napsauta tekoälykeskustelun **yleiskatsausta** Tab. Aihe-osa näyttää yhteystiedon pääsyyn, jonka vuoksi Webex WFO tunnistanut yhteydenotolle.

Näytä yhteystiedon sisältötunnisteet

1. Napsauta tekoälykeskustelun **yleiskatsausta** Tab. Tekoälytunnisteet-osa näyttää tunnisteet, joita Webex WFO käyttää yhteyshenkilössä.



2. (Valinnainen) Vie tunnisteen päälle, jotta näet luokan, johon tunniste kuuluu, ja kaiutin (edustaja tai asiakas), jonka osallistuminen keskusteluun sai Webex WFO ottamaan tunnisteen käyttöön.



Suodata sisältötunnisteet kaiuttimen mukaan

- Valitse Tekoälytunnisteet-osasta **Edustaja** tai **Asiakas** avattavasta **Kaikki-luettelosta** . Tunnisteluettelo päivittyy automaattisesti.

Aiheet:

- TURN vuorovaikutuksen yhteenveto
- TURN on Advanced Sentiment
- Näytä yhteystiedon tunteisiin tehdyt muutokset
-
- Lue äänitallenteen transkriptio
-
- Analytiikkatehtävien luominen – luo meneillään oleva tehtävä, jossa on tekoälyn vuorovaikutuksen yhteenveto, asenneanalyysi, automaattinen QM, trendikkäät aiheet tai tekoälytunnisteet käytössä.

Lue äänitallenteen transkriptio

Transkriptiopaneelissa voit tarkastella äänitallenteen transkriptiota. Yhteyshenkilön

tyyppi: Puhelu

Yhteystiedon sisältö: On transkriptio

Tarvittavat käyttöoikeudet: Webex WFO Access, Analytics Essentials tai Analytics

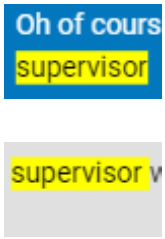
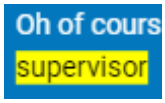
Enterprise Permissions Required: Yhteystietojen näyttäminen, Näytä puhe ja

tekstianalytiikka

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 -toiminnot, tekstikuplia ovat myös kuvakkeet, jotka edustavat niihin liittyviä negatiivisia tai positiivisia asennepisteitä.

Aiheet:

- Analytiikkatehtävien luominen – Määritä Webex WFO tekemään yhteystietojen siirto

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

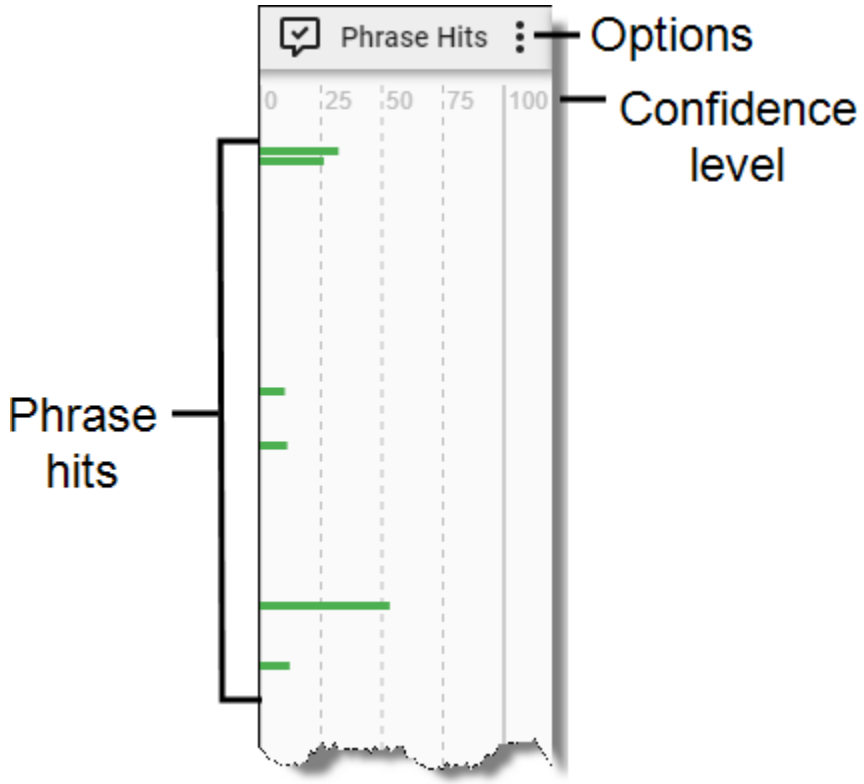
Yhteystiedon sisältö: On transkriptio

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, joka 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, jonka 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 lauseosumien 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 Access

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 yhteystietoja tunteiden mukaan

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 (klassinen sivu)

HUOMAUTUS Tämän sivun tiedot kattavat yhteyspalvelujonon sivun klassisen version. Lisätietoja uudesta versiosta on sinulle määritettyjen yhteystietojen avaamiseen (uusi sivu)..

Mistä tiedän, mikä versio minulla on?

Jos näet **Vuorovaikutukset** ja **tavoitteet -** painikkeet sivun yläosassa, sinulla on uusi sivu. Jos et näe näitä painikkeita, sinulla on klassinen sivu.

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

- Organisaation käytössä on Cisco Quality Management.
- 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 yhteystietojen 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 Tab.
3. Toista ja arvioi yhteystieto tarpeen mukaan ja sulje Tab.
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
> Webex WFO määrittää sinulle toisen yhteystiedon, kunnes olet viimeistellyt kaikki kyseisen yhteystietotavoitteen 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.
- Määritä arviointeja, värimerkkejä ja arvosteluja automaattisesti (uusi sivu)– Järjestelmänvalvojan ohjeet yhteystietotavoitteen luomiseen.

- Arvostelujen, arviointien ja värien määrittäminen automaattisesti (klassinen sivu) – järjestelmänvalvojan ohjeet yhteystietotavoitteen luomiseen.
- Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (uusi sivu)

Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (uusi sivu)

> **HUOMAUTUS** Tämän sivun tiedot kattavat Yhteyspalvelujonon uuden version. Lisätietoja klassisesta versiosta on sinulle määritettyjen yhteystietojen avaamiseen (klassinen sivu).
> *Mistä tiedän, mikä versio minulla on?*
> Jos näet **Vuorovaikutukset** ja **tavoitteet -** painikkeet sivun yläosassa, sinulla on uusi sivu. Jos et näe näitä painikkeita, sinulla on klassinen sivu.

Yhteystietojonon sivu näyttää kaikki yhteydenotot, jotka on määritetty sinulle säikyttelyä, arviointia tai katselmointia varten. Valvoja saattaa määrittää nämä yhteydenotot sinulle, tai Webex WFO voi automaattisesti määrittää sinulle useita yhteystietoja, jotka sinun on täytettävä joka päivä, viikko tai kuukausi.

Edellytykset

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Uusi Yhteystusjono-sivu ei ole käytettävissä on-premise-käyttöönotoille.
- Sinulla on seuraavat oikeudet:
  - Näytä yhteyshenkilöt
  - Näytä yhteyshenkilön tavoite
  - Arvioi yhteyshenkilö (tarvitaan arviointi tavoitteiden saavuttamiseksi)
  - Kalifaattiyhteyshenkilö (tarvitaan hiomismaalien suorittamiseen)
- Valvoja on määrittänyt sinulle yhteyshenkilöitä, joilla on ad-task (katso Katselmoinnin, arviointien ja korvamerkit manuaalisesti) tai järjestelmänvalvoja on luonut yhteystiedon tavoitteen ja määrittänyt sen sinulle (katso Arviointien määrittäminen, korvamerkit ja arvostelut automaattisesti (uusi sivu)).
- Sinulle määritetyt yhteydenotot ovat alle vuoden ikäisiä. Jos joku määrittää sinulle yli vuoden ikäisten yhteystietojen ad-tehtäväksi, hän ei näy jonossasi.

Sivun sijainti

Yhteysjono

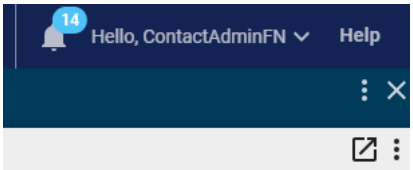
Menettelytavat

Sinulle määritettyjen yhteystietojen käsitteleminen

1. Valitse **Vuorovaikutukset**.
2. Lue tiedot Toiminto- **,** Eräpäivä **- ja**Ohje-sarakkeissa . Voit joutua vierittämällä sivuttain nähdäksesi nämä sarakkeet. Sinun on ehkä myös avattava yhteystieto, jotta näet kaikki ohjeet. Nämä ovat toimintojen tyyppejä:

Toiminto	Mitä sinun täytyy tehdä
Kalibroida	Arvioi yhteyshenkilö. Arviointia verrataan muiden arvioijien pisteisiin, jotta voit varmistaa arvioijien johdonmukaisuuden.
Arvioida	Arvioi yhteyshenkilön laatua.
Arvostelu	Avaa yhteyshenkilö. Jos yhteystieto sisältää nauhoituksen, toista nauhoitus tai osa nauhoituksesta tehtävän luoneen henkilön ohjeiden mukaisesti. **PARAS KÄYTÄNTÖ** Varmista, että tehtävä merkitään ääniyhteystiedon suorittamiseksi toistamalla nauhoitus Loppuun asti.

3. Kaksoisnapsauta yhteystietoa. Yhteystieto avautuu Media Playerissa.
4. Toista ja arvioi yhteystieto tarpeen mukaan.
5. Sulje yhteystieto napsauttamalla **X-painiketta** (sivun oikeassa yläkulmassa). Yhteystieto poistuu Yhteystiedon jono -sivulta.



Yhteystietomaalien edistymisen tarkasteleminen

Yhteydenottotavoitteet voivat sisältää useita yhteyshenkilöjä.

- Valitse **Tavoitteet** (sivun vasen yläkulma). Tavoitteet-osa näyttää, kuinka paljon olet edistynyt tavoitteiden saavuttamisessa, milloin tavoitteiden on määrä olla ja kuinka monta yhteydenottoa kussakin tavoitteessa on.

Näytä tietyn tavoitteen vuorovaikutukset

1. Valitse **Vuorovaikutukset**.
2. Valitse tavoite avattavasta **Suodatin kohteen nimen** mukaan -luettelosta. Vuorovaikutukset, jotka eivät ole osa tavoitetta, katoavat sivulta.

Voit tarkastella kaikkien tavoitteiden vuorovaikutuksia uudelleen päivittämällä sivun.

Yhteystietojonon sivun sarakkeiden lisääminen tai poistaminen

1. Valitse **Vuorovaikutukset**.
2. Napsauta Asetukset-kuvaketta (sivun oikeassa yläkulmassa). **Näytä/piilota sarakkeet -** ikkuna avautuu.
3. Lisää sarake valitsemalla sen valintaruutu. Poista sarake poistamalla sen valintaruudun valinta.
4. Valitse **Tallenna**. **Näytä/piilota sarakkeet -** ikkuna sulkeutuu.

Seuraavassa taulukossa kuvataan Yhteystiedon jono -sivun sarakkeet.

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 aikavyöhykkeessä -valintaruutu on valittu QM Yleiset asetukset -sivulla, Webex WFO näkyy tällä kertaa näytön aikavyöhykkeellä. Katso Yleisen QM -asetusten määrittäminen.
Aikavyöhyke	Päivämäärä- ja kellonaika-kenttien aikavyöhyke. Oletusarvoisesti Webex WFO näyttää tämän ajan kaappaamislähteen aikavyöhykkeellä (kuten nauhoituspalvelin tai Smart Desktop -tietokone). Jos Näytä yhteystiedot käyttäjän aikavyöhykkeellä -tarkistus

Sarakkeen	Kuvaus
	-ruutu on valittu QM Yleiset asetukset -sivulla, Webex WFO näyttää tämän kerran näytön aikavyöhykkeellä. Katso Yleisen asetuksen QM määrittäminen.
Yhteyshenkilön tunnus	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Yhteyshenkilön tyyppi	Tämän sarakkeen 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. ▪ Vain näyttö – Näytön nauhoitusyhteyshenkilö ilman puhelun nauhoittamista. ▪ SMS – kirjallinen yhteystieto, joka tapahtui organisaation tekstiviestiohjelmassa. ▪ Teksti – Sen mukaan, miten organisaatio tuo kirjavia yhteystietoja kohteeseen Webex WFO, se voi sisältää sähköpostiviestejä, keskusteluviestejä tai muita tekstiyhteyshenkilöitä.
Kanava	Kanava, jossa yhteydenotto tapahtui. Tämä sarake näkyy, jos organisaatio käyttää tuettua integraatiota sosiaalisen median yhteydenotoissa. Tämän kentän mahdolliset arvot vaihtelevat organisaation käyttämien sosiaalisen median alustojen mukaan.
Yhteydenoton kesto	Aika puhelun ja puhelun välillä. loppuminen, mukaan lukien soittoaika ja mahdollinen pidennetty ruutuaika kohdassa HH:MM:SS. Tämä kenttä koskee vain puheluita. Yhteysjono-sivulla näkyvä puhelun kesto ei ehkä ole

Sarakkeen nimi	Kuvaus
	sama kuin Media Playerissa esitetty kesto, koska "tapahtuman kesto" (tapahtumien välinen aika) ja "nauhoituksen kesto" (varsinaisen nauhoitetun tiedoston kesto) voivat olla erilaiset. Nämä skenaariot aiheuttavat puhelun keston erilaisen: ▪ Jos keskeytät, jatkat tai käynnistät nauhoituksen uudelleen nauhoituksen ohjausten API avulla, nauhoituksen kesto on lyhyempi kuin puhelun kesto. Jos nauhoitus esimerkiksi keskeytetään minuutiksi, nauhoituksen kesto on yksi minuutti lyhyempi kuin puhelun kesto. ▪ Jos arkistoit puhelun tai tyhjennät puhelun pitkäksi aikaa, Yhteyspalvelujonon sivu näyttää tapahtuman keston ja Media Player näyttää nauhoituksen keston.
Etunimi	Edustajan etunimi.
Sukunimi	Edustajan sukunimi.
Pistetilanne	Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä. **HUOMAUTUS** : Kalpeuttamisarvot eivät näy tässä kentässä. Jos haluat käyttää kalifaatiopisteitä, käytä arviointikalibrointia .
Arvioijan nimi	Arvioija tai kalifaattori. Nämä tiedot tulevat näkyviin, jos olet arvioijalla tai jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -käyttöoikeus.
Päivämäärä, jolloin se on arvioitu	Päivämäärä, jolloin yhteydenotto arvioitiin. Nämä tiedot näkyvät jos olet arvioija tai jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Arviointilomake	Keskustelun pisteytysmuodossa käytettävä arviointi- tai kalsifiointilomake.
Toiminto	Tehtävätyyppi: Arvioi, Kalibrate tai Katselmoinnin.
Tavoitteen nimi	Yhteystavoitteen nimi.

Sarakkeen	Kuvaus
Maalin tunnus	Yhteystavoitteen tunnus.
Ohjeet	Erityisohjeita tavoitteelle, jonka on antanut henkilö, joka jotka loivat tavoitteen.
Eräpäivä	Päivämäärä, johon mennessä sinun on viimeistättävä tämä tavoite.
[mukautetut tiedot]	Vaihtelee. Nämä tiedot ovat yksilöllisiä organisaatiollesi. Järjestelmänvalvoja Määrittää nämä tiedot Vuoden 2019 Aikana, 11. Nämä sarakkeet näkyvät, jos sinulla on Näytä mukautettu sarakkeet -käyttöoikeus. Lisätietoja on kohdassa Mukautettujen, mukauttaminen -kenttien hallinta

Aiheet:

- – Tiedot arviointien ja värien loppuunsaattamisesta ja lähettämisestä.
- Määritä katselmointi, arviot ja värit manuaalisesti – työryhmän johtajien ohjeet ad-ohjelmisto-tehtävälle.
- Määritä arviointeja, värimerkkejä ja arvosteluja automaattisesti (uusi sivu)– Järjestelmänvalvojan ohjeet yhteystietotavoitteen luomiseen.
- Arvostelujen, arviointien ja värien määrittäminen automaattisesti (klassinen sivu) – järjestelmänvalvojan ohjeet yhteystietotavoitteen luomiseen.
- Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (klassinen sivu)

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.

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:

- – Etsi myöhemmin merkittyjä yhteystietoja nauhoitusliput-suodattimella.
-

- Yhteystiedon merkitseminen – Yhteystietojen merkitseminen on toinen tapa poistaa myöhemmin löydettävät yhteystiedot sivuun.

Yhteyshenkilön merkitseminen

Webex WFO-järjestelmänvalvoja määrittää, kuinka kauan yhteystiedot ovat käytettävissä Vuorovaikutukset-sivulla. Jos kuitenkin haluat pitää yhteystietoa pidempään kuin organisaation vakiopitoajan, voit merkitä sen. Yhteystiedon merkitseminen käyttää nauhoitukseen uutta säilytysaikaa. Sen mukaan, miten organisaatio käyttää

Merkitseminen, Webex WFO säilyttää merkittyjä yhteystietoja pidemmän tai lyhyemmän ajan kuin merkitsemättömät yhteystiedot (katso

Hallitse QM- ja Analytics-tietojen säilytyskäytäntöjä.

> **HUOMAUTUS** Yhteystiedon merkitseminen ohittaa jotkin QM työnkulun säännöt. Jos otat tunnisteen käyttöön ennen QM -työnkulun käynnistystä, Webex WFO pitää yhteystiedon ja kaikki siihen liittyvät mediat, kuten ääni ja
>
> Näyttötallenteet huolimatta työnkulun säilytyskäytännöistä. Jos otat tunnisteen käyttöön QM-
>
> työnkulun jälkeen, tunniste vaikuttaa vain kyseisen 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 äänen nauhoituksen
>
> uudelleen, koska QM -työnkulku on käynnissä, ääni palautetaan. Lisätietoja QM-työnkulusta on
>
> kohdassa Automaattinen työkulkuQM.

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 Analytics-tietojen säilytyskäytäntöjä – Luo organisaatiosi säilytysajat merkittyille ja koskemattomista yhteydenotoille.
- Autom. QM työnkulkua – Luo Webex WFO-säännöille säännöt, joilla voit hallita 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 Webex WFO-kirjautumissivulla. 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 Webex WFO-palvelinpalvelimen 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 vie 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 ääni- tai videotiedostoja, CSV-tiedoston, jossa on yhteystiedon salaus, ja mahdolliset Analytiikkatiedot, joissa on transkriptioita.

> **HUOMAUTUS** Webex WFO-järjestelmänvalvoja määrittää vietävissä olevan etätiedon. Vain vietävissä oleva tekstintassius 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 suodatinsarja Vuorovaikutukset-sivulla (katso).

   TÄRKEÄÄ Sinun on määritettävä kaikki suodatinjoukkoon lisätyt suodattimet. Jos kaikkia suodattimia ei ole määritetty kokonaan, yleinen yhteystiedon 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 Luettelo-asetusten kuvaketta ja valitse **Yleinen yhteystiedon vienti**.
3. Valitse **Uusi vienti** Tab.
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.

Ääni-/näyttötiedoston tyyppi – Valitse tiedostomuoto, jossa Webex WFO video- ja äänitiedostojen siirtoa.

- **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.

Transkriptiolähtömuoto – Valitse tiedostomuoto, jossa haluat viedä Analyticsin transkriptiotiedot: JSON tai XML. Jos valitset **Ei mitään**, Webex WFO ei vie mitään Analyticsin transkriptiotietoja. Jos haluat viedä vain CSV-tiedoston, jossa on tietojen tietojen sydäminen, valitse **Ei mitään** .

5. Valitse **Lähetä ajoitettu vienti** ja ajoita vienti seuraavassa kuvatulla tavalla.

   Viikoittain – Valitse vähintään yksi viikonpäivä ja valitse päivinä aika, jolloin Webex WFO vie yhteystiedot.

   Kuukausittain – Valitse kuukauden päivä ja valitse kyseisenä päivänä aika, jolloin Webex WFO vie yhteystiedot.

6. Valitse **Luo**.

   Kun luot ajoitettavan joukkoyhteystiedon vientiin, Webex WFO tallentaa vientipuhelun. Muokkaa vientiä valitsemalla Tallennettu yhteyshenkilön **vienti** Tab ja valitsemalla vienti avattavasta **Tallennettu vie tiedoston nimi** -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 suodatinsarja Vuorovaikutukset-sivulla (katso).

   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 Luettelo-asetusten kuvaketta ja valitse **Yleinen yhteystiedon vienti**.
3. Valitse **Uusi vienti** Tab.
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.

   Ääni-/näyttötiedoston tyyppi – Valitse tiedostomuoto, jossa Webex WFO video- ja äänitiedostojen siirtoa.

   - **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.

   Transkriptiolähtömuoto – Valitse tiedostomuoto, jossa haluat viedä Analyticsin transkriptiotiedot: JSON tai XML. Jos valitset **Ei mitään**, Webex WFO ei vie mitään Analyticsin transkriptiotietoja. Vie **vain CSV-tiedosto, jossa on tietojen vieminen, valitsemalla Ei mitään** .

5. Valitse **Lähetä vienti heti**.
6. Valitse **Luo**.

Yleinen yhteydenottoviennin lisensointivaatimukset

Cisco edellyttää, että valitset käyttöoikeustyypin yhteystietojen joukkovientiä 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

Rajoituksia, ota yhteyttä Cisco Professional Services- tai Cisco Support Services -palveluihin.

Yleinen yhteyshenkilön CSV -tiedoston sisältämät tiedot

Seuraavassa taulukossa kuvataan tietokentät, jotka sisältyvät yleinen yhteystiedon vienti CSV -tiedostoon. 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. 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.

Kenttä	Tyyppi	Max Pituus	Kuvaus
Pistetilanne	Kokonaisluku	64	Yhteydenotolle annettu arviointipistemäärä.
Syy	Merkkijono	64	Syy, miksi keskustelu nauhoitettiin. Tämä syy on määritetty nauhoitussäännössä.
Nauhoitustyyppi	Merkkijono	64	Tähän laitteeseen liittyvä nauhoitustyyppi. Kelvolliset arvot: ▪ AACC MLS -nauhoitus ▪ ACME pakettitallennus ▪ Äänikoodien nauhoitus ▪ AWS-yhteyden nauhoitus ▪ BroadSoft-nauhoitus ▪ KUUTIO-nauhoitus ▪ Loppupisteen nauhoitus ▪ Tapahtumailmoitus ▪ Viisi 9 VCC-nauhoitusta ▪ Genesys-nauhoitus ▪ IP-nauhoitus ▪ MediaSense-nauhoitus ▪ Usean rekisteröinnin nauhoitus ▪ Verkon nauhoitus ▪ Ei mitään ▪ Sovinto ▪ RTP Logger -nauhoitus ▪ Serenova-nauhoitus ▪ Yksivaiheinen neuvottelun nauhoitus

Kenttä	Tyyppi	Enimmäispituus	Kuvaus
			▪ 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 näyttöaika (jos sellaisia on) kohteessa HH:MM:SS. Puhelu kesto vastaanotetaan signalointipalvelusta. Tämä kenttä koskee vain puheluita. Yhteystiedot-taulukossa näkyvä puhelun kesto ja Media Player ei ehkä ole sama, koska "tapahtuman keston" erotus (aika välillä tapahtumat) ja "nauhoituksen kesto" (kesto varsinaiselle nauhoitetulle tiedostolle). Näissä skenaarioissa puhelun kesto olisi eri: ▪ Kun keskeytät, jatkat tai käynnistät nauhoituksen uudelleen nauhoituksen ohjausten API avulla, 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 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.

Kent	Tyyp	Max Pituus	Kuvaus
			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 ▪ TEKSTIVIESTI ▪ JUTELLA ▪ SMS
Ulkoinen osapuoli	Merkkijono		Jos haluat keskustella tai SMS-yhteystietoja, edustajan kanssa tekemisissä 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

Kent	Tyyp	Max Pituus	Kuvaus
			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.
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.

Kent	Tyyp	Max Pituus	Kuvaus
% hiljaisuudesta	Desimaali	3	Puhelun prosenttiosuus, joka vietettiin hiljaisuuden tilassa (jonka aikana soittaja tai edustaja ei puhu). Muoto on .99.
Puhe, pisin Ohi	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 Ohi	Kesto	8	Yhteystiedon tapahtumista puhumisen keskimääräinen kesto. Muoto on HH:MM:SS.
Puhe yhteensä Keston yli	Kesto	8	Kaiken yhteystiedon tapahtumista puhumisen kokonaispituus. Muoto on HH:MM:SS.
Puhu yli Tapahtumia	Kokonaisluku	64	Yhteystiedon tapahtumista puhumisen määrä.
Puhe, %	Desimaali	3	Sen puhelun prosenttiosuus, josta puhutaan. Muoto on .99.
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.

Kenttä	Tyyppi	Max Pituus	Kuvaus
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 pohjaa 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 pohjaa tämän ennustetun pistemäärän Analytiikkatiedot ja aiemmat nettopromoottorin pisteet. Webex WFO käyttää seuraavia Analytics-toimintoja 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.

Kenttä	Tyyppi	Enim mäispituus	Kuvaus
Kyselyn nimi	Merkkijono	255	Jos yhteydenottoon on liitetty kysely, kyselyn nimi.
Edustajan ACD -tunnus	Merkkijono	256	ACD edustajan tunnus.
Yhdistetty puhelu HENKILÖLLISYYSTODISTUS	Merkkijono	256	Jos puheluun liittyy neuvottelu tai siirto, toiselle edustajalle.
Tekstin esikatselu	Merkkijono	—	Tekstihakusuodattimella haun hakutulosten esikatselu.
<tod. >	Vaihteleе	—	Yhteyshenkilöön liittyvä mukautettu ait.

Aiheet:

- Ulkoisten tallennuspaikkojen lisääminen – Opi määrittämään ulkoinen tallennussijainti.
- – Opi luomaan ja tallentamaan suodatinsarja.
- Seurata ajoitettu yleinen yhteydenottojen vienti – Näytä vientisi tila.

Arvioi yhteydenotot

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".

Yhteydenottojen nauhoittaminen ja arvioiminen

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 yhdenmukaisen arvion saamiseksi

Mittaukset. 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 Webex WFO vetää ja analysoi. Lisätietoja on kohdassa Konfiguraatioiden määrittäminen.

ESIMERKKI :QM avulla voit mitata, kuinka paljon hiljaisuutta kussakin yhteystiimessä on. Arviointilomakkeessa kysytään: "Kiinnittikö edustaja nopeasti huomiota asiakkaaseen?"

ESIMERKKI Sinulla on Analytics-lauseluokka nimeltä "Tervehdys", jossa on lauseita kuten "kiitos soitosta", "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 osassa Tab näytetään 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 laskemisessa:

(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:aan, Webex WFO käsittelee osan 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
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
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 neljällä osalla:

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

Osa	Paino	Pisteiden	Pisteitä, johon osio vaikuttaa kokonaispistemäärä
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.

Arvostelujen, arviointien ja värien määrittäminen automaattisesti (klassinen sivu)

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.

> **HUOMAUTUS** Nämä tiedot kattavat yhteyspalvelujonon hallintasivun klassisen version. Lisätietoja uudesta versiosta on määrityksissä arviointeja, värimerkkejä ja arvosteluja automaattisesti (uusi sivu).
> Mistä tiedän, mikä versio minulla on?
> Jos näyttöön tulee taulukko, jossa on luettelo tavoitteista, sinulla on uusi sivu. Jos näet **, mitä haluat tehdä?** vaihtoehtojen luettelon kanssa sinulla on klassinen sivu.

Edellytykset

- Organisaatiosi käyttää Cisco-laatua
- Jotkin yhteydenottoperusteet edellyttävät Cisco Analytics (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 virtoja > Yhteystietojonon 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 **Luokittelija-luettelosta** ensimmäinen ehto kohteelle Webex WFO, jota käytetään valitessasi tavoitteen 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 Analytics)
- Ennustava verkonedistäjän pistemäärä suurempi kuin – Yhteydenotot, joiden ennustettu nettopromoottorin pistemäärä on suurempi kuin tietty määrä. Anna pistemäärä. (Vaatii Cisco Analytics)
- Ennakoiva arviointipistemäärä vähemmän kuin – Yhteydenotot, joiden ennustettu arviointipistemäärä on pienempi kuin tietty luku. Anna pistemäärä. (Vaatii Cisco Analytics)
- Ennakoiva arviointipistemäärä on suurempi kuin – yhteydenotot, joiden ennustettu arviointipistemäärä on pienempi kuin tietty luku. Anna pistemäärä. (Vaatii Cisco Analytics)
- Kanava – (Sähköposti, Keskustelu ja vain SMS) Tietyllä kanavalla sattuneet yhteystiedot. 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 ensimmäisen valitsemasi 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 yhteydenottoja, jotka täyttävät yhdenkään tavoitteen luokittelijasta, se ei määritä tavoitetta arvioijille. Jos tavoitteen luokittelijan kanssa vastaava yhteystieto on käytettävissä
> Myöhemmin ja 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:

- Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (klassinen sivu) – Tietoja yhteyshenkilötavoitteista arvioijan kannalta
- Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (uusi sivu) – Tiedot yhteyshenkilötavoitteista arvioijan kannalta
- Määrittää arviointeja, värimerkkejä ja arvosteluja automaattisesti (uusi sivu)

Määrittää arviointeja, värimerkkejä ja arvosteluja automaattisesti (uusi sivu)

Yhteystiedon jononhallintasivulla voit luoda yhteyshenkilön maaleja. 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. Lisätietoja tavoitteista on sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttämisessä (klassinen sivu) tai sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttämisessä (uusi sivu).

> **HUOMAUTUS** Nämä tiedot kattavat yhteyspalvelujonon hallintasivun uuden version. Lisätietoja klassisesta versiosta on arvostelujen, arviointien ja värien määrittämisessä. automaattisesti (klassinen sivu).

Mistä tiedän, mikä versio minulla on?

Jos näyttöön tulee taulukko, jossa on luettelo tavoitteista, sinulla on uusi sivu. Jos näet **, mitä haluat tehdä?** vaihtoehtojen luettelon kanssa sinulla on klassinen sivu.

Edellytykset

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Uusi Yhteys jonon hallinta -sivu ei ole käytettävissä paikan päällä tehtävissä käyttöönotoissa.
- Organisaation käytössä on Cisco Quality Management.
- Jotkin yhteydenottoperusteet edellyttävät Cisco Analytics (katso vaihe 11 jäljempänä).
- 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)
- Tavoitteille määritetyt henkilöt voivat kuulua ryhmiin ja edustajiin, joiden yhteydenotot sisältyvät tavoitteisiin.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > QM > QM Yhteystietojen virtoja > Yhteystietojonon hallinta

Menettelytavat

Luo tavoite

1. Valitse **Uusi tavoite**.
2. Anna tavoitteen nimi Nimi-kenttään .

3. Valitse tehtävätyyppi avattavasta **Toiminto-luettelosta** . Nämä ovat vaihtoehtoja:
   - **Arvioi** – Arvioijat pisteytävät yhteystiedon arviointilomakkeessa olevien kysymysten perusteella.
   - **Värinä** – Arvioijat saavat yhteystiedon, mutta heidän pistemääränsä ei ole virallinen. Hiertämistavoitusten avulla voit verrata pisteitä, jotka eri arvioijat määrittävät samaan yhteystietoon, jotta pisteet pysyvät yhdenmukaisina koko yhteyskeskuksessasi.
   - **Katselmointi** – Arvioijat kuuntelevat puhelua tai lukevat kirjallisen yhteystiedon ilman, että heidän tarvitsee tehdä pisteitä.
4. Valitse yhteystietotyyppi avattavasta **Yhteystiedon tyyppi -** luettelosta.
5. Anna tavoitteeseen **sisältyvien yhteydenottojen määrä Yhteystietojen määrä -** kenttään.

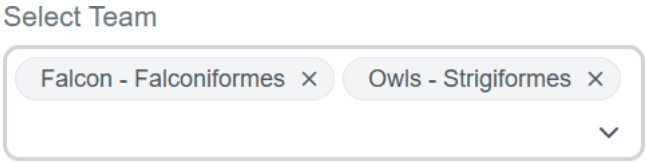
   ESIMERKKI : Haluat, että tavoitteeseen määritetty henkilö arvioi kymmenen yhteyshenkilöä. **Annat 10 yhteystietojen** määrä -kenttään.

6. Valitse avattavasta **Tavoitetaso-luettelosta** , onko tavoitteessa olevien yhteystietojen määrä edustajaa vai ryhmää kohden.

   ESIMERKKI :Haluat, että tavoitteeseen määritetty henkilö arvioi kymmenen tietyn edustajan käsittelemää yhteydenottoa. **Valitset Edustajan** avattavasta **Tavoitetaso-luettelosta** .

   ESIMERKKI : Haluat, että tavoitteeseen määritetty henkilö arvioi kymmenen tietyn työryhmän käsittelemää yhteydenottoa. **Valitset Työryhmän** avattavasta **Tavoitetaso-luettelosta** .

7. Valitse **Käyttäjät-osassa** henkilölle määritettävä henkilö avattavasta **Valitse määritetty -** luettelosta.
8. Valitse avattavasta **Valitse-luettelosta** edustajat tai työryhmät, joiden yhteystiedot sisällytetään tavoitteeseen. Lisää edustajia tai ryhmiä kirjoittamalla heidän nimensä tai napsauttamalla Valitse-kentässä **olevaa** alaspäin osoittavaa nuolta.



9. (Valinnainen) Määritä tavoite useammalle henkilölle valitsemalla **Lisää** ja toistamalla vaiheet 7 ja 8.
10. Valitse, kuinka usein tavoite määritetään avattavasta **Tavoitetaajuus-luettelosta** . Nämä ovat vaihtoehtoja:

- **Päivä**, **viikko** tai **kuukausi** – Webex WFO määrittää tavoitteen uudelleen arvioijille joka päivä, viikko tai kuukausi.
  - **Päivä** – Webex WFO määrittää tavoitteen uudelleen arvioijille joka päivä klo 12.00 AM.
  - **Viikko** – Webex WFO määrittää maalin uudelleen arvioijille joka maanantai klo 12.00 AM.
  - **Kuukausi** – Webex WFO määrittää tavoitteen uudelleen arvioijille kunkin kuukauden ensimmäisenä päivänä klo 12.00 AM.

> **HUOMAUTUS** Jos määrität tehtävätavoitteen, joka on tehtävä uudelleen taajuusalueen alkamisen jälkeen, Webex WFO ei säädä tavoitteeseen sisältyvien yhteydenottojen määrää vastaamaan tavoitetta
> Maalin lyhennetty läpimenoaika. Jos esimerkiksi luot tavoitteen, jonka mukaan voit arvioida joka viikko kymmenen yhteydenottoa ja aktivoida sen keskiviikkona, arvioijien on vielä arvioitava kaikki kymmenen yhteydenottoa viikon loppuun mennessä, jotta tavoite voidaan toteuttaa. Koska tavoitteiden määräytyminen toimii näin, suosittelemme, että aktivoit tavoitteet niiden taajuusalueen alussa. Sen sijaan, että aktivoisit viikoittaisen maalin keskiviikkona, aktivoi se maanantaina.

- **Tietty päivämäärä** – arvioijien on viimeistättävä tavoite vain kerran tietyn päivämäärän ja ajan mukaan. Tämän päivämäärän jälkeen tavoite muuttuu passiiviseksi. Valitse **päivämäärä -** kenttä tulee näkyviin, jos valitset tämän asetuksen.
- **Päivämääräväli** – Arvioijien on viimeistättävä tavoite kerran tietyllä päivämääräalueella. Päättymispäivämäärän jälkeen tavoite muuttuu passiiviseksi. **Voimaantulon alkamispäivämäärä-** ja **Päättymispäivämäärä-kentät** näkyvät, jos valitset tämän asetuksen.

11. **Valitse Luokittelijat-osasta** ensimmäinen sääntö kohteelle Webex WFO, jota käytetään valitessasi tavoitteen yhteystietoja. Lisäkentät näkyvät valinnan mukaan. Nämä ovat vaihtoehtoja:

Valitsin	Saatavilla näille yhteystietojen	Määritys	Miten sitä
Puheluja alle	Soita	Tietyn keston lyhyemmät puhelut.	Anna kesto **kenttien tunnit**, **minuutit** tai **sekunnit** .
Puhelut, jotka ovat suurempia kuin		Soita Puhelut, jotka ovat tietyn keston pidempiä.	Anna kesto **kenttien tunnit**, **minuutit** tai **sekunnit** .

Valitsin	Saatavilla näille yhteystietojen tyypit	Määritys	Miten sitä käytetään
On -aset. -kenttä	Kaikki	Yhteydenottoja, joilla on jokin tietty aset. aset. riippumatta siitä, mikä arvo on kyseisellä kentällä.	Valitse kenttä Valinnan todentaminen - **kentästä** avattava luettelo.
On metaf. -kenttä, jolla on arvo	Kaikki	Yhteydenotot, joilla on tietty asett. arvo.	Valitse kenttä Valinnan todentaminen - **kentästä** avattava luettelo ja anna arvo Siitä, mikä on Sen arvo (A4-arvo) -kenttään.
Jotta	Teksti, Sähköposti, Keskustelu, SMS	Tietylle vastaanottajalle lähetetyt yhteystiedot.	Anna vastaanottaja Vastaanottaja-kenttään .
Mistä	Teksti, sähköposti	Tietyltä lähettäjältä vastaanotetut yhteydenotot.	Anna lähettäjä **Kentästä** .
Aihe	Sähköposti	Sähköpostiviestejä, joissa on tietty avainsana aiherivillä.	Kirjoita avainsana Aihe-kenttään .
Satunnainen	Puhelu, Teksti, Sähköposti, Keskustelu, SMS	Kaikki yhteydenotot, jotka ovat arvioijan laajuus.	Lisävaiheita ei ole Tarvitaan.
Syy	Puhelu, Keskustelu, SMS	Yhteydenotot, joilla on tietty arvo Syy-kentässä.	Valitse syy avattavasta **Syy-luettelosta** .

Valitsin	Saatavilla näille yhteystietojen tyypit	Määritys	Miten sitä käytetään
Ennakoiva nettopromoottorin pistemäärä vähemmän kuin	Puhelu, Teksti, Sähköposti	Yhteydenotot, joilla on ennustettu verkon promoottori, saavat vähemmän kuin tietyn numeron.	Anna pistemäärä Ennustava nettoedistäjän **pistemäärä pienempi kuin -** kenttään. (Vaatii Cisco Analytics)
Ennakoiva nettopromoottorin pistemäärä on suurempi kuin	Puhelu, Teksti, Sähköposti	Yhteydenotot, joilla on ennustettu verkon promoottori, saavat enemmän kuin tietyn numeron.	Anna pistemäärä Ennustava nettoedistäjän **pistemäärä suurempi kuin -** kenttään. (Vaatii Cisco Analytiikka)
Ennakoivat arviointipisteet alle	Puhelu, Teksti, Sähköposti	Yhteydenotot, joiden ennustettu arviointipistemäärä on pienempi kuin tietty luku.	Anna pistemäärä **Ennakoivat arviointipisteet alle** - kenttään. (Vaatii Cisco Analytiikka)
Ennakoivan arviointituloksen suurempi kuin	Puhelu, Teksti, Sähköposti	Yhteydenotot, joiden ennustettu arviointipistemäärä on pienempi kuin tietty luku.	Anna pistemäärä **Ennustava arviointitulos suurempi kuin -** kenttään. (Vaatii Cisco Analytiikka)
Kanava	Sähköposti, Keskustelu, SMS Tämä asetus tulee näkyviin, jos organisaatio käyttää tuettua integraatiota sosiaalisen median yhteydenottoihin.	Yhteyshenkilöt, jotka tapahtui tietyllä kanavalla.	Valitse kanava avattavasta **Kanava-luettelosta** . Kanavan asetukset vaihtelevat organisaation käyttämän sosiaalisen median mukaan.

12. Valitse **Lisää**.
13. (Valinnainen) Toista vaiheet 11 ja 12, kunnes olet lisännyt luokittelijoita.
14. (Valinnainen) Voit järjestää luokittelijat uudelleen valitsemalla luokittelijan ja napsauttamalla ylä- ja alanuolia.
15. Valitse, vastaako **yhteystieto mitä tahansa luokittelijaa** vai pitääkö **sen täsmätä kaikkien tavoitteeseen sisältyvien luokittelijoiden** kanssa.

    HUOMAUTUS Jos valitset **Vastaa-vaihtoehdon**, luokittelijoiden järjestys määrittää Webex WFO tärkeyden yhteystietojen etsimiseen. Webex WFO etsii ensin yhteystietoja, jotka täyttävät ensimmäisen luokan, sitten toisen luokan yhteyshenkilöt ja niin edelleen. Jos valitset **Täsmää kaikki**,
    Webex WFO etsii vain yhteystietoja, jotka täyttävät kaikki luokittelijat.

    HUOMAUTUS Jos Webex WFO ei löydä yhteydenottoja, jotka täyttävät yhdenkään tavoitteen luokittelijasta, se ei määritä tavoitetta arvioijille. Jos tavoitteen luokittelijan kanssa vastaava yhteystieto on käytettävissä
    Myöhemmin ja Webex WFO määrittää tavoitteen arvioijille. Tämä tavoitteiden määrittämisen viive voi estää arvioijia saavuttamasta tavoitetta tietyn ajanjakson aikana.

16. (Valinnainen) Jos haluat rajoittaa tavoitteen tiettyinä päivinä vastaanotettuihin yhteydenottoihin, valitse **Määritä vain tällä päivämääräalueella** ilmenneet yhteydenotot ja valitse alkamispäivämäärä ja päättymispäivämäärä.
17. (Valinnainen) Anna ohjeet arvioijille **Ohjeet-kenttään** .
18. Siirry Tavoitteen tila -osaan ylöspäin **ja valitse** Aktiivinen **.**

    TÄRKEÄÄ Aktivoi tavoite vain, kun olet luonut sen kokonaan. Aktiivista tavoitetta ei voi muokata.

19. Valitse **Tallenna**.

Suodattimen tavoitteet

Voit hakea maaleja tavoitteen nimen tai tunnuksen perusteella.

1. Napsauta maalitunnus **- tai** Nimi-sarakkeen kolmea riviä. Suodatin avautuu.
2. (Valinnainen) Valitse vaihtoehto avattavasta **Contains-luettelosta** .
3. Kirjoita haku Suodatin-kenttään . Maaliluettelo päivittyy automaattisesti, ja lisää suodattimia on käytettävissä, jos tarpeen.

   Palaa täydelliseen tavoiteluetteloon poistamalla kaikki teksti Suodatin-kentästä .

Muokkaa tavoitetta

Voit muokata vain maaleja, joita voi **muokata** Tila-sarakkeessa . Et voi muokata aktiivisia tai passiivisia maaleja.

1. Valitse tavoitteiden **luettelosta Muokkaa**.
2. Tee tavoitteeseen muutoksia tarpeen mukaan.
3. Valitse **Tallenna**.

Kloonaa maali

1. Valitse **tavoitteiden luettelosta Klooni**. Klooni avautuu muokkaustilassa.
2. (Valinnainen) Muokkaa kloonia tarvittaessa.
3. Valitse **Klooni**. Tavoite näkyy Yhteyspalvelujonon hallinta -sivulla, jonka **nimen lopussa on (Kopio).** .

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 Kloonaa maalilla.

1. Valitse tavoitteiden **luettelosta Muokkaa**.
2. Valitse **Tavoitteen tila -** osasta **Passiivinen**.
3. Valitse **Tallenna**.

Näytä vanhentuneet tavoitteet

- Poista maaliluettelosta **Näytä passiiviset tavoitteet** käytöstä. Vanhentuneet tavoitteet näkyvät tavoitteiden luettelossa, jossa on

  Tila-sarakkeessa ei ole tilaa .

Aiheet:

- Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (klassinen sivu) – Tietoja yhteyshenkilötavoitteista arvioijan kannalta
- Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (uusi sivu) – Tiedot yhteyshenkilötavoitteista arvioijan kannalta
- Arvostelujen, arviointien ja värien määrittäminen automaattisesti (klassinen sivu)

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 näille käyttäjille määritettyyn yhteystietojonoon (lisätietoja on kohdassa Sinulle määritettyjen yhteystietojen käyttäminen (klassinen sivu) tai sinulle määritettyjen Access-yhteystietojen käyttö (uusi sivu)).

> **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 määritetyn tehtävän suorittamiseen.
   - **Kalsori –** Usealle käyttäjälle voidaan määrittää valittujen yhteystietojen sääritteleminen. **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 (kuuntelemaan). 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**.

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 ____ 534
Määrityskondenssit. määrit ____ 535

Näytä arviointiraportit

Kohteessa Webex WFO yhteystiedon aika on aika, jolloin yhteydenotto tapahtui edustajan sijainnissa. Jos yhteystietoon liittyvä aikavyöhyke on tuntematon vyöhykkeelle Webex WFO, 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 QM- ja WFM -vakioraporteista, joissa on Webex WFO, ja ohjeet vakioraportin suorittamiseen on kohdassa QM vakioraportit ja WFM vakioraportit.

Määrityskondenssit. määrit

Voit määrittää Webex WFO arvioimaan yhteystiedon nettopromoottorin pistemäärää tai arviointitulosta. 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

- Yrityksellesi 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 -kohdassa on kaksi vaihetta ennakoivien toimintojen määrittämiseksi: 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 Tietojen hallinta- että Cisco -tietojen hallinnassa.

Webex WFO luo ennustavia verkon promoottorituloksia vain ääniyhteystiedoille. Muunlaiset yhteydenotot eivät tue ennakoivia verkon promoottoripisteitä.

Määritä ennustavan verkon promoottorin pistemäärämalli

1. Luo uuden, paljonko olettam. siitä, että OletTas-Hallinta-sivulla (Sovellusten hallinta -> QM > QM Configuration > Siitä vastaava manageri). Lisätietoja on kohdassa Mukautettujen, tietoturva-kenttien hallinta.

   TÄRKEÄ Kirjoita "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 Resurssienhallinnassa että Cisco Tietojen hallinnassa.

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). Lisätietoja on arviointilomakkeiden ohjeissa ja neuvoissa .

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 luominenja 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 kohteeseen Webex WFO tai samaan aikaan. Yhteyshenkilöt eivät vastaanota ennustavia
   >
   > Arviointitulokset, jos arviointilomake otetaan käyttöön äänen lataamisen jälkeen. Lisätietoja on kohdassa Automaattinen työkulku QM.

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-tehtävienluomisen 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 tietojen sälytys parantaa 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 merkittävästi komentosarjasta, soittajan vastaus voi auttaa Webex WFO tunnistamaan lauseen osuman.

Jos sinun on tarkistettava arviointilomaketta, jota Webex WFO käyttää ennakoivan arviointitulosmallin luomiseen, 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

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-työnkululla, joka määrittää arviointilomakkeen joko ennen äänen lataamista tai samalla. Jos yhteystiedon ääni ladataan kohteeseen Webex WFO ennen kuin yhteystieto vastaanottaa arviointilomakkeen, sinun on käytettävä mainosten ennustavan arviointituloksen tehtäviä luodaksesi yhteydenotolle ennakoivat pisteet. 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
-
- 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 yleiset QM -asetukset.)

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista käyttöoikeusyhdistelmista:
  - Quality Management (QM)– Mahdollistaa 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) avulla. Live-äänenseurantaa ei ole käytettävissä, jos järjestelmäsi käyttää yhdyskäytävän nauhoitus- tai CCaaS-nauhoitusratkaisuja, joissa CCaaS-toimittaja nauhoittaa ääntä (esimerkiksi Cisco Webex Contact Center tai Cisco Webex Calling).
- (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.

Valintaruutu	Mitä se näyttää sinulle
	▪ 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. Webex WFO ei seuraa istuntoa tai tarjoa puhelunhallintaa, mutta voit siirtää puhelun toiseen laitteeseen tavalliseen tapaan.

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 (Sovellusten hallinta > QM > QM Kokoonpano > laitekytkennät).
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 (Sovellushallinta > QM > QM Kokoonpano > Laitekytkennät).
Vihreä	Edustajaa seurataan.
Vilkkuva keltainen	Asiakaspalvelija on käytettävissä, mutta häntä ei jostain syystä voi seurata.
Punainen	Yhteysvirhe, eikä asiakaspalvelijaa voi seurata.

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 tiedot

- Vie sivulla olevien edustajien tiedot CSV -muodossa valitsemalla **Vie edustajaluettelo** . Vientitiedoston nimi **on Edustajat.CSV**.

Aiheet:

- Puhelinten yhdistäminen edustajien, nauhoitusryhmien ja nauhoitustyyppien kanssa
- Määritä yleiset QM -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 yhteydenoton ja Insert yhteyshenkilön yhteydenottoa.

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 psykiatrin mittareita myös aikataulujen luomisessa. Supistusta käytetään koko 24 tunnin ajanjaksoa vastaan, ja se lisää ajoitettujen FTE -määrä (kokoaikainen vastaava).

Aikataulua luotaessa WFM lajittelee palvelujonot (sekä erikseen valitut että valittuihin monitaidottomien ryhmiin määritetyt jonot) palvelun jonoprioriteetin 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 viiveiden 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 työnsiirtomäärityksessä. 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-keskusten avulla 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.

Jos haluat luoda palvelujonon aikataulun, WFM etsii edustajat, jotka on määritetty haluttuun palvelujonoon liitettyyn osaamisalueen määrityksiin. Jos haluat luoda aikataulun monitaidolle ryhmälle, WFM etsii monitaidon ryhmään määritetyt 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 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

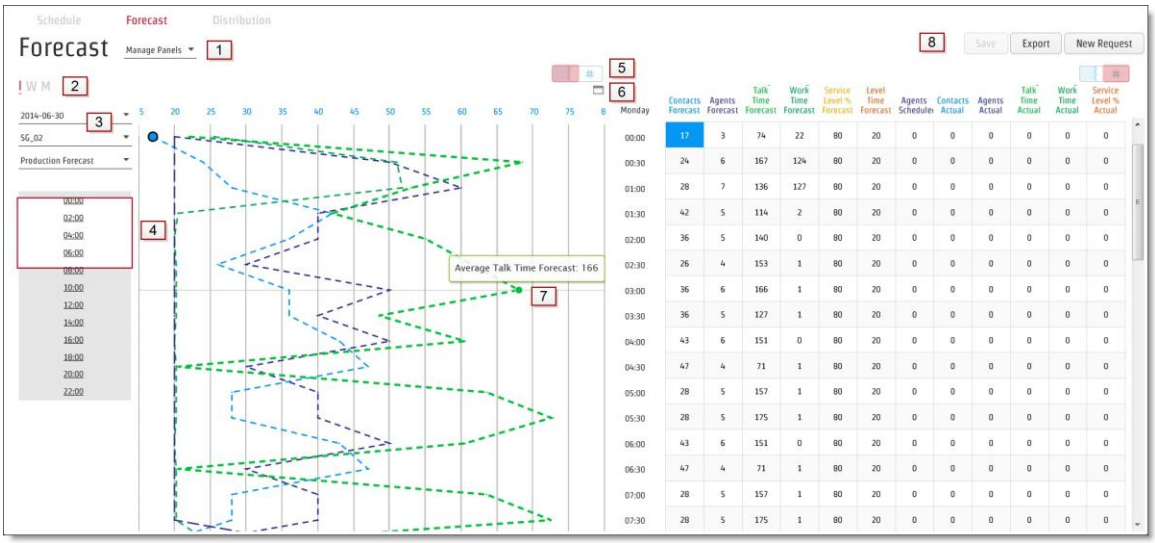
Suunnittelu-osaa käytetään jakelujen, ennusteiden ja aikataulujen luomiseen.

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.



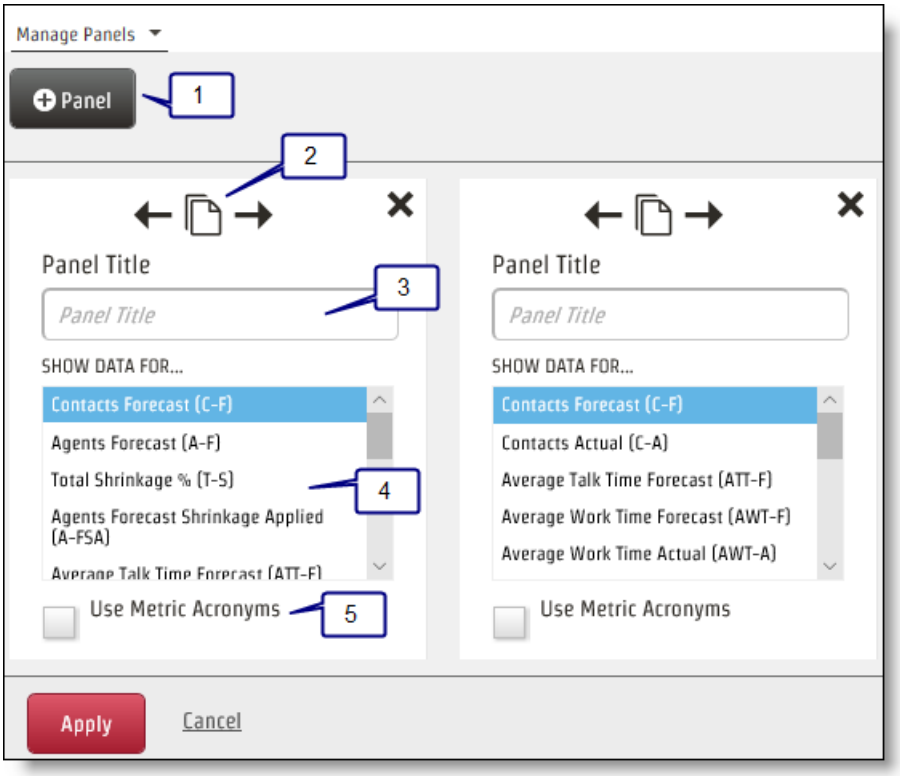
Seuraavassa taulukossa kuvataan tämän ennustesivun tämän kuvan kuhunkin numeroituun alueeseen.

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-asetuksen kautta (mutta ne olisivat saatavilla numerosta 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 1.00–4.00 PM.

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, määritä 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 normaalisti.

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 asetusta käyttämällä voit mallintaa menetettyjen aikojen vaikutuksia ihanteellisesta FTE normaalin liiketoimintatavan vuoksi, kuten tauot, suunnitellut toiminnot tai moniosaaneiden edustajien tehtävien vaihtaminen. Oletusarvo on 20 prosenttia. Enimmäispituus, jonka voit antaa, on 50 prosenttia.

> **ESIMERKKI** Oletusarvoinen 20 prosentin asetus tarkoittaa, 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-edustajista 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 Tab

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 Tab (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 Tab

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 asiakaspalvelijat ryhmiin Tab

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 taulukkolaskentasovelluksissa valitsemalla 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.

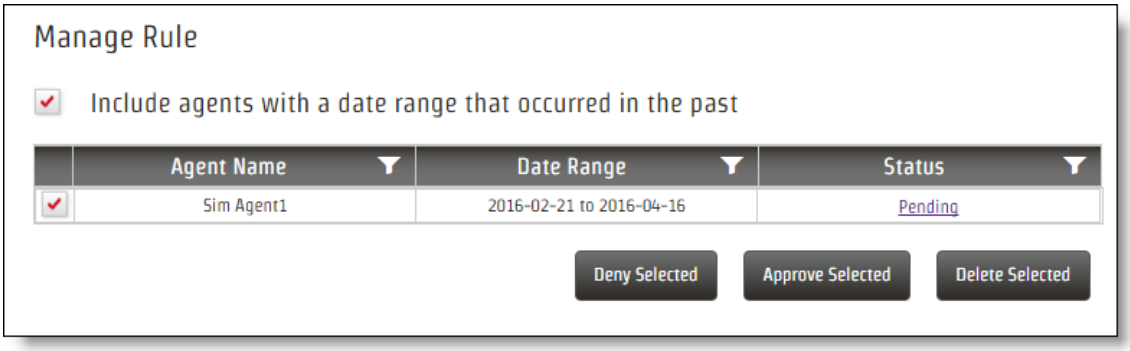
HUOMAUTUS Edustajalla voi olla vain yksi dynaaminen tavoitettavuussääntö tietyllä viikolla. Jos dynaamiseen tavoitettavuussääntöön on määritetty viikko, johon on jo määritetty dynaaminen tavoitettavuussääntö,
Uusi tehtävä on käytössä määritettynä viikkona.

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.

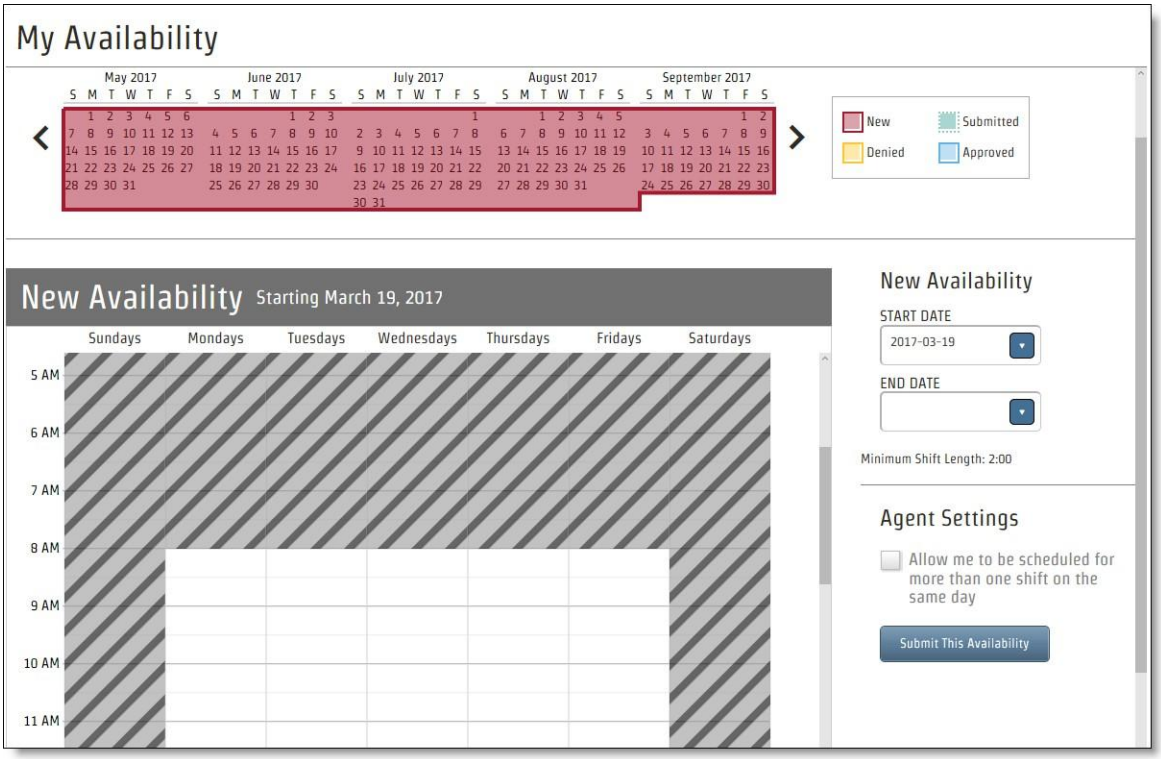
Järjestelmänvalvoja tai aikataulu luo dynaamisen tavoitettavuussäännön (katso Dynaamisen käytettävyyden _ määrittäminen),joka määrittää niiden päivien ja tuntien parametrit, joita edustaja voi työskennellä. Sääntö määritetään edustajille tietylle päivämäärävälille tai määrittämättömille ajanjaksoille. 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.

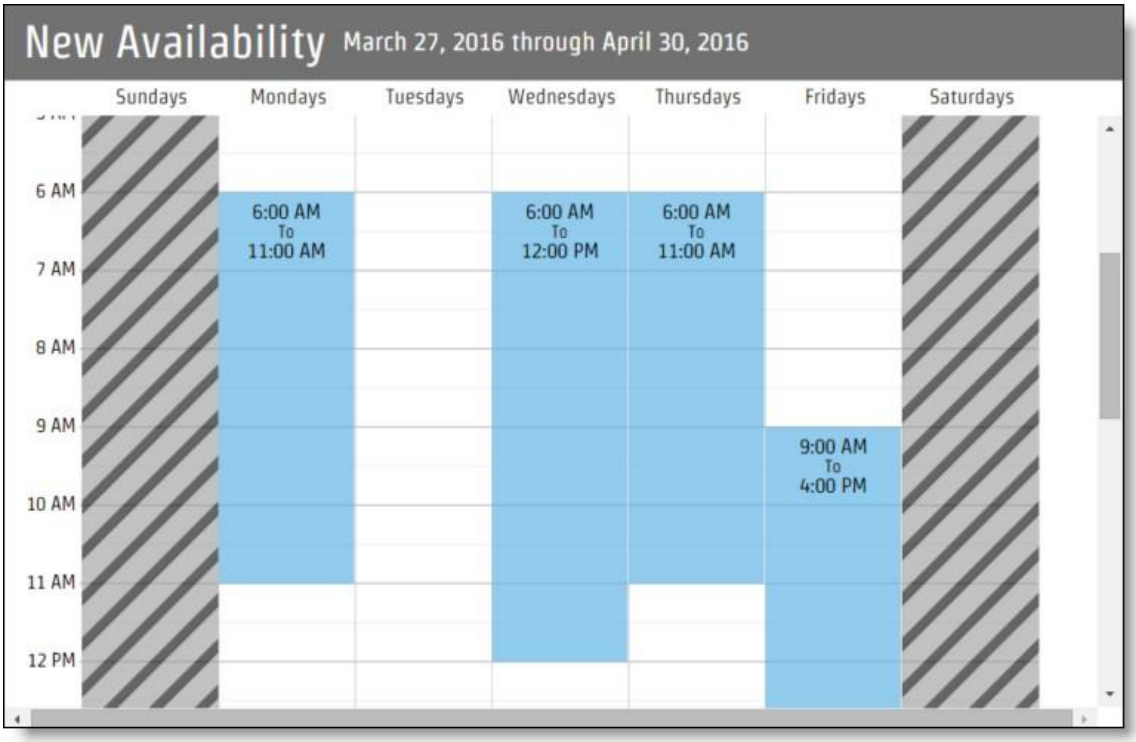


Sinun ei tarvitse määrittää samaa saatavuutta koko ajanjakson ajan. Voit määrittää eri käyttökyvyt koko ajanjakson alajoukoille valitsemalla haluamieni viikkojen alkamis- ja päättymispäivämäärät. Käyttökyky alkaa aina viikon ensimmäisenä päivänä ja päättyy viikon viimeisenä päivänä. Et voi aloittaa tai lopettaa tavoitettavuusvalintaa viikon puolivälissä.

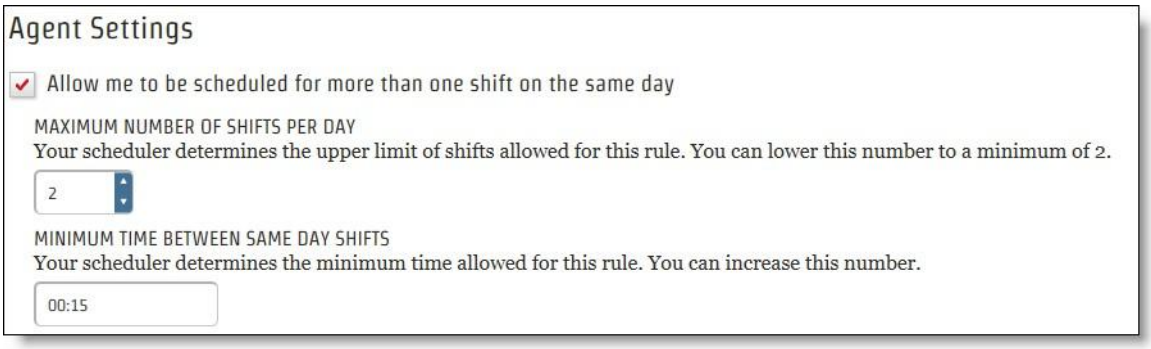
HUOMAUTUS Et voi valita päivämäärät alkuperäisen tehtävän päivämääräalueen ulkopuolella.

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 TURN punaisesta vihreäksi osoittaakseen, että ne on lähetetty. Jos ne on hyväksytty joko automaattisesti tai järjestelmänvalvojan, aikataulun mukaan tai valvojan kautta, viikot TURN sinisiä. Jos ne kielletään, ne TURN keltaisia.

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.

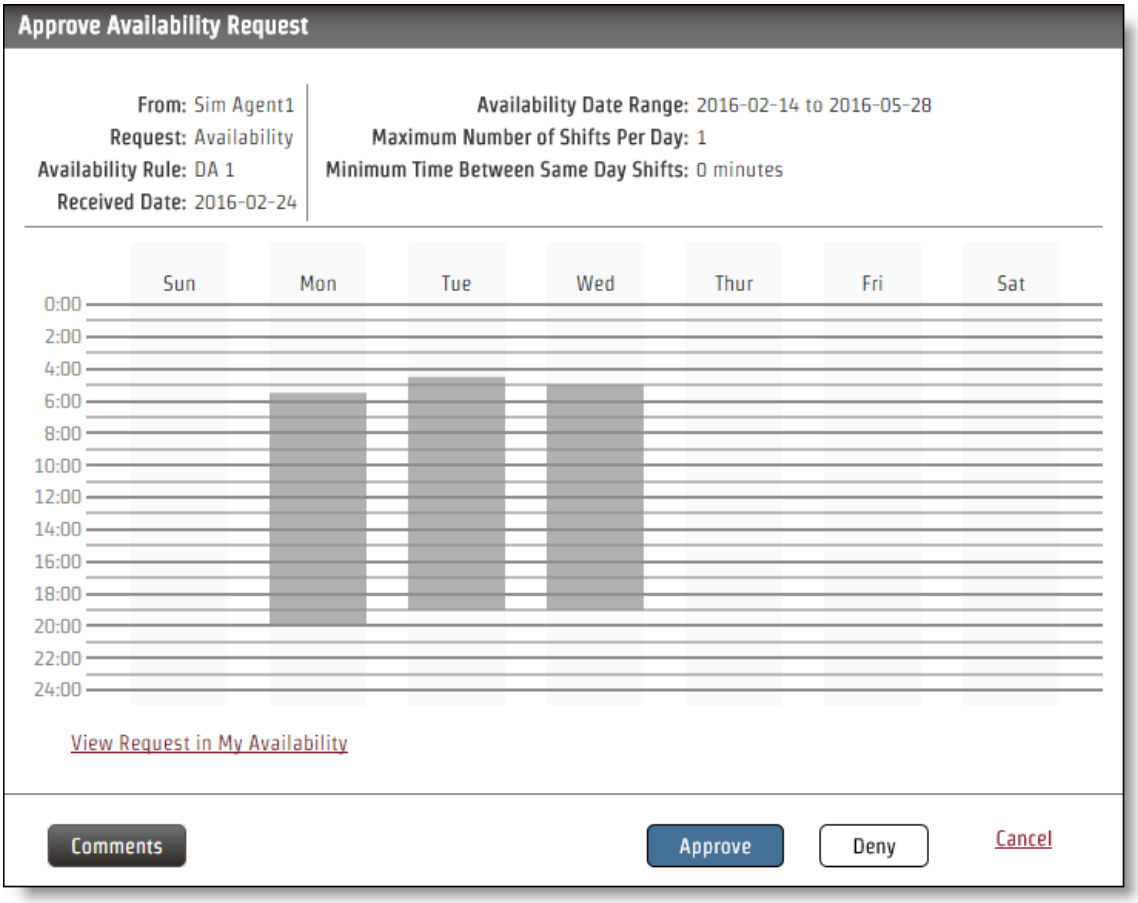
Järjestelmänvalvojat, aikataulut ja valvojat käytettävissä

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-toiminnolla 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 8.00 AM ja päättyy klo 5.00 PM ja määrität sitten työsiirtymän edustajille kahdella eri aikavyöhykkeellä, työsiirtymä kestää 8:00 AM–5:00 PM 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.

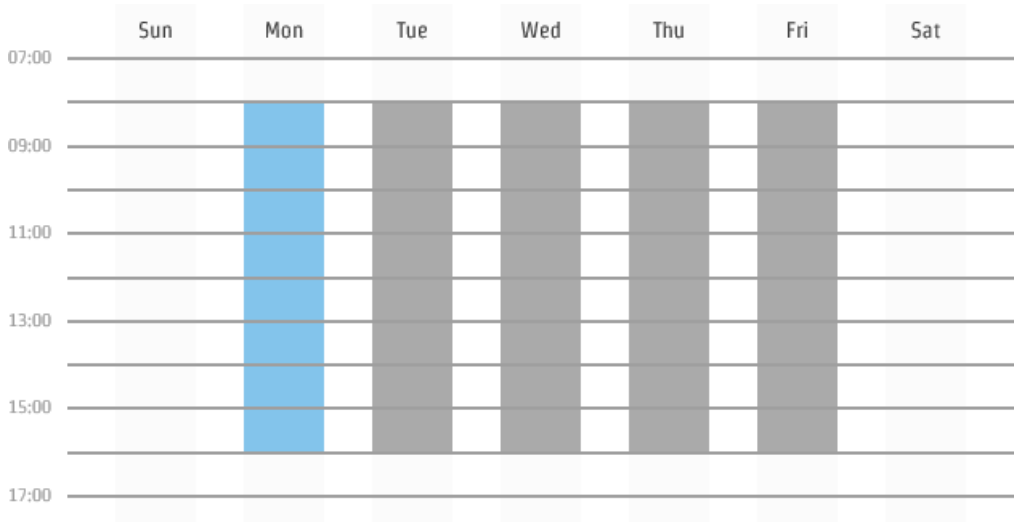
Vähintään yksi seuraavista ominaisuuksista eroaa muuttuvassa työnvaihdossa:

- 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 hyvin tämä on kesken, voit määrittää edustajan varhaiset ja uusimmat aloitusajat WFM jokaisena työvuorossa vietettynä päivänä.

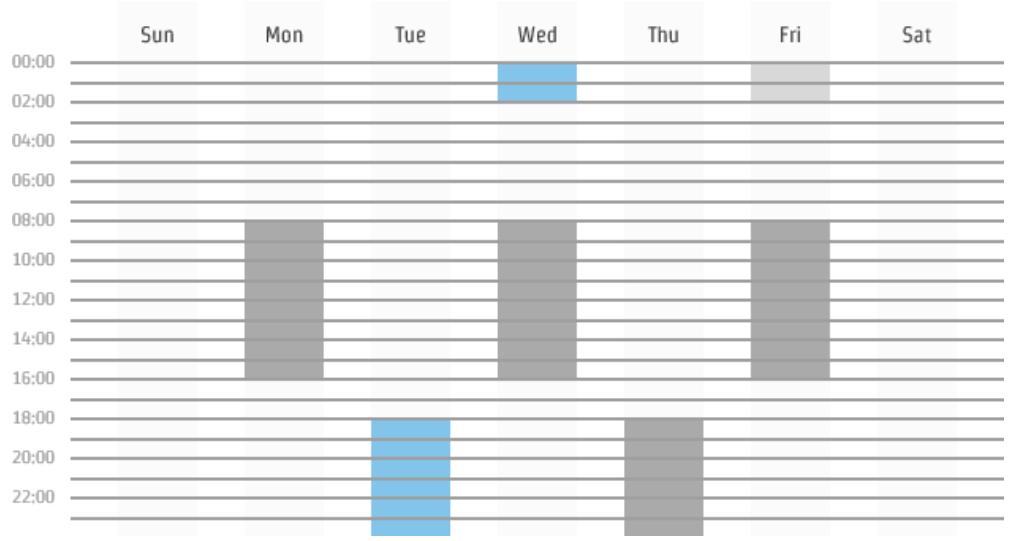
Työsiirtymäparametrin kaavion tunteminen

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.

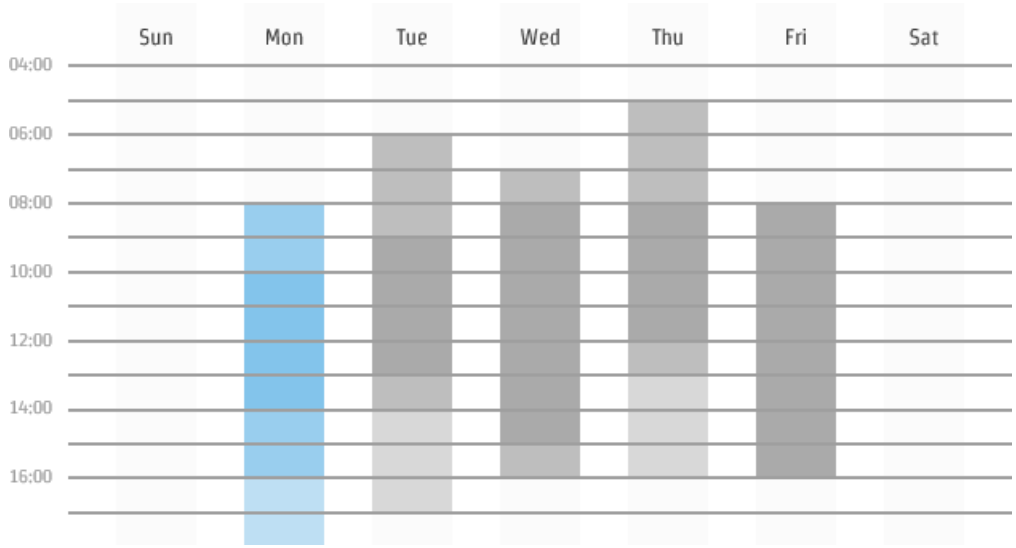
Seuraavassa kaaviossa näkyy kiinteä vuoro, joka alkaa maanantaista perjantaihin klo 8.00 ja jonka kesto on kahdeksan tuntia päivässä.



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 edustajat, joilla on kiinteä työsiirtymä. Sen jälkeen se ajoittaa saatavilla olevat edustajat vaihtelevilla työvuoroilla vastaamaan parhaiten loppupäivän vaatimuksia. ▪ Monilinjainen –WFM ajoittaa edustajat, joilla on ensin 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 rutiininomaiset ja ei-rutiininomaiset toiminnot toisistaan. 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 työehtoaktiviteetin 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 työoloja (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 11.AM 00-1.00–1.00 PM. Edustajan iltapäivällä tauo voi alkaa milloin tahansa klo 1.30PM-2:45 PM.

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 aamulomia klo 9.30–9.45 AM tyydyttääkseen työolotoimintojen vähimmäisviiveen 01:30.

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 7:30 AM ja päättymisajat niinkin myöhään kuin 6:30 PM.

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 11.AM 00-1.00–1.00 PM.

Edustajan iltapäivälläuko voi alkaa milloin tahansa klo 16.00PM-4.30 PM. Tämä mahdollistaa tunnin palkattoman lounaan. Se lisää tunnin ja mahdollistaa PUT viiveellä 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 ylistystyötä klo 3.00PM-5.00 PM, kahden tunnin vuoron työehto voidaan ottaa käyttöön ja jos kyseinen kahden tunnin työehto sisältää parimattoman 30 minuutin lounastauon, se sijoitetaan kahden tunnin jaksoon eikä sen kestoa pidennetä. Ylistyssiirtymä on edelleen 3:00 – 5:00 PM eikä sen jälkeen, ja edustajalle maksetaan puolentoista tunnin, ei kahden tunnin ajan.

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 vähintään/enintään tunnin ehto samalla viikolla (käyttämällä oletusarvona vähintään/pisintä tuntiehtoa tai soveltamalla sitä tiettyyn päivämääräalueeseen)
  WFM käyttää määrityksiä vähintään/enintään tunnin ehdosta muuttuvan työnvaihdon 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 määrittänyt WFM, eivät välttämättä sellaisina kuin ne näkyvät kalenterissa.

- "Viikko" viittaa WFM aikatauluviikkoon, sellaisena kuin se on määritetty Global Settings -sivun Viikon ensimmäinen päivä -kentässä (katso Järjestelmänlaajuisten 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 8.00 PM–tiistai 4:00 AM
> - Tiistai 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM ei jaa ensimmäisen vuoron kahdeksaa tuntia maanantain ja tiistain välillä. Koska työvuoro alkaa maanantaina, WFM laskee 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-osan 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 maksettu tai maksamaton poikkeus, WFM yrittää luoda aikataulun, joka täyttää kaikki minimi-/enimmäistuntiolot-ehdon, joka on määritetty edustajalle Minimi- tai Pisin tuntiprofiilit -sivulla oletusarvona tai tietylle päivämääräalueelle.

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–4.00 PM. Valvoja on kuitenkin määrittänyt edustajalle maksullisen poikkeuksen keskiviikkona klo 16.00 PM-8.00 PM.

Tämä tarkoittaa, että edustajalla on keskiviikkona 12 tunnin työvuoro, klo 8.00 AM-8.00 PM. 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–4.00 PM. Valvoja on kuitenkin määrittänyt edustajalle palkallisen poikkeuksen keskiviikkona klo 8.AM 00–1.00 PM.

Tämä tarkoittaa, että edustajalla on keskiviikkona kolmen tunnin työvuoro klo 1.00PM–4.00 PM. 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 tämä 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:

- maanantai 10.00 PM–tiistai 6.00 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 päivämäärävälille, 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-käyttäjien 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 luo 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 AM äänenvoimakkuuden summan.
   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 yhteystiedon keskimääräisen puhe- (vuorovaikutteiset palvelujonot) tai käsittelyajan (ei-vuorovaikutteiset palvelujonot) sekä yhteydenoton jälkeinen työaika -arvot puolen tunnin ajalta.

> **ESIMERKKI** Laske puhe- tai käsittelyaika keskimäärin 8:30–9:00
> Maanantaina AMWFM kunkin yhteydenoton puhe- tai käsittelyajan summan 8.30 AM–9.00 AM välisenä aikana viiteajanjaksolla kunkin maanantain kohdalla 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	Tuo tiedot 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 yhteystiedon voimakkuuden niin, 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** Kun lasketaan yhteydenoton määriä, WFM se on lähellä (ylös tai alas jäljellä olevaa kokonaislukua), paitsi silloin, kun arvo pyöristetään nollaan. Siinä tapauksessa arvo on
> Pyöristettynä yhteen.

3. Jos valitsit historiallisen trendin, WFM määrittää vuosittaisen kasvuvauhdin kahden valitun viiteajan perusteella. Vuotuinen kasvuvauhti johtuu yhteydenoton voimakkuuden muutoksesta kahden viiteajanjaksojen välisenä aikana. Ajan muutos mitataan kunkin viitejakson puolivälin väliseltä etäisyydeltä. Jos valitsit odotetun trendin, WFM säätää 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 yrityksen 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 supistukseen 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 yhteydenoton työajan (AWT) jälkeen. Voit laskea nämä arvot valitsemastasi jakelusta tai käyttää palvelujonolle määritettyä ATT ja AWT-arvoa 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 ennusteen tiedot näyttöön CSV-tiedostona 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 joka 30 minuutin välein joka päivä (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** Taulukkotaulukkosovellus voi muuttaa CSV-tiedostojen päivämäärämuodon (kuten Microsoft Excel) 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 laskevan ennustettujen edustajien määrän toimittamiesi mittareiden perusteella.

Kenttä	Kuvaus
Päivämäärä	Ennusteen päivämäärä VVVVV-MM-DD-muodossa. **HUOMAUTUS** CSV-tiedostojen päivämäärämuotoa saattaa muuttaa

Kenttä	Kuvaus
	taulukkotaulukkosovellus, 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), tässä numerossa voi olla enintään kaksi desimaalia (katso Järjestelmänlaajuisen 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 tiedostoon ei anneta 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 yhteystiedon 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 luo ennusteen, se käyttää saman viikonpäivän historiatietoja.

Varmista, että WFM käyttää ennusteessaan vastaavia tietoja käyttävää päivämäärää, luo lujia päivämääräyhdistyksiä.

> **ESIMERKKI** Keskiviikkon 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 käyttää lujia päivämääräyhdistyksiä, 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 muutoksia erikoistapahtuman vaikutukseen 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 kokonaisluku: 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 samat tiedot

Sarake	Yhteenvetolaskelma
	arvo. Esimerkiksi edustajan ennuste 0,2 näkyy 1, koska se pyöristetään seuraavaan kokonaislukuun asti. 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:

Sarake	Yhteenvetolaskelma
	Yhteenvetoarvo ÷ solujen määrä
Net-asiakaspalvelijat	Ajastetut edustajat – Edustajien ennuste
Pienennysiset nettoasiakaspalvelijat	Ajoitetut asiakaspalvelijat – Edustajat, joiden
ennustettiin supistuvan palvelutasolla, % todellinen	Sarakkeen arvojen painotettu
keskiarvo:	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. **MUISTIINPANO** Jos yhteenvetoarvo on 0 %, ja muokkaat sen toiseen arvoon, joka on suurempi kuin 0 %, arvoa käytetään joka ajanjakson aikana.

Sarake	Yhteenvetolaskelma
	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. Tab ulos solusta tai paina Enter, jos haluat uuden arvon olevan "kiinni".
- Siirrä solu oikealle soluun painamalla Tab.
- Siirrä solu soluun vasemmalle painamalla Vaihto+Tab.
- 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 TURN 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.

Kenttä	Vaikutus tietoihin
	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 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.

MUISTIINPANO Numerot, jotka näet muokkauksen jälkeen viikon ja kuukauden tasolla, mutta ennen tallennusta, 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 liiottaminen 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.
- Kopioi valitut solut leikepöydälle Painamalla Ctrl+C:tä Tab eroteltu arvo (TSV) tai pilkuin eroteltu arvo (CSV) -muodossa. 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 ottaa poikkeuksen käyttöön edustajan aikataulussa ja siirtää tauot sen mukaan. WFM yrittää myös ajoittaa toisen edustajan työskentelemään kyseisenä päivänä varmistaakseen, että palvelujonon vaatimukset täyttyvät.
- Määritetään edustajille, kun valvoja tai aikataulu on määrittänyt aikataulun Edustajan aikataulut -sivulla (katso Insert jokin tehtävä). 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	Poikkeuksen suorittaminen edellyttää, että edustaja vierailee sen Web-sivun URL-osoitteessa, jolla toiminnot, jos se on tarpeen. Sinun on käytettävä täydellistä URL-osoitetta (mukaan lukien "http", "https" ja "www" tarpeen mukaan). URL näkyy poikkeuksena Oma-kohdassa

Kenttä	Kuvaus
	Aikataulu.
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.

Kenttä	Kuvaus
	▪ 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 asetukset Voit määrittää päivittäisen, viikoittaisen, kuukausi- tai vuositapahtuman.
Huomautus	(Valinnainen) Lisää määritetyille edustajille määritettyjä poikkeustietoja. Antamasi tiedot näkyvät niille edustajille Oma aikataulu -kohdassa, 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

MUISTIINPANO 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 tutkii 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.

Kenttä	Kuvaus
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. Projektia ei voi ajoittaa, ennen kuin 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

Kenttä	Kuvaus
	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.
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

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 WFM kierrättävän työsiirtymät automaattisesti kullekin ajastoidulle edustajalle määritettyjen vuorojen 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 kierrätä työvuoroja, WFM ohittaa edustajalle määritetyn työsiirtymän päivämäärän ja kääntää itse asiassa 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 päivämääränä 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 PUT maksamattomissa poikkeuksissa päivinä, jolloin hän ei ole siellä, ja suorittaa sitten viikon mainos-aikataulun.

6. **Valitse Kierrä työsiirtymät** -valintaruutu, jos haluat WFM kierrättävän työsiirtymät automaattisesti kullekin ajastoidulle edustajalle määritettyjen vuorojen 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 kierrätä työvuoroja, WFM ohittaa edustajalle määritetyn työsiirtymän päivämäärän ja kääntää itse asiassa 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**.

Näytä WFM-käyttäjien palvelinpyynnöt

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.

Kenttä	Kuvaus
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. Saat pyynnön tarkemmat tiedot näkyviin valitsemalla 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-ennusteelle, aikataululle, pyynnölle ja historiatietoille määrittämään enimmäispitoaikaan asti (katso WFM säilytysajan määrittäminen). 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

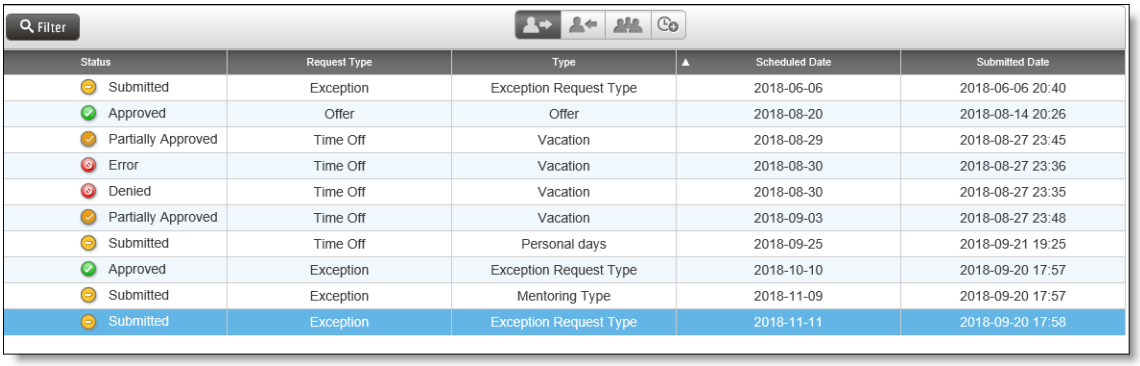
Hakuehto

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.



Filter

Status	Request Type	Type	Scheduled Date	Submitted Date
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-06-06	2018-06-06 20:40
Approved	Offer	Offer	2018-08-20	2018-08-14 20:26
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-08-29	2018-08-27 23:45
Error	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:36
Denied	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:35
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-09-03	2018-08-27 23:48
Submitted	Time Off	Personal days	2018-09-25	2018-09-21 19:25
Approved	Exception	Exception Request Type	2018-10-10	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Mentoring Type	2018-11-09	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-11-11	2018-09-20 17:58

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**.

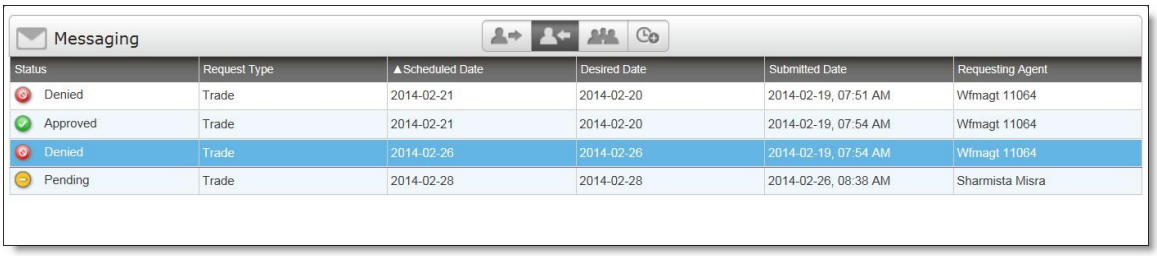
Poista pyyntö, jota ei ole vielä hyväksytty tai hyväksytty

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

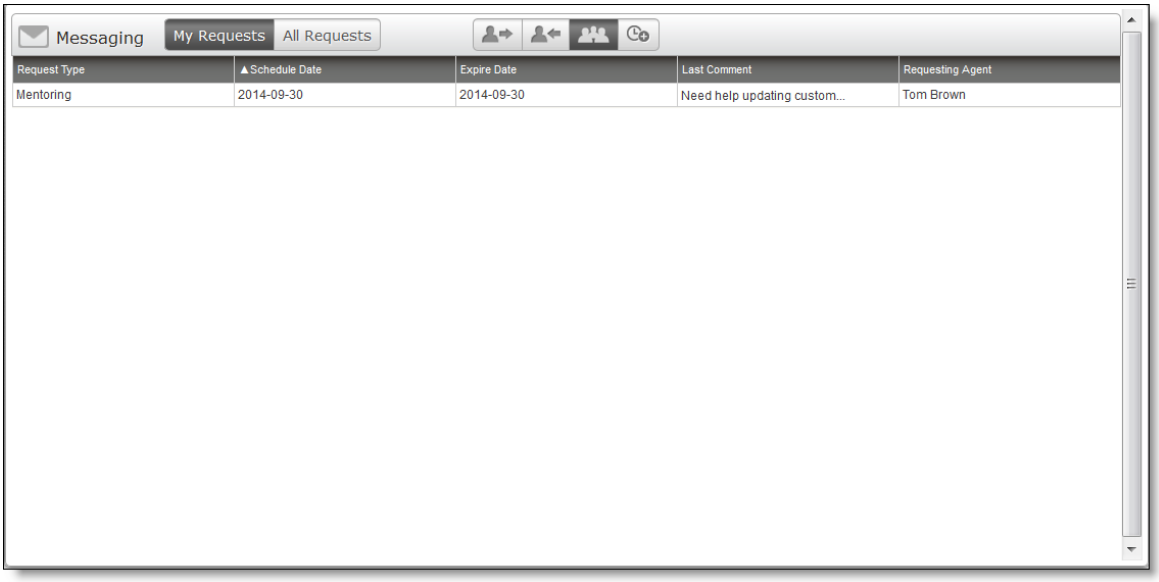
1. Avaa pyyntö kaksoisnapsauttamalla sitä.
2. Vertaa määritetyn päivän aikataulua tarjottuun aikatauluun valitsemalla **Analysoi** .
3. Hyväksy tarjouspyyntö valitsemalla **Vahvista** tai **hylkää tarjouspyyntö valitsemalla Hylkää** .

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 Home sairaana eilen, 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 #AM–3:00 PM vuorosi jonkun toisen kanssa 10:00 AM–6:00 PM vuoro) tai eri päiviksi (voit esimerkiksi 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 POST aikataulukauppaasi kaikkien julkisessa ruudussa 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 POST aikataulukauppaasi kaikkien julkisessa ruudussa. 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 valintaruudun avulla.	Voit vaihtaa osittaisen päivän poistamisen poistamisen
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.

Aikatauluhenkilöt | Hallitse poissa-

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.

Voit myös peruuttaa aikakatkaisupyynnön pyynnön hyväksymisen jälkeen. Esimerkiksi tapahtuma, johon olit menossa ja jonka vapaa-aikaa pyysit, peruutetaan. Peruuttamalla vapaa-aikapyyntösi olet PUT takaisin aikatauluun ja loma-aikasi saldo päivitetään antamaan sinut 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 valvojan lähtevät kääntynyt	Saapuneet-kansio 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 pyynnöstä. 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 arvoon 1:00–3:00 PM, poistettava maanantain tietue 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 ensimmäiseen, toiseen tai kolmanteen valintaan Tab 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 voi muuttaa pyyntöä varmistaakseen, että edustajalle ei ole ajoitettu enemmän palkallista aikaa kuin edustajan pitäisi 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 07.00 AM–3.00 PM. Nykyinen aikataulu on:

- Toiminnassa klo 07.00–11.00 AM
- Pariton lounas, 11:00–11:30 AM
- Toiminnassa klo 11.30 AM–3.00 PM

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–3:00 PM

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 Insert hyväksyttyä pyyntöä edustajan aikatauluun.

ESIMERKKI

Edustaja pyytää palkallista vapaa-aikaa klo 5.00–7.00 PM. Nykyinen aikataulu on:

- Toiminnassa, 9:00 AM–5:00 PM

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 4.00–6.00 PM. Nykyinen aikataulu on:

- Toiminnassa, 9:00 AM–5:00 PM

Kun pyyntö on hyväksytty, edustajan aikataulu on:

- Toiminnassa, 9:00 AM–4:00 PM
- Palkallinen vapaa-aika, 4:00–5:00 PM

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. Insert edustajan pyytämän ajan maksettua toimintaa (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-ennusteelle, aikataululle, pyynnölle ja historiatietoille määrittämään enimmäispitoaikaan asti (katso WFM säilytysajan määrittäminen).

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 pyytävan 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. Tab 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 on PUT takaisin 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 näyttämään 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, Hallinta WFM -työnkulun oikeudet myöntävät sinulle vain Yritys-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 oletusFTE 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 WFM järjestelmänvalvojat tai analyytikot voivat 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 toinen sääntö vaikuttaa pyyntöön tai pyyntö 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 rakentamiesi sääntöjen ja ehtojen vaatimuksia. 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

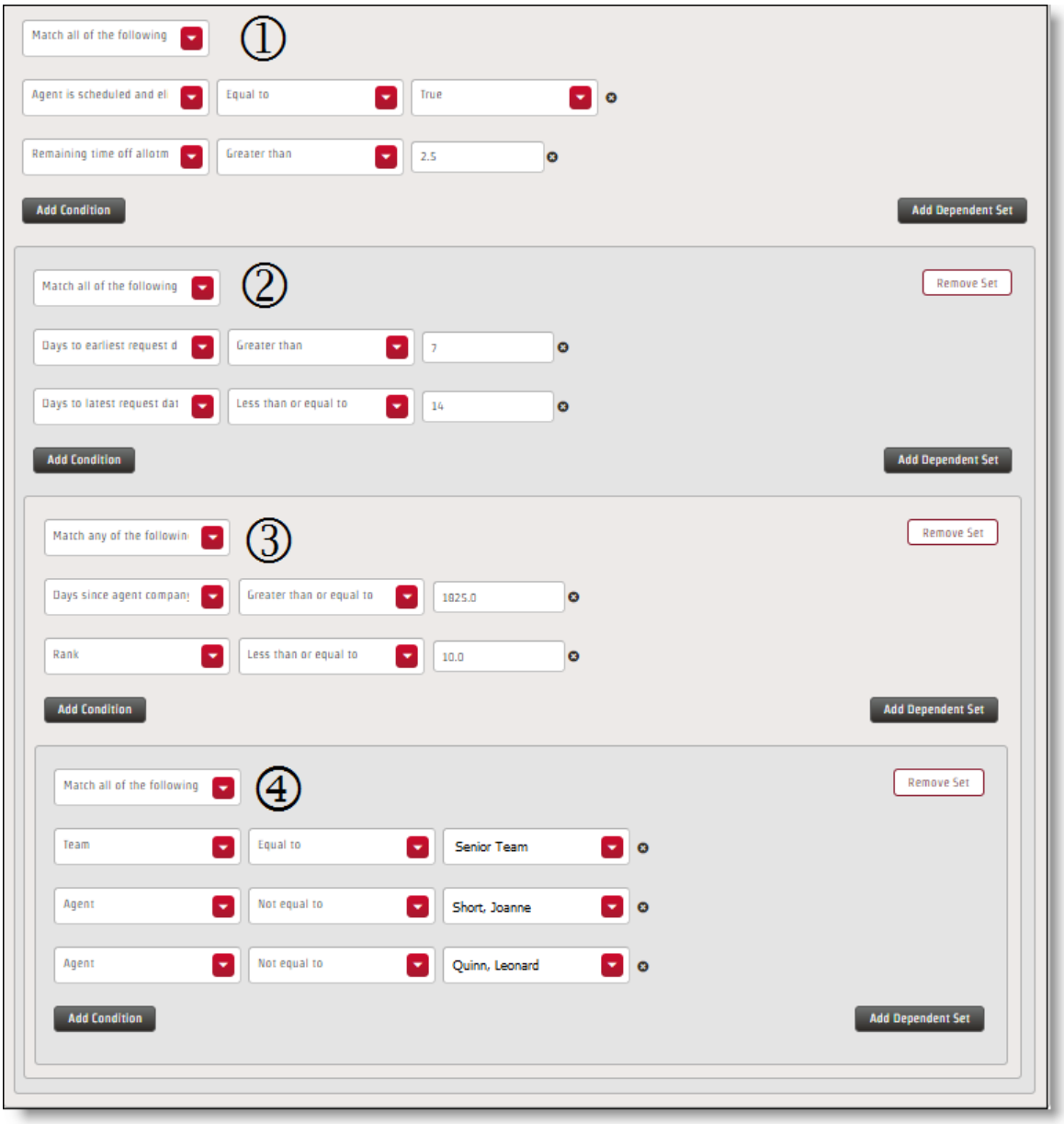
TAI lausunto ("vastaa **seuraavia** ehtoja"). Yleensä voit vuorotella AND- ja OR-lausekkeet sisäkkäisissa olosuhteissa. Jos ehtosarjan ensisijainen lausunto on AND-lausunto, toisen AND-lausunnon lähettäminen välittömästi sen alle ei muuta mitään, vaikka haluatkin ehkä tehdä sen ryhmittääksesi visuaalisesti 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. FTE edustajaan liittyvä 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. ▪ Vapaa-aika = (FTE-profiilin viikkotunnit ÷ 5) ÷ (OletusFTE päivässä) Jos pyyntö on osittainen päivä: ▪ Pyynnön aikaväli on, että edustajan näytön aikavyöhyke muunnetaan oletusaikavyöhykkeeksi. ▪ Muunnettu aikaväli on jaettu keskiyöllä. Jokainen aliaikaväli on jaettu oletusarvoisella FTE jäljellä olevaa päivää kohti, 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.

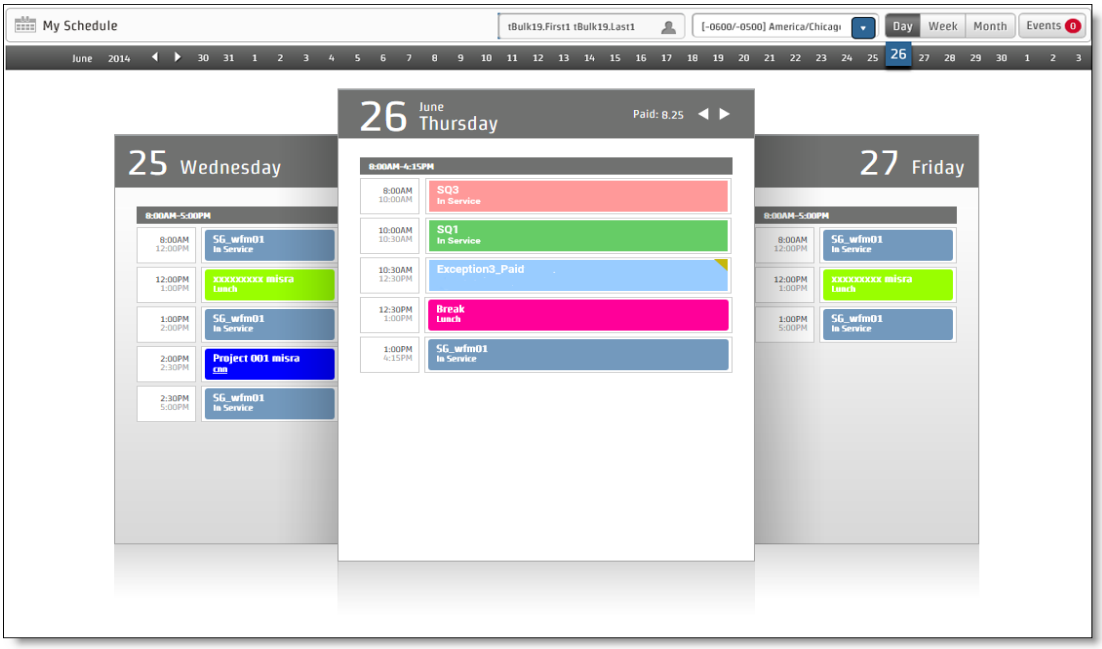
Muuttuja	Kuvaus
Tiimi	Sen ryhmän nimi, johon edustaja kuuluu. Jos pyyntöön osallistuu kaksi edustajaa, tämä ehto tarkistetaan molempia edustajia vastaan. Jos operaattori on sama kuin, ehto arvioidaan todeksi, jos jommallakummalla edustajalla on työryhmä, jonka tunnus on sama kuin arvo. Jos operaattori 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.

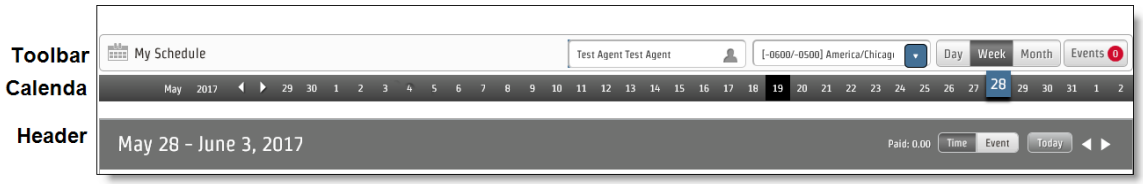
Jos sinulla on oikeus muokata aikatauluja, voit tarkastella omaa aikatauluasi ja työryhmäsi edustajien aikatauluja ja voit muuttaa aikataulun aikavyöhykettä, jossa aikataulu näkyy.

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 napsauttamalla tätä synkronoidaksesi Webex WFO-työaikataulusi 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 sisältää kaikki saman aikavyöhykkeen sijainnit, 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 kolmannen osapuolen kalenterisovelluksen kautta mobiililaitteella tai tietokoneella tilaamalla iCal-lähetystä numerosta Webex WFO. 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 viiteen pyyntöön 10 minuutin välein. Tämän rajan ylittävät pyynnöt palauttavat HTTP 403 -tilakoodin ("Pyyd.").

Vain edustajat (eivät valvojat, aikatauluttajat tai järjestelmänvalvojat) voivat tilata iCal-rehun numerosta Webex WFO. 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 ja liittämällä sen kalenterisovelluksensa tilauskenttään.

Edustajan kopioiman ja liitännän URL-osoite määräytyy vuokraajan käyttämän todennusmenetelmän mukaan.

Active Directory (aD) tai Webex WFO -todennus

ICal-rehun tilaaminen ad- tai Webex WFO-todennusympäristössä

1. Webex WFO määrittää, miten iCal-rehu tilataan laitteen kalenterisovelluksen dokumentaatiosta.
2. Kopioi ja liitä seuraava URL-osoite kalenterisovelluksen tilauskenttään:
3. Kirjaudu nroon Webex WFO, 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-neuvottelun. (Katso Määritä järjestelmänlaajuiset WFM -asetukset.) 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-osoitteen, Webex WFO luo uuden URL-osoitteen ja poistaa vanhan URL-osoitteen käytöstä. Jos haluat jatkaa aikataulupäivitysten vastaanottamista Webex WFO-toiminnosta, edustajan on määritettävä nykyiset kalenteritilaukset uudelleen, jotta hän voi käyttää uutta URL-osoitetta.

Tilaa iCal-rehu SAML-todennusympäristössä

1. Webex WFO määrittää, miten iCal-rehu tilataan, tutustumalla laitteen kalenterisovelluksen dokumentaatioon.
2. Siirry Webex WFO Oma aikataulu -kohtaan.
3. Valitse Oma aikataulu -työkalurivillä Matkakäyttökalenteri.
4. Kopioi ja liitä matkakäyttökalenterista yksilöllinen URL kalenterisovelluksen tilauskenttään.

Url-osoitteen palauttaminen todennusympäristöön SAML

1. Siirry Webex WFO 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 numerosta Webex WFO.

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.

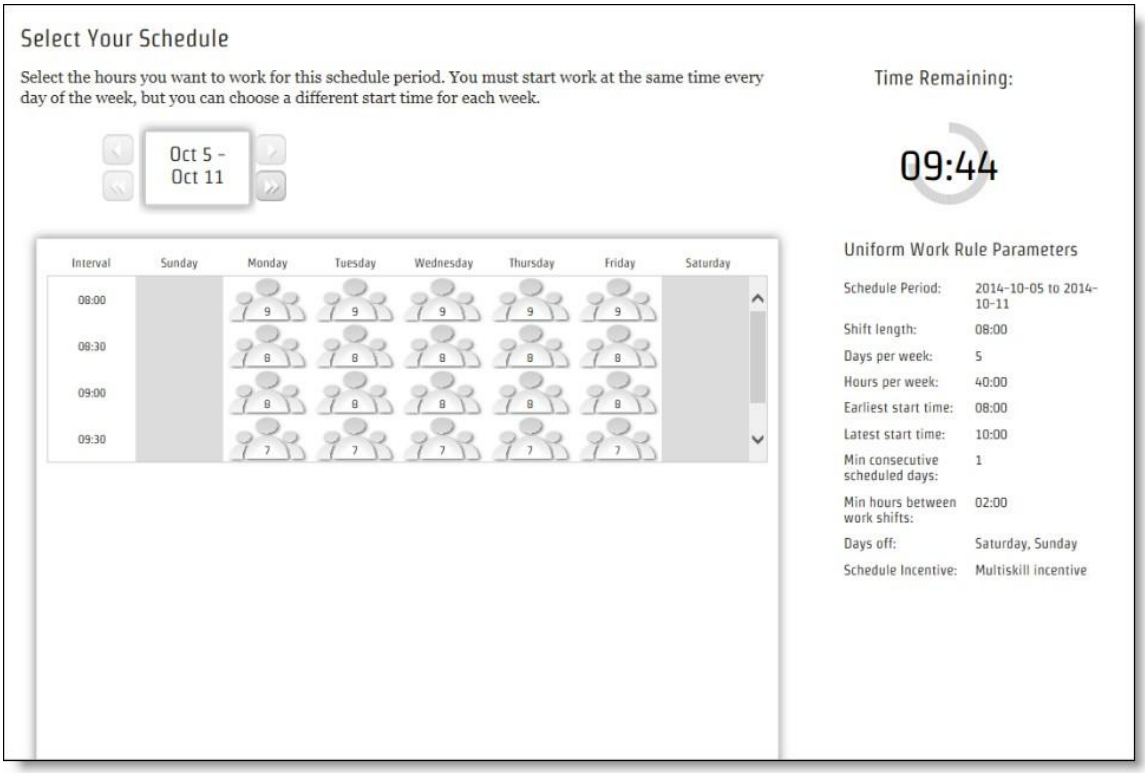
> **HUOMAUTUS** Ainoa aika, jolloin voit luoda aikataulun, on poikkeuksen aikana. Kun tämä aika on kulunut, voit vain tarkastella Edustajan dynaaminen ajoitus -sivua, ei muokata sitä.

Kun avaat sivun ensimmäisen kerran, näet seuraavat asiat:

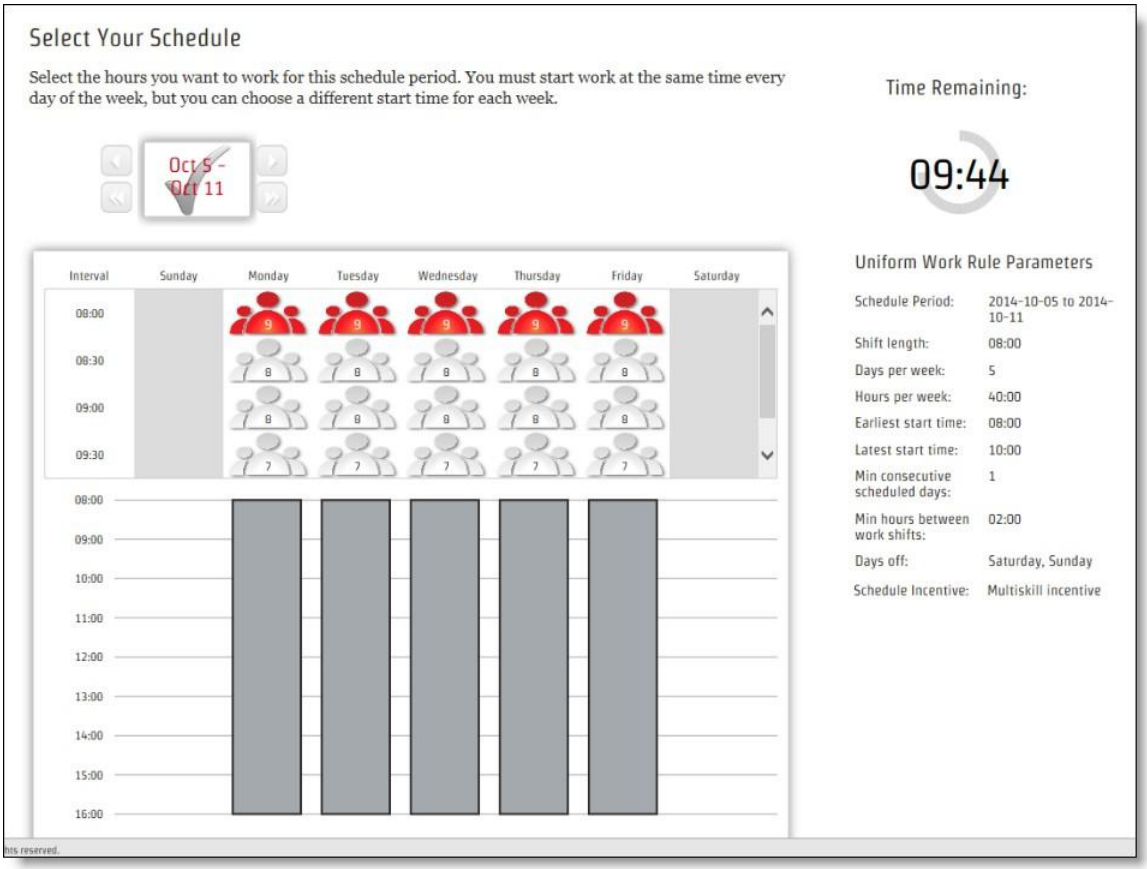
- Luotavan aikataulun työsääntöparametrit. Työsääntöjä on kolmenlaisia: yhtenäinen, ainutlaatuinen ja muuttuva.
- Henkilöstökuvakkeet, jotka antavat sinulle kuvan henkilöstön tarpeista ajanjaksoissa, jotka kattavat työvuoron aloitusajat. Tässä graafisessa kohdassa parametrit sanovat, että voit aloittaa 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.

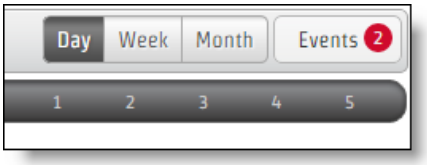
5. Kun olet ajoitettu joka viikko, valitse **Lähetä**.

Edustajien päivänsisäinen dynaaminen ajoitus

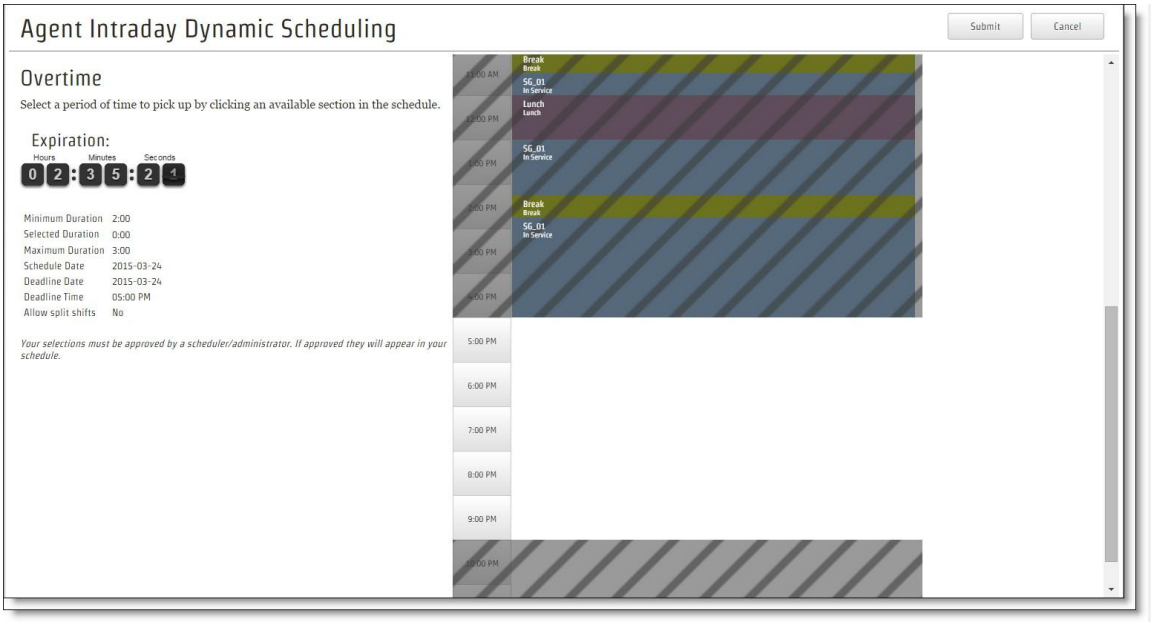
Päivänsisäisen dynaamisen ajoitustoiminnon avulla voit lisätä vapaaehtoista vapaaehtoistyötä, vapaa-aikaa tai sekä vapaaehtoista vapaaehtoistyötä että vapaa-aikaa omaan aikatauluun, jos järjestelmänvalvoja tai aikatauluttaja pyytää sinua tekemään niin. Nämä muutokset koskevat yleensä kuluvaa päivää tai 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.

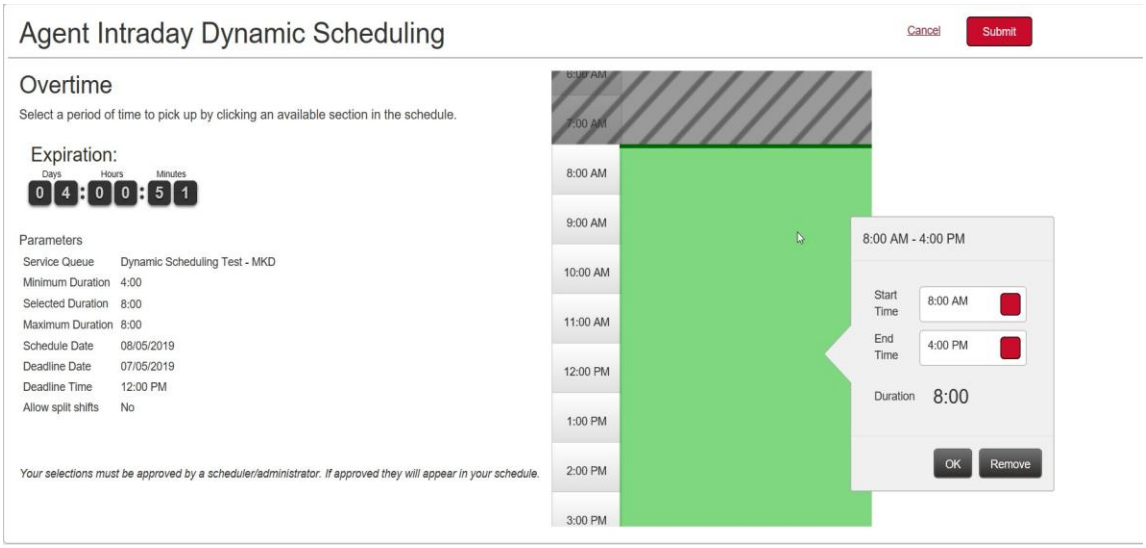


Sivun vasemmalla puolella oleva teksti sisältää yhteenvedon aikatauluun tehtyjen muutosten tiedoista ja ilmoittaa, onko aikataulun muuttaminen hyväksyttävä ennen sen voimaantuloa.

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, ja sinulla on edustajia, jotka on määritetty WFM -näkymääsi. 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 PIN edustajan luettelon yläosaan, vie edustajan nimi näkyviin 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 **Insert Toiminnot** avattavasta **Toiminnot-luettelosta** . Insert 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 **Insert**. Insert 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. Insert 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 **Insert**. Insert 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, Insert sen päälle toista aktiviteettia.

1. Napsauta toimintoa hiiren kakkospainikkeella ja valitse **avattavasta luettelostaInsert** . Insert Toiminnot -valintaikkuna avautuu, ja aktiviteetin 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 PUT edustajan takaisin palvelujonoon, valitse **Palvelu**. Valitse palvelujono avattavasta **Hakuehdot-luettelosta** .

3. Valitse **Insert**. 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

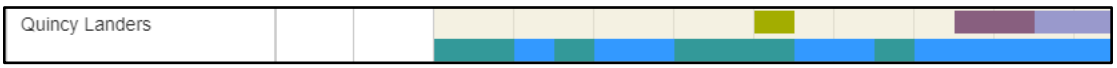
Tauojen ja lounaiden optimoinnin avulla voit maksimoida peiton ilman uuden aikataulun ajamista.

> **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 Insert** . Insert 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. Edustajan poistamiseksi käytettävät yleiset toiminnot ovat **Poikkeus** ja **Ei käytettävissä**.

5. Poista tarvittaessa Maksettu-valintaruudun valinta.
6. Valitse **Insert**. 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.

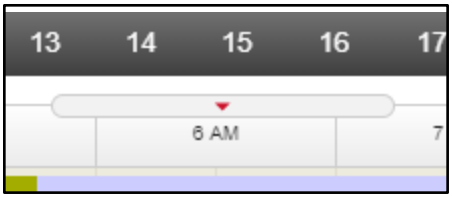
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

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.

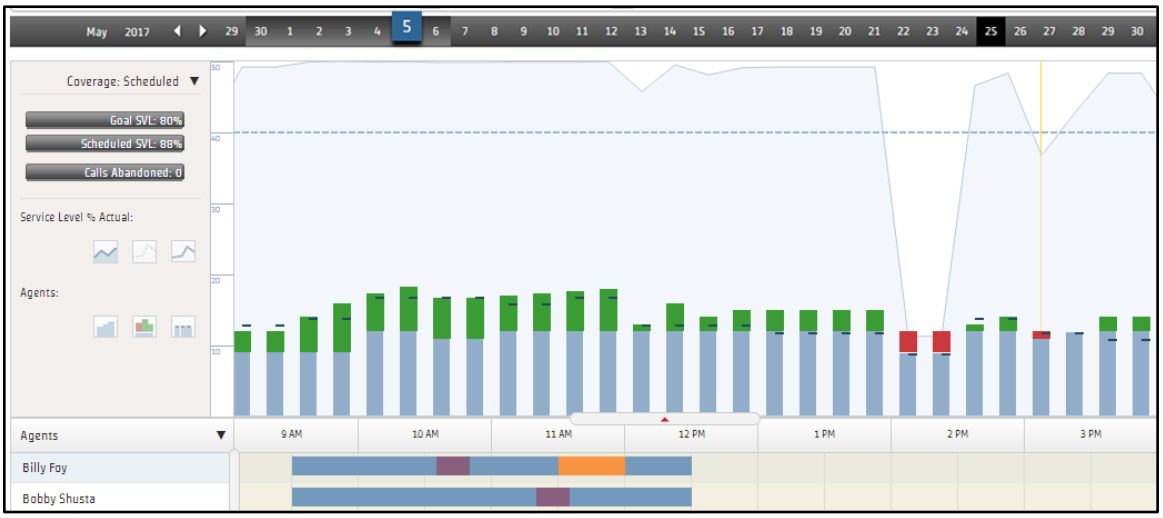
Tarkista ennustettu peitto

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

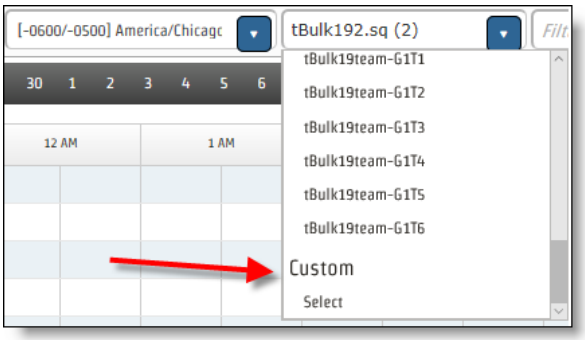
Kenttä/painike	Kuvaus
	aikataulut lisäämällä toimintoja ja kaupankäyntiaikatauluja, viemällä sinut tämän päivän aikatauluun yhdellä napsautuksella, hylkäämällä kaikki muutokset, jotka olet tehnyt, mutta joita et ole vielä tallentanut, optimoimalla lounaita ja taukoja ja etsimällä optimaalinen aika
	toiminnolle, jonka haluat Insert.
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 PIN 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

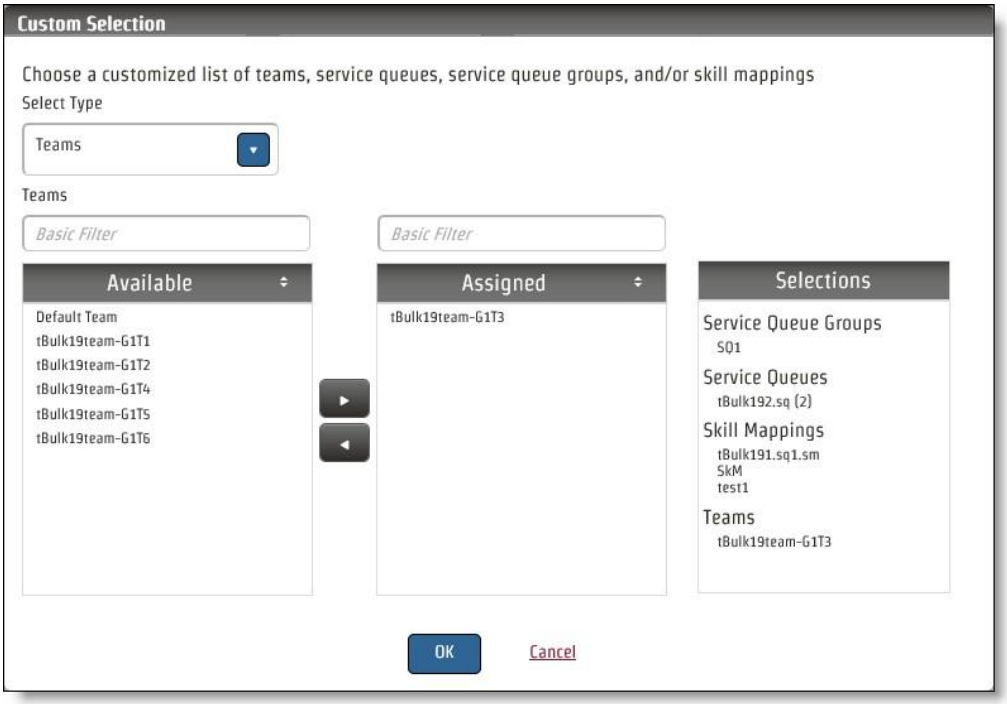
Jos haluat tarkastella useiden palvelujonojen, palvelujonoryhmien, työryhmien ja osaamisalueiden määritysten aikatauluja, valitse ne Mukautettu valinta -valintaikkunassa.

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

Kohteessa Webex WFO 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 -kohdassa 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 työvuoron, joka alkaa klo 8.00 AM ja päättyy klo 5.00 PM ja määrität sitten työsiirtymän edustajille kahdella eri aikavyöhykkeellä, työsiirtymä alkaa klo 8.00 AM kunkin edustajan paikallisessa aikavyöhykkeessä.

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
- Insert tehtävä
- Toimintojen huomautusten lisääminen ja muokkaaminen
- Poikkeusten hallinta
- Hallitse projekteja
- Käyttäjien hallinta

Lajittele edustajien luettelo

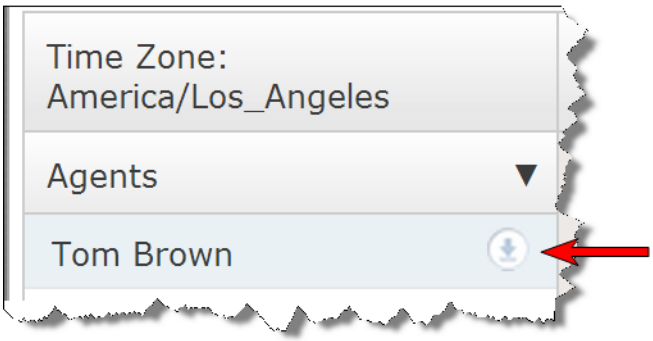
Edustajat-sarakkeen otsikkokuvakkeen kolmion avulla voit määrittää, miten edustajat lajitellaan aikatauluruudukkoon. Voit lajitella edustajat nousevaan järjestykseen seuraavien mukaan:

- 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 PIN useita edustajia, ja viimeisin kiinnitetty on yläosassa.

Jos haluat PIN edustajalle, 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.

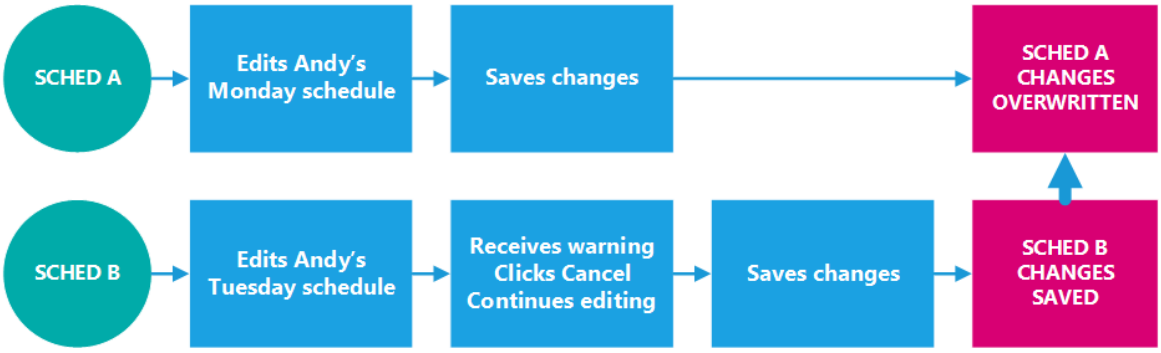
Jos toinen käyttäjä muuttaa ja tallentaa edustajan aikataulut tai automaattinen työnkulku hyväksyy pyynnön, joka vaikuttaa aikatauluviikkoon edustajan aikataulua katsellessasi ja muokatessasi, saat varoitusilmoituksen aikataulun muuttumisesta. Sen jälkeen sinulla on kaksi vaihtoehtoa, joista valita.

- 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.

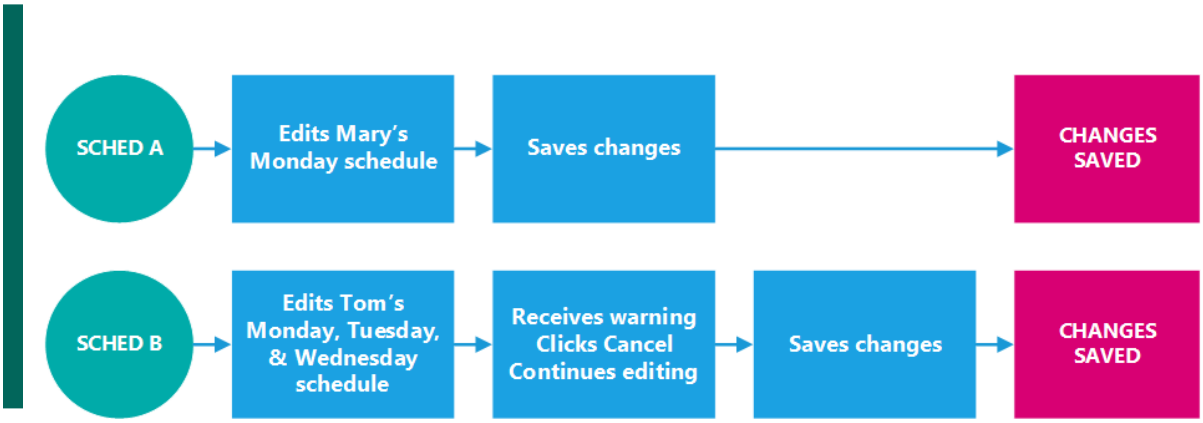
ESIMERKKI

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

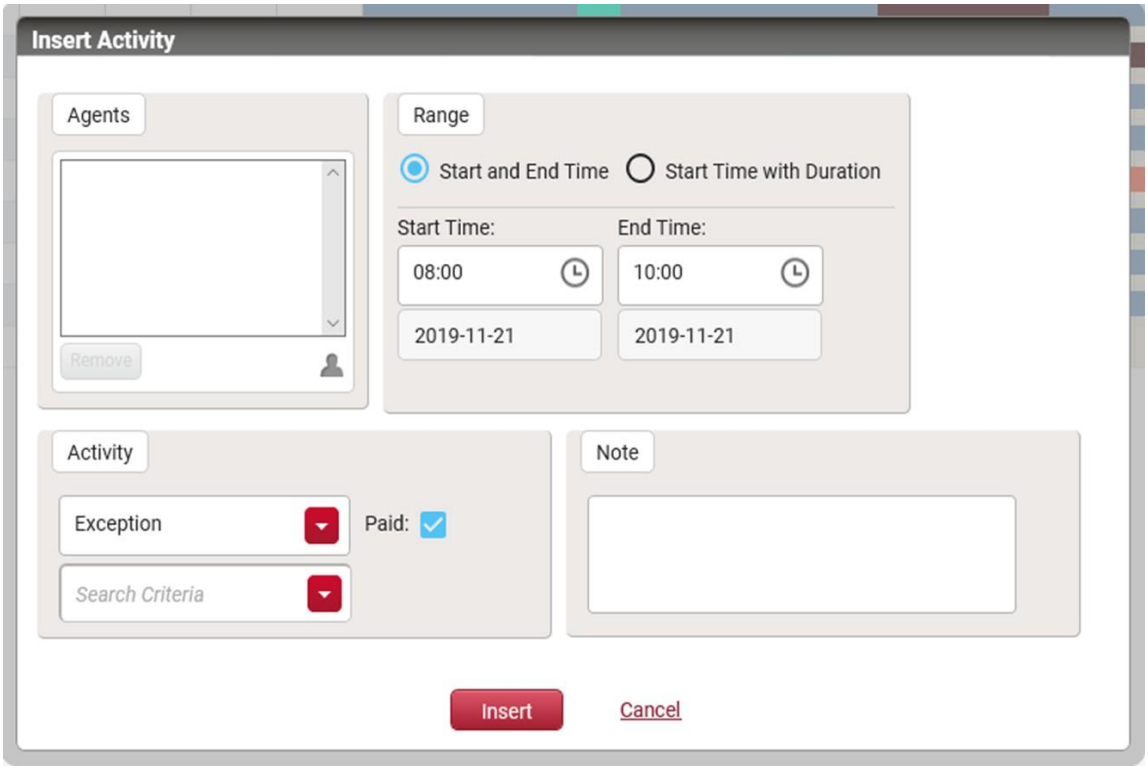
Kun muokkaat tai poistat määritetyn poikkeustoiminnon edustajan aikataulusta, muutokset tulevat näkyviin edustajan Käyttäjät-sivulla näkyvään Määritettyjen poikkeusten luetteloon (katso). Tämä varmistaa, että kun uusi aikataulu suoritetaan, muokatut määritetyt poikkeukset sisällytetään uuteen aikatauluun.

Määritettyjä poikkeuksia -luettelon muokattavissa olemiseen on joitakin poikkeuksia. Näitä ovat:

- Toiminnot luotu ennen versiota 10.4
- Ohjaavat toiminnot
- Ajoita kaupan toiminnot
- Ajoitahistorian palautukset

Insert aktiviteetti

Voit lisätä toimintoja edustajan aikatauluihin Insert-toimintojen valintaikkunassa.



Voit Insert edustajan aikataulussa olevan toiminnan seuraavien ohjeiden mukaisesti.

HUOMAUTUS Jos edustajan aikataulun ristiriitavaroitusominaisuus ei ole käytössä (katso jäljempänä), uusi tehtävä korvaa kaikki osittaiset tai kokonaiset ristiriitaiset toiminnot.

Insert aktiviteetti (edustajan aikatauluristiriitavaroitus ei käytössä)

1. Näytä Edustajan aikataulut -sivulla haluamasi palvelujonon ryhmän, palvelujonon, osaamisalueen määrityksen, työryhmän tai mukautetun ryhmittelyn aikataulu.
2. Valitse **Toiminnot > Edustajan aikataulut -työkaluriviltä Insert toiminnot** tai napsauta edustajan aikataulua hiiren kakkospainikkeella ja tuo näyttöön Insert Toiminnot -valintaikkuna, jossa kyseinen edustaja on jo valittuna, valitsemalla **Insert** .
3. Täytä valintaikkunan kentät seuraavassa taulukossa kuvatulla tavalla ja valitse **edustajien aikatauluissa oleva uusi tehtäväInsert** to Insert.
4. Tallenna aikataulun muutos valitsemalla **Tallenna** .

Seuraavassa taulukossa kuvataan Insert 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 Järjestelmänlaajuisen WFM -asetusten määrittäminen), saat varoitusviestin, jos muokkaat aikataulua niin, että tekemäsi muokkaus aiheuttaa ristiriidan edustajan loman, lounaksen, projektin tai poikkeuksen kanssa. Muokkaus voi johtua edustajan toiminnan vetämisestä ja pudottamisesta, toimintojen lisäämisestä yhdelle tai useammalle edustajalle tai optimaalisten aikojen löytämisestä.

Jos esimerkiksi Insert usean edustajan aikatauluun ja jollakin näistä edustajista on aikatauluristiriita uuden toiminnan kanssa, näet seuraavan viestin:

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, Insert 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, valitset Yritä uudelleen kohteeseen Insert ristiriitaisten edustajien aikataulussa olevaa toimintaa. Jos ristiriitaa ei enää ole, toiminnot lisätään ja voit viimeistellä aikataulun muutoksen valitsemalla Tallenna.

Insert aktiviteetti, joka päättää ohittaa ristiriidat

1. Valitse **Edustajan aikataulut -sivulla Toiminnot > Insert Toiminnot** Edustajan aikataulut -työkaluriviltä tai napsauta aikataulusivulla Anywhere hiiren kakkospainikkeella ja tuo näyttöön tyhjä Insert Toiminnot -valintaikkuna valitsemalla **Insert** .
2. Täytä valintaikkunan kentät tarpeen mukaan ja valitse **Insert** to Insert uusi tehtävä edustajan aikataulussa.
3. Jos järjestelmässä on ristiriitoja, ohita ristiriidat valitsemalla **varoitusviestistä Ohita** ja Insert uusi toiminta ristiriitaisten toimintojen yhteydessä.
4. Tallenna aikataulun muutos valitsemalla **Tallenna** .

Insert aktiviteetti, joka päättää käsitellä konflikteja manuaalisesti

1. Valitse **Edustajan aikataulut -sivulla Toiminnot > Insert Toiminnot** Edustajan aikataulut -työkaluriviltä tai napsauta aikataulusivulla Anywhere hiiren kakkospainikkeella ja tuo tyhjä Insert Toiminnot -valintaikkuna näyttöön valitsemalla **Insert** .
2. Täytä valintaikkunan kentät tarpeen mukaan ja valitse **Insert** to Insert edustajan aikataulun uusi tehtävä.
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, valitse **työkalurivillä Uudelleenyritys** , niin voit Insert uusi toiminta ristiriitaisten edustajien aikatauluissa.

> **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 valita Insert edustajan aikatauluun poissaolon jälkeen poikkeuksen.

Webex WFO ei kuitenkaan aina käsittele poikkeusta, jonka valvoja lisää edustajan aikatauluun poissaolon jälkeen samalla tavalla kuin se 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 menneeseen aikatauluun lisättyä poikkeusta jäljellä olevan loma-ajan kestosta. 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.

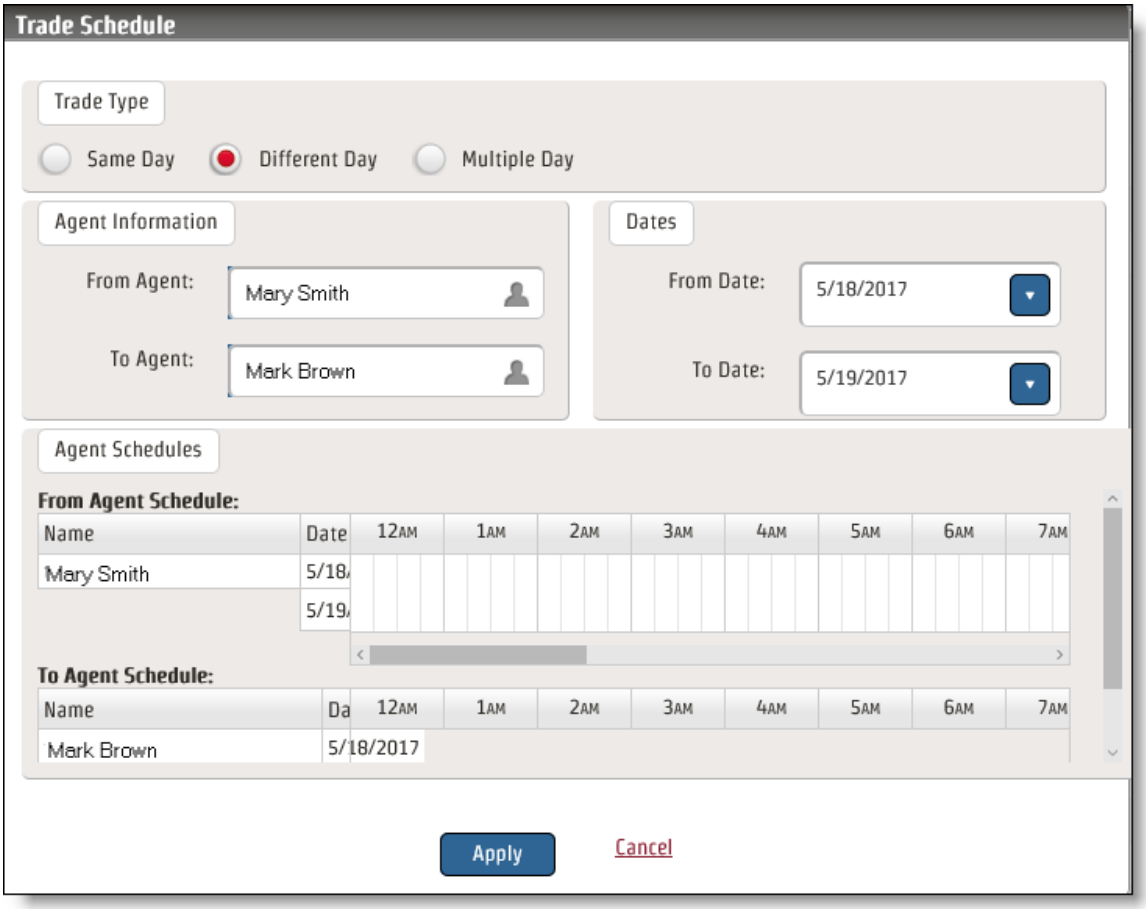
> **HUOMAUTUS** Jos käytössäsi on aikataulun muokkaussääntö, joka rajoittaa mahdollisuuttasi tehdä muutoksia poikkeusten ja projektien aktiviteetteihin, voit katsella olemassa olevia toimintojen huomautuksia viemällä sen päälle
> Toimintoja, mutta niitä ei voi muokata. Jos Insert poikkeus tai projekti aikatauluun, 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 7 PM–5:30-AM vuoron ja käytössä on myös 12 AM–7
> PM Ei käytettävissä -toiminnot, jotka voit valita kopioita varten, vuoron 12 AM–5:30 AM osa näkyy vain kopiolle valittuna viimeisenä 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 tai aikataulujen muokkaamisoikeuden hallinta

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.

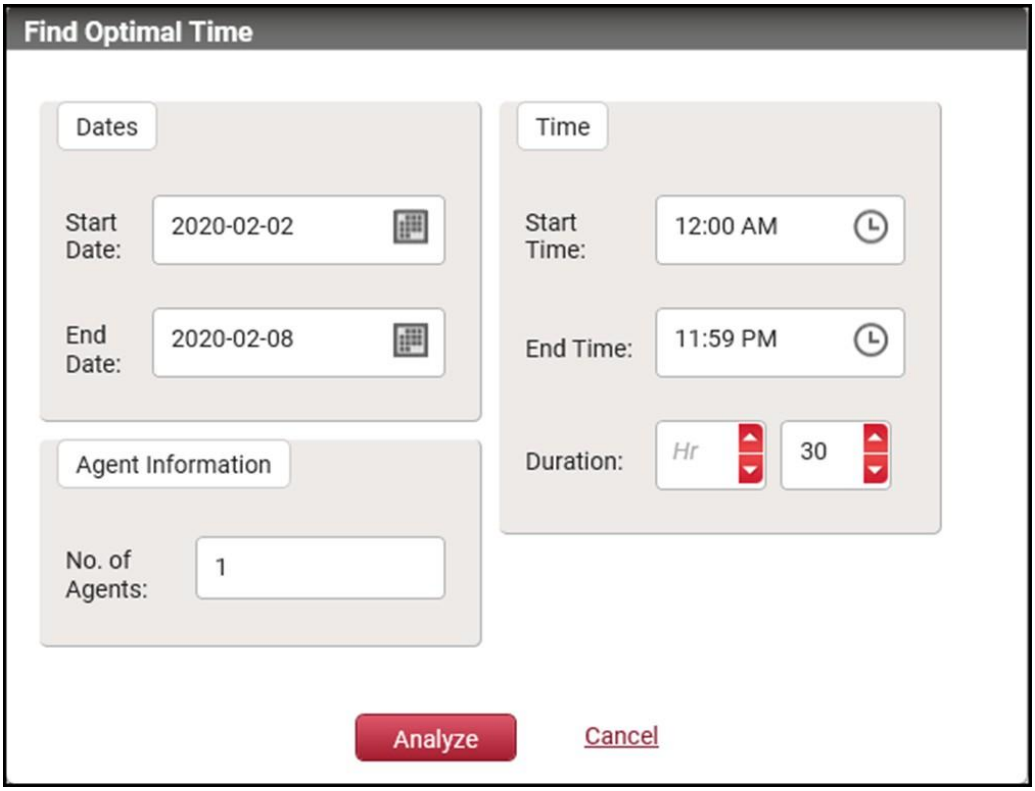
1. Valitse edustajan **päiväaikataulut viikosta toiseen** vaihtoehto.
2. Valitse **Lähdeaikataulut-osasta** edustajat, joiden aikataulut haluat kopioida, ja aikatauluviikko. Riippumatta siitä, kumman viikonpäivän syötät Viikko-kenttään , määritetty viikon ensimmäinen päivä tulee näkyviin.
3. Valitse **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 -valintaikkunan avulla voit löytää edustajan aikataulusta parhaan ajan Insert aktiviteetille, jolloin sillä on mahdollisimman vähän vaikutusta palvelutasoon. Jotta voit Insert toimintaa, sinun on valittava Edustajan aikataulut -sivulla palvelujono, jolla on ennuste ja aikataulu.



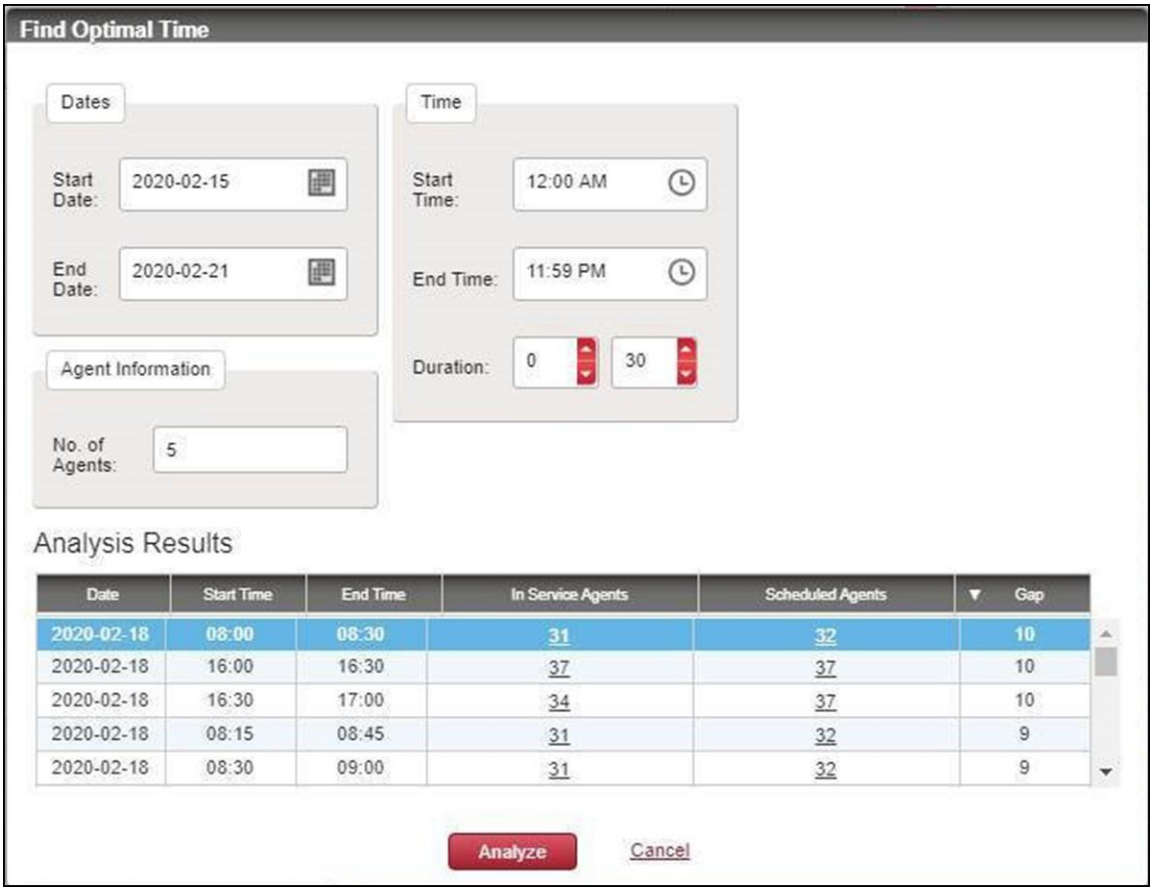
Seuraavassa taulukossa on kuvattu Etsi optimaalinen aika -valintaikkunan kentät.

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.

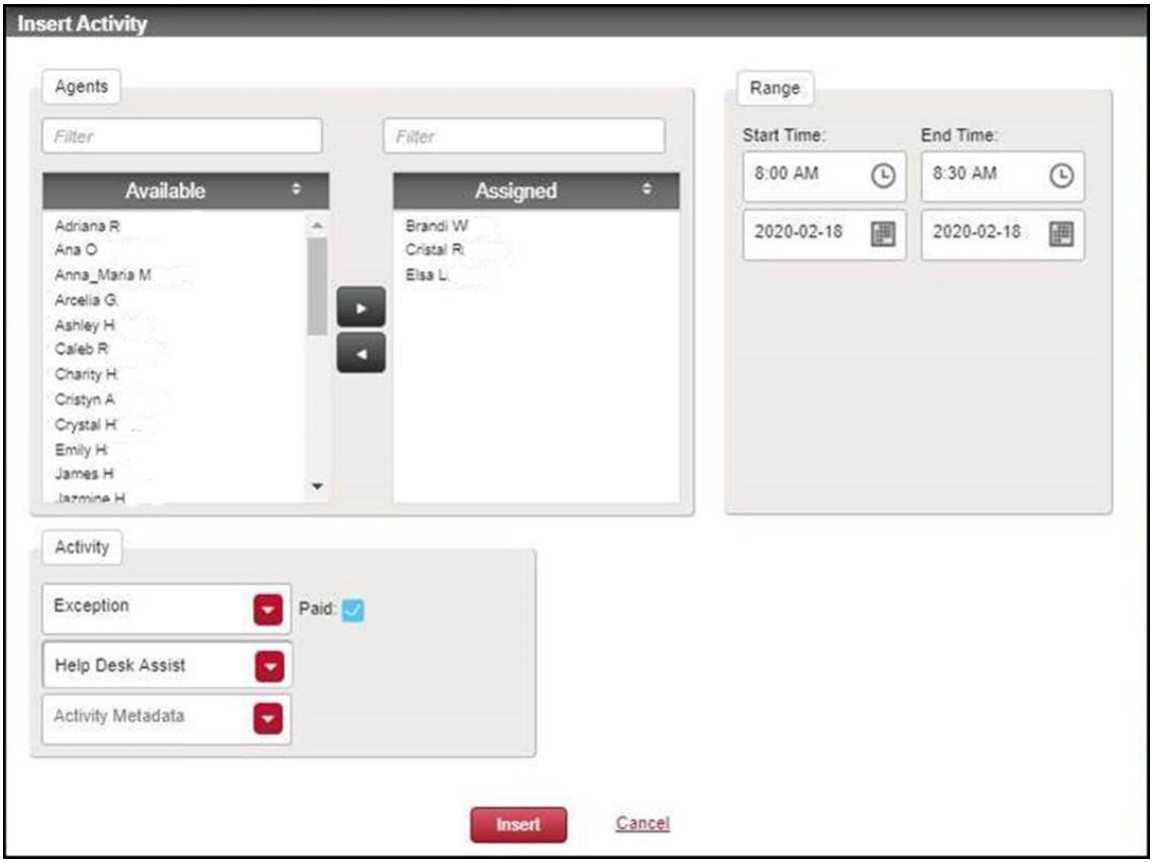


Analyysitulokset-taulukossa on lueteltu aktiviteetin kandidaattiajan paikat. Taulukon kentät ovat seuraavat.

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 Insert toiminnot -valintaikkunan, jossa Alue-kentät on lisätty 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 **Insert**
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 9.15 AM-2:30 PM ja lounastauko (sininen aktiviteetti) on siirretty klo 11.00 AM-12.00 PM.
2	Tällä rivillä näkyy viimeisin tarkistus. Se on aina sama kuin nykyinen tarkistus rivillä 1. Tässä tarkistuksessa määritetty poikkeus on siirretty uudelleen arvoon 1:00 PM ja lounastauko on 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 sinun on palautettava edustajan aikataulu versioon, jossa määritetty poikkeus on klo 2:30 PM ja lounas on klo 12.00 PM, 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
6 AM–12 PM Shift 3 PM–6 PM Shift	9 AM–5:30 PM Shift	6 AM–9 AM ei käytettävissä 9 AM–5:30 PM Palautettu vuoro 5:30 PM–6 PM ei käytettävissä
8 AM–12 PM Shift 12 PM–4 PM käytettävissä	12 PM–4 PM vuoro	8 AM–12 PM ei käytettävissä 12 PM–4 PM 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.

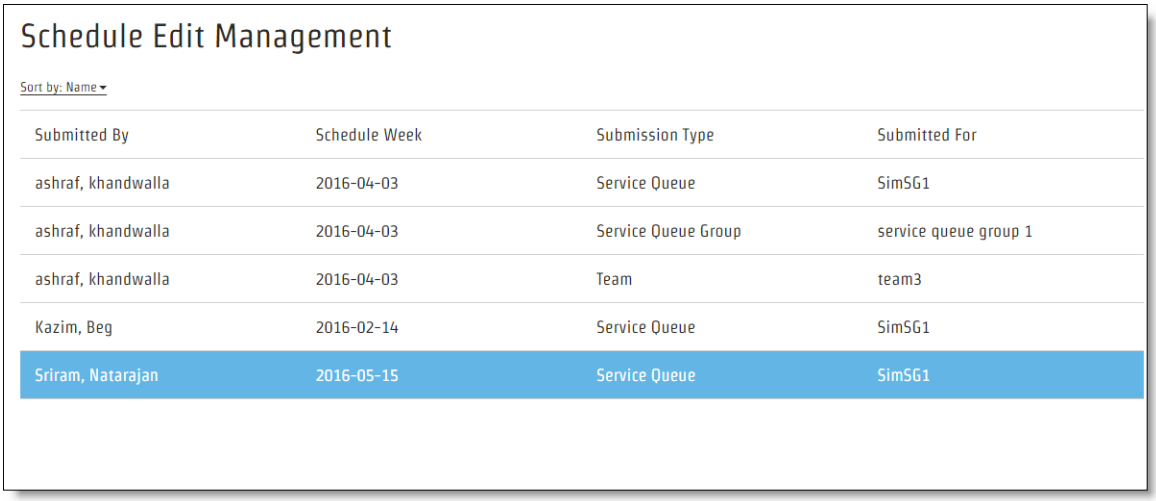
Kauppaan liittyvän aikataulun palauttaminen palauttaa vain valitun edustajan aikataulun. Toisen edustajan aikataulua ei muuteta, ja vaihdettut tunnit säilyvät.

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

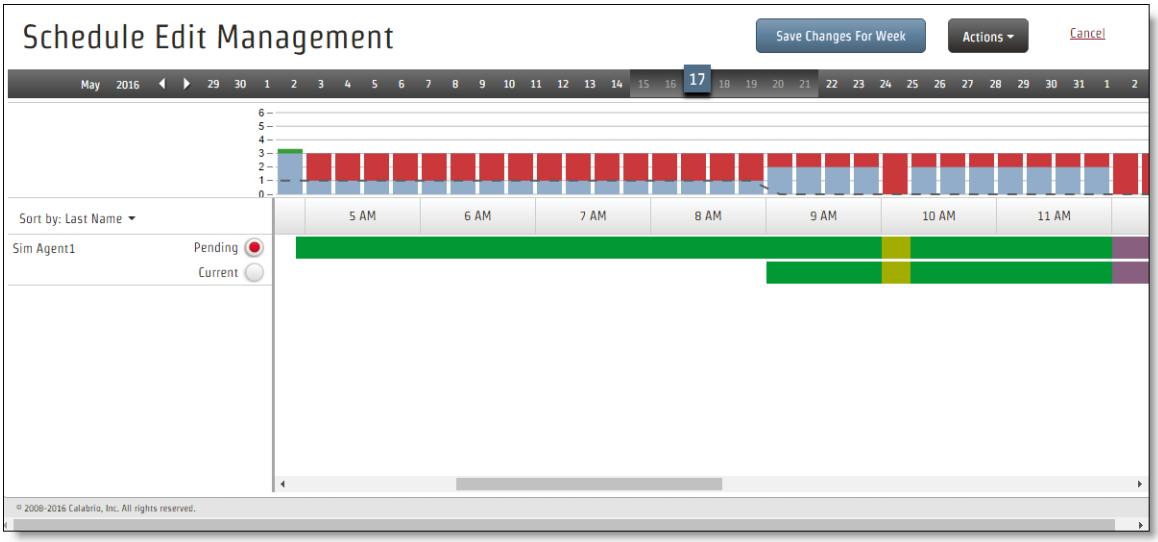
Aikataulun muokkauksen hallinta -sivu on käyttäjien käytettävissä, kun Hallinta WFM -käyttöoikeus on käytössä heidän roolissaan. Siinä on lueteltu aikataulun muokkaukset, jotka ovat tehneet valvojat, joiden muokkausominaisuuksia hallitaan aikataulun muokkaussäännöllä (lisätietoja on kohdassa Valvojan 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.



Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

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

MUISTIINPANO 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.

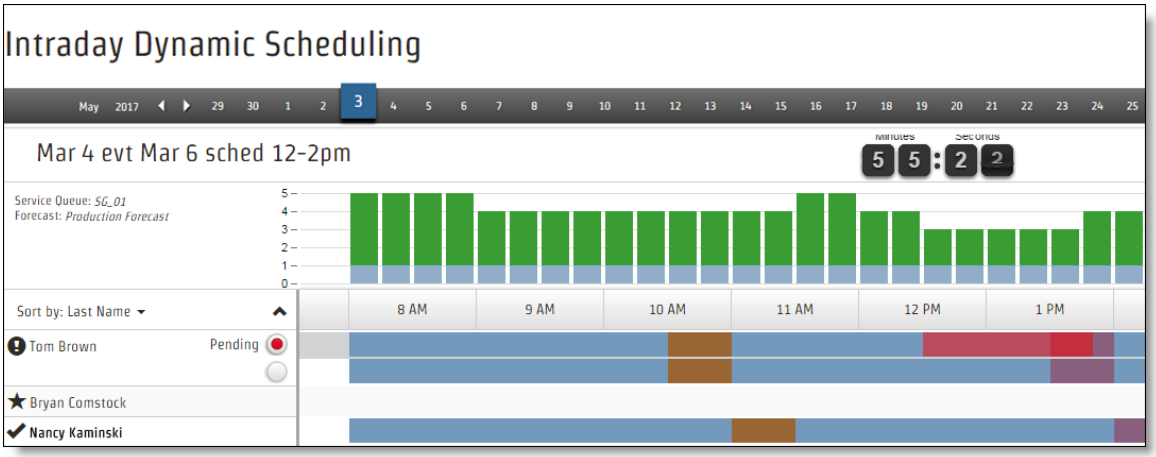
Kutsuttu edustaja ei ehkä voi osallistua tapahtumaan, koska edustajan aikataulu ei vastaa tapahtuman vaatimuksia. Tässä tapauksessa edustaja näkee viestin, jonka mukaan vapaa- tai ylistysajan valitseminen ei ole enää käytettävissä tapahtumassa.

> **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 keskeneräisen 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.

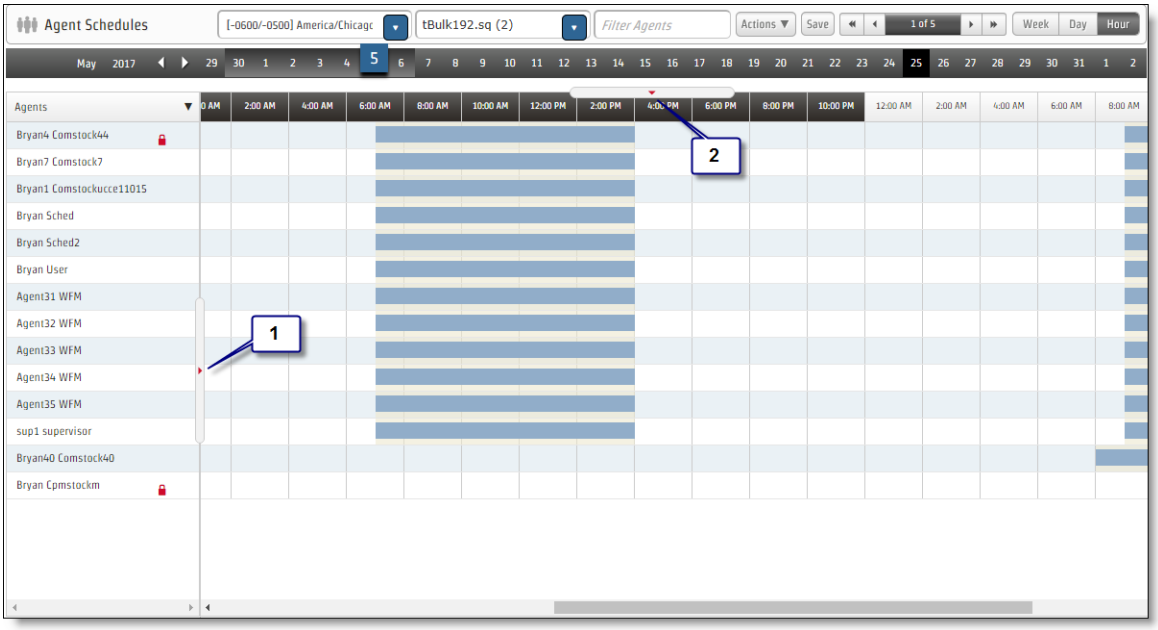
Päivänsisäiset dynaamiset tapahtumamääritykset	Asiakaspalvelijan toiminnot
	▪ Edustajan muutokset hyväksytään manuaalisesti tai automaattisesti.

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.

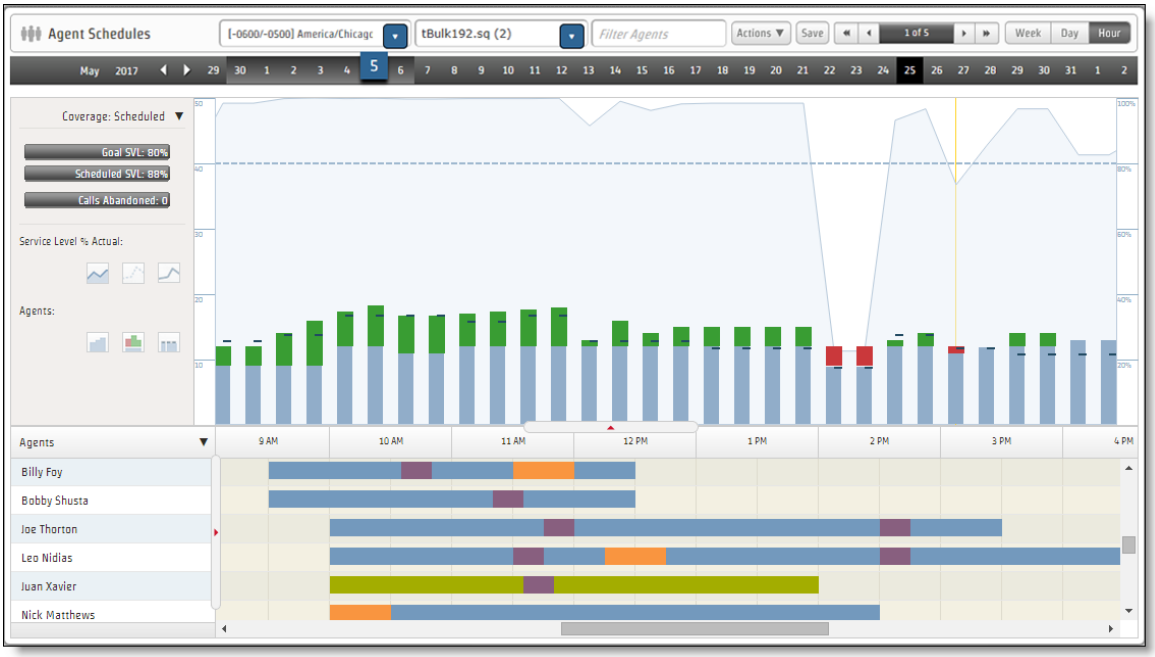
> **NOTE** Interactive -palvelujonoissa on tietoja sekä Edustajat- että %SVL-sarakkeissa. Ei-vuorovaikutteiset palvelujonot ja kaikki palvelujonoryhmät näyttävät tietoja vain Edustajissa sarake.

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. **MUISTIINPANO** Jos edustajalle on ajoitettu moniosaamisryhmä, edustaja lisää palvelujonon painon ajoitettujen 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 %
- (Vain nykyiset ja viimeiset päivät kohteella 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, mikä on vähiten häiriöaika aktiviteetin Insert, vertaa ajoitettuja edustajia kaavion edustajien ennusteeseen. 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.

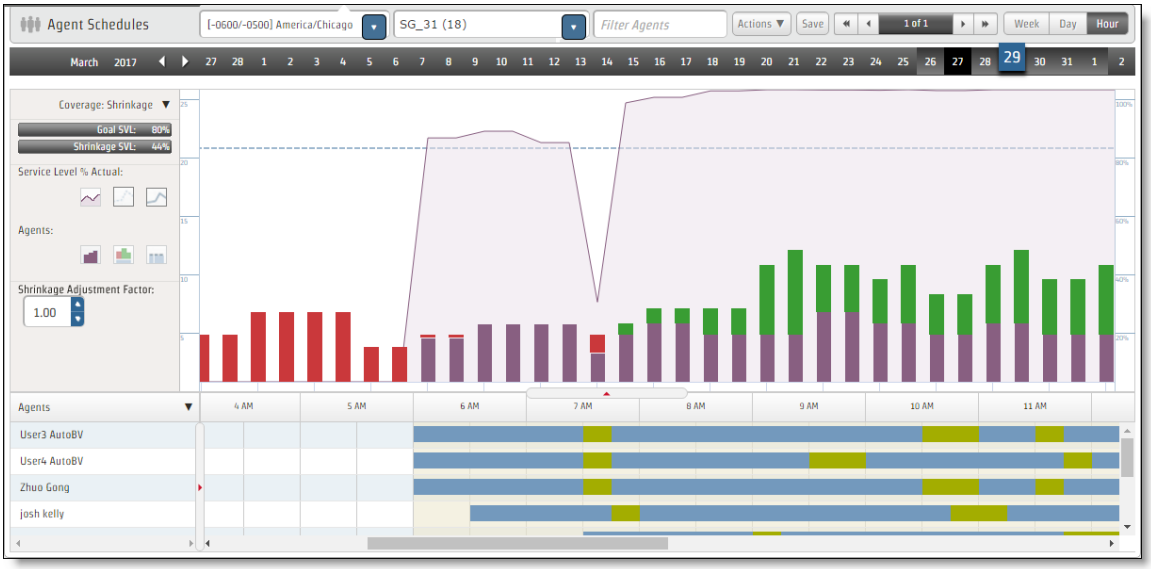
HUOMAUTUS Palvelutasoja tai jonomuuttujia kuvaanut linjakaavio on saatavilla vain yksittäisille palvelujonoille, ei palvelujonoryhmille.

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. Käytä uutta säätökerrointa kullakin ajanjakson kohdalla valitsemalla kaavion Anywhere. Kaavio päivittyy uuden supistuksen säätökerrointa vastaavaksi.

> **HUOMAUTUS** Muutoskerroin ei vaikuta suunnittelusivun varsinaiseen ennusteeseen. Se on vain tämän sivun näyttötarkoituksia varten.

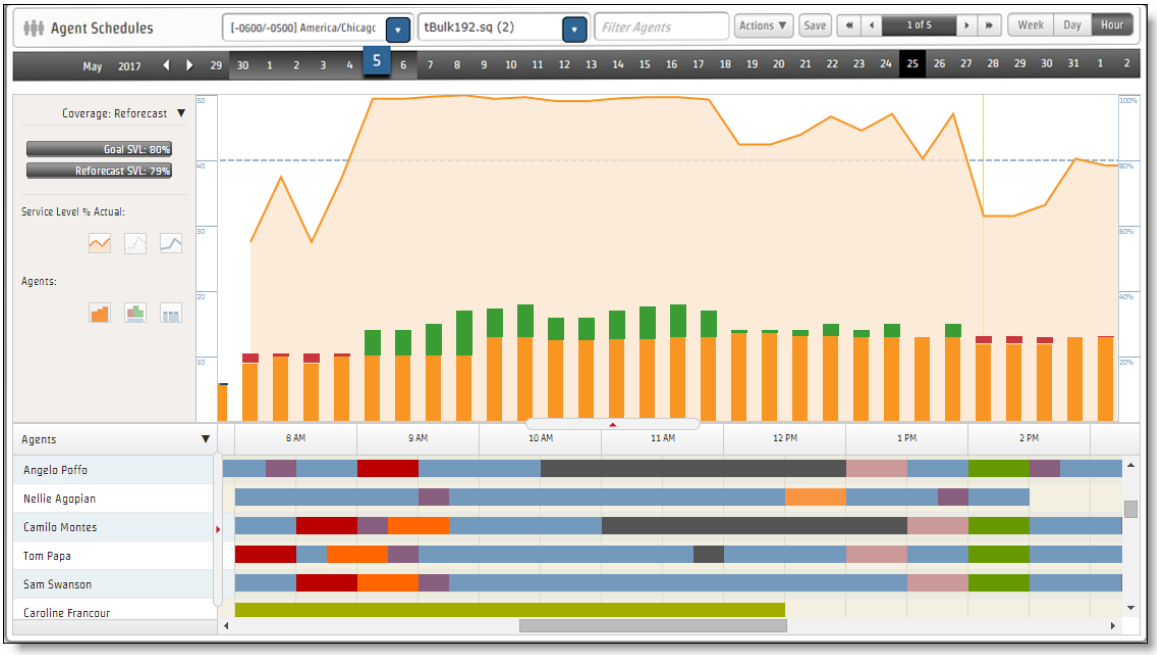
Pienennysmuutokset-tekijän arvo palautuu oletusarvoon, kun päivität ikkunan. Muokattuja pienennysprosentteja ei voi tallentaa.

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:

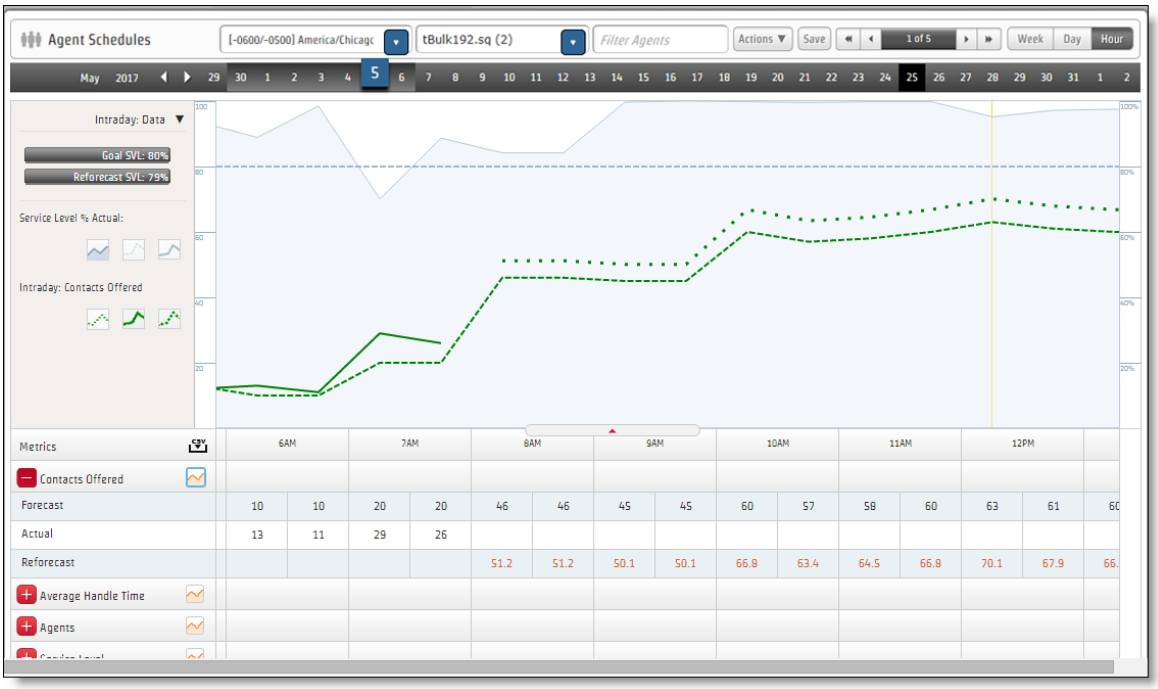
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason uudelleenlähetys
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % tavoite
- (Vain vuorovaikutteiset palvelujonot) Palvelutason % todellinen

- (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 ominaisuus on käytössä WFM Määritä järjestelmänlaajuinen WFM -asetukset -sivulla (Ota ennustetut yhteydenotot käyttöön desimaalina), yhteystietoennusteen arvossa voi olla enintään kaksi desimaalia, mutta 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.

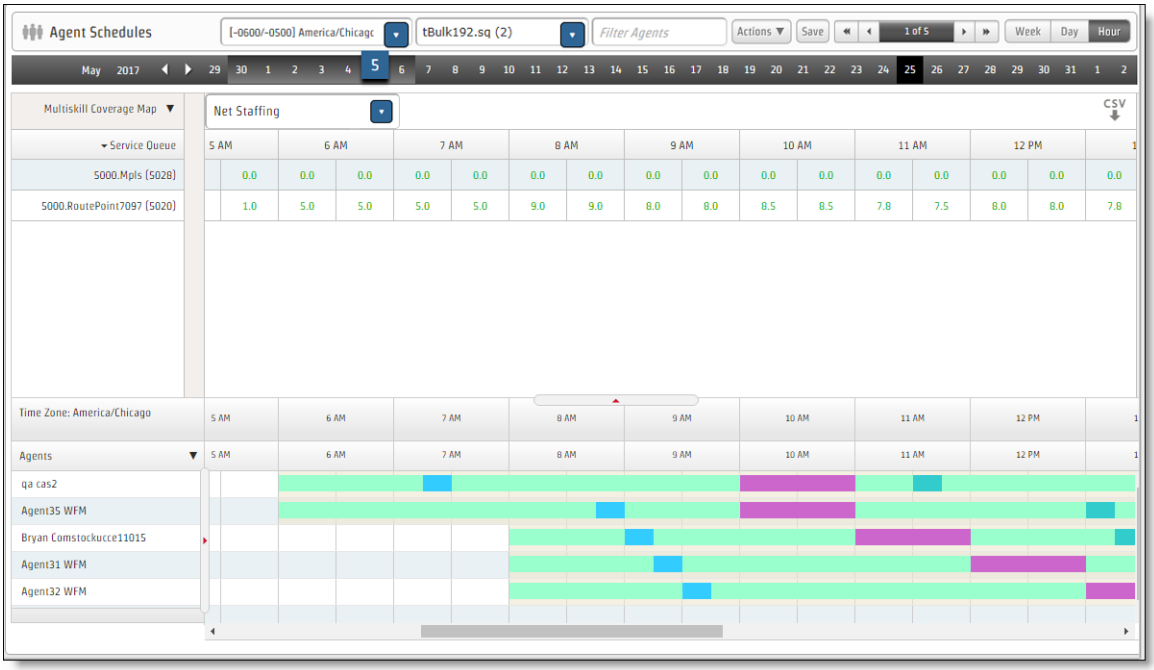
Kaavion luomiseen käytettävät tiedot esitetään välilehtimuodossa kaavion alaosassa olemissa taulukoissa. Välilehtien ryhmät näyttävät seuraavat mittarit 30 minuutin ajanjaksoin:

- 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.

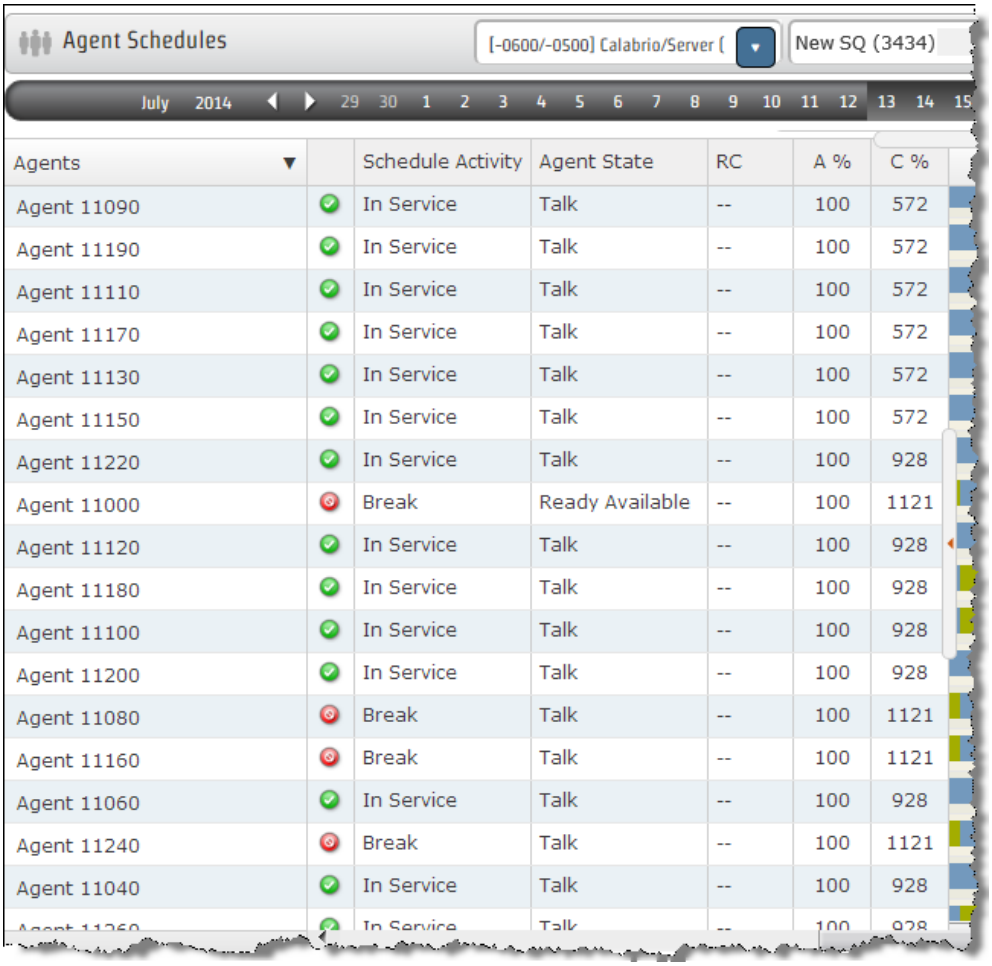
Taulukon tiedot ovat tietokannan tilannevedos siitä ajasta, jolloin valitsit Monitaidon peittokartta -asetuksen. Tallentamattomat aikataulun muokkaukset tai muutokset eivät näy näissä tiedoissa. Kun muutat mittarin näkymään, tiedot päivitetään.

Vie välilehdillä varustetut tiedot 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.



WFM kerää reaaliaikaisia edustajan tilatietoja ACD-ohjelmasta ja vertaa sitä edustajan aikatauluihin, jotta noudattamis- ja mukautumisprosenttien määrä voidaan laskea. 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 Webex WFO-lisätietopalvelin 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.

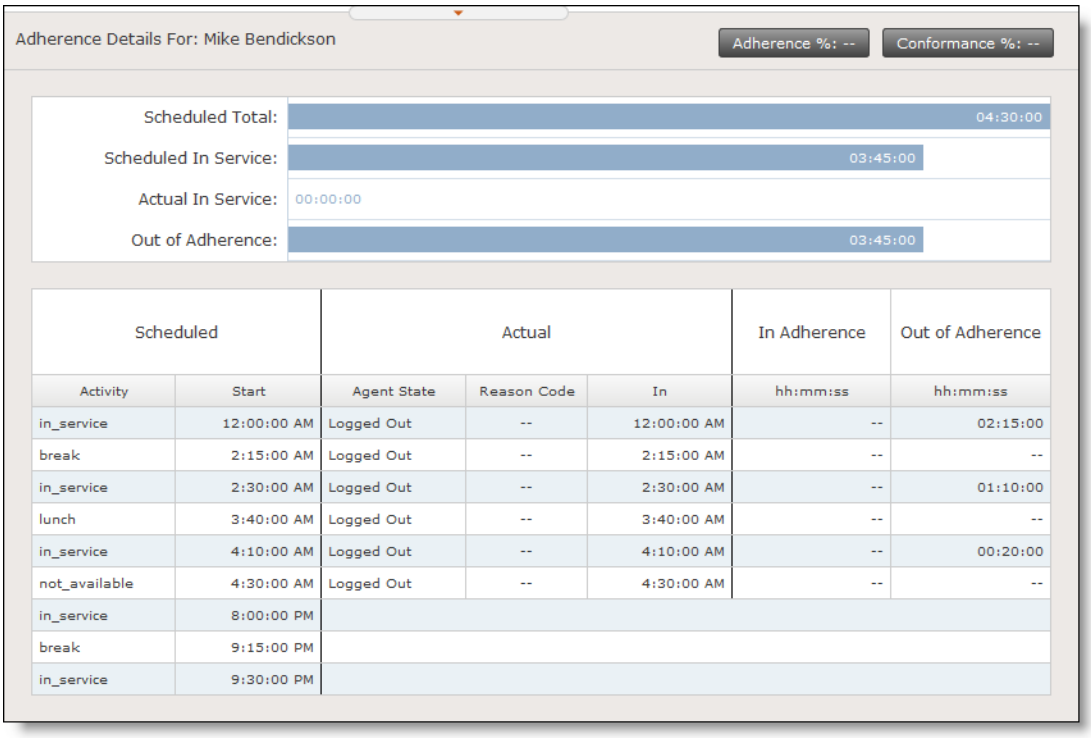
Seuraavassa taulukossa on lueteltu liittymisluettelon kentät.

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 todentaa ajoitetut saapumis- ja lähtöajat, tauot, lounakset ja ajoitettuihin aktiviteetteihin vietetty aika. 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 API -pyyntöjen enimmäismäärä on tehty tunnissa, jos viimeisimmän sallitun kaappaamisen ja seuraavan tunnin alkamisen välinen aika on pidempi kuin kaappausväli. Määritä pienin ajanjakson raja-arvo käyttämällä tätä kaavaa: 3600 ÷ suurin API-puhelua 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 reaaliaikaisesti ACD -toiminnosta kaapatuista edustajan tilatiedoista. 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 aktiviteetteihin reaaliaikaisia tilastoja edustajasta 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 -nimisen reaaliaikaiseen lähetysaikaan ja sisältää kaikki edustajan Valmis-tilassa viettämät aikasi, 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 numerosta 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 Insert 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** Optimoija voidaan määrittää ajamaan 1–30 kertaa joka kerta, kun napsautat toimintoa (katso Määritä järjestelmänlaajuisen WFM -asetusten "Aikataulun enimmäisoptimointiyritykset ".
> 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-päällekkäisessa 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–1:00 PM) yhdellä tauolla (10:30 AM) ja siirrät tauon arvoon 12:00 PM. 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 PM:

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–1:00 PM) yhdellä tauolla (10:30 AM) ja siirrät tauon arvoon 12:00 PM. 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 PM:

Lounaiden ja tauojen optimoinnin jälkeen edustajan aikatauluun ei tapahdu muutoksia.

Näytä ajoitusraportit

Lisätietoja QM- ja WFM -vakioraporteista, joissa on Webex WFO, ja ohjeita vakioraportin suorittamiseen on kohdassa QM vakioraportit ja WFM vakioraportit.

HUOMAUTUS WFM-raportit heijastavat tietoja, jotka näkyvät järjestelmänvalvojan määrittämässä vuokraajan aikavyöhykkeessä. Jos pyydät WFM-raporttia 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 QM- ja WFM -vakioraporteista, joissa on Webex WFO, ja ohjeita vakioraportin suorittamiseen 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-edustajien 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 asetuksen 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 yhtä suuri 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 yhtä suuri 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 määrittää ennusteessa tarvittavan FTE-edustajan määrän tämän arvon avulla. 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

Käyttämällä lomatyyppejä ja lomasuunnitelmia Webex WFO voit seurata, kuinka monta tuntia kukin lomatyyppi on ollut edustajan käytössä.

HRMS-integraatiota tukevissa järjestelmissä (Webex WFO Tietojen tuonnin viiteoppaan Webex WFO-integrointi) nämä tiedot viedään tiedostoon, joka voidaan tuoda HRMS:ään päivittäin.

> **HUOMAUTUS** Jos integroitut HRMS-ohjelmaan, et määritä lomasuunnitelmia Webex WFO. 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**.

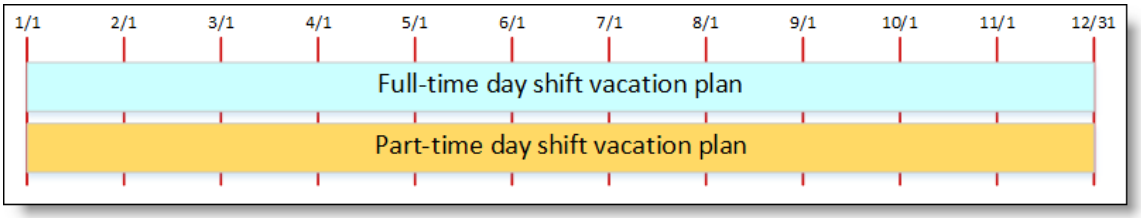
Esimerkkejä lomasuunnitelmasta

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.

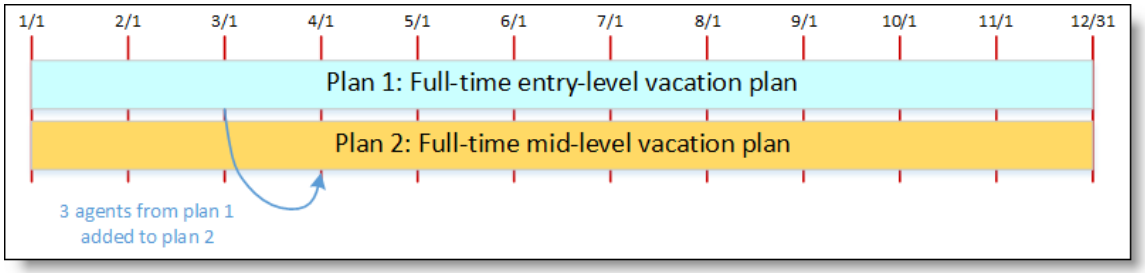
Voit luoda lomasuunnitelmia, joissa on päällekkäiset päivämäärät. Edustajille voi kuitenkin määrittää vain yhden lomasuunnitelman minä tahansa päivänä.

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

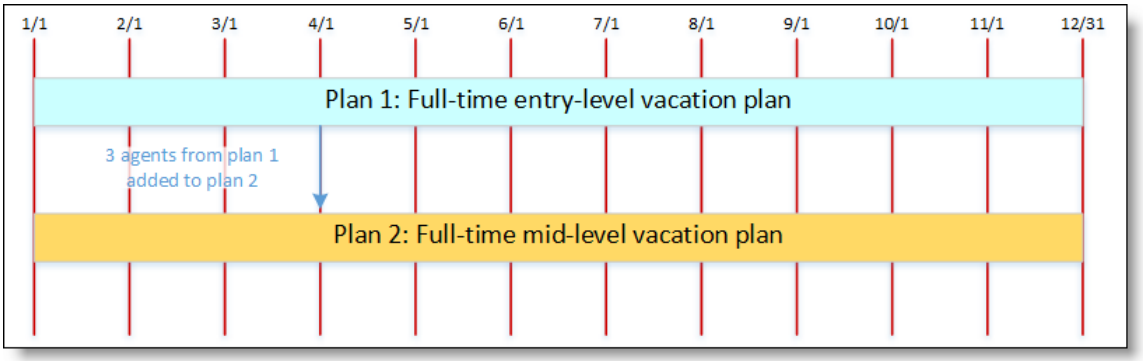


Tässä esimerkissä asiakas on määrittänyt lomasuunnitelmia, jotka vaihtelevat edustajan kokemuksen mukaan. 1. huhtikuuta kolme edustajaa voidaan lisätä lomasuunnitelmaan 2. Järjestelmänvalvoja haluaa siirtää nämä edustajat ennakoivasti lomasuunnitelmaan 2 1.

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:issä (kokoaikaiset vastaavat) tai tunneissa sen mukaan, kumman laitteen järjestelmänvalvoja on valinnut WFM Yleiset asetukset -sivulla (katso Järjestelmänlaajuisen WFM -asetusten määrittäminen).

Aikakatkaisupyyntöjen käyttäminen

Kun valvoja hyväksyy edustajan vapaa-pyynnön joko osittaisen tai kokonaisen vapaapäivän vuoksi, WFM vähentää aika, jota edustaja pyytää kyseiselle päivälle annetuista aikakatkaisuista. 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 Järjestelmänlaajuisen 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 kerrotaan, miten WFM vähentää aikakatkaisupyyntöjä off-palstalta.

Aikakatkaisupyynnöt, joissa on FT:t tai tunnit

Kun valvoja hyväksyy vapaa-pyynnön, summa, jonka WFM vähentää pyynnön päivän off-palstasta, määräytyy sen mukaan, onko järjestelmänvalvoja määrittänyt WFM näyttämään FT:t tai tunnit:

- FT:t –WFM käyttää seuraavaa kaavaa:

  Päivän aikakatkaisut - (Osittaisen tai kokonaisen päivän vapaa-pyynnön tuntimäärä ÷ Oletus FTE päivässä)

  > **HUOMAUTUS** Oletusarvoinen 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, jolloin hän pyytää vapaa-aikaa.
- Edustajilla ei ole vielä aikatauluja – WFM käyttää osan edustajan viikon vähimmäistunneista (määritettynä ja määritettynä Hallitse 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 heillä ei ole vielä, WFM jakaa aina vähimmäistunnit viikossa viiteen, ei sen viikkopäivien määrällä, jotka 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, mikä palvelujonon FTE-palsta, jota 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	Palvelujono, jolle haluat määrittää palstoja. Vuosi Vuosi,
jolle haluat määrittää palstoja.	
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 TTT tai tunnit sen mukaan, kumman laitteen järjestelmänvalvoja on valinnut (katso Järjestelmänlaajuisen WFM -asetusten määrittäminen).

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 QM- ja WFM -vakioraporteista, joissa on Webex WFO, ja ohjeet vakioraportin suorittamiseen 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.

TURN vuorovaikutuksen yhteenveto

Vuorovaikutuksen yhteenveto sisältää automaattisesti yhteenvedon puhelusta sen transkription perusteella. Nämä yhteenvedot auttavat edustajia, työryhmänjohtajia ja arvioijia säästämään aikaa. Edustajien ei tarvitse kirjoittaa yhteenvetoja jokaisen puhelun lopussa, ja työryhmän johtajat ja arvioijat voivat ymmärtää puhelun tarkoituksen ilman, että heidän tarvitsee kuunnella puhelua tai lukea transkriptiota.

Voit viedä vuorovaikutuksen yhteenvetoja myös organisaation asiakassuhdehallintajärjestelmään (KATSOTAAN NIIN, että VUOROVAIKUTUKSET-yhteenveto luetaan API. Vuorovaikutuksen yhteenvedon yhdistäminen API-vientiin säästää edustajille aikaa, jonka he muuten käyttäisivät puhelunjä jälkeen lisättyjen työmuistiinvetojen lisäämiseen organisaationVETOON.

Yhteisvaikutusyhteenveto sisältyy Cisco Analyticsiin, mutta se on otettava käyttöön.

Edellytykset

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Yhteisvaikutusyhteenveto ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.
- Sinulla on Administer Speech to Text Analytics -lupa.

Sivun sijainti

Sovellushallinta > Analytics > Task Manager

Menettelytavat

Ota käyttöön yhteisvaikutusyhteenveto olemassa olevista analytiikkatehtävistä

Jos organisaatiosi jo transkriptoi puheluita, valitse TURN on Interaction -yhteenveto puheluista, joita aiemmin käsitellyt transkriptiotehtävät käsittelevät.

1. Valitse Task Manager -sivulla **Suodattimet** (suppilon kuvake sivun vasemmasta yläkulmasta). **Suodatinpaneeli** avautuu.
2. Valitse **avattavasta** Type-luettelosta **Puhe tekstiksi (transkriptio**).
3. Valitse **avattavasta** Aikataulu-luettelosta **Meneillään** .
4. Valitse **Käytä**.
5. Avaa tehtävä kaksoisnapsauttamalla sitä.
6. Valitse Tekoälyn vuorovaikutuksen **yhteenveto** -osasta **Ota käyttöön**.
7. Valitse **Tallenna**.
8. Toista vaiheet 5 – 7 kaikkien muiden tehtävien osalta.

Luo uusi vuorovaikutuksen yhteenvetotehtävä

Tee seuraavat toimet, jos organisaatio ei tällä hetkellä siirrä puheluita tai jos haluat käyttää vuorovaikutuksen yhteenvetoa puheluissa, joita aiemmin käsitelty transkriptiotehtävä ei ole käsitellyt.

> **EDELLYTYKSENÄ** tehtävän luomiselle on oltava soveltamisala vähintään yhdessä ryhmässä. (Lisätietoja soveltamisalasta on kohdassa. Jos käytössäsi on vain ryhmä eikä ryhmä, johon työryhmä kuuluu,
> Et voi luoda työryhmälle tehtäväksi.

1. Valitse Task Manager -sivulla **Luo tehtävä**.
2. Anna tehtävälle yksilöivä nimi Nimi-kenttään .
3. Valitse **avattavasta** Type-luettelosta **Puhe tekstiksi (transkriptio**).
4. 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 käytettävä kieli konsultointituen avulla
   > Transcribe on määritetty sinulle.

5. Valitse **Ota käyttöön** Lausekkeen **osumat** -osassa, jos haluat Webex WFO hakutekstit kaikista organisaation aktiivisista ennalta määritetyistä lauseista. Säästä järjestelmäresursseja valitsemalla **Poista käytöstä** .

   BEST PRACTICE Ota lausekeosumat käyttöön. Lausekeosumat ovat tärkeä osa monia Analyticsin ominaisuuksia.

6. Valitse nykyinen **hakemistotunniste** tai luo tehtävälle uusi hakemistotunniste.
7. Valitse **tehtäväosasta Käynnissä** .
8. Valitse **Ota käyttöön** Tekoälyn vuorovaikutuksen **yhteenveto** -osassa.
9. **Anna siirtoon liitettyjen puhelujen prosenttiosuus Prosenttiosuus-kenttään** . Webex WFO antaa jokaiselle puhelulle näin suuren mahdollisuuden tulla transkriptoituksi. Webex WFO ei transkriptoi tätä prosenttiosuutta 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.

   ESIMERKKI : Prosenttiarvo-kenttään annat **50** . Jokaisella puhelulla, joka täyttää tämän transkriptiotehtävän kriteerit, on 50 % mahdollisuus tulla transkriptoijiksi.

10. (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 osaa, puheluja, jotka eivät täytä suodatinehtoja, ei transkriptoid.

11. **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 tämän tehtävän kaikille kyseisen ryhmän ryhmille.

12. Valitse **Tallenna**.

Aiheet:

- Analytiikkatehtävien luominen
- Näytä yhteystiedon tekoälyn tiedot – opi käyttämään mediasoittimen interaction-yhteenvetoja.

TURN on Advanced Sentiment

Advanced Sentiment tunnistaa edustajan ja asiakkaan puhelussa ilmaisemat tunteet ja selittää, miten se tunnisti nämä tunteet. Edistyneellä tunteella voit nopeasti ymmärtää, miltä molemmat osapuolet tunsivat, ja käyttää sitä, mitä opit parantaaksesi kokemusta kaikille asianosaisille.

Edellytykset

- Organisaatiosi käyttää Webex WFO Cloudia. Advanced Sentiment ei ole käytettävissä paikallisissa käyttöönotoissa.
- Yrityksellesi on Analytics- tai Analytics Enterprise -käyttöoikeus.
- Sinulla on Hallintaroolit-käyttöoikeus.
- Käytössäsi on vähintään yksi ryhmä kohteessa Webex WFO.
- Sentiment Analysis on tällä hetkellä saatavilla vain englannin- ja espanjankielisille ääniyhteystiedoille. Se ei ole käytettävissä muuntyyppisille yhteydenotoille tai yhteydenotoille muilla kielillä.
- Asenneanalyysi on käytettävissä vain jatkuvana tehtävänä. Se ei ole käytettävissä mainos-tehtäväksi.

Sivun sijainti

Erilainen. Katso sivujen sijainnit jäljempänä oleesti.

Menettelytavat

Vaihe 1: Asenneanalyysin käyttöoikeuksien määrittäminen organisaation henkilöille

1. Siirry **sovelluksen hallintaan** > **Global** > **User-määrityksiin >Roles**.
2. **Määritä oikeudet organisaation asianmukaisiin rooleihin vierittämällä** Käyttöoikeustaulukon **Tunteet-analyysi -** osaan ja valitsemalla valintaruudut:
    - **Näytä tunteet** – Tämä lupa antaa ihmisten nähdä Advanced Sentiment -tiedot mediasoitturissa. Lisätietoja näiden tietojen ulkoasusta on yhteystiedon tunteiden muutosten tarkastelussa tekoälyn tarkemmat tiedot -kohdassa.
    - **Suorita Sentiment-tehtävä** – Tämä käyttöoikeus antaa henkilöiden käsitellä asenneanalyysin tehtäviä Analytics Task Manager -sivulla.

> **TÄRKEÄÄ** Määrittää tälle oikeudet roolille, joka sinulla on. Tarvitset tämän luvan vaiheen 2 suorittamiseen.

3. Valitse **Tallenna**.

Vaihe 2: Tunneanalyysin luominen

1. Siirry **sovelluksen hallintaan** > **Analytics** > **Task Manageriin**.
2. Valitse **Luo tehtävä**.
3. Anna tehtävälle yksilöivä nimi Nimi-kenttään .
4. Valitse **tunteiden analyysi** avattavasta **Type-luettelosta** .
5. Valitse yhteystietoon puhuttu kieli avattavasta **Kieli-luettelosta** .
6. (Valinnainen) **Määritä ehdot** , jotka puhelun tunteiden analysoimiseksi on täytettävä.

   > **HUOMAUTUS** Jos käytät tätä valinnaista osaa, puheluja, jotka eivät täytä ehtoja, ei analysoida tunteiden mukaan.

7. (Valinnainen) Jos haluat analysoida, miten tunteet muuttuvat koko yhteydenoton aikana, valitse **Asiakkaan asennetrendi**, **Edustajan asennetrendi** tai molemmat Sentiment-trendi **-osiosta** . Kun otat asennetrendin käyttöön, tekoälyn **tunteiden** paneeli näkyy yhteystiedon Media Playerissa (katso Yhteystiedon tunteiden muutosten näyttäminen).

   > **HUOMAUTUS** Yrityksesi tarvitsee Analytics Enterprise- tai Analytics Enterprise Plus -lisenssejä, jotta asennetrendi voidaan ottaa käyttöön.

8. **Määritä ryhmiin ja ryhmiin Ryhmät ja ryhmät** -osassa. Vain ryhmät ja ryhmät, joiden soveltamisala on käytössä, ovat käytettävissä.

   > **HUOMAUTUS** , jos määrität ryhmän mutta et määritä ryhmää, Webex WFO määrittää tehtävän kaikille kyseisen ryhmän ryhmille.

9. Valitse **Tallenna**.

Aiheet:

- Roolien ja käyttöoikeuksien hallinta
- Analytiikkatehtävien luominen

- Tietoja Analytics-tehtävistä
- Näytä yhteystiedon tekoälyn tiedot
- Näytä yhteystiedon tunteisiin tehdyt muutokset

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.

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
  - Analytics Enterprise Plus
  - 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
  - Suorita automaattinen QM-tehtävä
  - Tee trendikkäitä aiheita

  - Suorita sentimentt-tehtävä
  - Tekoälytunnisteiden suorittamisen tehtävä
- 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.
- (Autom. QM) Sinulla on Muokkaa automaattista QM -käyttöoikeus ja voit luoda lomakeen tekoälyn arviointia varten. Lisätietoja on kohdassa Tekoälyn arviointilomakkeiden luominen.
- (Tekoälytunnisteille) Tunnisteet ja tunnisteet määritetään Yrityksen signaali - > tekoälytunnisteet -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

Aiheet: Trendikkäät

Asenneanalyysi

Tekoälytunnisteet

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. Valitse **Ota käyttöön Lausekkeet-osassa** , jos haluat Webex WFO kaikkien organisaation aktiivisten ennalta määritettyjen lauseiden hakukopiot. Säästä järjestelmäresursseja valitsemalla **Poista käytöstä** .

   > **BEST PRACTICE** Ota lausekeosumat käyttöön. Lausekeosumat ovat tärkeä osa monia Analyticsin ominaisuuksia.

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 siirtoon liitettyjen puhelujen prosenttiosuus Prosenttiosuus-kenttään** . Webex WFO antaa jokaiselle puhelulle tämän prosenttiosuuden mahdollisuudesta tulla transkriptoijiksi. Webex WFO ei määritä tätä prosenttiosuutta vastaanotettujen puhelujen kokonaismäärästä määritettynä ajanjaksona. Tästä saa edustavan näytteen puheluista, jotka on transkriptoitu puhelujen soittaessa. Prosenttiosuudesta tulee jonkin verran poikkeamaa, mutta poikkeama muuttuu ajan mittaan vähemmän merkitseväksi.

   ESIMERKKI : Prosenttiarvo-kenttään annat **50** . Jokaisella puhelulla, joka täyttää tämän transkriptiotehtävän kriteerit, on 50 % mahdollisuus tulla transkriptoijiksi.

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-kohdassa. 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. 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-kohdassa. 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

Tarvitset automaattisen QM-tehtävän luvan käsitellä automaattista QM -tehtäviä.

1. Valitse nimi avattavasta **Lomakenimi-luettelosta** .

   BEST PRACTICE Autom. QM voi tehdä jokaisesta yhteystiimestä enintään kolme lomaketta. Jos olet luomassa useita päällekkäisiä automaattisia QM-tehtäviä, varmista, että automaattinen QM käyttää
   Parhaat lomakkeet kullekin yhteyshenkilölle. Jos yli kolme automaattista QM -tehtävästä voi arvioida yhteystiedon, Automaattinen QM pisteyttää yhteystiedon vain kolmella viimeisimmällä luomallaan toiminnolla.

2. Valitse tehtävälle määritetty kieli.

3. (Valinnainen) Valitse **puhelun suunta** tai **yhteystiedon kesto (sekunteja)** avattavasta **Puhelun tiedot** -luettelosta. Jos käytät tätä valinnaista osaa, puheluja, jotka eivät täytä suodatinehtoja, ei transkriptoid.
   - Valitse puhelun suuntaa varten **Saapuva** tai **Lähtevä** avattavasta **Tietoarvo-luettelosta** .
   - Valitse **Yhteystiedon kestolle (sekunnit**) **suurempi kuin,Pienempi kuin,Yhtä** suuri kuin tai **Alue** avattavasta **Operaattori-luettelosta** ja anna sitten numerot.
4. Etsi vaadittuja **ryhmiä ja ryhmiä ja** valitse ne ja valitse Joko **Lisää kaikki** tai **Poista kaikki**.
5. Valitse **Tallenna**.

Aiheet: Trendikkäät

Tämä tehtävä louhii kokonaisia keskusteluja määrittääkseen kunkin keskustelun kokonaisaiheen. Suorita trendikkäiden aiheiden tehtävällä voit käsitellä trendikkäitä aiheita.

1. Valitse tehtävälle määritetty kieli.
2. (Valinnainen) **Määritä analysoitavien puhelun aiheiden ehdot** , jotka on täytettävä.

   HUOMAUTUS Jos käytät tätä valinnaista osaa, puheluja, jotka eivät täytä ehtoja, ei analysoida aiheiden osalta.
3. (Valinnainen, vain Analytics Enterprise Plus -käyttöoikeus) Jos haluat antaa tekoälyn ohjeen aiheiden tunnistamisessa, käytä **Määritä puhelu -aiheet-osaa** .
   1. Valitse **Määritä puhelun aiheet** -osassa Ota käyttöön .
   2. Valitse **Lisää uusi ohjeaihe**. Lisää **uusi ohjeaihe** -ikkuna avautuu.
   3. **Anna aiheen nimi** ja **aiheen kuvaus**. Esimerkiksi aiheiden nimet ja kuvaukset ovat Aiheiden trendikkäiden tehtävien esimerkkien ja kuvausten osassa tässä: Tietoja analytiikkatehtävistä. Aiheen nimi näkyy Trendikkäät aiheet -kojelaudalla (katso Trendikkäiden seuranta -aiheet) ja Media Playerin Data Suurentaminen -paneelissa (katso yhteystiedon tekoälyn käyttöaiheet).

      TÄRKEÄÄ , ettet voi muokata aiheen nimeä sen jälkeen, kun olet tallentanut aiheen.

4. Valitse **Tallenna**. Ikkuna sulkeutuu.
5. (Valinnainen) Voit lisätä aiheita toistamalla vaiheet 2 – 4. Voit lisätä aiheeseen liittyviä aiheita myös tuomalla CSV-tiedoston. Ohjeita on trendikkäiden aiheiden yhteystietojen tuonnissa.

4. **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.

5. Valitse **Tallenna**.

Asenneanalyysi

Tämä tehtävä käyttää tekoälyä edustajan ja asiakkaan näyttämien tunteiden analysoimiseen. Tarvitset Run Sentiment Task -luvan asenneanalyysin tehtäviin.

> **NOTE** Sentiment Analysis -tehtävissä voidaan analysoida vain englanninkielisiä tai espanjalaisia ääniyhteyshenkilöitä. Asenneanalyysi ei ole käytettävissä muuntyyppisille yhteydenotoille tai muille yhteydenotoille
> kielet.

> **NOTE** Sentiment Analysis on käytettävissä vain meneillään olevana tehtävänä. Se ei ole käytettävissä mainos-tehtäväksi.

1. Valitse yhteystietoon puhuttu kieli avattavasta **Kieli-luettelosta** .
2. (Valinnainen) **Määritä ehdot** , jotka puhelun tunteiden analysoimiseksi on täytettävä.

> **HUOMAUTUS** Jos käytät tätä valinnaista osaa, puheluja, jotka eivät täytä ehtoja, ei analysoida tunteiden mukaan.

3. (Valinnainen) Jos haluat analysoida, miten asenne etenee koko yhteydenoton aikana, valitse **Asiakkaan asennetrendi**, **Edustajan asennetrendi** tai molemmat Sentiment-trendi-osiosta . Kun otat asennetrendin käyttöön, tekoälyn tunteiden paneeli näkyy yhteystiedon Media Playerissa (katso Yhteystiedon tunteiden muutosten näyttäminen).

> **HUOMAUTUS** Yrityksesi tarvitsee Analytics Enterprise- tai Analytics Enterprise Plus -lisenssejä, jotta asennetrendi voidaan ottaa käyttöön.

4. (Valinnainen, vain Analytics Enterprise Plus -käyttöoikeus) Määritä, miltä asenne näyttää organisaatiollesi, käyttämällä Mukautettu tekoälyn **tunteiden määrittely -** osaa.

    1. Valitse **Ota käyttöön** Mukautetut tekoälyn **tunteiden määritelmät** -osassa.
    2. Käytä mukautettua **asennetta valitessasi, koskevatko mukautetut määritykset edustajaa, asiakasta vai molempia, käyttämällä samoja** asetuksia.
    3. Anna kuvaukset **Määritä positiivinen asenne,Määritä negatiivinen asenne** ja **Määritä neutr. asenne -kentät**. Esimerkiksi määritelmät ovat "Esimerkki asenneanalyysin tehtävien tunteiden määrittelyistä" -osiossa tässä: Tietoja Analytiikka-tehtävistä .

5. **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.

6. Valitse **Tallenna**.

Tekoälytunnisteet

Tarvitset Analytics Enterprise Plus -käyttölisenssin ja Suorita tekoälytunnisteet -tehtävän, jotta voit käsitellä tekoälytunnisteita.

1. Valitse tehtävään liittyvä kieli avattavasta **Kieli-luettelosta** .
2. (Valinnainen) **Määritä ehdot** , jotka yhteystiedon on täytettävä tekoälytunnisteiden vastaanottamiseksi.

    HUOMAUTUS Jos käytät tätä valinnaista osaa, Webex WFO analysoi vain yhteystietoja, jotka täyttävät tekoälytunnisteiden suodatinehdot. Yhteydenotot, jotka eivät täytä ehtoja, eivät analysoitu.

    BEST PRACTICE rajoittaa tekoälytunnisteiden käsittelyn puheluihin, jotka ovat yli 30 sekuntia, tai kestoon, joka on organisaation kannalta merkittävä. Käytettävät tunnisteet Hyvin lyhyillä puheluilla on yleensä rajallinen arvo. Tämän ehdon lisääminen auttaa varmistamaan laadukasmmat tiedot ja säästää kuinka paljon tietoa organisaatiosi omistaa tekoälyn käsittelyyn.

3. Valitse **Asiakas,Edustaja** tai molemmat Kaiuttimet-osiosta. Tämä valinta ilmoittaa Webex WFO, mitkä yhteystiedon osapuolet analysoivat tunnisteita.
4. **Napsauta tässä tehtävässä käytettävää luokkaa Tekoälytunnisteen luokat -osassa**. Voit määrittää tehtävälle enintään kolme luokkaa.
5. **Määritä ryhmiin ja ryhmiin Ryhmät ja ryhmät** -osassa. Käytettävissä on vain alueen ryhmiä ja ryhmiä. Webex WFO voi käsitellä enintään kolmea työryhmän tehtävästä. Jos määrität työryhmälle yli kolme tehtävästä, Webex WFO käsittelee työryhmän yhteystietoja vain kolmen viimeksi luodun tehtävän perusteella.

   HUOMAUTUS , jos määrität ryhmän mutta et määritä ryhmää, Webex WFO määrittää tehtävän kaikille kyseisen ryhmän ryhmille.
6. 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.

Näytä tehtävän historia

1. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Tehtäväsivu avautuu.
2. Napsauta **Historian seuranta -** painiketta (sivun oikea yläkulma). Version **historia -** paneelin avaaminen, ja siinä on tietoja tehtävästä, mukaan lukien se, kuka sen on viimeksi päivittänyt ja milloin.
3. Valitse tehtävän aiempi versio avattavasta **Versiohistoria-luettelosta** .
4. Kun olet tarkastelenut tehtävähistoriaa loppuun, sulje paneeli valitsemalla **Edellinen** .

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.

Aiheen lisääminen trendikkäisiin aiheisiin

Jos lisäät aiheita jo käynnissä olevaan tehtävään, muutokset koskevat vain yhteystietoja, jotka on analysoitu muutoksen jälkeen. Tämä ei vaikuta jo analysoituihin yhteydenottoihin. Tarvitset Analytics Enterprise Plus -lisenssin tähän.

Voit lisätä aiheeseen liittyviä aiheita myös tuomalla CSV-tiedoston. Ohjeita on trendikkäiden aiheiden yhteystietojen tuonnissa.

1. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Tehtäväsivu avautuu.
2. Valitse **Määritä puhelun aiheet** -osassa Ota käyttöön .
3. Valitse **Lisää uusi ohjeaihe**. Lisää **uusi ohjeaihe** -ikkuna avautuu.
4. **Anna aiheen nimi** ja **aiheen kuvaus**. Aiheen nimi näkyy Trendikkäät aiheet -kojelaudalla (katso Trendikkäiden seuranta -aiheet) ja Media Playerin Data Suurentaminen -paneelissa (katso yhteystiedon tekoälyn käyttöaiheet).

   TÄRKEÄÄ , ettet voi muokata aiheen nimeä sen jälkeen, kun olet tallentanut aiheen.

5. Valitse **Tallenna**. Ikkuna sulkeutuu.
6. (Valinnainen) Voit lisätä aiheita toistamalla vaiheet 2 – 4.

Muokkaa trendikkäiden aiheiden yhteystietoja

Voit muokata aiheen kuvausta. Tarvitset Analytics Enterprise Plus -lisenssin tähän.

> **HUOMAUTUS** Jos muokkaat yhteystietoihin jo liittäneen ohjeaiheen kuvausta, muutokset koskevat vain yhteystietoja, jotka analysoidaan muutoksen jälkeen. Jo analysoidut yhteydenotot
> Tämä ei vaikuta. Jos muutat kuvausta merkittävästi, aiheen soveltamisessa ennen muutosta ja sen jälkeen saattaa olla epäyhtenäisyyttä.

1. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Tehtäväsivu avautuu.
2. Napsauta aiheen vieressä olevaa **kuvaketta Määritä puhelut -** kohdassa. Muokkaa **ohjeaihetta** -ikkuna avautuu.
3. Muokkaa aiheen kuvausta tarpeen mukaan.
4. Valitse **Tallenna**. Ikkuna sulkeutuu.
5. Valitse **Tallenna**.

Yhteystiedon poistaminen trendikkäistä aiheista

Jos poistat ohjeaiheen, tämä ei vaikuta tähän ohjeaiheeseen jo liitettyihin yhteydenottoihin. Tarvitset Analytics Enterprise Plus -lisenssin tähän.

1. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Tehtäväsivu avautuu.
2. Napsauta aiheen vieressä olevaa **kuvaketta Määritä puhelut -ohjeaiheen Kohdassa Määritä puhelu.** Ohjeaihe poistetaan heti.
3. Valitse **Tallenna**.

Trendikkäiden aiheiden yhteystietojen tuonti

Jos yrityksellä on Analytics Enterprise Plus -käyttöoikeus, voit lisätä aiheita trendikkäisiin aiheisiin lataamalla CSV-tiedoston. Voit ladata aiheita tehtäviin sekä tehtävän luomisen että sen ollessa käynnissä.

> **HUOMAUTUS** Jos lisäät aiheita jo käynnissä olevaan tehtävään, muutokset koskevat vain yhteystietoja, jotka analysoidaan muutoksen jälkeen. Tämä ei vaikuta jo analysoituihin yhteydenottoihin.

Tuotavassa CSV-tiedostossa on oltava seuraavat sarakkeen otsikot:

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
Aiheen nimi	Aiheen nimi. Nimi näkyy Trendikkäät aiheet -kojelaudalla ja Media Playerin Data Näkymistiedot -paneelissa.

Sarakeotsikkoa	Kuvaus
aihekuvaus	Tiedot, joiden avulla tekoäly voi tunnistaa tämän aiheen sisältävät yhteystiedot. [for Nimien ja kuvausten kirjoittamisen ohjeet, katso KATSOTAAN]

PARAS KÄYTÄNTÖ Varmista, että CSV-tiedosto on oikean muotoinen, vie tiedosto ensin tehtävästä, jossa on jo aiheita, muokkaa viety tiedosto ja tuo sitten tiedosto. Katso Yhteyshenkilön vienti
trendikkäiden aiheiden aiheet.

1. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Tehtäväsivu avautuu.
2. **Valitse Määritä puhelun aiheet -** osassa **Ota käyttöön**.
3. Valitse **Tuo**.
4. Etsi ja tuo CSV-tiedosto. Uudet aiheet näkyvät Tuo-painikkeen alla olevassa taulukossa.
5. Valitse **Tallenna**.

Trendikkäiden aiheiden yhteystietojen vienti

Tarvitset Analytics Enterprise Plus -lisenssin tähän.

1. Kaksoisnapsauta tehtävästä. Tehtäväsivu avautuu.
2. **Valitse Määritä puhelun aiheet** -osassa **Vie**. Trendikkäiksi nimetty **tiedosto vie yyyy-mm-dd-latauksia** laitteellesi.

Aiheet:

- Tietoja Analytics-tehtävistä
- TURN vuorovaikutuksen yhteenvedossa – Tämän sivun yksinkertaistettu versio, joka on omistettu erityisesti vuorovaikutuksen yhteenvedon käyttöönottamiseen.
- TURN on Advanced Sentiment – Tämän sivun yksinkertaistettu versio, joka on omistettu erityisesti Advanced Sentimentin käyttöönottamiseen.
- 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.
- Hallitse mukautettuja metafyysikenttiä – määritä haluamasi tietojen analysoiminen siitä, että Webex WFO on määritetty tekemään määritysTaivun määritysTaivun Hallinta-sivulla.
- Lue äänitallenteen transkriptio – Näytä yhden yhteystiedon transkriptio Interactions-sivulla.
- Lauseiden ja lausekeluokkien luominen ja hallinta – Määritä lauseita fonetiikkaan, transkriptioon ja tekstityöhön.
- Näytä yhteystiedon lausekeanalytiikka – Näytä yhden yhteystiedon lauseen osumat Interactions-sivulla.
- Tekstiyhteystiedon lukeminen – näytä yksi tekstiyhteyshenkilö Interactions-sivulla.
- Määritä ennakoivia tuloksia – opi määrittämään ennakoivat arviointitulokset ja ennakoivat verkon promoottoripisteet.
- Luo lomakkeet tekoälyn arviointia varten
- Automaattisten arviointitulosten näyttäminen
- Tietoja: Autom. QM -arviointiperusteet
- Tekoälytunnisteiden hallinta
- Seurata tekoälytunnisteiden suuntauksia
- Näytä yhteystiedon tekoälyn esittely – Näytä ääniyhteystiedon yhteenveto Interactions-sivulla.
- Tarkastella yhteystiedon tekoälyä ja sen tuntemuksia – näytä ääniyhteystiedon yhteenveto ja tunne Interactions-sivulla.
- Näytä yhteystiedon tunteiden muutokset – Näytä tunteiden trendi Interactions-sivulla
- Aiheet: Trendikkäiden seuranta
- Tietoja Analytiikka-lauseiden, tekoälytunnisteiden ja trendikkäiden aiheiden eroista

Tietoja Analytics-tehtävistä

Trendikkäiden aiheiden esimerkkiaiheet ja kuvaukset

Jos yrityksellesi on Analytics Enterprise Plus -käyttöoikeus, voit määrittää omat yhteystietosi osaksi trendikkäiden aiheiden luomista. Seuraavassa on joitakin esimerkkejä aiheista ja kuvauksista.

Aiheen nimi	Aiheen kuvaus
Tilauksen peruuttaminen: Lähetys viivästyi	Asiakas pyytää tilauksensa peruuttamista, koska lähetys on viivästynyt odotetun aikataulun yli.
Ajoita tapaaminen	Potilas varaa uuden ajan kliinisiin kokeihin. Tai konsultointi.
Vastaamatta jääneen ajan seuranta	Yhteydenotto käynnistettiin sen jälkeen, kun potilas ei ollut tullut paikalle. Kohde Yhteydenoton tarkoitus on ajoittaa tämä uudelleen tai keskustella seuraavista vaiheista.
Reseptin täyttöpyyntö	Potilas pyytää täydennystä olemassa olevaan reseptiin.
Avaa uusi tili	Asiakas pyytää avaamaan uuden sekin, säästön tai muun tili.

Sentiment analysis -tehtävien esimerkkitunnusten määritelmät

Jos organisaatiollasi on Analytics Enterprise Plus -lisenssi, voit määrittää, miltä positiivinen, negatiivinen tai neutiivinen asenne näyttää organisaatiollesi osana Sentiment Analysis -tehtävän luomista. Seuraavassa on joitakin esimerkkimäärityksiä.

Tunne	Näytteen määritys
Positiivinen	Potilas ilmaisee selkeän tyydytyksen yhteyskeskuksen kokemukseen. Tähän sisältyy auttamisen tai rauhoittamisen tunne; edustajan kiittäminen; vuorovaikutuksen muuttaminen hyödylliseksi, helpoksi tai ammatilliseksi; tai ilmaisee helpotusta, kiitollisuutta tai kiitollisuutta. Esimerkkilauseita: "Kiitos paljon avustasi." "Olit hyvin ystävällinen ja selitit kaiken selvästi." "Tämä oli todella helppoa. Arvostan sitä."
Neutraali	Potilaalla ei ole voimakkaita tunteita, ei positiivisia tai negatiivisia. Tähän sisältyy tietojen tunnustaminen, tosiseikkoihin vastaaminen tai

Tunne	Näytteen määritys
	lyhyesti ilman ylistystä tai syvennystä tai puhelun päättämistä kohteliaasti mutta välinpitämättömästi. Esimerkkilauseita: "Okei, ymmärsin." "Kiitos." (ilman lisätunteita tai kontekstia) "Se vastaa kysymykseeni."
Negatiivinen	Potilas ilmaisee turhautumista, hämmennystä tai hämmennystä tai hämmennystä vuorovaikutuksessa, vaikka lääketieteellistä kysymystä ei selosteta. Tähän sisältyy itsensä sivuuttaminen, väärinymmärretyksi tai ryntäys; suuttumusta, sarkasmia tai ilmaisua; tai osoittaa ratkaisemattomia ongelmia tai tarvetta soittaa uudelleen. Esimerkkilauseita: "Tämä oli ajanhukkaa." "Et kuuntele minua." "Olen soittanut kolme kertaa, enkä ole vieläkään saanut apua."

Analytics-lisensseihin tehdyt muutokset

Jos yrityksesi laskee Analytics Essentials-, Analytics Enterprise- tai Analytics Enterprise Plus -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 tuomisen aikana, Webex WFO luo uuden käyttäjän ja yhdistää käyttäjän siihen sähköpostiosoite. Tämä käyttäjä näkyy sitten käyttäjäluettelossa ja lisää käyttäjän käyttäjämäärään.

Kielet ja työryhmät

Täydellinen luettelo Webex WFO-kohdassa tuetuista kielistä on Webex WFO-asennusoppaan *"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 Onnenhallinta -sivulla (Application Management > QM > QM Configuration > Siitä vastaava) sekä määritä mahdolliset kieliarvot tunnisteelle, jolla on tunniste. 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 käytöstä, 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 transnscribes 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 puhe ja teksti -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

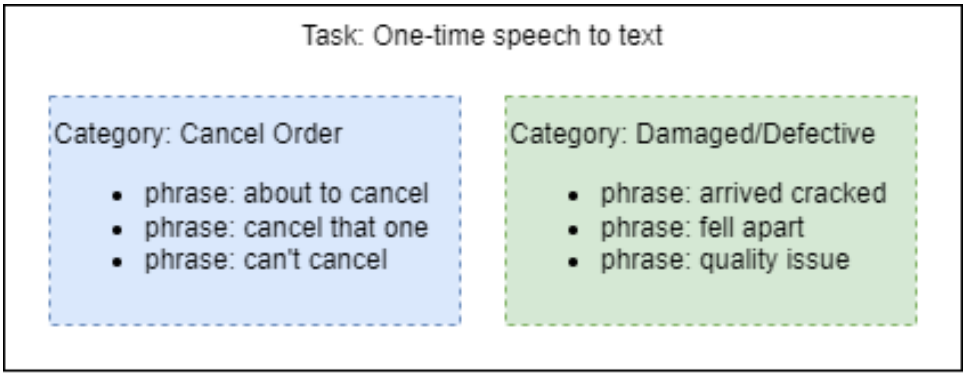
Phrase Manager -sivulla voit luoda, hallita, tuoda ja viedä puhe- ja tekstianalytiikkatehtävissä käytettäviä lauseita.

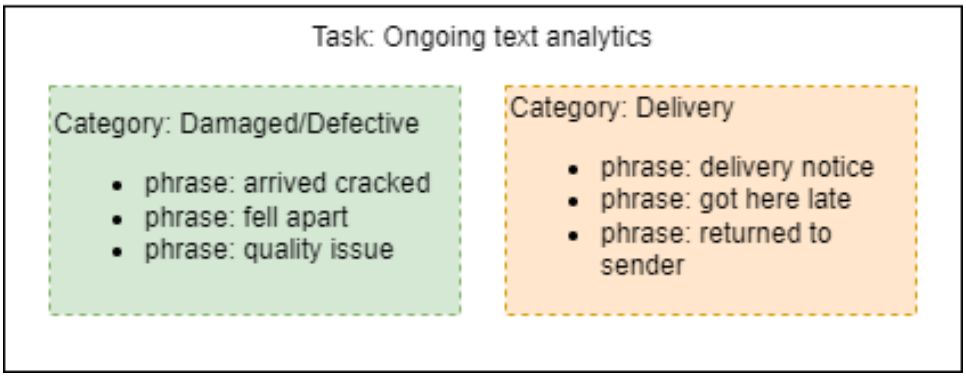
Lauseke on vähintään yhden sanan ryhmä, jota Webex WFO voi etsiä yhtenä kieliopillisena yksikkönä ääni- ja tekstitehtävissä. Kun annat yrityksellesi tärkeän lauseen, Webex WFO etsii lausetta äänitallenteiden transkriptioista ja sähköpostiviestien ja keskusteluiden tekstistä.

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 lausekekategorioita 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 etsimään tietyntyyppisiä yhteystietoja tiettyjen luokkien lauseiden löytämiseksi. Voit hallita tehtäviä Task Manager -sivulla. Lisätietoja tehtävistä on kohdassa Analytiikka-tehtävienluominen.

Seuraavassa kaaviossa kuvataan lauseiden, luokkien ja tehtävien välistä yhteyttä.





Tekoälytunnisteet toimivat yhdessä Analytiikka-lauseiden ja trendikkäiden aiheiden kanssa auttaakseen sinua ymmärtämään asiakkaan ääntä, mutta nämä kolme ominaisuutta auttavat sinua tekemään erilaisia asioita yhteystietojen analysoinnissa. Jos haluat selityksen siitä, miten ja milloin näitä ominaisuuksia käytetään, siirry Tietoja Analytics-lauseiden, tekoälytunnisteiden ja trendikkäiden aiheiden eroista .

Edellytykset

- Yrityksellesi 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 Lausekkeet-paneelista** "siemen"-lauseiden vieressä oleva valintaruutu, jonka avulla haluat Webex WFO luovan ehdotuksia.

   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) Saat lisää ehdotuksia valitsemalla siemenlausekkeiden vieressä olevan valintaruudun ja valitsemalla **Make.**

Ehdotuksia uudelleen.

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 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.

Sarake	Kuvaus

Kieli	Koodi
arabia	ar-ar
Bahasa (Metrinen)	ms-ms
tanska	da-dk
alankomaat	nl-nl
australianenglanti	en-au
euroenglanti	en-eu
Brittienglanti (australianenglanti)	en-sg
eteläaafranenglanti	en-za
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 Managerin tiedot CSV-tiedostoon.

- Napsauta lausekeluokkien paneelin yläosassa **olevaa asetuskuvaketta (kolme kohtaa) ja valitse** avattavasta luettelosta Vie kaikki **.** Lauseiksi nimetty tiedosto.CSV ladataan laitteellesi.

Aiheet: Aiheet

- Luo analytiikkatoimintoja – määritä Webex WFO-menettelyjä, jotka etsivät lauseita ääni- ja tekstiyhteystiedoista.
- Näytä yhteystiedon lausekeanalytiikka – Näytä yhden yhteystiedon lauseen osumat Interactions-sivulla.
- Tietoja Analytiikka-lauseiden, tekoälytunnisteiden ja trendikkäiden aiheiden eroista

Tunnista Analyticsin seuraamat sivustot ja sovellukset

Desktop Manager -sivulla voit määrittää Webex WFO 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, haluatWebex WFO keskeyttävän nauhoituksen, kun edustaja napsauttaa tilauksen hallinnan 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

- Työpöytäkohteiden luominen ja hallinta – Työpöydän kohteiden lisääminen, muokkaaminen ja tilan määrittäminen; työpöytäkohteiden tietojen tuonti ja vienti, työpöytäkohteiden tilan määrittäminen ja päivitettyjen määritysten lähettäminen Smart Desktop -käyttäjille.
- 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 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.
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

Kenttä	Kuvaus
	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 järjestyksessä ylhäältä alas. Rivin jokaisen kentän on sisällettävä arvo. Tietojen viemisen yhteydessä luotu CSV on tämän muotoista.

   > **HUOMAUTUS-tiedostot** , jotka on viety 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**.

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 tapahtumamääritykset -sivulla voit määrittää, miten Webex WFO vastaa, 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 Lisätietoja [työpöytäkohteiden tapahtumista on Webex WFO käynnistämissä automaattisissa keskeytys- ja palautustoiminnoissa Webex WFO -integraatioissa kohdassa Webex WFO Keskeytä ja Palaa] . 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, jonka Webex WFO havaitsee automaattisesti. Lisätietoja RTP-signaloinnista on kohdassa QM -asetusten määrittäminen.
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.

Laukaista	Kuvaus
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, jotta he voivat käynnistää tapahtuman. Webex WFO ei tunnista käynnistintä jos käyttäjä käyttää näppäintä näppäimistössä. 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.

Koh	Kuvaus
	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 DNS-protokollaa tai jotain muuta palvelua osoitteen selvittämiseen ja näyttää ratkaistun 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. 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 olisi valinnut 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.

Toiminto	Kuvaus
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 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 koskee tätä syytä viimeisimmälle puhelulle.
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 Sales presence 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 kenttää, joka on asetettu keskeytystoiminnoksi, ja valitsee sitten toisen kentän, joka on 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 Keskeytä 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.

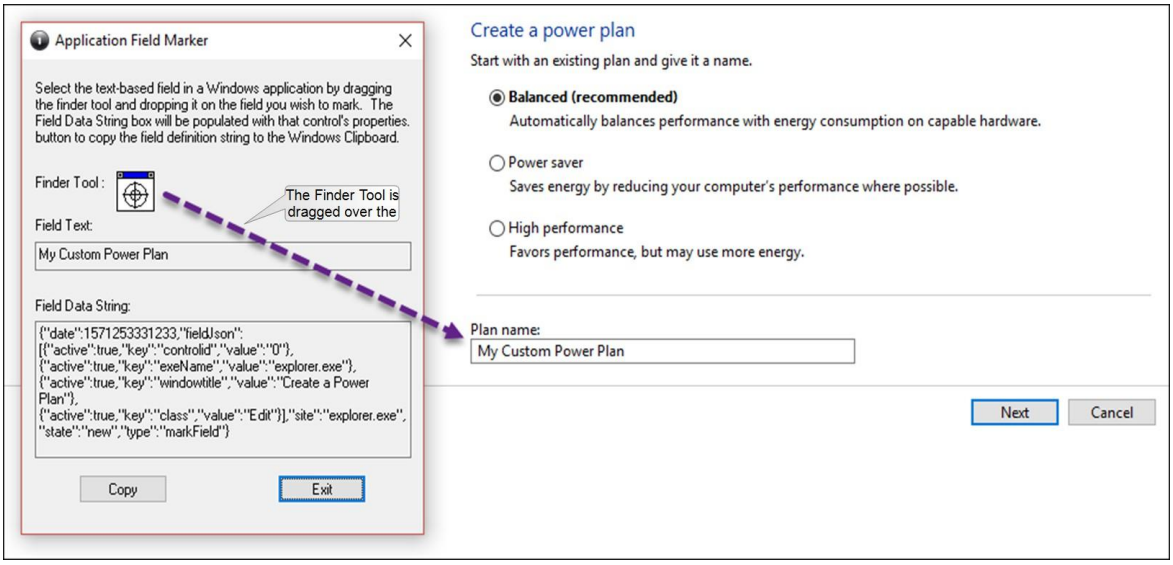
Menettelytavat

Käytä sovelluskentän merkkityökalua

1. Siirry tietokoneessa sijaintiin, jossa sovelluksen kenttämerkkityökalu sijaitsee. Oletussijainti on:

C:\Ohjelmatiedostot (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

MUISTIINPANO Jos poistat Desktop Manager -sivulla käytettävän kentän Field Manager -sivulta, sinun on kirjauduttava ulos Webex WFO ja kirjauduttava sitten uudelleen sisään, jotta muutokset astuvat voimaan.

Kentän merkitseminen Web-sivustoon

1. Kun Field Manager -sivu on näkyvissä, avaa uusi Tab selaimeesi.
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 kentilla. 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 selaimessa Tab.
   - 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
- "Asennetaan Webex WFO Smart Desktop" *Webex WFOInstallation -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 Webex WFO firefoxilla ensimmäistä kertaa, näyttöön tulee valintaikkuna, jossa kehotetaan asentamaan Calabrio-selainlaajennus. Valitse **Salli tämä asennus** ja valitse **Jatka**. Lisätoimia ei tarvita.

Ota Desktop Analytics -apuohjelma käyttöön 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:

Webex WFO Smart Desktopin asentaminen Webex WFO-asennusoppaassa

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.
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 käyttöoikeuksien liittäminen yhteyshenkilöissä. Tämä tarkoittaa vain foneettisia osumia.

Tietojoukko	Kuvaus
	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 video) sekä kokonaiskoon (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 yhteystiedon sisällön Has Transcription -kriteerin mukaisesti näkemistäsi puheluista.

Tietojoukko	Kuvaus
	suodatin Interactions-sivulla useista eri syistä: ▪ Analytiikkatiedot ja QM päivitetään eri aikoina. ▪ Analytiikka merkitsee puhelun transkriptoituksi puhelun indeksin jälkeen, mutta QM merkitsee puhelulle Has Transcription -tietueen, jos puhelun transkriptiotiedosto ladataan. Indexing tapahtuu, kun transkriptiotiedosto on ladattu, joten raporteissa transkriptipuheluista saattaa näkyä suurempi määrä QM kuin Analyticsissa, jos indeksiä ei ole vielä tapahtunut. ▪ Analytiikka ja QM voivat 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.

Nimi	Kuvaus
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** Kun määrität arvoksi 60, Speech Analytics palauttaa osumia, joiden luottamusarvo 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 päivitetään eri aikoina. ▪ Analytiikka ja QM voivat olla erilaisia säilytyskäytäntöjä.
Ota sovellustilojen suodatus käyttöön	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että käyttäjä voi muokata valittuja sovellustiloja Analytiikka-työkaluriviltä. Kun tämän ruudun valinta on poistettu, Analytiikka-työkaluriviltä valittujen sovellustilojen muutokset eivät vaikuta widgettiin.
Luo luottamus	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat sallia käyttäjän muokata valittua

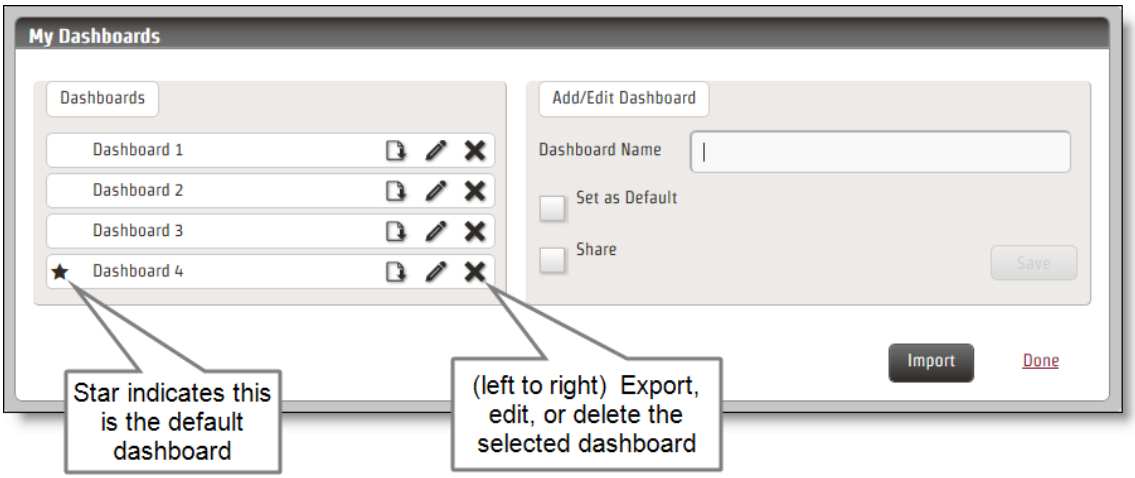
Nimi	Kuvaus
Suodatus	Luotettavuusarvo Analytiikka-työkaluriviltä. Kun tämän ruudun valinta on poistettu, Analytiikka-työkalurivin luottamusarvon muutokset eivät vaikuta widgetiin.
Ota päivämääräsuodatus käyttöön	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että käyttäjät voivat muokata ajanjaksoa Analytiikka-työkalurivillä. Kun tämän ruudun valinta poistetaan, Analytiikka-työkalurivin yleisen ajanjakson muutokset eivät vaikuta widgettiin.
Ota vuorovaikutustilan suodatus käyttöön	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat, että käyttäjä voi muokata valittuja vuorovaikutustiloja Analytiikka-työkaluriviltä. Kun tämän ruudun valinta on poistettu, Analytiikka-työkaluriviltä valittujen vuorovaikutustilojen muutokset eivät vaikuta widgettiin.
Ota tekstihaku käyttöön	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat sallia käyttäjän hakea lauseita Analytiikan työkalurivi. Kun tämän ruudun valinta on poistettu, lauseiden hakeminen Analytiikka-työkaluriviltä ei vaikuta widgettiin.
Tapahtuman tyyppi	Valitse tietojoukon tapahtumatyyppi.
Tiedostoryhmittely	Valitse, miten haluat arkistoida ryhmän.
Useiden osumien suodattaminen	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat laskea lauseen, jossa on korkeampi luottamustasoa ja suodata pois samankaltaiset lauseet, joiden luotettavuustaso on alhaisempi. Kun tämä ruutu on tyhjennetty, kaikki lauseosumat tulevat näkyviin. Analytics voi luoda useita lauseosumia samankaltaisille lauseille, joilla on eri luottamustasot ja jotka esiintyvät lähes samaan aikaan tallenteessa. **ESIMERKKI** Jos lisäät ilmauksia "ambulanssi" ja "ambulanssipalvelu", useita osumia voi näkyä, kun Analytics löytää Lause "ambulanssipalvelu".
Päivämäärästä alkaen	Ajanjakson alkamispäivämäärä.

Nimi	Kuvaus
Ryhmittelyperuste	Valitse tapa, jolla haluat ryhmitellä tiedot. Tässä kentässä käytettävissä olevat vaihtoehdot määräytyvät luotavan tietojoukon tyypin mukaan.
Ryhmät	Valitse yksi tai useampi ryhmä, jonka mukaan tiedot suodatetaan. Jos et valitse yhtä tai useampaa ryhmää, kaikki ryhmät valitaan oletusarvoisesti. Jos valitset yhden tai useamman ryhmän, kaikki näiden ryhmien tiimit valitaan oletusarvoisesti. Ryhmiä rajoittavat määritetyt käyttöoikeudet.
Histogrammin lokerot	Syötä histogrammissa näkyvien aikavälien määrä. Pätevä arvot ovat kokonaislukuja 3–100. Oletusarvo on 10.
Vuorovaikutustilat	Valitse vuorovaikutustilat, jotka haluat näyttää widgetissä.
Rajoita ennalta määritettyihin lauseisiin sisällytettäväksi	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat suodattaa tietojoukon yhteystiedot vain sellaisia, joilla on ennalta määritellyt lauseosumat. Lauseet määritetään lauseiden hallinnassa.
Nimi	Tietojoukon nimi.
Lauseita	Valitse yksi tai useampi lause, jonka mukaan tiedot suodatetaan.
Sijoituksen koko	Syötä, kuinka moni parhaiten sijoittunut sovellus näyttää tuloksia. Pätevä arvot ovat 10–100. Oletusarvo on 10.
Tulos	Valitse, haluatko palauttaa tulokset, jotka sisältävät tämän tietojoukon määritetyt lauseet vai eivät. ▪ Jos valitset **Palauta yhteystiedot valituilla lauseilla**, Webex WFO ilmoittaa kaikkien yhteystietojen lausevastaavuuksien kokonaismäärän. ▪ Jos valitset **Palauta yhteystiedot ilman valittuja lauseita**, Webex WFO ilmoittaa niiden yhteystietojen määrän, jotka eivät sisällä määritettyjä lauseita.
Näytä vain verkkosivustot	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat näyttää vain verkkosivustojen tilastot

Nimi	Kuvaus
	Käyttää. Kun tämä ruutu poistetaan, näytetään tilastot sekä sovelluksista että verkkosivustoista.
Tunnisteet	Valitse yksi tai useampi tunniste, jonka mukaan dataa suodatetaan.
Tiimit	Valitse yksi tai useampi tiimi, jonka mukaan tiedot suodatetaan. Jos et valitse yhtä tai useampaa tiimiä, kaikki tiimit valitaan oletusarvoisesti.
Tekstityypit	Valitse yksi tai useampi tekstityyppi, jonka mukaan tiedot suodatetaan.
Tähän päivään mennessä	Ajanjakson päättymispäivä.
Tyyppi	Valitse trendin tyyppi.
Tyypit	Valitse yksi tai useampi tyyppi, jonka mukaan tiedot suodatetaan.

Analytics-koontinäytön luominen ja hallinta

Koontinäyttöjen valitseminen, luominen ja hallinta tapahtuu **Analytiikka-työkalurivin Koontinäytöt-kuvakkeesta** . Napsauta kuvaketta valitaksesi aiemmin luodun kojelaudan, jota haluat tarkastella näkyviin tulevasta luettelosta. Avaa Omat **koontinäytöt** -valintaikkuna napsauttamalla **koontinäyttöluettelon yläreunassa olevaa Hallinta-painiketta** . Sieltä voit luoda ja hallita koontinäyttöjä. Tämä ominaisuus on käytettävissä vain, jos sinulla on tarvittavat käyttöoikeudet.



HUOMAUTUS Jaetut koontinäytöt on merkitty lukkosymbolilla Omissa koontinäytöissä. Tämä tarkoittaa, että voit tarkastella näitä koontinäyttöjä, mutta et voi muokata niitä. Vain jaetun koontinäytön omistaja voi tehdä sen.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista käyttöoikeuksista:
  - Analytiikan perusteet
  - Analytiikka Yritys
  - Työpöydän analytiikka
- Sinulla on Näytä järjestelmäanalytiikka -oikeus.

Sivun sijainti

Analytiikan > Analyticsin koontinäyttö

Menettelytavat

Koontinäytön luominen

1. Avaa **Omat koontinäytöt**.
2. Kirjoita uuden koontinäytön nimi Koontinäytön nimi **-kenttään** . Vaihtoehtoisesti voit määrittää tämän koontinäytön oletuskoontinäytöksi tai jakaa koontinäytön muiden käyttäjien kanssa.
3. (Valinnainen) Valitse Aseta **oletukseksi** -valintaruutu, jos haluat käyttää tätä koontinäyttöä oletusarvoisena Analytics-koontinäyttönä.
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 voidaan piiraita

Asetus	Kuvaus
	pysty- tai vaakatasossa. 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** 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.

Asetus	Kuvaus
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.

Asetus	Kuvaus
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 ryhmää luokan mukaan, et voi luoda lausekepilviä, joilla on kyseinen 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. Home -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.

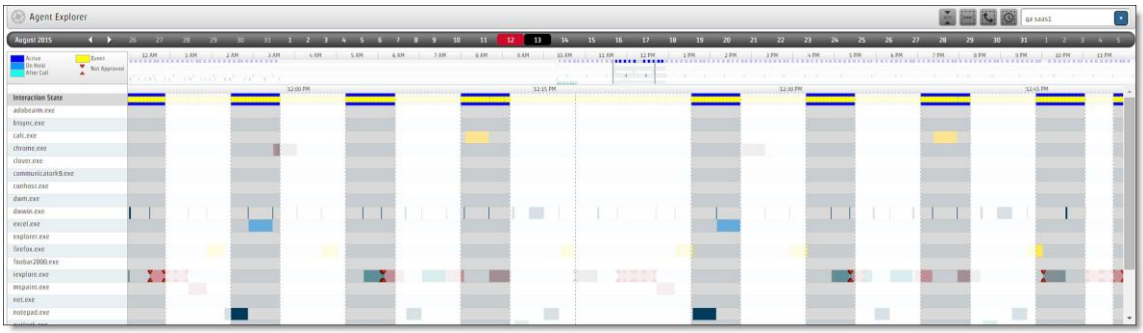
Sivun sijainti

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.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

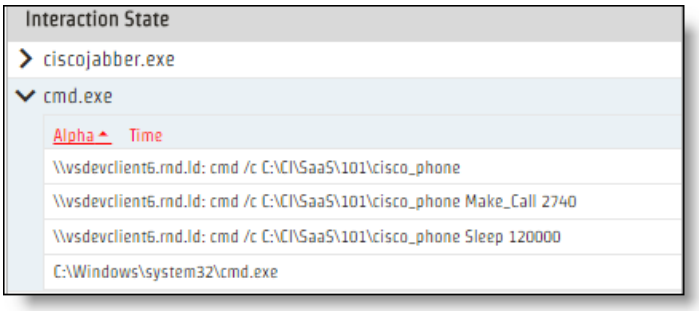
Edustajan kohdistuksen näkeminen vain puhelujen aikana:

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 käyttöajan mukaan valitsemalla **Aika**.



TURN ei-hyväksytyistä sisältömerkeistä:

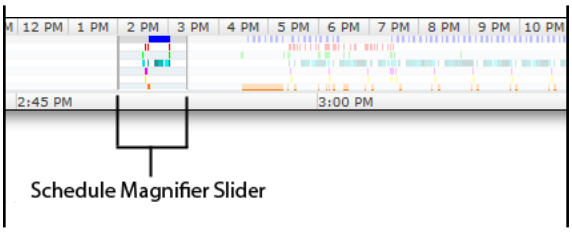
Poista Ei-hyväksyttyjen **sisällön merkkien** painike käytöstä.

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, katso nauhoitukseen liittyviä lauseita napsauttamalla **Puhe** Tab.

Aiheet:

- Yleiskatsaus Asiakaspalvelijan hallintaan
-
- Näytä yhteystiedon edustajan toiminnot – näytä sovellukset ja Web-sivustot, joita edustaja käytti tietyssä puhelussa

Yleiskatsaus Asiakaspalvelijan hallintaan

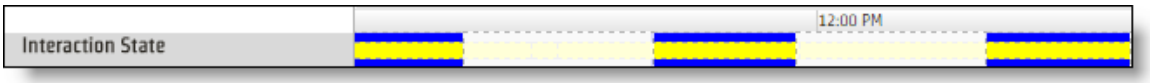
Edustajan hallinta -sivu sisältää pääruudukon ja työkalurivin. Ruudukon vasemmassa ruudussa näkyvät edustajan käyttämät sovellukset ja Web-sivustot. Oikea ruutu näyttää, milloin tiedostoa tai URL-osoitetta käytettiin. Ne näkyvät eri väreissä, joten voit helposti nähdä muutokset edustajan kohdistukseen.

Työkalurivin neljä painiketta ovat vaihdatuksia, jotka ohjaavat ruudukon näyttöä. Kalenteripalkin alla vasemmalla oleva selite määrittää, mitä ruudukon värit ja merkit tarkoittavat.

Painike	Nimi	Kuvaus
APP	Ei-hyväksytyt sisältömerkit	Ottaa käyttöön ei-hyväksytyt sisältömerkit, jotka nimeävät edustajan käyttämät sovellukset, joita ei ole hyväksytty.
EVENT	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.

Painike	Nimi	Kuvaus
	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.
	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 käyttöoikeus (vaaditaan WFM-käyttäjät katsomaan kotisivun kojelautaa)
- Näytä QM-koontinäytön lupa (QM-käyttäjät voivat tarkastella kotisivun kojelautaa)

Sivun sijainti

Aloitus

Menettelytavat

Näytä toinen kojelauta

Jos käytössäsi on useita kojelautaa, näkyviin tulee painikkeita, joissa on eri kojelautan nimet Home-sivun vasemmassa yläkulmassa. Napsauta haluamasi kojelautapainikkeen painiketta. Valitsemastasi kojelaudasta tulee se, joka tulee näkyviin, kun kirjaudut sisään tai palaat kotisivulle muualta Webex WFO.

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.

Kent /Nappitä		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 Home -sivulle.)

Saatavilla olevat valmiiksi rakennetut kojelautat

QM kojelautaa

Nämä koontinäytöt ovat saatavilla, jos organisaatiollasi 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 Home-sivuksi kenelle tahansa edustajalle. 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-kohdistus 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 koontinäyttö sisältää kaikki QM -widgettit. Lisätietoja jokaisesta widgetistä on kohdassa Saatavilla QM 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.

WFM kojelautaa

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-kohdistus WFM - Yhteystiedon keston tietojen kojelauta (tänään)	Tämä on alemman tason kojelauta, johon voit porautua vanhemman kojelaudalta.
CX-kohdistus WFM - Yhteystiedon äänenvoimakkuuden koontinäyttö (tänään)	Tämä on alemman tason kojelauta, johon voit porautua vanhemman kojelaudalta.
CX-kohdistus WFM - SL, 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-ennusteen tiedot	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 koontinäyttö sisältää kaikki WFM -widgettit. Lisätietoja jokaisesta widgetistä on kohdassa Saatavilla 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 Saatavilla QM-widgettit ja Käytettävissä WFM-widgetti .

Analytiikan kojelautat

Nämä koontinäytöt 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 raportissa olevaa raporttia	Tämä koontinäyttö avautuu, kun napsautat toisessa 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 organisaatiollasi on Cisco Tietojen hallinta.

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 olevat QM-widgettit – Tietoja valmiiksi rakennetuista QM -sovelluksista, jotka näkyvät joissakin tavallisissa koontinäytöissä.
- Saatavilla olevat WFM-widgettit – 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 Widgetit – QM vain -koontinäytön.

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 Myynnin loppuksi 1.11.2023 mennessä, eikä se 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 PDF -muodossa lähetetään James Smithille ja Raportointi-Brownille päivittäin klo 10.00 AM-31.3.

Toimituksia voidaan tehdä molempiin Webex WFO-käyttäjiin liitettyihin sähköpostiosoitteisiin ja Webex WFO ulkoiseen sähköpostiosoitteeseen.

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 Webex WFO-käyttäjiä voi 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 toimituksen (TURN päälle tai pois) tästä. 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 sähköpostiosoitteeseenWebex WFO käyttämäsi sähköpostiosoitteen ulkopuolella, et voi sulkea lähetystä kyseiseen osoitteeseen tai poistua siitä. Tämä toiminto on käytettävissä vain
Webex WFO-kohdassa olevat 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

- Jos haluat TURN raportin toimituksen, valitse **Käytössä/Ei käytössä** -valintaruutu ja valitse **Tallenna**.
- Jos haluat TURN raportin toimituksesta, poista Käytössä/Ei käytössä **-valintaruudun valinta** ja valitse **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.

   TÄRKEÄ 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 on esimerkiksi vain QM-käyttöoikeus, näkyviin tulevat vain valmiiksi määritetyt kohteet, joilla on QM-tunniste, eivät kohteita, joilla on WFM- tai Analytiikka-tunniste.

HUOMAUTUS Sen mukaan, mikä WFM-käyttöoikeus sinulla on, 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, jossa voit PUT sen.

Luo ja nimeä uusi raportti

1. Tuo raportin suunnittelu näyttöön valitsemalla **Tietojen hallinta Home -sivulla 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.

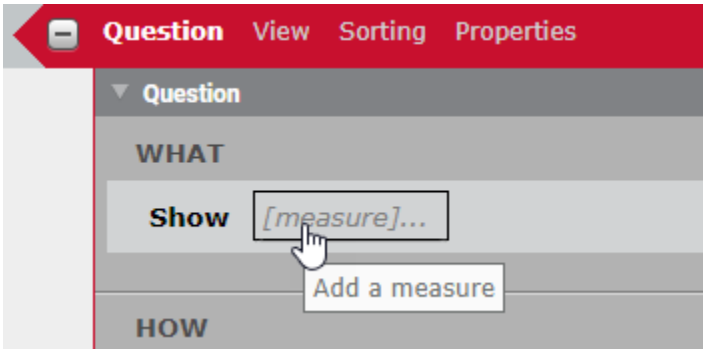
Voit säätää tätä valitsemalla useita asetuksia:

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-osasta** 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

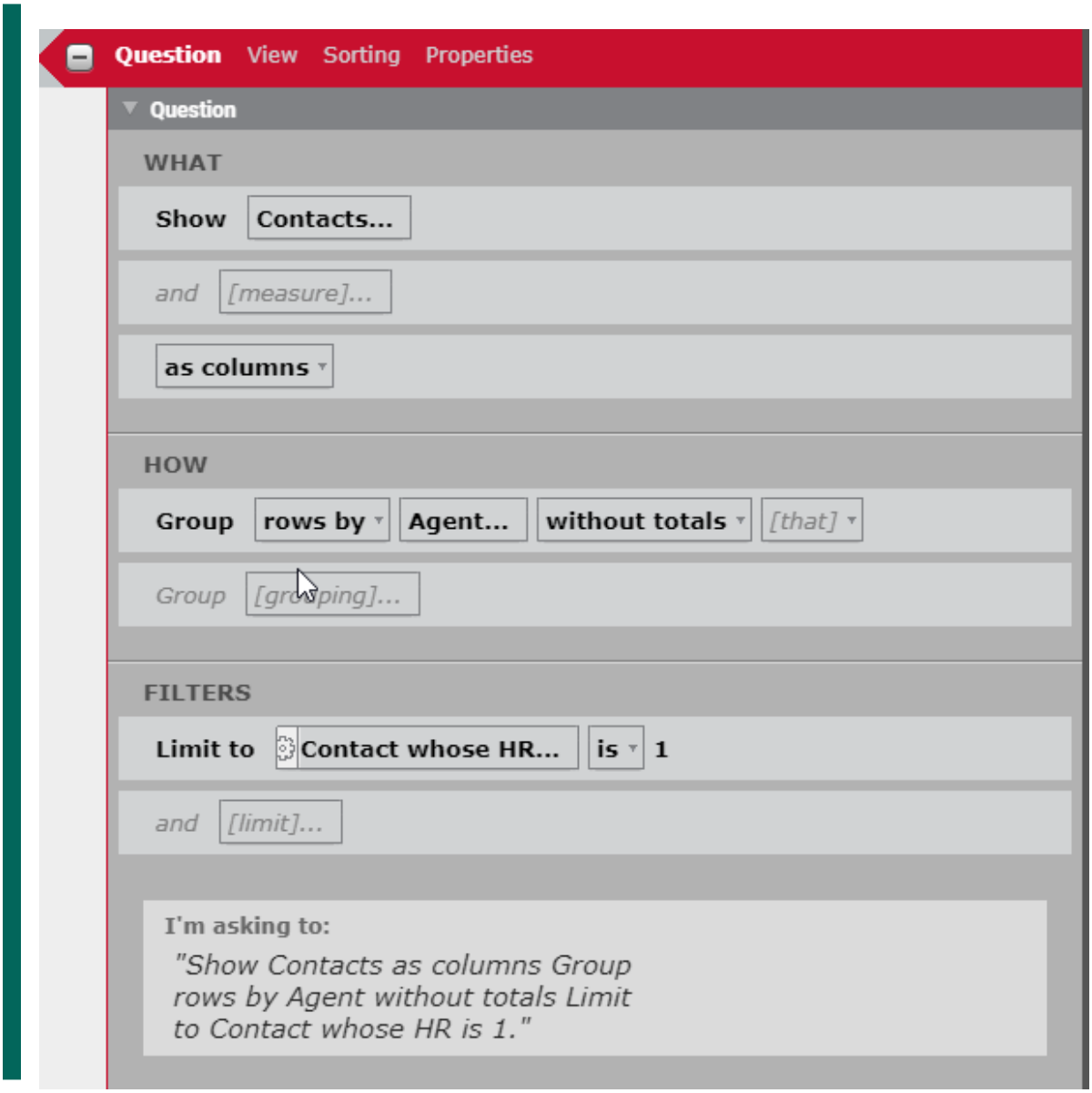
1. Valitse Kysymyspaneelin **Suodattimet-osasta** Raja **kohteeseen[raja]**. Valitse **suodatin** -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse aihe ja valitse kenttä, jolla raportti suodatetaan.
3. Poista Kaikki **arvot -** valintaruudun valinta ja valitse sisällytetyt arvot -valintaruutu.
4. Suodata raportti 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 Oikeanpuoleisen ruudun **Valitse** Tab - **valintaruudun** valinta ja valitse **1** (eli 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**.

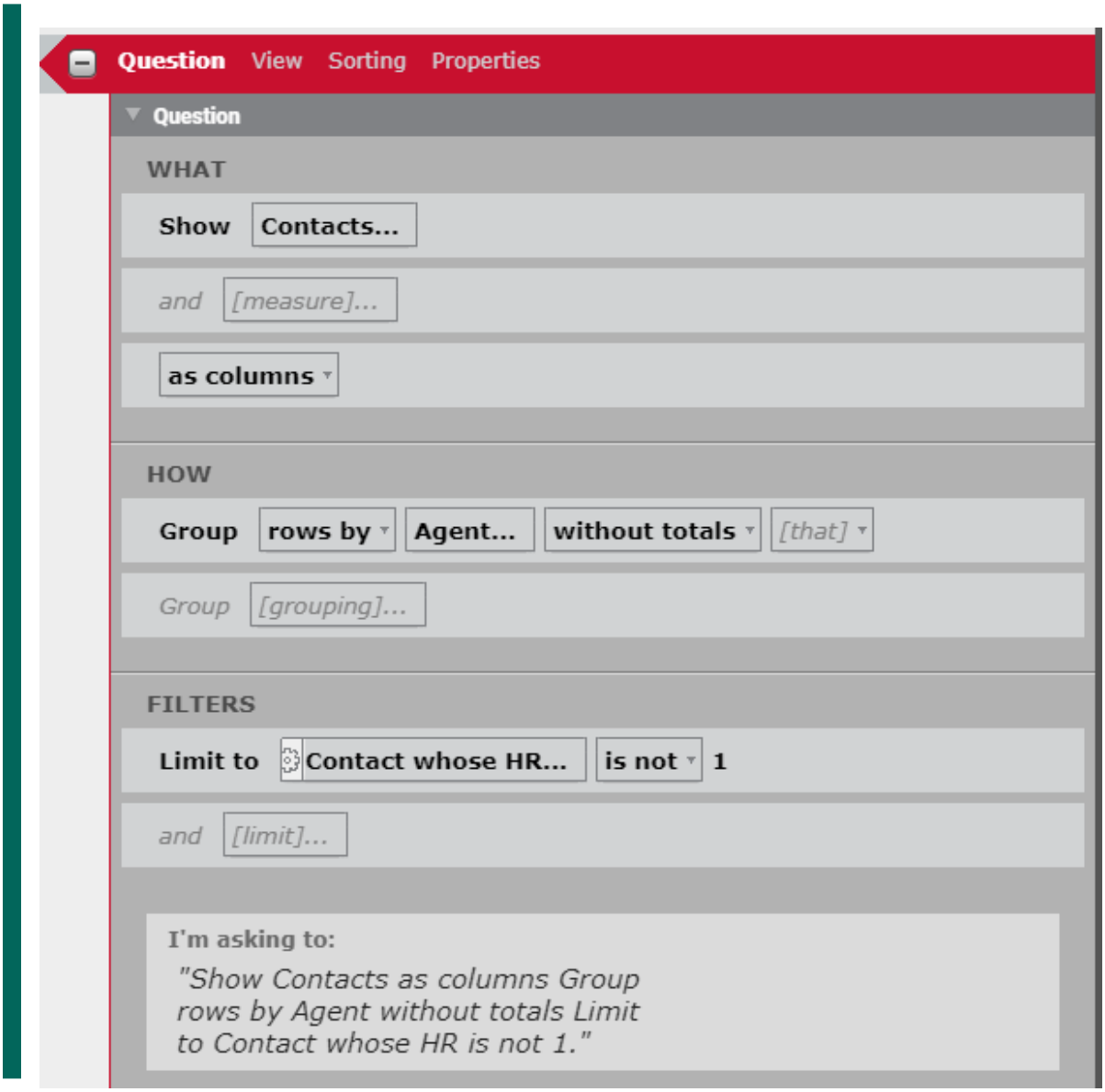
5. Napsauta kysymyspaneelin **Suodatint-osassa** luomasi suodattimen avattavaa luetteloa eikä se **ole** avattavasta luettelosta.

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** Tab - **valintaruudun** valinta ja valitse **1** (eli tosi tai Kyllä).

Kysymyspaneelin **Suodattimet-osassa** juuri lisäämäsi suodattimen vieressä on **muutos** : **ei ole** avattavassa luettelossa.



Sisällytä tai sulje arvot pois vertailusuodattimilla

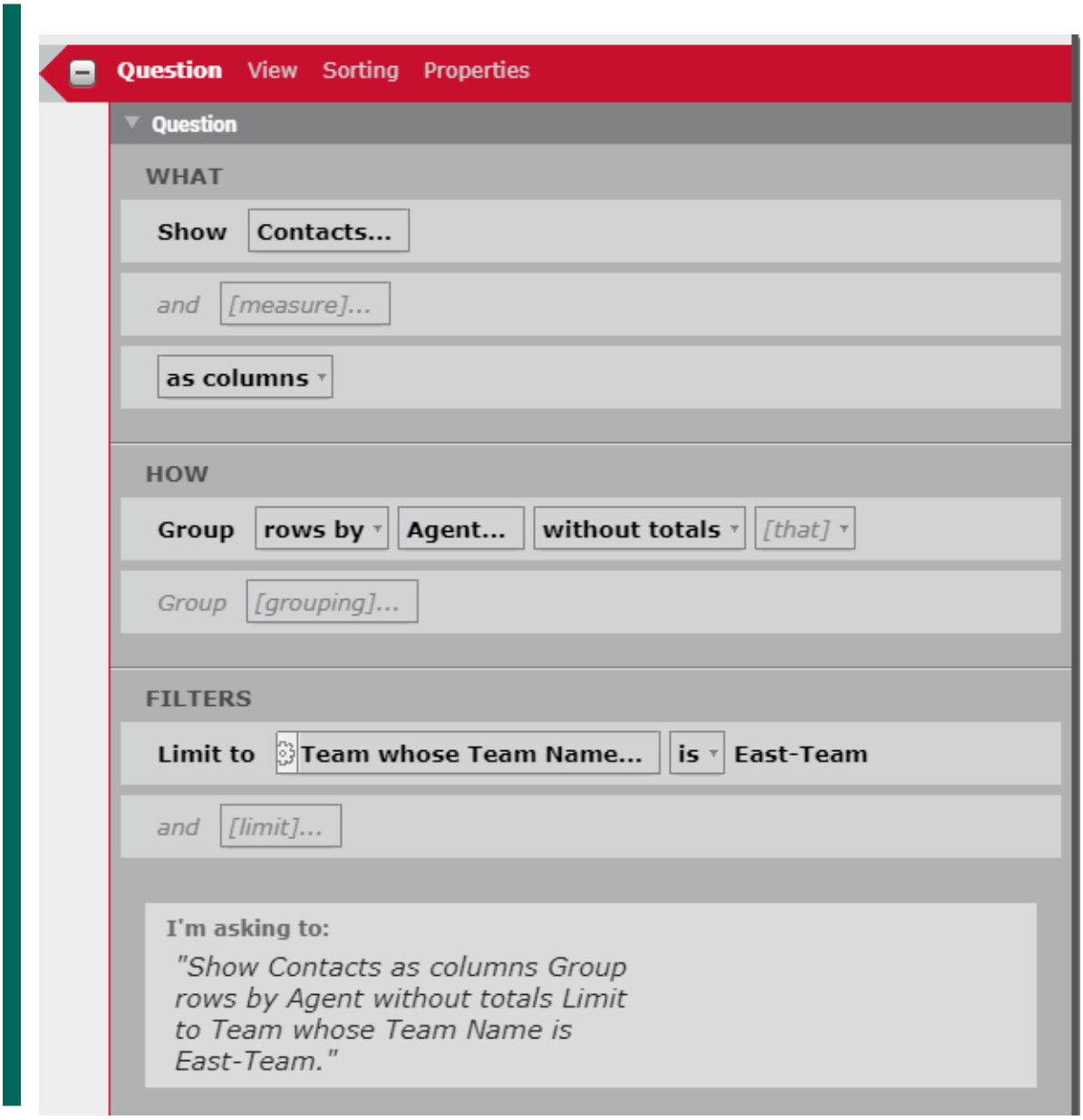
1. Valitse Kysymyspaneelin **Suodattimet-osasta** Raja **kohteeseen[raja]**. Valitse **suodatin** -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse aihe ja valitse kenttä, jolla raportti suodatetaan.
3. Poista Kaikki **arvot -** valintaruudun valinta ja ota sitten jokin seuraavista toimista:
   - Määritä arvo vertailuksi valitsemalla sen valintaruutu.
   - **Anna** vertailuksi määritettävä arvo Tab-kenttään lainausmerkeissä.

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** Tab -valintaruudun valinta ja valitse **Itäryhmä-valintaruutu** . Voit myös vaihtoehtoisesti napsauttaa **Määritä** Tab ja kirjoittaa **suodattimen arvoruutuun "Itäinen työryhmä"** .



Lisää vähintään yksi raporttiparametri

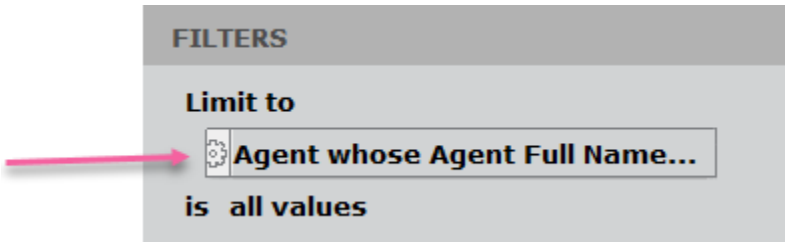
Jos haluat käyttää parametrien hallintaa, kuten jäsenvalitsinta, raportissa näkyvien tietojen suodattamiseen, sinun on lisättävä raporttiin yksi tai useita raporttiparametreja. Lisätietoja parametrien käyttämisestä raportin kanssa on kohdassa Parametrin lisääminen.

1. Valitse Kysymyspaneelin Suodattimet-osasta **Raja** kohteeseen[raja] **.** Valitse **suodatin** -valintaikkuna avautuu.
2. Valitse aihe ja valitse kenttä, jolla raportti suodatetaan.

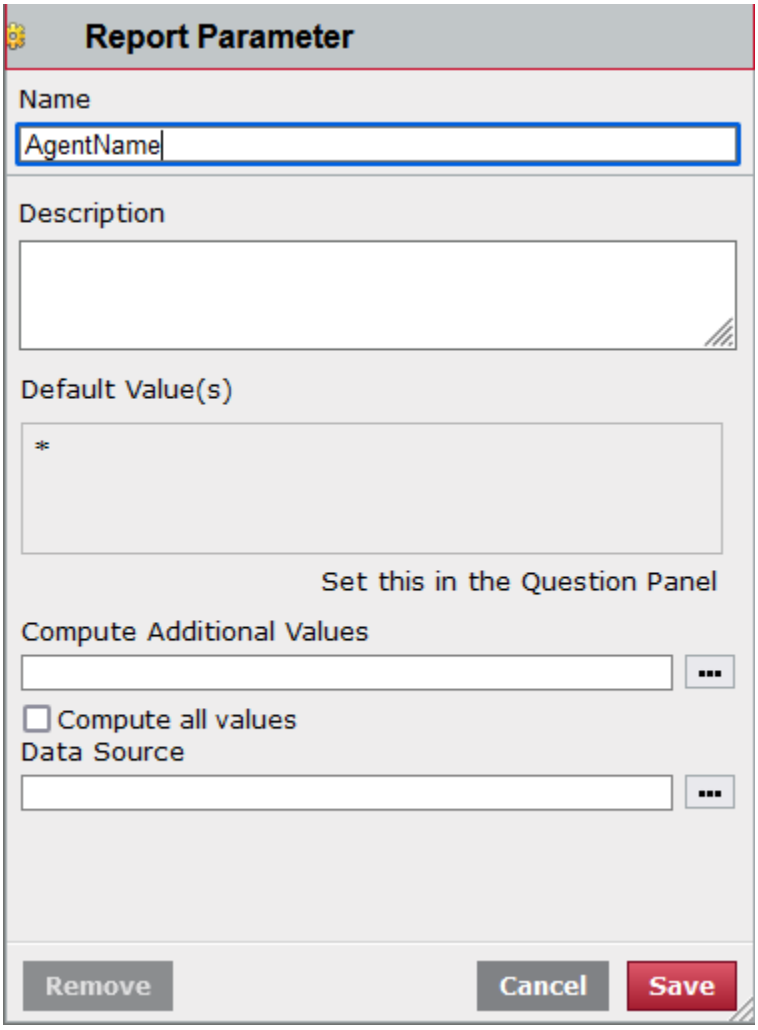
3. Valitse **Valitse** Tab -kohdassa **Kaikki arvot** -valintaruutu.

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 **.**

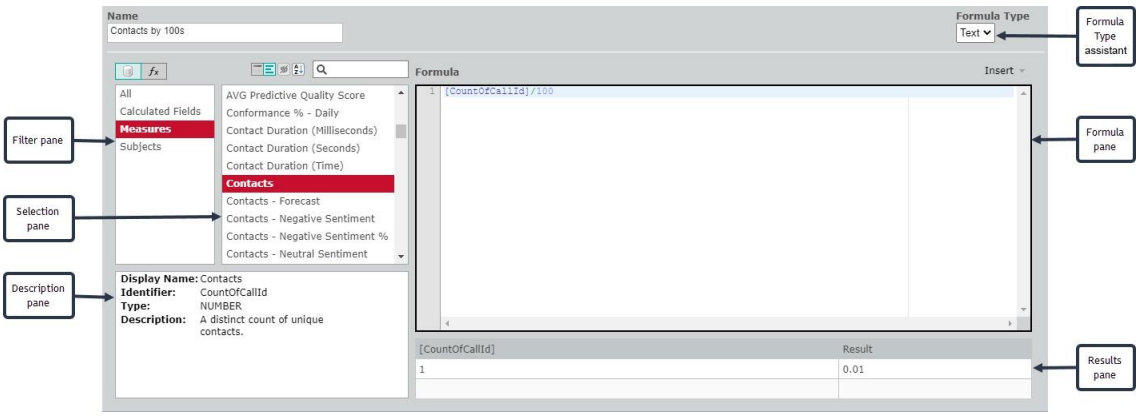
Mukautetun mittauksen luominen

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.

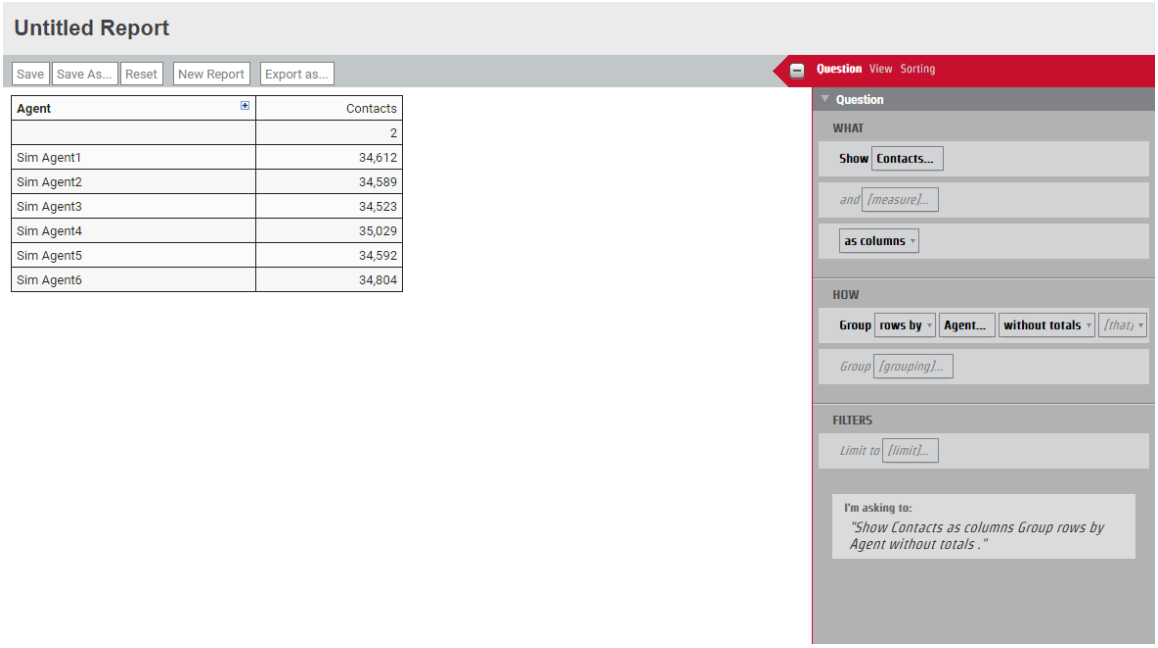
- Tulokset-ruudussa yritetään kääntää kaavaa työn aikana ja näyttää tuloksen. Siinä näkyy virheilmoitus, jos kaavassa on virheitä.

- 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:



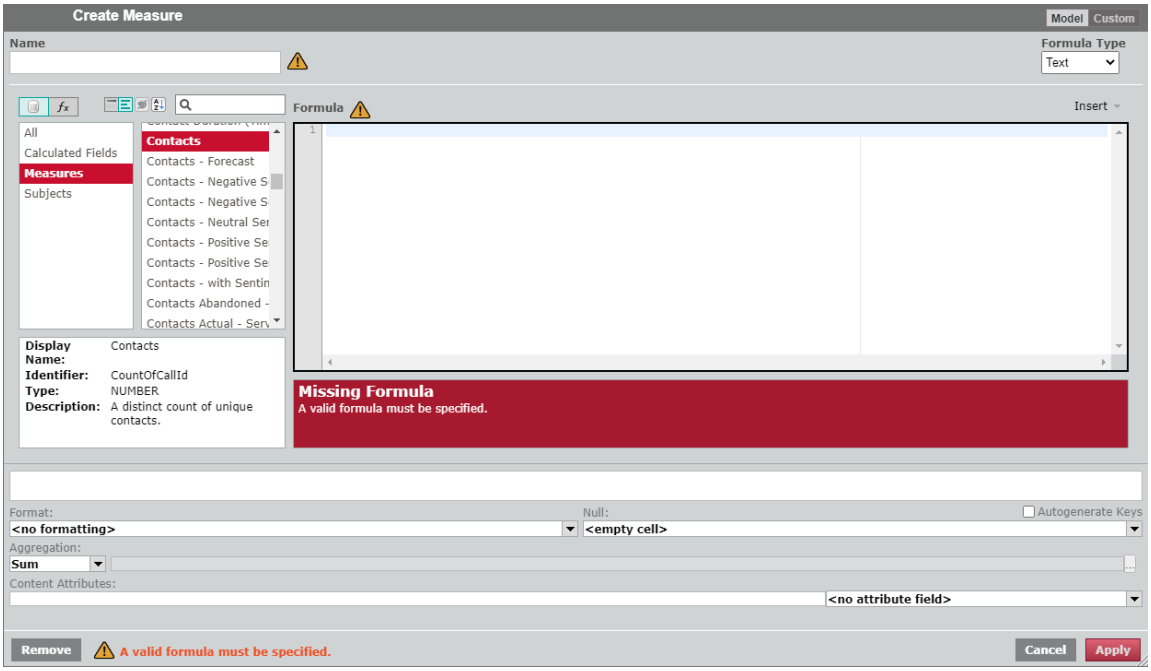
Ratkaisu tähän ongelmaan on esittää yhteydenottojen määrä tekijöinä 1 000, jotta edustajan tuottavuus näkyy yhdellä vilkaisulla. Tässä esimerkissä näytetään, miten luodaan mukautettu mitta, joka jakaa yhteydenottojen määrän 1 000:lla.

Luo mukautettu mitta yhteydenottojen jakamiseksi 1 000:lla

1. Valitse kysymyspaneelin kysymys Tab 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 .

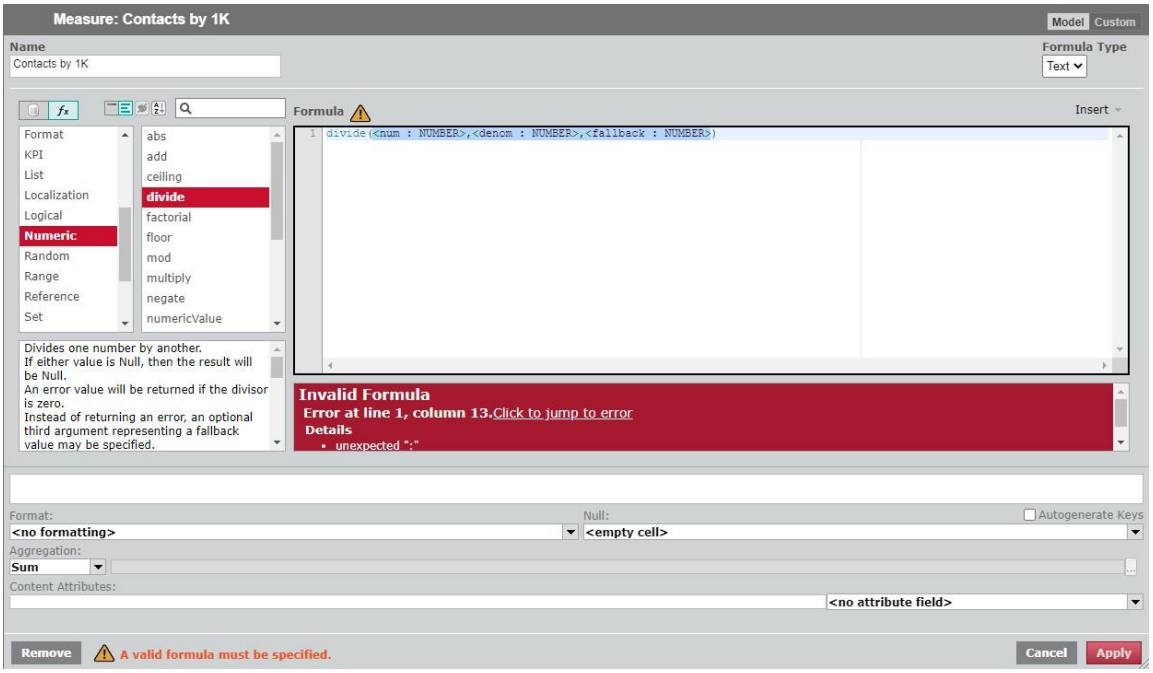
4. Etsi ja valitse Yhteystietojen mitta.

> **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.

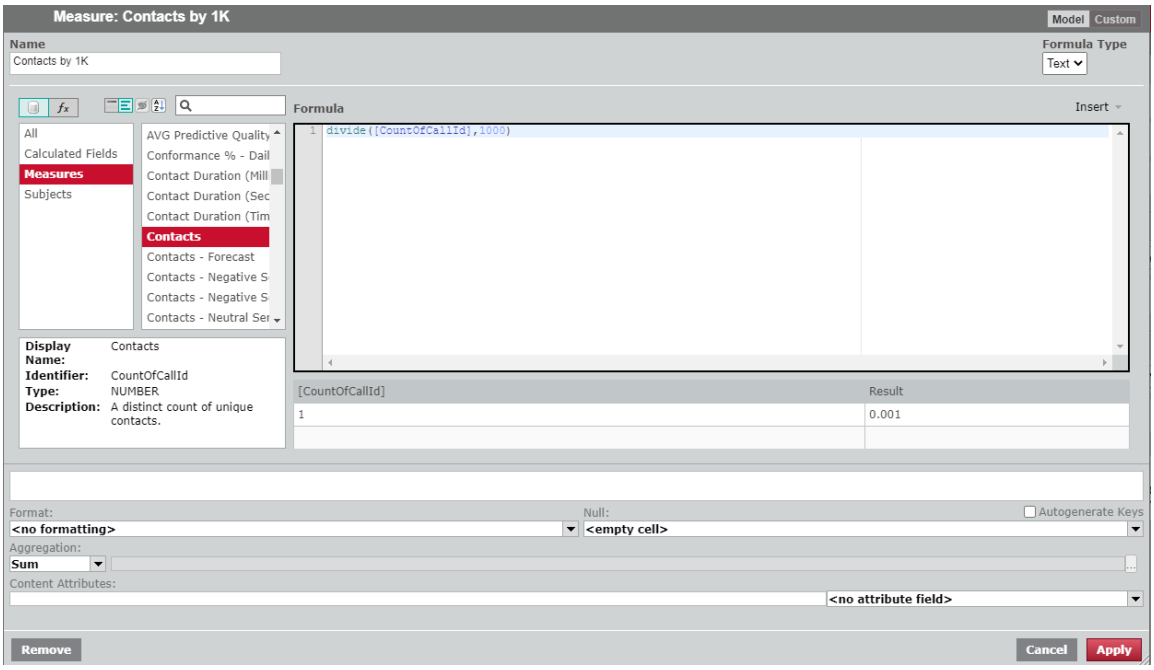


Divide-funktion teksti on kaavan jäsennys. Sinun on korvattava istukkateksti arvoilla, jotka haluat jakaa siinä järjestyksessä, että ne näkyvät matemaattisen tekstinä.

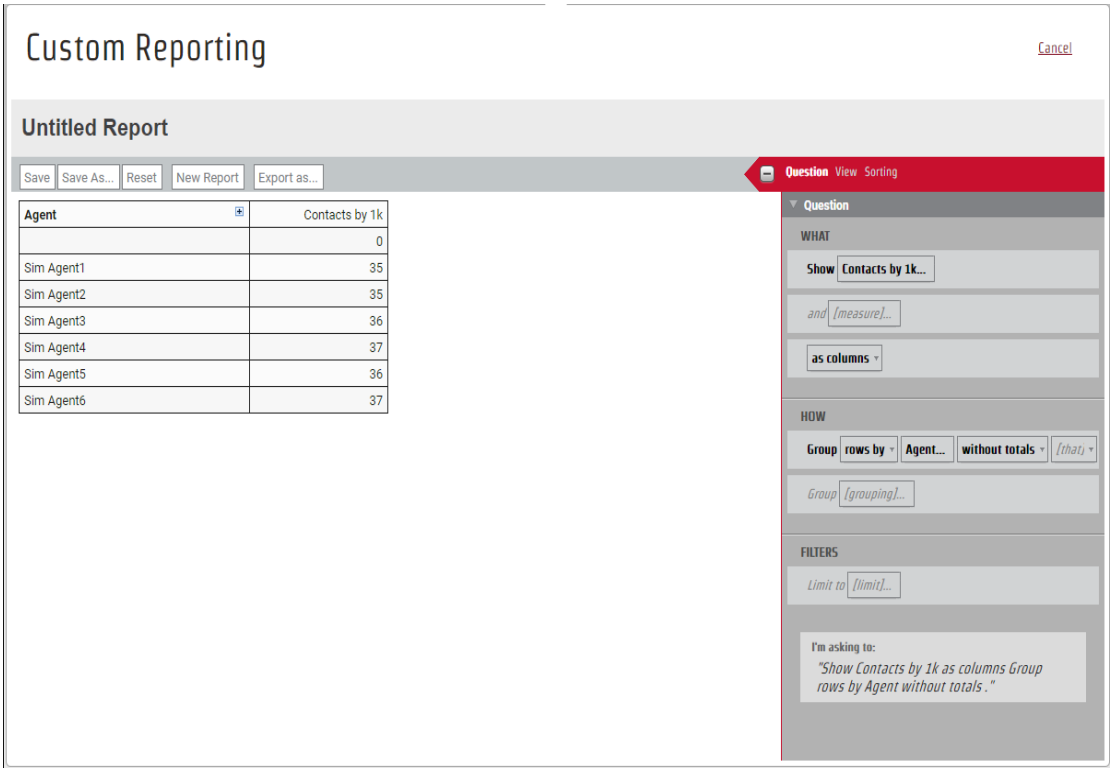
- <num: NUMERO> on numero, jaettava numero. Korvaa tämä yhteystiedon kentän nimellä.
- <denom: NUMERO> on nimittäjä, jakamasi numero. Korvaa tämä illa **1000**.
- <fallback: NUMBER> on valinnainen arvo, joka tulee näkyviin, jos kaavan tulos on nollan eikä virheen palauttaminen.

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.

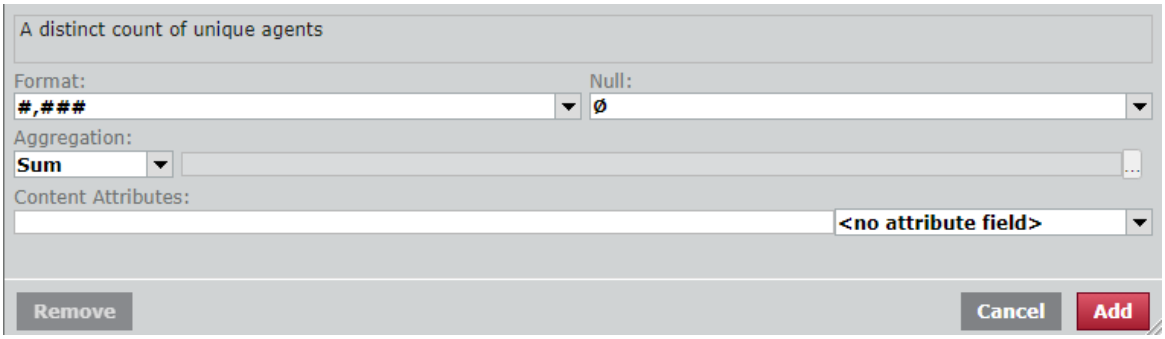
[CountOfCallId]/1000

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

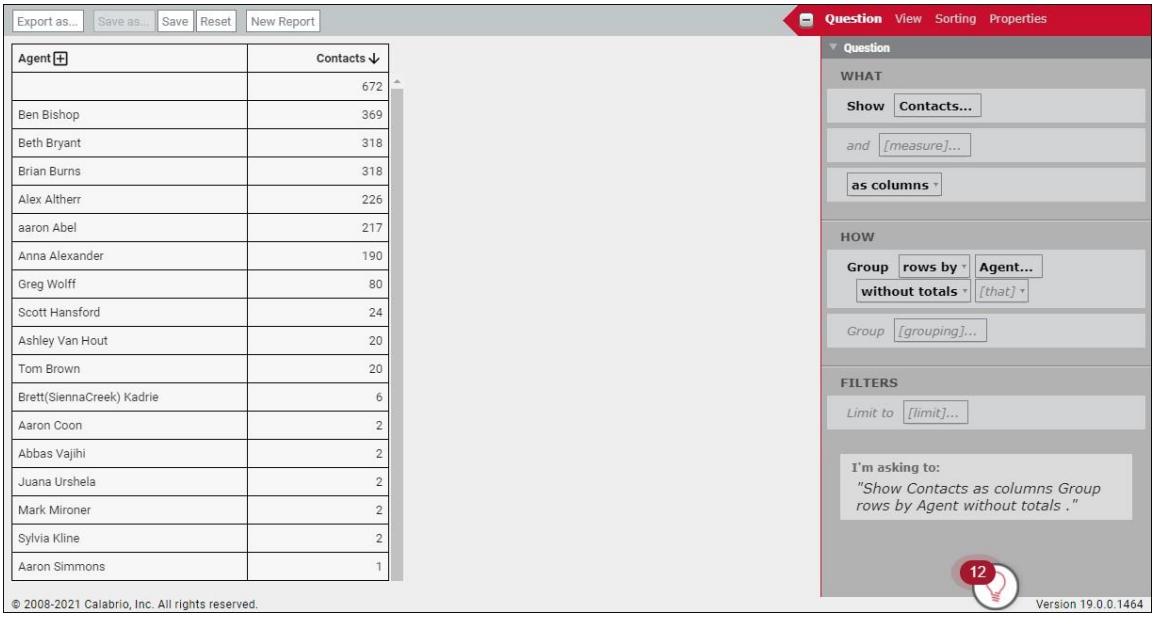
Sisältömääritteet koskevat raportin erityistoimenpiteisiin staattisia tai ylistysmuutoksia.

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

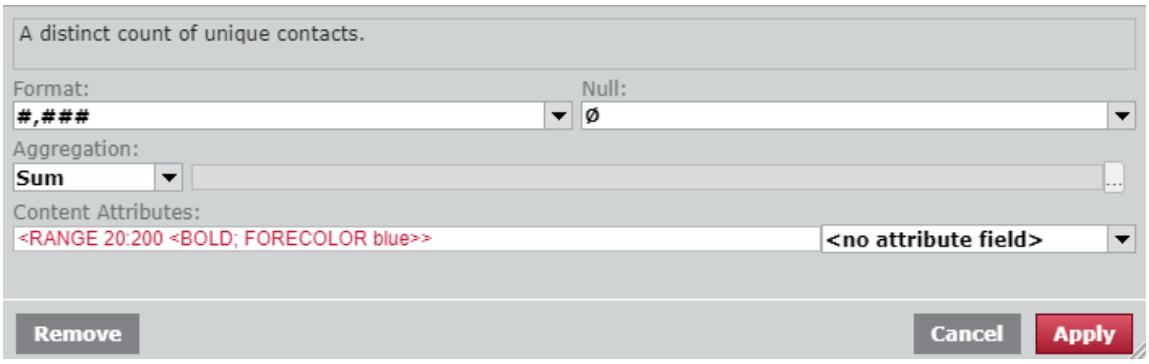
Luot raportin, joka osoittaa, kuinka monta yhteydenottoa kukin edustaja on käsitellyt. Voit helposti tunnistaa edustajat, jotka ovat käsitelleet 20–200 yhteydenottoa. Raportti näyttää seuraavalta, jos sisältömääritteitä ei ole määritetty:



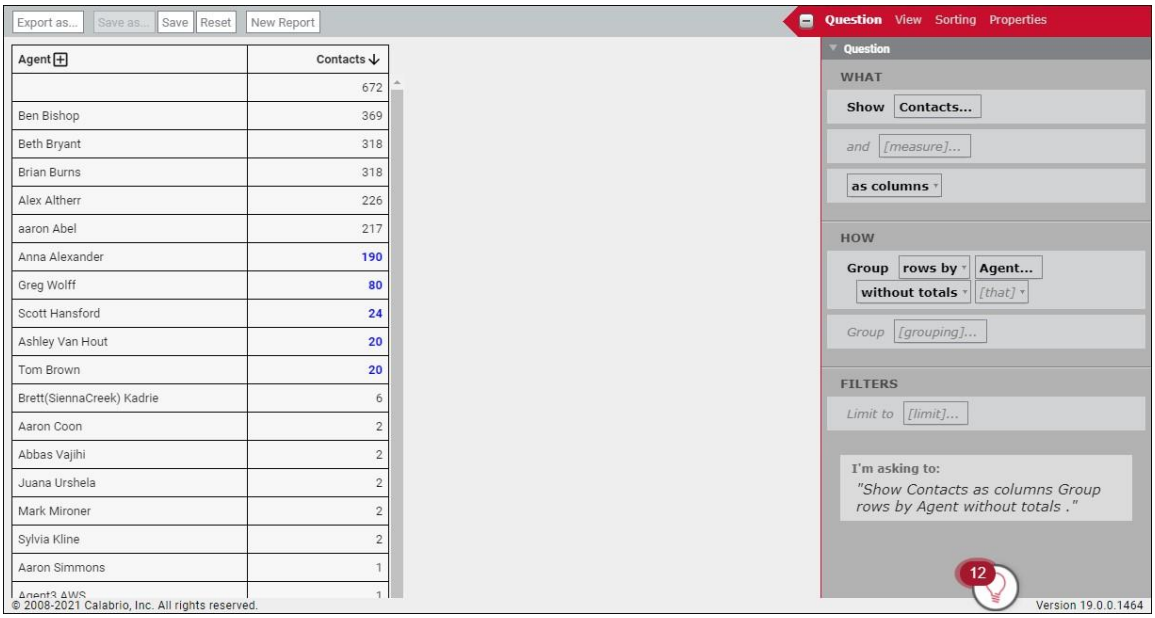
Haluat, että yhteydenotot yhteensä 20–200 ovat sinisiä ja lihavoja. Voit tehdä tämän käyttämällä RANGE-avainsanaa sekä FORECOLOR- ja BOLD-määritteitä.

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

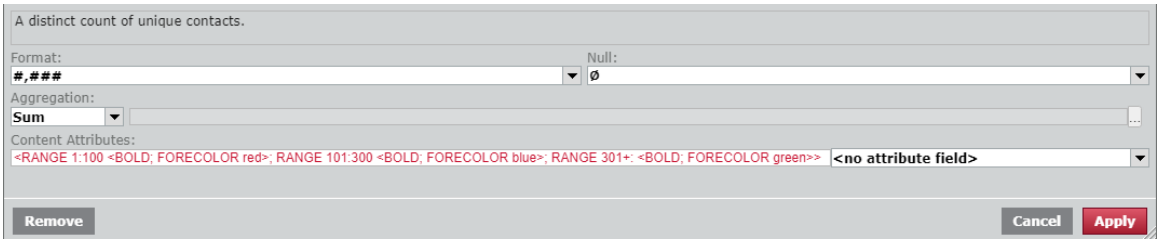
Tarkistat Esimerkissä 1 luotua raporttia, jotta voit käyttää enemmän edustajien toimintaa kuvaavia väri- ja alueväreja. Haluat tavata edustajia kolmella alueella:

- 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

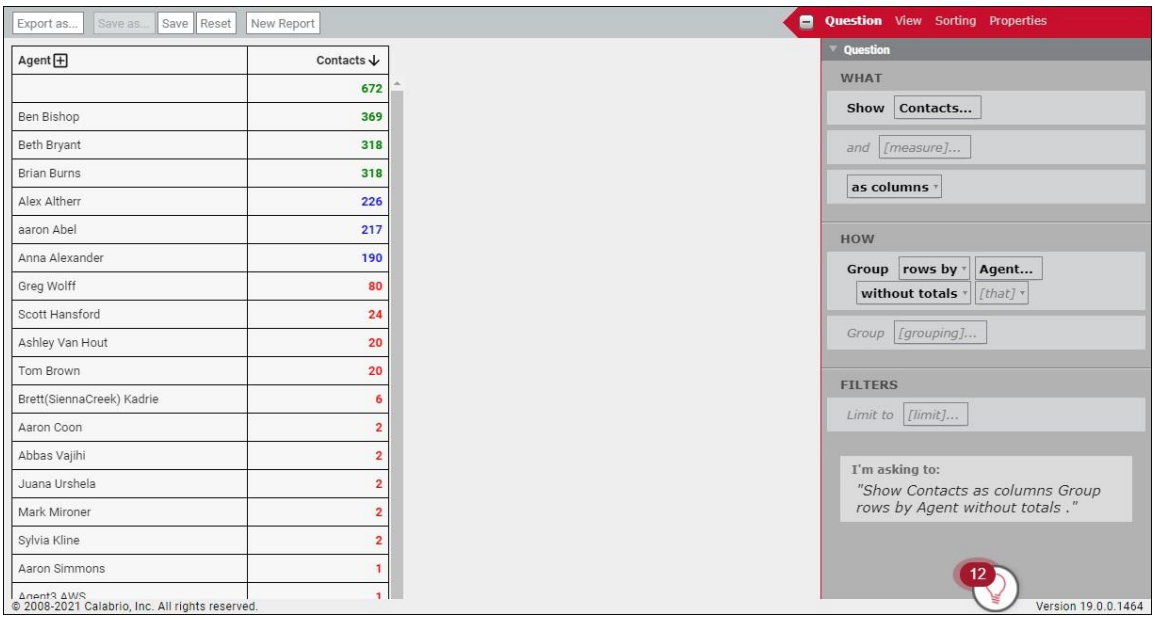
Voit tehdä tämän sisäkkäin usean alueen ehdoilla. Kullekin alueelle määritetyt värit näkyvät, jos jokin ehdoista täyttyy.

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.

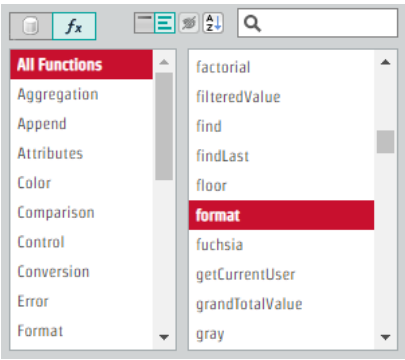


Esimerkki 3: Säilytä aikakenttien muotoilu raportin viemisen yhteydessä

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 siten, että 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.

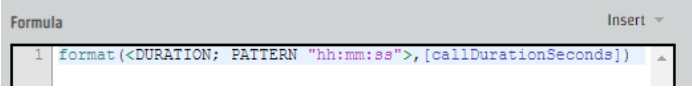
1. (Valinnainen) Poistaa alkuperäisestä kestomittarista raportin. Jos tarvitset sekä muotoillut että muotoilemattomat tiedot viennissä, ohita tämä vaihe.
2. **Valitse kysymyspaneelista** ***[mitta]***. Valitse **mitta -** valintaikkuna avautuu.
3. Valitse **Mukautettu**.

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 sisältömääritteiden 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_-ASTEIKKO	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 kysymyspaneelin **View** Tab -kohdassa.

Raportti esitetään oletusarvoisesti taulukona, jossa valitset sarakkeet ja tiedot riveinä. Tämä näkyy kysymyksesi kehitykseksi. Voit mukauttaa taulukkoa tai valita toisen näkymätyypin näkymästä Tab.

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 Cisco-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 luokkien välisen tilan määrän ja sarjan kaaviossa.
<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 TURN tietojen selitteet päälle tai pois 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

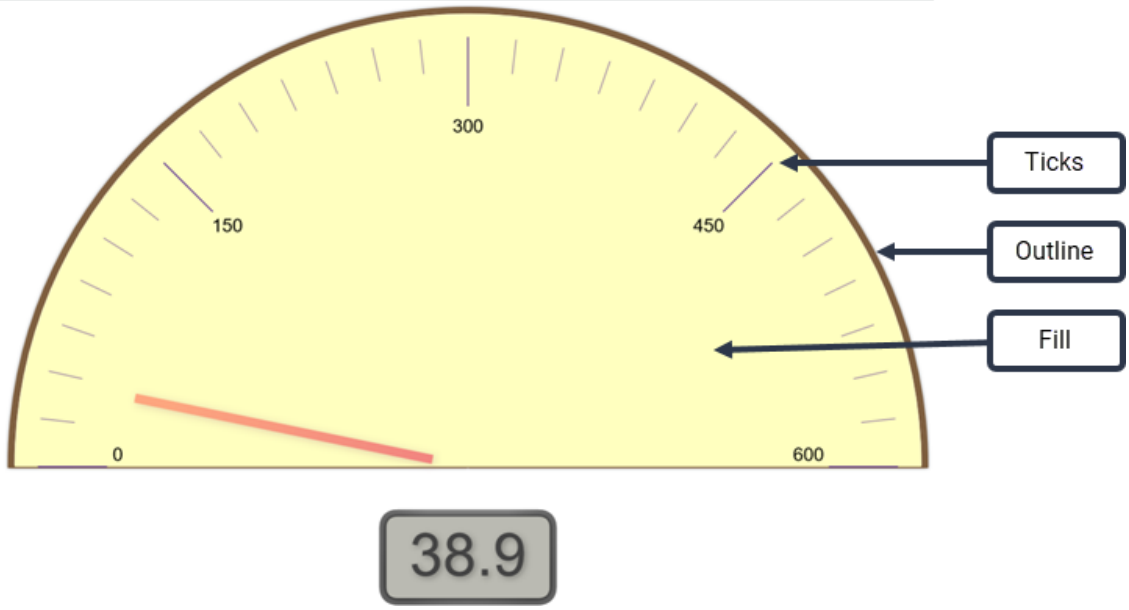
Poikkeusnäytön hallinta määrittää, miten tulokset eivät näy raportissa.

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

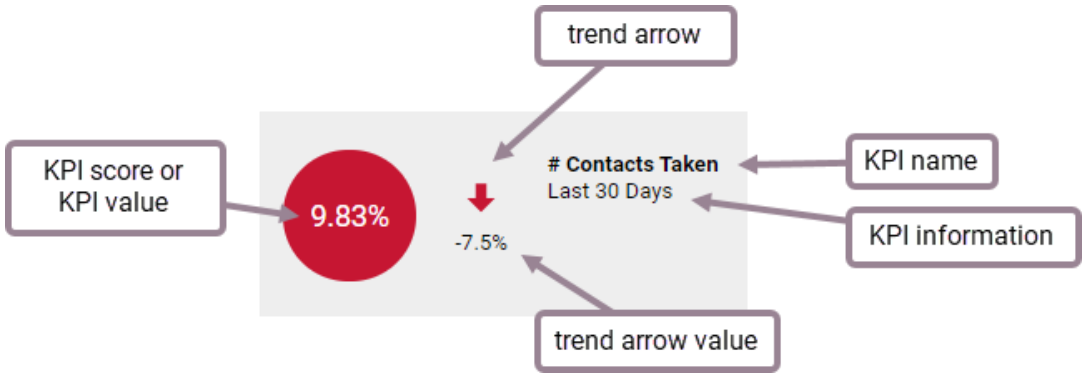
Otsikkoasetusten hallinta mahdollistaa otsikon ulkoasun mukauttamisen ja arvon ylä- ja alarajan lisäämisen tarpeen mukaan.

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

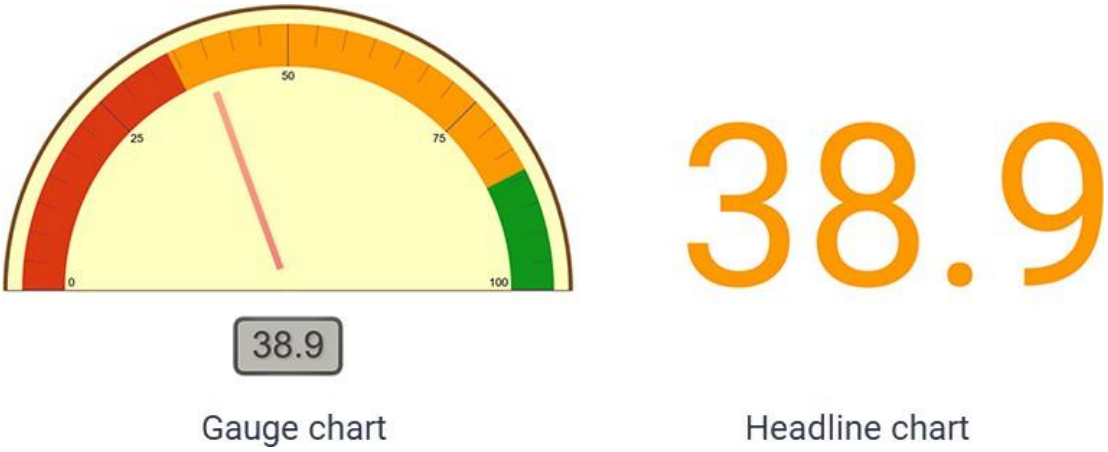
Ympyräkaavion asetusten hallinta mahdollistaa ympyräkaaviossa käytettyjen selitteiden määrittämisen.

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** Tab-toiminnolla. Voit lajitella tietojen tai luokkien mukaan, mutta et molempien mukaan.

Lajittelutiedot

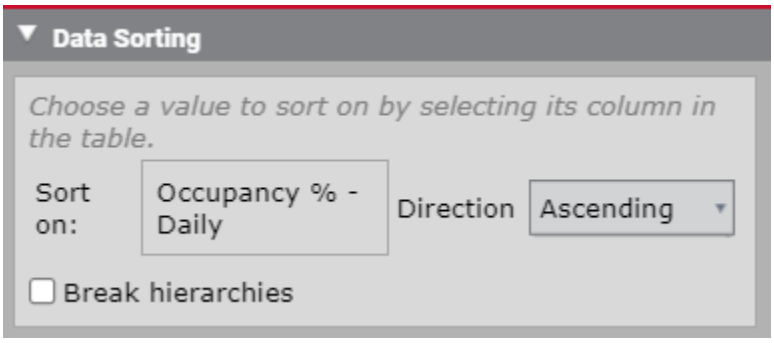
Tietojen lajittelun avulla voit määrittää, miten sarake lajitellaan oletusarvoisesti taulukkoon. Voit määrittää vain yhden sarakkeen.

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 taulunäkymätyyppiä käyttävästä raporttia **lajittelemalla** Tab kysymyspaneelista.
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 taulunäkymätyyppiä käyttävässä raportissa lajitteluTab kysymyspaneelista.
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 haluat PUT siihen 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-widgettit

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 säilöjä. 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** Tab -kohdassa 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 koontinäyttöä > lisää ruutuja > WFM widgettiä tai QM-widgettiä

> **HUOMAUTUS** Tarvitset resurssienhallintaoikeuden, jotta voit käyttää Resurssienhallintaa Tab. Tällä luvalla on käytettävissä seuraava vaihtoehtoinen polku:
> Tietojen hallinta > Uusi kojelauta tai koontinäyttö (kojelautaluettelossa) > lisää 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

Saatavilla olevat QM-widgettit

Seuraavat widgettit sisältävät QM -tilastot.

- 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

- Tarvitset View QM -koontinäytön luvan, 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 ruutuja > QM widgettien kotisivu > Muokkaa koontinäyttöä > Lisää paneelit > QM widgettiä

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-edustajien tila. Tämä on nykyinen ACD-tila kohteessa Työvoiman hallinta. **HUOMAUTUS** Tämä kenttä tulee näkyviin vain, jos käytössäsi ovat 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-liittymispistemäärä on käytettävissä vain, kun WFM on aktivoitu.

Gamification Score -widgetissä edustajat näkevät nykyisen tasonsa ja edistymisensä kohti seuraavaa tasoa. He voivat valita näytettävän suorituskykyluokan: QM Laatupistemäärä tai WFM Adherence Score.

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.

Saatavilla olevat WFM-widgettit

Seuraavat widgettit sisältävät WFM -tilastot.

- 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

- Tarvitset Näytä WFM -koontinäytön luvan, jotta voit tarkastella omia tietojasi.
- Tarvitset Näytä WFM -koontinäytön, 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 paneelit > WFM Widgets -kotisivun > Muokkaa koontinäyttöä > Lisää paneelit > WFM widgettiä

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-puhelujen määrän tunnissa, jonka 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-puhelujen määrä tuntia kohti, 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 widgettimäärityspaneelista 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, joka vietettiin 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 -tiloissa, jotka liittyvät

Tietoelementti	Kuvaus
	Puhelun käsitteleminen. Tähän keskiarvoon sisältyvät ACD -tilat määräytyvät sen mukaan, mitä seuraavista acd-kohteista järjestelmä käyttää: ▪ 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 saapuvassa ACD-puhelussa, 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. Puhelun ACD jälkeen.
Valmis-aika, keskiarvo	Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli kirjautuneena ja käytettävissä: Hyväksyä ACD-puhelut.
Ei valmiina -aika, keskiarvo	Keskimääräinen aika, jonka edustaja oli kirjautuneena mutta ei käytettävissä. Vastaa ACD-puheluihin.

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 saapuvassa ACD-puhelussa, alkaen 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. Puhelun ACD 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 puhelut.
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 näytön aikavyöhykkeeseen, 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 noudattajuuden 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.

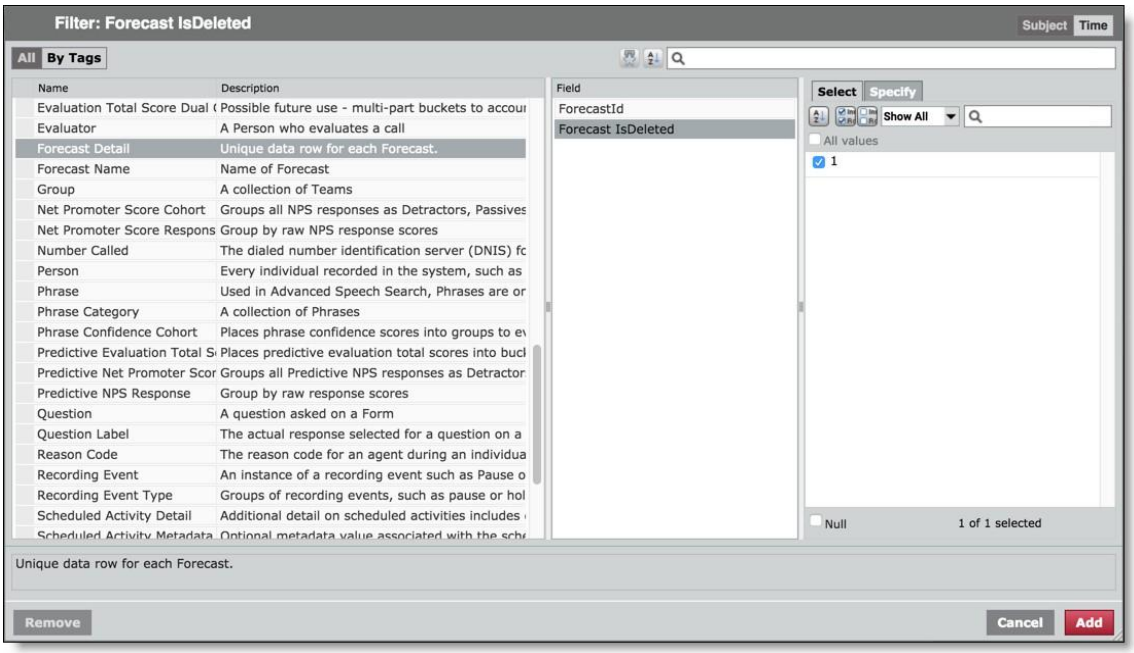
Suodata poistetut tietueet

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 kysymyksen Tab 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 kysymyksen Tab Suodattimet-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 sisältää useita vakioraportteja.

- QM-vakioraporteissa on arviointi-, kysely- ja järjestelmätiedot.
- WFM vakioraporteissa on tietoja, jotka liittyvät aikatauluihin, edustajan suorituskykyyn ja suunnitteluun.

Suorita vakioraportti QM tai WFM

Raportoinnin avulla voit suorittaa, tarkastella ja viedä Webex WFO -tietojen tietoraportteja. 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 tavallisissa QM-raporteissa päivämääräsuodatin etsii yhteystiedon nauhoituspäivämäärän mukaan, ei päivämäärää, 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 **Raportointi-työkaluriviltä** QM tai **WFM** .
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 kellonaikaan 3:42 PM CST tekemän yhteydenoton aika on 9:42 PM 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 **Raportointi-työkaluriviltä** QM tai **Tallennettu** .
2. Tuo raportin määrityssivu näkyviin napsauttamalla raportin nimeä.
3. Viimeistele raportin määritystiedot. Valitse raporttiin sisällytettävät päivämäärä, perusteet, muoto ja kentät.

   HUOMAUTUS Kaikkien vakioraporttien QM päivämääräsuodatin etsii yhteystiedon nauhoituspäivämäärän mukaan, ei päivämäärää, jolloin yhteystieto 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 .

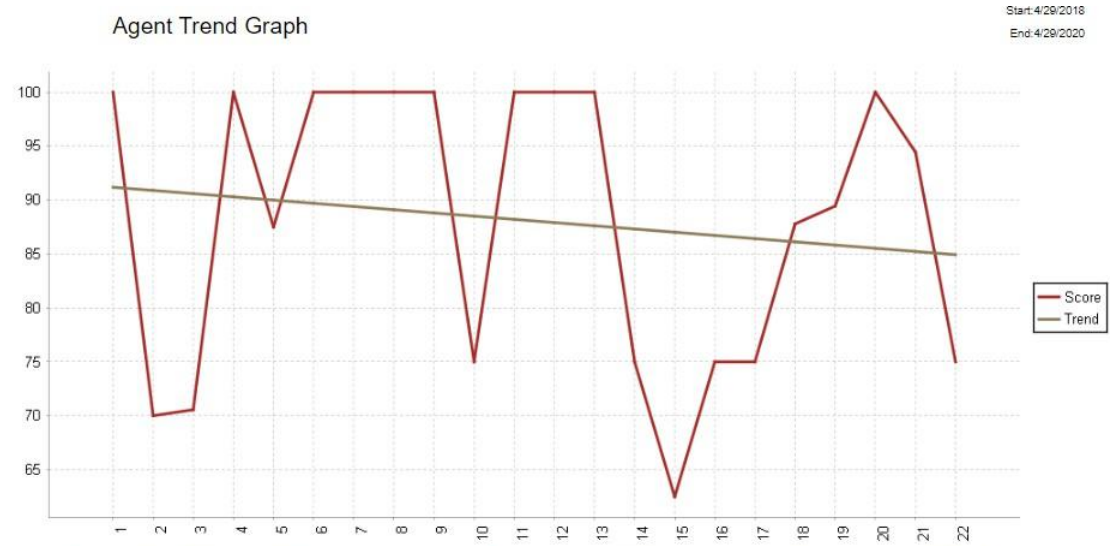
Tämän raportin kentät

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	Yhteyspalvelujonossa määritetyn yhteystavoitteen kuvaus Hallintasivu.
Valmis	Arvioijan suorittamien yhteydenottomaalien määrä.
Valmis yhteensä	Arvioijan saavuttamien yhteydenottomaalien kokonaismäärä. **HUOMAUTUS** Jos edustaja poistetaan käytöstä, ennen kuin tavoite on aktiivinen (tai jos hän on tehnyt maalin uudelleen, ennen kuin Webex WFO määrittää seuraavan poiston), Webex WFO ei sisällä kyseisen edustajan yhteystietoja niiden yhteydenottojen kokonaismäärään, 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-nauhoituksia 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

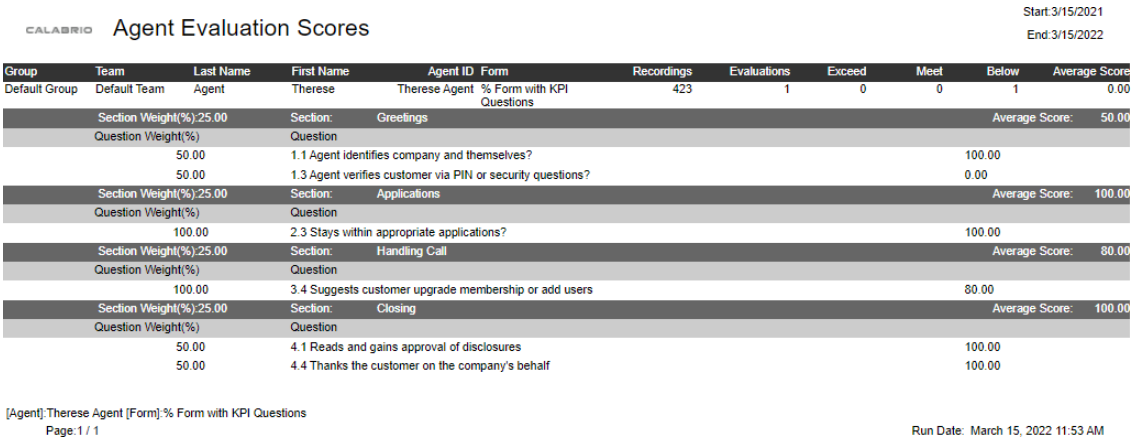
Tämän raportin kentät

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	

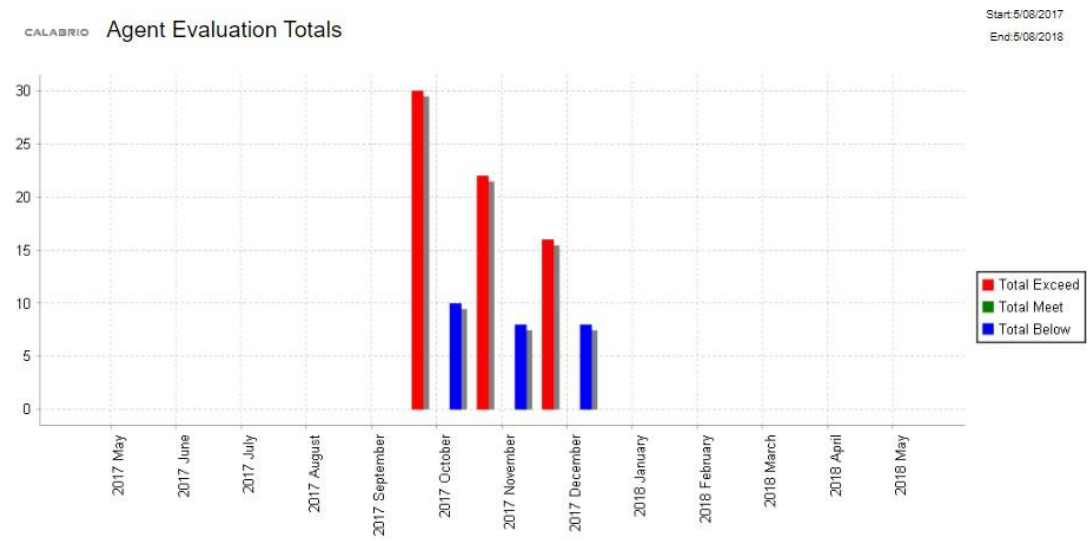
Tämän raportin kentät

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.

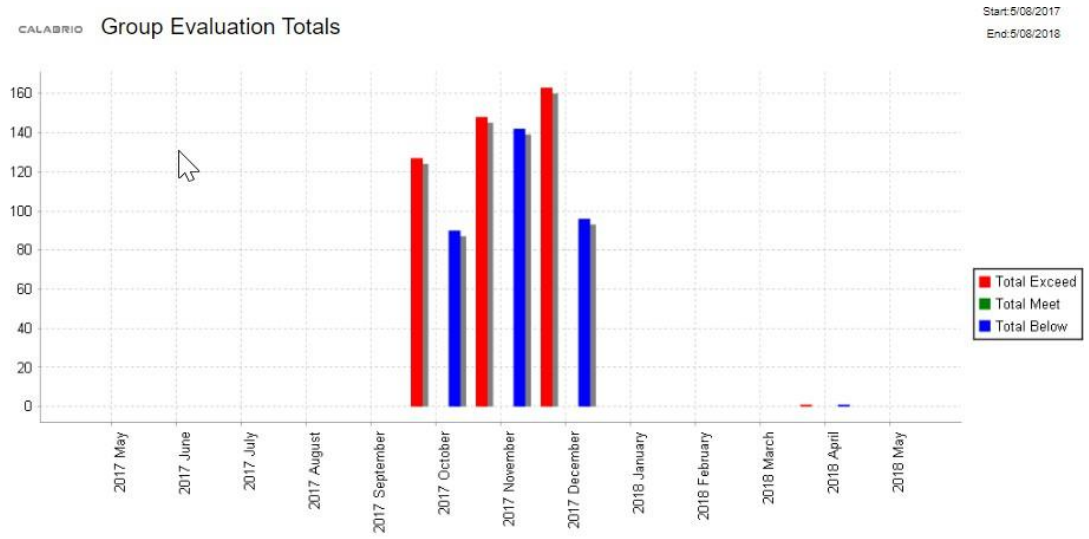
Kenttä	Kuvaus
Sukunimi	Arvioijan sukunimi. Voit nähdä arvioijan sukunimen, jos sinulla on Näytä arvioijan tiedot -lupa.
Täyttää	Odotuksiin vastaavien arvioitujen yhteydenottojen määrä.
Kysymys	Arviointilomakkeessa olevan kysymyksen teksti.
Kysymyksen paino	Arviointilomakkeessa esitettyän kysymykseen 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

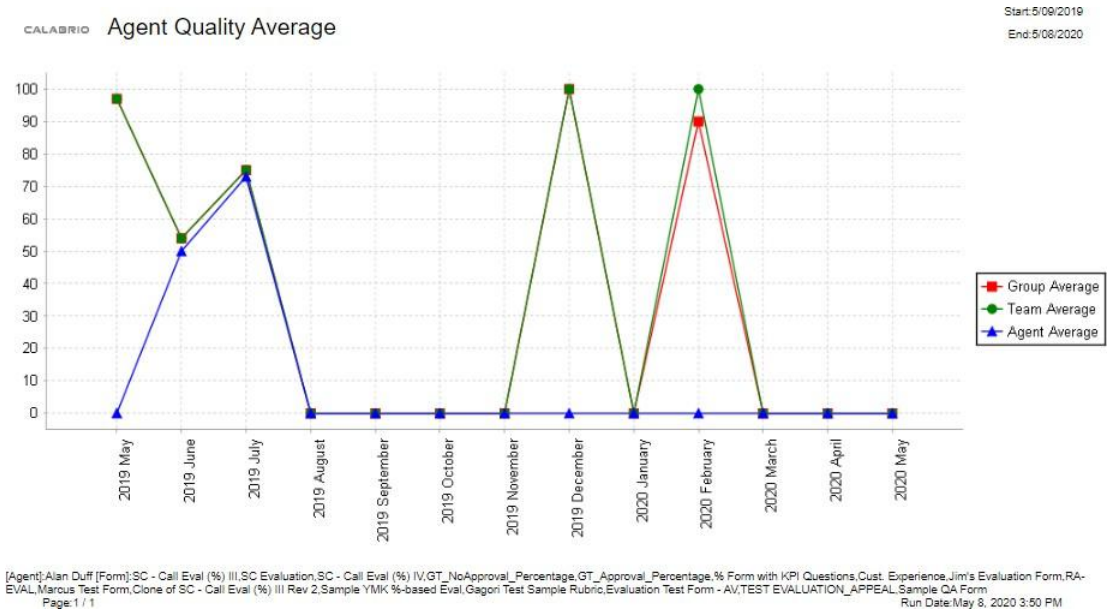
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

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.

Media Web App kirjoittaa tapahtumia, jotka varoittavat, kun vapaan tilan 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-raporttia 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-yhteystiedon käsittelyaika (risteysväli) 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-yhteystietojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen yhteenlaskettu työaika yhteydenoton jälkeen D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen puheaika	Käsitellyt ACD keskimääräinen yhteydenoton puheaika (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 ottamaan ACD yhteyshenkilöä tai käsitteli ACD-yhteystietoa 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-ilmoitus) B = Istunnon kokonaisaika (kirjautuminen) (yhteensä ACD-ilmoituksen mukaan)

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 jos WFM on määritetty tuomaan arviointilomakkeiden tietoja, avattavassa arviointilomakkeen luettelossa on luettelo arviointilomakkeista, joita käytetään QM edustajan tehokkuuden arvioimiseksi. 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 = ACD-ajanjakson aikana valmistuvien puhelujen puheaika sekunteina B = Puhelun jälkeinen työaika sekunteina ACD-puheluille

Kent	Määritys
	Valmis ajanjakson aikana
Keskimääräinen käsittelyaika	Edustajan keskimääräinen ACD-yhteystiedon käsittelyaika (risteysväli) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteystietojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Yhteensä ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen yhteydenoton työajan jälkeen yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen pitoaika	Edustajan pidossaolon todellinen keskiarvo (risteysväli) ACD ajanjakson aikana käsitellyt yhteydenotot. 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	Käsitellyt ACD keskimääräinen yhteydenoton puheaika (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 yhteydenottoja 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 8.AM 00–4.00 PM mutta joka toimii sen sijaan klo 10.00 AM–6.00 PM, 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 ollut kirjautuneena ajanjakson aikana. Käyttö - % = ÷ B Kohdesijainti: A = Käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä (ACD-ilmoitus) B = Istunnon kokonaisaika (sisäänkirjautumisaika) (yhteensä 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-yhteystiedon käsittelyaika (risteysväli) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteystietojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen yhteenlaskettu työaika yhteydenoton jälkeen D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen puheaika	Käsitellyt ACD keskimääräinen yhteydenoton puheaika (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. Tilastot 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 kohteessa 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-yhteystiedon käsittelyaika (risteysväli) ajanjaksolle. Keskiarvo on nolla, jos käsiteltyjen puhelujen ajanjakson arvo on nolla. Keskimääräinen käsittelyaika = (A + B + C) ÷ D Kohdesijainti: A = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteystietojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen yhteenlaskettu työaika yhteydenoton jälkeen D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen pitoaika	Edustajan pidossaolon todellinen keskiarvo (risteysväli) ACD ajanjakson aikana käsitellyt yhteydenotot. 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	Käsitellyt ACD -kohdassa keskimääräinen yhteydenoton aika (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 yhteydenottoja 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	Siirretyt ja puhelinneuvottelun aloittamat ACD-puhelut 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 8.AM 00–4.00 PM mutta joka toimii sen sijaan klo 10.00 AM–6.00 PM, 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	Todellinen puheaika yhteensä (ajanjaksojen aikana), jonka edustaja oli ACD-yhteydenotoissa. 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-ilmoitus) B = Istunnon kokonaisaika (kirjautuminen) (yhteisaika, jonka ACD ilmoitti)

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—The FTE laskettu valitulle ajanjaksolle strategisella suunnitelmallasi.
- Saatavilla oleva FTE – Käytettävissä oleva FTE (nykyisen määrän mukaan laskettuna) laskettuna valitulle ajanjaksolle strategisella suunnitelmallasi.
- FTE-aukko – Kohteen FTE ja KäytettävissäFTE 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 ajanjaksona, 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 ajanjakson aikana kirjautuneena
Aikaväli	30 minuutin aikatauluajan alkamisaika.
Käyttöasteen % todellinen kohteessa	Sen ajan todellinen prosenttiosuus, jonka edustaja käyttää ACD-yhteystietojen käsittelyyn 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 puhelun palvelujonoon, siihen, kun 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 puhelun palvelujonoon, siihen, kun 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-yhteystiedon käsittelyaika (risteysväli) 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 = Yhteensä ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteyshenkilöiden yhteydenoton jälkeen yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen kokonaismäärä

Kenttä	Määritys
Keskimääräinen puheaika	Käsitellyt ACD -kohdassa keskimääräinen yhteydenoton aika (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 yhteydenottoja 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-ilmoitus) B = Istunnon kokonaisaika (kirjautuminen) (yhteensä ACD-ilmoituksen mukaan)

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-yhteystiedon käsittelyaika (risteysväli) 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-yhteydenottojen yhteenlaskettu työaika yhteydenoton jälkeen D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen puheaika	Käsitellyt ACD keskimääräinen yhteydenoton puheaika (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-yhteystietojen 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 ottamaan ACD yhteyshenkilöä tai käsitteli ACD-yhteystietoa 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 ollut kirjautuneena ajanjakson aikana. Käyttö - % = ÷ B Kohdesijainti: A = Käsiteltyjen yhteydenottojen käsittelyaika yhteensä (ACD-ilmoitus) B = Istunnon kokonaisaika (kirjautuminen) (yhteensä 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-yhteystiedon käsittelyaika (risteysväli)

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-yhteystietojen puheaika yhteensä B = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD yhteydenottojen pitoaika yhteensä C = Yhteensä ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen yhteydenoton työajan jälkeen yhteensä D = Ajanjakson aikana käsiteltyjen ACD-yhteydenottojen kokonaismäärä
Keskimääräinen puheaika	Käsitellyt ACD keskimääräinen yhteydenoton puheaika (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 ottamaan ACD yhteyshenkilöä tai käsitteli ACD-yhteystietoa 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-ilmoitus) B = Istunnon kokonaisaika (sisäänkirjautumisaika) (yhteensä 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.