אני אני אניאני אני
Cisco

Webex WFO מדריך למשתמש

עבור פריסות עם WFM קלאסי

פורסם לראשונה: יולי 10, 2020
עדכון אחרון: ספטמבר 19, 2025

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 ארה"ב
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
פקס: 408 527-0882

המפרטים והמידע בנוגע למוצרים במדריך זה כפופים לשינוי ללא הודעה מוקדמת. כל ההצהרות, המידע וההמלצות במדריך זה אמינים, אך מוצגים ללא אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת. על המשתמשים לקחת אחריות מלאה על היישום שלהם של כל מוצר. רישיון התוכנה והאחריות המוגבלת למוצר הנלווה מפורטים בחבילת המידע שנשלחה עם המוצר ומשולבים כאן בהפניה זו. אם אינך יכול לאתר את רישיון התוכנה או את האחריות המוגבלת, צור קשר עם נציג CISCO שלך לקבלת עותק.

יישום Cisco של דחיסת כותרת TCP הוא עיבוד של תוכנית שפותחה על ידי אוניברסיטת קליפורניה בברקלי (UCB) כחלק מגרסת נחלת הכלל של UCB של מערכת ההפעלה UNIX. כל הזכויות שמורות. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

על אף כל אחריות אחרת המוגדרת כאן, כל קובצי המסמכים והתוכנות של ספקים אלה ניתנים כפי שהם ("AS IS") על כל הכשלים. Cisco והספקים הנ"ל מתנערים מכל אחריות, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, אלו של סחירות, התאמה למטרה מסוימת ואי-הפרה או כתוצאה מהשימוש או כתוצאה משימוש.

בשום מקרה CISCO או הספקים שלה יהיו אחראים לכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי או מקרי, לרבות, ללא הגבלה, אובדן רווחים או אובדן או נזק לנתונים הנובעים מהשימוש הבלתי אפשרי של CVEN. או הספקים שלה קיבלו הודעה לגבי האפשרות של נזקים כאלה.

כל כתובות פרוטוקול אינטרנט (IP) ומספרי טלפון המשמשים במסמך זה אינם מיועדים להיות כתובות ומספרי טלפון בפועל. כל הדוגמאות, פלט תצוגת הפקודות, דיאגרמות טופולוגיות רשת ואיורים אחרים הכלולים במסמך מוצגים למטרות המחשה בלבד. כל שימוש בכתובות IP או מספרי טלפון בפועל בתוכן להמחשה הוא לא מכוון ומקרי.

כל העותקים המודפסים והעותקים הרכים הכפולים של מסמך זה נחשבים ללא שליטה. ראה את הגרסה המקוונת הנוכחית כגרסה העדכנית ביותר.

ל-Cisco מעל 200 סניפים ברחבי העולם. כתובות ומספרי טלפון רשומים באתר Cisco בכתובת www.cisco.com/go/offices.

Cisco והלוגו של Cisco הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Cisco ו/או של החברות המסונפות אליה בארה"ב ובמדינות אחרות. כדי להציג רשימה של סימנים מסחריים ,Cisco עבור אל כתובת URL זו: www.cisco.com/go/trademarks. הסימנים המסחריים המוזכרים של חברות צד שלישי הם קניינם של הבעלים המתאימים. השימוש במילה שותף אינה מרמזת על יחסי שותפות בין Cisco לכל חברה אחרת. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. כל הזכויות שמורות.

תוכן

תוכן 3

הגדר Webex WFO 33

התחבר אל Webex WFO 33

שינוי הסיסמה שלך 34

התנתקות 36

קביעת התצורה של הדייר 36

הגדרת ACD 37

הגדרות חיבור עבור Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

הגדרות חיבור עבור Cisco Unified Contact Center Express 42

הגדרות חיבור עבור Cisco Webex Contact Center 47

שילוב נתוני תצורת ליבה 48

הגדרות חיבור עבור Cisco Webex Contact Center 2.0 51

הגדרות חיבור עבור Avaya CM עם Contact Center Elite 54

הגדרות חיבור עבור Avaya IP Office עם ACCS 59

הגדרות חיבור עבור Five9 60

הגדרות חיבור עבור Genesys Cloud 65

הגדרות חיבור עבור InContact 67

הגדרות חיבור עבור ACD כלליים 67

הגדרות חיבור עבור Amazon Connect 67

הגדרות חיבור עבור Serenova 70

טבלת דיירים סרנובה 71

סנכרון נתוני תצורת ליבה 73

הגדרות חיבור עבור Eventide NexLog 77

הזנת מטה-נתונים 79
הגדרות חיבור עבור Twilio Flex 80
הגדרות חיבור עבור UJET 86
קביעת תצורה של הגדרות כלליות 87
הורד את מתקיני Smart Desktop ו- Webex WFO Data Server 92
שיוך טלפונים לסוכנים, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטה 93
הגדר Extension Mobility עבור Cisco הקלטת רשת 97
חדר סטנדרט Extension Mobility 97
תצורת שיוכי התקנים 97
איך זה עובד 97
Extension Mobility חוצה אשכולות 98
תצורת שיוכי התקנים 98
איך זה עובד 98
למידע נוסף על Webex WFO עם TIP 99
כיצד נתונים מסתנכרנים בין ACD ו- Webex WFO 100
כיצד נתוני סוכן מסתנכרנים בין ACD ו- Webex WFO 101
כיצד נתוני צוות מסתנכרנים בין ACD ו- Webex WFO 101
סינכרון נתוני תור שירות 102
קביעת תצורה של שיטת אימות 103
הפיכת אימות ברירת מחדל לזמין 107
הגדרת אימות SAML 108
קביעת תצורה של ספקי זהויות 108
ניהול אישורי ספק שירות עבור Webex WFO 117
שינוי ייעוד של מזהה ACD 118

קביעת תצורה של מדיניות הסיסמאות 119
הגבלת הגישה לכתובות IP ספציפיות 121
טבלת טווחי כתובות IP 122
פריסות מקומיות 122
קביעת תצורה של שרת הנתונים 123
תצורת שרת נתונים בסביבות מרובות דיירים 123
תיאורי שדות 123
קביעת תצורה של בקרות שירותים Cisco IP Phone 127
הגדרות שרת נתונים עבור Serenova ACD 129
התחברות לשרת Active Directory 129
אודות תצורת Active Directory 132
אימות 132
סינכרון 132
משתמשים תואמים 133
סנכרון משתמשים תואמים 136
ביטול התאמה של משתמשים מסונכרנים 136
סקור Active Directory תוצאות סינכרון 140
הגדרת תצורה של אחסון 141
קביעת תצורה של פרופילי אחסון 142
סקירה כללית של האחסון 142
הכרת פרופילי אחסון 142
הבנת מדיניות האחסון 142
הוספת מיקומי אחסון חיצוניים 146
קביעת תצורה של הגדרות ארכיון QM 152

הגדרת תצורה של ניהול איכות 154
קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM 154
אודות עדיפות הקלטת מסך 155
הגדרת QM להקלטה 156
ניהול שרתי טלפוניה 156
ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית 158
Cisco שדות מטה-נתונים 161
כיצד פועלות קריאות שורש ופיוס 165
קביעת תצורה של קבוצות טלפוניה 165
הגדרת מנהל התקשורת Avaya 170
הגדרת סיסמת מכשיר DMCC Avaya 170
הגדרת Avaya SBCE להקלטת SIPREC 172
הגדרת מנהל התקשורת Cisco Unified 177
הגדרת תצורה של Genesys 180
הוספת סקרים לאחר שיחה לאנשי קשר 181
הגדרת ספקי סקרים מקוונים 181
סימון אנשי קשר להפצת סקרים מקוונים 184
קביעת תצורה של ניהול כוח עבודה 185
קביעת תצורה של תורי שירות 185
ניהול מספרי ספריות 186
ניהול מספרי ספריות 187
ניהול סוגי תורי שירות 187
יצירה, עריכה ומחיקה של סוגי תורי שירות 188
ניהול תורי שירות 188

סביבות מסונכרנות/לא מסונכרנות 188
תורי שירות וירטואליים 189
תורים מדויקים 190
ניהול קבוצות של תורי שירות 197
ניהול מיפויי מיומנויות 198
ניהול קבוצות מרובות מיומנויות 199
ניהול תאריכי סגירה של תור שירות 201
העתקת תאריכים סגורים 201
הגדרת כיוון 202
ניהול קטגוריות כיוון 203
ניהול שבועות התכווצות 204
ניהול תרחישי כיוון 205
ניהול לוחות זמנים של סוכנים 207
שילוב עם מערכת ניהול משאבי אנוש 207
ייבוא פרטי קובץ 208
ייצוא פרטי קובץ 209
התאמה אישית של מועד פרסום לוחות הזמנים 211
הגבלת יכולתו של מפקח לערוך לוחות זמנים 213
יצירת זרימת עבודה 215
ניהול כללי עריכת לוח זמנים 215
עבודה עם נתונים היסטוריים 216
הצגה ועריכה של נתונים היסטוריים 216
שדות טבלת נתונים היסטוריים 218
מיזוג נתונים היסטוריים 219

חישוב הדיוק של תחזיות העבר 220
לכידת נתונים היסטוריים 221
ייבוא נתונים היסטוריים 222
יצירת תיאורים עבור קודי סיבה 224
התאמה אישית של מיפויי מצבי היצמדות 226
ACD מזהים וקודי סיבה 228
מיפוי מצב היצמדות לתורי שירות שאינם אינטראקטיביים 228
קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות 229
הגדרת תקופת השמירה WFM 233
ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות 234
אודות מטה-נתונים של פעילות 236
הקצאת ערכי מטה-נתונים של פעילות המוגדרים כברירת מחדל 236
דריסת ערכי מטה-נתונים המוגדרים כברירת מחדל 237
הגדרת תצורת Teleopti 237
הגדרת תצורה של ניתוח 238
לנהל ולתחזק Webex WFO 240
ניטור מצב שרת הנתונים 240
הורדת יומני שרת נתונים 241
הגדרת תצורה של משחוק 243
איסוף נתוני ביצועים עבור משחוק 243
קביעת תצורה של רמות משחוק 244
תיאורי שדות 245
ניהול קטגוריות ביצועים של משחוק 245
תיאורי שדות 246

קביעת תצורה של נקודות משחוק 247

תיאורי שדות 248

קביעת תצורה של מחווני KPI 249

ביקורת שינויים במשתמשים ובמערכת 251

ניטור חיבורים לשרת Webex WFO 255

ניטור יצוא מתוזמן של אנשי קשר בצובר 258

הגדרת תצורה של הודעות 260

סוגי הודעות 262

הודעות מנהל דיירים ומשתמש 263

מחיקה או עדכון של אנשי קשר מרובים בו-זמנית 276

ניהול משתמשים 281

כיצד פועלים רשיונות 281

מודל הרישוי 281

רישוי, תפקידים והרשאות 281

רשיונות נתונים 282

Webex WFO רשיונות גישה 283

רישיון Bot Analytics 283

רשיונות תובנות 284

חריגות 284

דוגמאות משתמשים בתפקידים מרובים 285

דוגמה 1: סוכן QM שהוא גם מעריך 285

דוגמה 2: סוכן QM שמתוזמן גם הוא באמצעות WFM 285

תכונות הזמינות עם רישיונות QM ו-Analytics 285

יצירת משתמש API 289

ייבוא וייצוא משתמשים 290
שמות אזורי זמן 294
ניהול משתמשים מרובים 303
ניהול פרופילי משתמשים 304
פרופילי משתמשים ACD 305
הקלטת פרופילי משתמשים 306
עקיפת פרופילי משתמשים 306
דוגמה לפרופילי משתמשים 307
מיזוג משתמשים 310
כיצד פועל מיזוג משתמשים 312
פרטי משתמש 312
נתוני משתמש 313
עקיפת פרופילי משתמשים 314
ניהול משתמשי מלונאות 315
ניהול תפקידים והרשאות 315
רישוי Webex WFO 316
הרשאות 317
הקצאת דפי יעד למשתמשים 391
מתן גישה למשתמשים לסייר הנתונים 393
הנחה על סייר הנתונים TURN 395
ניהול צוותים 396
צוותי ייבוא וייצוא 398
ניהול קבוצות 400
קבוצות ייבוא וייצוא 401

ניהול תצוגות 402

הקלטה והערכה של אנשי קשר 407

הקלטת אנשי קשר 407

אוטומציה של זרימות עבודה QM 408

קביעת תצורה של כללים 413

הגדרת תנאים 413

הגדרת פעולות 415

כיצד פועל ניהול זרימת עבודה 416

סוגי אירועים 416

אירועים יומיומיים 416

אירועי סיום אינטראקציה 416

QM התנגשויות זרימת עבודה 417

הצהרות מותנות 417

ניהול מדיניות שמירת נתונים עבור QM ו- Analytics 418

הגדרת תצורה של העלאה בשלבים 420

קביעת תצורה של שרת הנתונים להעלאה בשלבים 422

צור את מיקום אחסון ההעלאה בשלבים 422

הפעלת רכיב ההעלאה בשלבים 423

השתמש בכתובות IP כדי לשייך סוכנים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים 424

שימוש בצוותים כדי לשייך סוכנים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים 424

השתמש הן בכתובות IP והן בצוותים כדי לשייך סוכנים לשרת נתוני העלאה בשלבים 425 יצירת כלל עבור העלאה בשלבים 425

ניהול אנשי הקשר המוקלטים 428

ייצוא מטה-נתונים של אנשי קשר 430

הקלטה לפי דרישה 431
כיצד פועלים פקדי הקלטה 434
תכונות אבטחה להקלטות 436
הצגת דוחות הקלטה 436
כיצד פועל תחביר חיפוש טקסט 436
התאמה אישית של העמודות בדף 'אינטראקציות' 443
תיאורי עמודות 443
האזנה לאיש קשר קולי 453
על שתיקה ודיבור על אירועים 456
צפה בצילום מסך של איש קשר 457
דוגמאות לתרחישי מגע 458
הקלטות שיחה בסוגריים ושזורים 458
העברה עיוורת 459
שיחות ועידה 459
כנס בפיקוח 459
החזקה באמצעות שיחה בקו שני 459
דילוג קדימה ואחורה בהקלטה 460
הצגת פעולות סוכן עבור איש קשר 460
הצגת נתונים המשויכים לאיש קשר 463
עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים לאיש קשר 473
קריאת איש קשר בדואר אלקטרוני 474
קריאת איש קשר עם הודעת טקסט 474
קריאת איש קשר בצ'אט 474
הצגת מבט כולל על איש קשר בצ'אט 476

הצגת תובנות AI עבור איש קשר 477
קרא את התמלול של הקלטת שמע 481
הצגת ניתוח ביטויי מילים עבור איש קשר 482
הצגת ההמלצות עבור איש קשר 485
סנטימנט לשיחות 485
סנטימנט עבור הודעות דוא"ל ואנשי קשר טקסט 487
הורדת אנשי קשר לפי דרישה 487
הקצאה ושיתוף של אנשי קשר 488
גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף קלאסי) 488
גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף חדש) 491
סמן אנשי קשר לצורך הדרכה או משאבי אנוש 496
תיוג איש קשר 497
יצירת היפר-קישורים להקלטות 499
ייצוא איש קשר 499
ייצוא אנשי קשר בצובר 500
דרישות רישוי עבור ייצוא ליצירת קשר בצובר 503
הנתונים הכלולים בקובץ ייצוא אנשי קשר בצובר CSV 504
הערכת אנשי קשר 511
ייעוץ לטפסי הערכה 511
קווים מנחים להערכות אפקטיביות 511
הנחיות לשאלות בטופסי הערכה 512
שאלות לגבי מחוון ביצועי מפתח (KPI) 513
כיצד מנוקדות שאלות KPI 514
ניקוד מבוסס אחוזים 515

אודות מקטעים מבוססי אחוזים 515
אודות שאלות מבוססות אחוזים 515
כיצד מקבלות הערכות מבוססות אחוזים 517
נקודות אפשריות 517
נקודות שנצברו 518
ציון באחוזים 519
ניקוד מבוסס נקודה 519
הקצאת סקירות, הערכות וכיולים באופן אוטומטי (דף קלאסי) 520
הקצאת הערכות, כיולים וסקירות באופן אוטומטי (דף חדש) 524
הקצאת סקירות, הערכות וכיולים באופן ידני 532
סימון איש קשר לכיול 533
כיול מעריכים 533
דוח כיול הערכה 534
ניתוח נתוני הערכה 534
הצגת דוחות הערכה 534
הגדרת תצורה של תחזיות 535
ניבוי ציוני מקדם נטו 535
ציוני הערכה ניבויית 536
מומלצות 537
כללי 537
ניבוי ציוני מקדם נטו 538
הערכות תחזיתיות 538
הבדלים בין ציוני ניבוי לציונים ידניים 539
הבדלים בין מעריכים אנושיים 539

הבדלים בשיחות שהוערכו 539
נטר סוכנים בזמן אמת 540
יצירת איש קשר 544
תזמון אנשים 546
יצירת לוחות זמנים 546
תאריכים סגורים ומשמרות עבודה קבועות 547
תזמון הזמנה 547
עדיפות תור שירות 547
אודות תהליך התזמון 548
אודות הדף 'תכנון' 548
מנהל פאנל 550
אודות סוגי לוחות זמנים 551
קביעת תצורה של תזמון דינמי 552
ניהול כללי עבודה של תזמון דינאמי 553
ניהול שיוכי תזמון דינאמיים 555
ניהול אירועי תזמון דינאמיים 556
יצירת אירוע חדש 556
סקירת מצב אירוע 559
הפקת דוח תמריצי תזמון 559
עריכת דף תזמון דינאמי של סוכן 560
הגדרת תצורה של זמינות דינמית 560
ניהול כללי זמינות דינמיים 560
הקצאת כללים לסוכנים 561
ניהול כללים מוקצים 562

אודות הזמינות שלי 563
הזמינות שלי לסוכנים 563
הזמינות שלי עבור מנהלי מערכת, מתזמנים ומפקחים 566
יצירת משמרות עבודה 568
משמרות עבודה ואזורי זמן 568
משמרות עבודה ותזמון דינמי 569
משמרות עבודה קבועות 569
משמרות עבודת הקצאה 570
משמרות עבודה משתנות 570
הבנת גרף פרמטר משמרת העבודה 570
הצגת משמרות עבודה שהוקצו 572
דוגמה לסיבוב משמרות עבודה 575
ניהול תנאי עבודה 576
דוגמה 1: מצב עבודה ללא פעילויות ללא תשלום 579
דוגמה 2: תנאי עבודה עם פעילויות שלא שולמו 580
תזמון ופעילויות שלא שולמו 580
ניהול פרופילי תנאי עבודה 585
תזמון עם פרופילי תנאי עבודה 585
ניהול תנאי מינימום/מקסימום שעות 586
משמרות עבודה ולוחות זמנים 586
הגדרות זמן 587
שיקולי תצורת לוח זמנים 587
חריגים 588
משמרות עבודה חופפות 588

הקצאת תנאים של מינימום/מקסימום שעות לסוכנים 590
הגבלת מספר הסוכנים לתזמון 591
יצירת הפצה 593
הנחיות ליצירת הפצה 594
ניהול הפצות 595
יצירת התפלגות ייצור 595
יצירת התפלגות בעלת שם 596
הצגת תפוצה 596
עבודה עם הפצות 597
יצירת תחזית 598
על תהליך החיזוי 598
יצירת התפלגות 598
עריכת ההתפלגות 598
בחירת שיטת חיזוי 599
בחירת ריפוד הפניה 599
הפק את התחזית 599
סקור את התחזית 600
יצירת תחזית 600
הצגת תחזית 604
עבודה עם תחזיות 604
ייבוא תחזית 605
ייבוא תחזית כאשר אתה כבר יודע את מספר הסוכנים החזויים 607
ייבוא תחזית כאשר ברצונך לחשב את מספר הסוכנים החזויים 607
שימוש במגמות בחיזוי 609

מגמות היסטוריות 609
שיטת חיזוי סטנדרטית 609
שיטת חיזוי מתקדמת 609
מגמות צפויות 610
שיטת חיזוי סטנדרטית 610
שיטת חיזוי מתקדמת 610
אפקט היום בשבוע 610
דוגמאות: תחזית לשנה בשיטת החיזוי הסטנדרטית 611
דוגמה 1: קצב צמיחה חיובי 611
דוגמה 2: קצב צמיחה אפסי 612
דוגמה 3: קצב צמיחה שלילי 612
דוגמאות: תחזית לשנה בשיטת החיזוי המתקדמת 613
דוגמה 1: קצב צמיחה חיובי 613
דוגמה 2: קצב צמיחה שלילי 614
תחזיות אסטרטגיות 615
דוגמאות לתחזית אסטרטגית 615
ניהול שיוכי תאריכים של המשרד 615
העתקת עמותות תאריכים של החברה 615
חשבון עבור ימים עם נפחי אנשי קשר חריגים 616
השפעה על בקשות הפצה 617
השפעה על בקשות תחזית 617
מגבלות אירועים מיוחדים 618
הנתונים בסיכום התחזית 619
עריכת הפצות ותחזיות 622

גרירת נקודות נתונים בגרף 622
עריכת נתונים בטבלה 622
אכלוס שולחן ריק 623
עריכת סכומים בדף ההפצה 623
עריכת סיכומים בדף התחזית 623
עריכת סיכומים בתחזית אסטרטגית 625
העתקה והדבקה של נתונים בטבלה 625
החלת גורם התאמה על עמודה 625
ניהול פעילויות תזמון 626
ניהול חריגים 626
עבור לוחות זמנים הפועלים עם חריגים מוקצים 627
לחריגות שאושרו, חונכות ובקשות לחופשה 627
יצירה, עריכה ומחיקה של חריגים 628
הקצאת חריג 629
דוגמאות להגדרת תדירות והתרחשות 630
פעם אחת בלבד 630
פעם בשבוע 631
פעם בחודש 631
פעם בשנה 631
ניהול סוגי חריגים 632
ניהול פרויקטים 632
יצירת לוח זמנים 636
הוספת סוכן ללוח זמנים קיים 637
יצירת לוח זמנים אד-הוק 638

הצגת בקשות שרת ממשתמשי WFM 639
ניהול זמן פנוי 640
העברת הודעות לסוכנים 640
בקשות חיפוש 641
כיצד לסנן שדות תאריך 642
קריטריוני חיפוש 642
תיבת דואר יוצא 642
עבודה עם תיבת הדואר היוצא 644
תיבת דואר נכנס 644
עבודה עם תיבת הדואר הנכנס שלך 646
קופסה ציבורית 646
עבודה עם התיבה הציבורית 648
בקשות 648
עריכה או מחיקה של בקשה 648
בקש חריגה 649
בקש תזמון מסחר 651
בקש חופשה 654
צפייה בהקצאות לחופשות 659
בקש הצעה ללוח זמנים 659
בקש חונכות 662
אודות שינויים אוטומטיים בבקשות 664
מקרה 1: הסוכן מגיש בקשה בתשלום החופפת לפעילות שלא שולמה 664
מקרה 2: הסוכן אמור לעבוד בזמן המבוקש 664
מקרה 3: הסוכן אמור לעבוד רק בחלק מהבקשה 665

שליחת הודעות למאשרי בקשות 665
בקשות חיפוש 666
כיצד להגדיר שדות תאריך 667
קריטריוני חיפוש 667
אישור או דחייה של בקשות 668
בקשות חריגות 668
בקשות לחופשה 669
אישור בקשת מסחר או הצעה 671
אישור בקשת חונכות 673
הפוך את הטיפול בבקשות סוכן לאוטומטי 674
דוגמה לזרימת עבודה 675
אישור כלל 675
להכחיש כלל 676
כלל ברירת מחדל 676
סירוב אוטומטי וטיפול ידני 676
סירוב אוטומטי 676
טיפול ידני אוטומטי 678
תנאי חוקי בנייה 680
משתנים 682
הצגה ועריכה של לוחות זמנים 690
הצג את לוח הזמנים שלך 690
התאמה אישית של תצוגת לוח הזמנים 691
הדפס את לוח הזמנים שלך 693
אודות אזורי זמן 693

הצגת לוח הזמנים שלך ביישום לוח שנה אחר 694
הרשמה כמנוי להזנת iCal 695
תזמון דינאמי עבור סוכנים 696
סמלי איוש 698
יצירת לוח זמנים משלך 699
תזמון דינמי תוך יומי עבור סוכנים 700
ניהול לוחות זמנים של סוכנים 703
התאמה אישית של הדף 'לוחות זמנים של סוכנים' 712
בחירה מותאמת אישית 713
אודות אזורי זמן 715
אזור זמן ברירת מחדל 715
אזור זמן תצוגה 715
תזמון אזור זמן 715
אזור זמן של תור שירות 715
אזורי זמן ולוחות זמנים של סוכנים 716
אודות הערות פעילות 716
מיון רשימת הסוכנים 717
עריכת לוחות זמנים 718
עריכות ורשימת החריגים שהוקצו 720
Insert פעילות 720
סוכן מתזמן אזהרות התנגשות 723
הקצאת חופשות ושיקולי תוכנית חופשה 725
מחיקת פעילות 726
עריכת לוחות זמנים באמצעות גרירה ושחרור 726

הוספה ועריכה של הערות פעילות 727
סחור בלוחות זמנים של שני סוכנים 727
העתקת פעילויות לוח זמנים 730
מצא את הזמן הטוב ביותר לפעילות 732
ביטול שינוי בלוח זמנים 736
חיפוש בהיסטוריית לוחות זמנים 737
טבלת תוצאות 738
שחזור לוח זמנים 738
דוגמה: שחזור לוח זמנים 738
דוגמה: אופן פעולה בעת שחזור מעל לוח זמנים קיים 739
אודות היסטוריית לוחות זמנים ושחזור 739
אישור או דחייה של שינויים בלוח הזמנים שבוצעו על-ידי המפקחים 741
ניהול לוח הזמנים של היום 742
הציעו שעות נוספות או חופשה מרצון 742
גלישה 743
הצגת אירועים קיימים 743
יצירת אירוע תזמון דינמי תוך יומי חדש 744
אישור שינויים בלוח הזמנים 747
על מגירות 749
בדיקת כיסוי כוח האדם 750
כיסוי: תצוגה מתוזמנת 752
פירוש התרשים 753
כיסוי: תצוגת כיווץ 754
כיסוי: תצוגת תחזית מחדש 756

תוך יומי: תצוגת נתונים 757
מפת כיסוי Multiskill 758
הצגת היענות ותאימות של סוכנים 760
הצגת היענות מפורטת לסוכן 763
מטב הפסקות וארוחות צהריים 765
מגבלות על אופטימיזציה 767
דוגמאות אופטימיזציה 768
הצגת דוחות תזמון 769
הכינו תוכניות ארוכות טווח 769
הערכת דרישות עתידיות 770
ניהול משאבים אסטרטגיים 770
ניהול תוכניות גיוס 771
ניהול שלבי גיוס 771
ניתוח עלויות משמרות עבור תור שירות 772
ניהול חופשות סוכן 773
ניהול פרופילים שווי ערך למשרה מלאה 773
ניהול סוגי חופשות 774
ניהול תוכניות חופשה 776
דוגמאות לתוכניות נופש 777
דוגמה 1: תוכניות נופש חופפות ללא סוכנים נפוצים 778
דוגמה 2: העברת סוכנים בין תוכניות חופשה 779
ניהול הקצאות לחופשות 780
שימוש בהקצאות חופשה עם בקשות לחופשה 780
חישוב הקצאות חופשה עם בקשות לחופשה 781

בקשות לחופשות עם FTE או שעות 781
בקשות לחופשה של יום שלם 782
העתקת הקצאות ימי חופשה 783
דוגמה 1: לתורי שירות יש הקצאות חופשה למשך שנה שלמה 783
דוגמה 2: לתורי שירות יש הקצאות חופשה למספר שונה של חודשים 783
הקצאות לחופשות ואזורי זמן 784
דוחות חופשה של סוכן 785
ניתוח אנשי קשר, אנשים ותהליכים 786
TURN על סיכום אינטראקציה 786
TURN על סנטימנט מתקדם 789
יצירת משימות ניתוח 791
מידע על משימות Analytics 807
ארגון נתונים 810
יצירה וניהול של צירופי מילים וקטגוריות צירופי מילים 810
זהה אתרים ואפליקציות ש-Analytics עוקב אחריהם 817
יצירה וניהול של פריטי שולחן עבודה 818
קביעת תצורה של אירועי פריט שולחן עבודה 821
אירועים חופפים 829
שימוש בכלי סמן שדה יישום 830
זיהוי שדות אתר אינטרנט שאחריהם עוקב Analytics 832
הפעל את ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדפדפן שלך 834
סקירה כללית של לוחות מחוונים של Analytics 835
יצירה וניהול של ערכת נתונים 837
מקורות נתונים 839

מסנני נתונים 841
יצירה וניהול של לוח מחוונים של Analytics 845
יצירה וניהול של ווידג'ט Analytics 847
הצגת פרטי ווידג'ט 853
הודעה למשתמשים על שימוש ביישום שאינו מאושר 853
סינון נתונים בלוח הבקרה של Analytics 854
התאמה אישית של לוח הבקרה של Analytics 855
סרגל הכלים Analytics 856
סרגל הכלים 'יישור רכיב וידג'ט' 858
עקוב אחר המיקוד והפעילות של הסוכנים 859
סקירה כללית של Agent Explorer 862
ניתוח נתוני בינה עסקית 864
לוח הבקרה של דף הבית שלך 864
יצירת דוחות משלך באמצעות סייר הנתונים 865
ניהול רשימת לוחות מחוונים ודוחות של סייר הנתונים 866
אודות סרגל הכלים DX 866
הצגת לוחות המחוונים הרגילים של סייר הנתונים 867
לוחות מחוונים זמינים מובנים מראש 868
לוחות מחוונים QM 868
לוחות מחוונים WFM 869
לוחות מחוונים ברחבי הסוויטה 870
לוחות מחוונים של Analytics 871
לוחות מחוונים של Contact Center - CXI 872
הגדר את דף הבית שלך 874

העתקת דוח או לוח מחוונים 875
שיתוף דוחות ולוחות מחוונים 875
הגדרת מסירת דואר אלקטרוני של דוח 877
ניהול מסירת דואר אלקטרוני של דוחות 879
תיוג דוחות ולוחות מחוונים עם תפקידים 881
חפש בדפדפן הנכסים לפי תגית 882
ייצוא דוח 883
יצירת דוח 883
יצירת שאלה 884
יצירת דוח חדש 885
בחר מידה 885
בחירת קיבוץ 887
הגדרת מסנן 887
סינון רשומות תחזית, ציות ולוח זמנים של סוכנים שנמחקו 895
יצירת מידה מותאמת אישית 896
דוגמה למדידה מותאמת אישית 898
קביעת תצורה של מראה מידה 902
אודות תכונות תוכן 905
דוגמה 1: הפוך מספרים מ- 20 ל- 200 למודגשים וכחולים 906
דוגמה 2: קידוד מספרים בצבע כמספרים נמוכים, בינוניים או גבוהים 907
דוגמה 3: שימור העיצוב עבור שדות זמן בעת ייצוא דוח 908
תחביר תכונת תוכן 909
מילות מפתח 910
שיקולי תחביר נוספים 913

תכונות תוכן עבור כל סוגי הנתונים 913
תכונות תוכן עבור סוגי נתונים של טקסט 914
תכונות תוכן עבור סוגי נתונים מספריים 916
תכונות תוכן עבור סוגי נתונים של תאריך/שעה 922
תכונות תוכן עבור סוגי נתונים בוליאניים 922
יצירת תצוגה 923
סוגי תצוגה זמינים 923
אפשרויות עיצוב 932
ציר X 933
ציר Y (ראשי, משני3 , ו-4) 934
קביעת תצורה של מיון ברירת המחדל של הדוח 946
מיון נתונים 946
הזמנת קטגוריה 947
הגדרת חריג 947
יצירת לוח מחוונים 947
אודות בקרת לוח המחוונים 948
הוספת חלונית 949
הוספת חלונית ווידג'ט 950
התאמה אישית של רכיב widget של סייר הנתונים 950
ווידג'טים QM זמינים 953
הווידג'ט 'התקדמות יעד' ליצירת קשר 954
הווידג'ט 'סכומי אנשי קשר' 954
הווידג'ט הנוכחי של הביצועים הטובים ביותר 955
יישומון ממוצעי הערכה 955

יישומון טווחי הערכה 955
ווידג'ט Gamification Score 955
ווידג'טים אחרונים שבוצעו Evals 956
הווידג'ט 'הערכות אחרונות' 957
ווידג'ט הקלטת סקרים 957
ווידג'טים WFM זמינים 957
יישומון נפחי שיחות סוכן 958
יישומון שיחות סוכן לשעה 959
ווידג'ט אחוזי סוכן 959
יישומון התפלגויות זמן סוכן 959
ווידג'ט סכומי זמן סוכן 960
הווידג'ט 'לוח הזמנים שלי' 961
יישומון דבקות בזמן אמת 962
רכיב widget של ביצועי תור שירות 962
הוספת פרמטר 963
סינון רשומות שנמחקו 963
קביעת תצורה של מחווני KPI ארגוניים 964
מאפייני KPI 965
קביעת תצורה של ההגדרות 966
יישום הדוחות 967
אמצעי KPI זמינים 967
דוחות סטנדרטיים 968
הפעלת דוח QM או WFM רגיל 968
דוחות סטנדרטיים QM 970

הערכת ציון הסוכן 975
גרף מגמת סוכן 978
פרטי התקשרות 980
יצירת קשר עם 'התקדמות יעד' 982
גרף סכומי אנשי קשר 983
כיול הערכה 983
ציוני הערכה 985
גרף סכומי הערכה 987
ביצועי מעריך 989
גרף ממוצעי איכות 991
ציוני שאלות 991
גישה לאינטראקציה באמצעות איש קשר 993
גישה לאינטראקציה על-ידי המשתמש 994
ניקוד כל הנתונים 996
ציוני הפרקים 998
סוקר את כל הנתונים 999
ציוני טופס סקר 1000
מצב מערכת 1001
מצב הקלטת משתמש 1002
דוחות סטנדרטיים WFM מרווח
סוכן 1003 1005
סוכן שעות נוספות 1008
כרטיס דיווח סוכן 1008

לוח הזמנים של הסוכן מדי יום ..... לוח
זמנים שבועי של סוכן 1013 ..... מרווח
זמן בתור שירות סוכן 1014 1014
אחוזי משימות סוכן 1016
פרודוקטיביות של סוכנים וצוותים
..... חריג
ה מוקצית 1018 1024
תכנון תקציבי ..... תכנון
מתקנים 1025 (חומרה)
..... תוכני
ת גיוס 1025 1026
מרווח תור שירות 1027
ביצועים מדי יום 1031
מרווח ביצועים 1034
מרווח בין סוכני תור שירות 1037
לוח זמנים של תור שירות לפי סוכן 1038
לוח זמנים של תור שירות לפי מרווח 1039
ניתוח תקציב משמרות 1041
תכנון צוות 1042
מרווח בין סוכני צוות 1043
מרווח בין קבוצות 1045
שעות פעילות לוח זמנים של צוות 1048
סטטוס חופשה 1049

הגדר Webex WFO

השתמש במקטעים אלה ב- Webex WFO כדי להגדיר כיצד Webex WFO מתחבר ל- ACD ולאחסון שלך, וכיצד יישומי Webex WFO מקיימים אינטראקציה עם כוח העבודה שלך.

התחבר אל Webex WFO

דף הכניסה מאפשר לך להיכנס באמצעות אישורי Webex WFO שלך. קיימים שלושה סוגים של אישורים שניתן להשתמש בהם, בהתאם לאופן שבו הוגדר האימות עבור המערכת שלך:

- אישורי Webex WFO ברירת מחדל
- אישורי Windows Active Directory
- אישורי כניסה יחידה (Security Assertion Markup Language או SAML)

הערה מנהלי מערכת יכולים להיכנס באמצעות אישורי Webex WFO שלהם גם אם אימות Webex WFO הפך ללא זמין ורק אימות SAML מותר. זה מאפשר להם
הגדר אימות SAML במידת הצורך.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בדף כניסה.

השדה	תיאור
שפה	בחר את השפה המשמשת בממשק Webex WFO. השפה שתבחר נמצאת בשימוש בכל רחבי האתר ונמשכת מהפעלה להפעלה עבור שם המשתמש שלך. אם תשנה את בחירת השפה, עליך להתנתק ולהיכנס שוב אל Webex WFO כדי שבחירת השפה תשתנה ברחבי האתר.
שם משתמש	שם המשתמש שלך. זהו שם המשתמש שהוקצה לך על-ידי מנהל המערכת שלך, או שם המשתמש שלך ב- Windows Active Directory. השתמש בכתובת הדוא"ל שלך אם קיבלת התראה כדי להתחבר באמצעות

השדה	תיאור
	כתובת דוא"ל.
דומיין	התחום Active Directory. שדה זה מוצג רק במערכות המשתמשות ב-Active Directory. בחר את התחום המשויך לשם המשתמש ולסיסמה שלך Active Directory.
סיסמה	הסיסמה שלך. זוהי הסיסמה שהוקצתה לך בתחילה על-ידי מנהל המערכת שלך, או סיסמת Windows Active Directory שלך. שדה זה אינו נדרש אם אתה נכנס באמצעות כניסה יחידה.
שכחת סיסמה?	אפס את הסיסמה שלך.

היכנס באמצעות אישורי Webex WFO או Windows (Active Directory)

1. הזן את שם המשתמש והסיסמה שלך.
2. לחץ על **Log In** (התחבר).

כניסה באמצעות כניסה יחידה

1. הזן את שם המשתמש שלך ולחץ על כניסה יחידה. תנותב מחדש לדף הכניסה של ספק הזהויות שלך.
2. הזן את פרטי הכניסה שלך לספק הזהויות שלך. תועבר חזרה אל Webex WFO .

הערה החשבון שלך יינעל אם תחרוג ממספר ניסיונות הכניסה הכושלים שנקבע על-ידי מנהל המערכת. אם החשבון שלך נעול, אינך יכול להתחבר באמצעות Webex אישורי WFO או כניסה יחידה עד לביטול נעילת החשבון שלך על-ידי מנהל מערכת או איפוס הסיסמה שלך.

אם שכחת את הסיסמה או שהחשבון נעול, תוכל לאפס את הסיסמה.

אפס את הסיסמה שלך

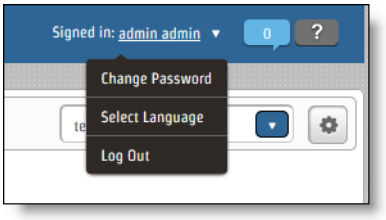
1. לחץ על שכחת סיסמה? בדף ההתחברות.
2. הזן את כתובת הדואר האלקטרוני שלך, לחץ על איפוס סיסמת דוא"ל ופעל בהתאם להנחיות. הודעת דוא"ל עם הוראות כיצד לאפס את הסיסמה תישלח לחשבון הדוא"ל שלך.

שינוי הסיסמה שלך

באפשרותך לשנות את הסיסמה שלך בכל עת.

שנה את הסיסמה שלך

1. בפינה השמאלית העליונה של הדף, לחץ על החץ הנפתח משמאל לשם המשתמש ובחר שנה סיסמה.



2. בתיבת הדו-שיח שינוי סיסמה, הקלד שוב את הסיסמה הנוכחית שלך, סיסמה חדשה ואת הסיסמה החדשה כדי לאשר אותה. חוזק הסיסמה מוצג בעת הזנת הסיסמה.

   הסיסמה חייבת לעמוד בדרישות המינימום לשמירת סיסמה טובה או חזקה.

3. לחץ על שנה סיסמה.

דרישות מורכבות סיסמה

הכללים הבאים חלים בעת יצירה או עריכה של משתמש, או בעת שינוי או איפוס סיסמה.

כללים אלה חלים רק כאשר אתה מגדיר סיסמה הנשלטת על-ידי Webex WFO. אם משתמש מזין סיסמה עבור מערכת חיצונית שאינה נשלטת על-ידי Webex WFO, Webex WFO לא יאמת את הסיסמה (לדוגמה, תצורת ACD).

הערה : ניתן ליצור משתמש ללא סיסמה (באופן ידני או אוטומטי באמצעות סינכרון ACD). משתמש ללא סיסמה אינו יכול להיכנס. משתמש זה חייב להשתמש בקישור "שכחתי סיסמה" ולהגדיר סיסמה.

- סיסמאות אינן יכולות להכיל רווחים לבנים (ריקים).
- סיסמאות חייבות להיות באורך של שמונה תווים לפחות. מנהל מערכת יכול להגדיל את האורך המינימלי בדף מדיניות סיסמאות בניהול יישומים.
- סיסמאות חייבות להכיל תווים משלוש מתוך ארבע הקטגוריות הבאות:

קטגוריה	תיאור
אותיות	א'-ת'
רישיות	תווי Unicode באותיות רישיות:

קטגוריה	תיאור
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
אותיות	א-ז
קטנות	תווי Unicode באותיות קטנות: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
מספרים	0–9
תווים מיוחדים	התווים הבאים מותרים עבור סיסמת מסד נתונים של דייר: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | התווים הבאים מותרים עבור כל הסיסמאות האחרות: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` ~ { | }

התנתקות

כדי להתנתק מ- Webex WFO, רחף עם העכבר מעל שם המשתמש בפינה השמאלית העליונה של הדף ולחץ על התנתק. פעולה זו מחזירה אותך לדף ההתחברות.

כדי לצאת Webex WFO לחלוטין, סגור את הדפדפן שלך.

קביעת התצורה של הדייר

קביעת התצורה של הדייר כוללת את הפעולות הבאות:

- הגדר היבטים של המערכת החלים על כל המשתמשים והיישומים.
- סנכרן נתוני סוכנים, צוותים ותורי שירות מהACD שלך.
- בחר והגדר שיטת אימות כדי לאמת את זהותו של כל מי שרוצה להתחבר אל Webex WFO.
- קבע את תצורת מדיניות סיסמת המשתמש שלך כך שתעמוד בדרישות האבטחה של הארגון שלך.
- שפר את אבטחת הדייר שלך על-ידי שליטה (או "רשימה לבנה") מאילו כתובות IP משתמשים מורשים לגשת Webex WFO.
- הגדר תכונות שרת נתונים בהתבסס על המיקום הגיאוגרפי של מרכז שירות.
- התחבר לשרת Active Directory (AD) בסביבה שלך לצורך אימות משתמשים, סינכרון או שניהם.

הגדרת ACD

דף התצורה ACD מאפשר לך להגדיר חיבור בין Webex WFO לבין ACD אחד או יותר. לאחר ש- ACD סונכרן בהצלחה, לא ניתן למחוק אותו מ- Webex WFO.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאת ניהול תצורה ACD (ראה ניהול תפקידים והרשאות).
- שירות שרת הנתונים מותקן בשרת עם גישה למערכת Webex WFO לפני בדיקת החיבור ACD.

> הערה קובץ ההתקנה עבור שירות שרת הנתונים נמצא בדף הורדות (ראה הורדת מתקיני Smart Desktop ו- Webex WFO Data Server). אם הנתונים
> שירות השרת אינו מותקן בעת בדיקת החיבור, מתקבלת הודעת השגיאה הבאה: "שגיאה: ודא ששירות האיס פועל."

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת ACD

הליכים

הוסף ACD

1. בחר דייר.
2. לחץ על הוסף. תיבת הדו-שיח פרטים ACD נפתחת.
3. בחר את סוג ACD מהרשימה הנפתחת בחר **ACD** .
4. הזן את שם ACD בשדה שם .
5. לחץ על אישור. תיבת הדו-שיח פרטי ACD נסגרת, ואפשרויות תצורה מוצגות בדף תצורת ACD.
6. קבע את תצורת ACD על-ידי השלמת השדות. עיין בקישורים הבאים לקבלת הוראות ספציפיות ל-ACD.

- הגדרות חיבור עבור Amazon Connect
- הגדרות חיבור עבור Cisco Unified Contact Center Enterprise
- הגדרות חיבור עבור Cisco Unified Contact Center Express

- הגדרות חיבור עבור Cisco Webex Contact Center
- הגדרות חיבור עבור Cisco Webex Contact Center 2.0
- הגדרות חיבור עבור Avaya CM עם Contact Center Elite
- הגדרות חיבור עבור Avaya IP Office עם ACCS
- הגדרות חיבור עבור Five9
- הגדרות חיבור עבור InContact
- הגדרות חיבור עבור ACD כלליים
- הגדרות חיבור עבור Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- הגדרות חיבור עבור Serenova
- הגדרות חיבור עבור Eventide NexLog
- הגדרות חיבור עבור Twilio Flex
- הגדרות חיבור עבור UJET

7. לחץ על בדוק חיבור כדי לוודא שהערכים שלך נכונים ו- Webex WFO מחובר ל- ACD.
8. כאשר החיבור נבדק בהצלחה, לחץ על שמור.

מחיקה או שינוי של ACD

- כדי למחוק ACD, בחר ACD, לחץ על מחק ולחץ על כן.
- כדי לשנות ACD, בחר ACD, ערוך את השדות כרצונך ולחץ על שמור.
- כדי לשנות שם של ACD, בחר ACD, לחץ על ערוך, שנה את השם בשדה שם , לחץ על אישור ולחץ על שמור.

הגדרות חיבור עבור Cisco Unified Contact Center Enterprise

השדות הבאים יופיעו אם ACD שתבחר הוא Cisco Unified Contact Center Enterprise.

הערה אם סוכנים בUnified CCE ACD שלך אינם מוגדרים להשתמש בקבוצת כישורים שנבחרה כקבוצת הכישורים המוגדרת כברירת מחדל, הם שייכים באופן אוטומטי לקבוצת הכישורים המוגדרת כברירת מחדל של ACD. הנתונים ההיסטוריים הם

לא נלכד עבור קבוצת הכישורים המוגדרת כברירת מחדל ,ACD אך מיועד לקבוצות מיומנות ברירת מחדל ספציפיות. כתוצאה מכך, זמן הסוכנים אינו מיוחס כראוי לתור השירות בו הם תומכים ב- Webex WFO. הגדר קבוצת כישורים ACD נבחרת שהסוכן תומך בה בעיקר כקבוצת מיומנויות ברירת המחדל שלו כדי לדווח על הפרודוקטיביות שלו כראוי. שים לב שאם הם מטפלים בשיחות עבור תורי שירות אחרים, ייתכן שזמנם לא יוחס כראוי לתור השירות המתאים.

במקטע	תיאור	
מרווח דיווח היסטורי	מרווח הזמן לדיווח נתונים היסטוריים המוגדר במערכת Unified CCE. אם ACD מוגדר למרווח זמן של 15 דקות, עליך לבחור באפשרות של 15 דקות כדי לוודא ש- Webex WFO תואם ל- ACD שלך ושכל הנתונים מיובאים אל Webex WFO. אם מרווחי הדיווח אינם תואמים, הנתונים ההיסטוריים ACD לא יילכדו כראוי.	
ACD סינון	השתמש במסנן ACD כדי להגביל את המשתמשים המסונכרנים מ- ACD. עבור לדוגמה, באפשרותך להגדיר מסנן שם צוות המאפשר לך לסנכרן משתמשים השייכים לצוות התואם לתבנית מתן שמות מסוימת. ניתן להגדיר מסנני ACD מרובים. חשוב אם תבחר רק את שם [illegible]שירות ברשימה הנפתחת סוג קידומת, אף צוות או סוכן לא יסתנכרן. כל [illegible]צוותים או הסוכנים שכבר מסונכרנים מושבתים. אם תשנה מסנן המשתמש בשם השירות [illegible]רשימה הנפתחת סוג קידומת, כל תורי השירות שסונכרנו בעבר יישארו פעי[illegible]ם, גם אם הם לא נלכדים על-ידי המסנן שהשתנה. הערה אם תבחר רק את שם הקבוצ[illegible]בסוג הקידומת רשימה נפתחת, תורי שירותים קשורים עדי[illegible]מסתנכרנים. אם תשנה מסנן המשתמש בשם הצוות ברש[illegible]ה הנפתחת סוג קידומת, כל הסוכנים או הצוותים שאינם נלכדים עוד על[illegible]די המסנן יושבתו.	
תצורת IP	זה משמש כדי לקבל נתונים היסטוריים.	HDS כתובת IP ראשית או שם מארח—כתובת IP או שם המארח של שרת מסד הנתונים ההיסטורי הראשי (HDS). HDS כתובת IP משנית או שם מארח — (אופציונלי) כתובת IP או שם המארח של שרת מסד הנתונים ההיסטורי המשני. כתובת IP ראשית או שם מארח של AWDB - הכתובת או המארח IP

במקטע	תיאור
	שם שרת מסד הנתונים הראשי של תחנת עבודה ניהולית (AWDB). AWDB כתובת IP משנית או שם מארח — (אופציונלי) כתובת IP או שם המארח של שרת מסד הנתונים המשני של תחנת העבודה הניהולית. מופע CC מאוחד—שם המופע של שרת Microsoft SQL עבור מסד הנתונים Unified CCE.
אימות	זה משמש כדי לקבל נתונים היסטוריים. בחר את שיטת האימות הכניסה למסד הנתונים משתמשת: NT—אם תבחר אימות ,NT יופיעו השדות הבאים: ▪ שם משתמש ▪ סיסמה ▪ דומיין ▪ מזהה היקפי—מזהה הציוד ההיקפי של ICM עבור המערכת. SQL—אם תבחר SQL אימות, יופיעו השדות הבאים: ▪ משתמש SQL—שם הכניסה של המשתמש Webex WFO SQL. ▪ סיסמה—הסיסמה של המשתמש Webex WFO SQL. ▪ מזהה היקפי—מזהה הציוד ההיקפי של ICM עבור המערכת.
CTI שרתים	זה משמש כדי לקבל נתונים בזמן אמת של הסוכן. כתובת CTI IP ראשית או שם מארח—כתובת IP או שם המארח של השרת הראשי CTI המשויך למערכת. יציאה ראשית CTI – היציאה של שרת CTI הראשי המשויך למערכת. כתובת CTI IP משנית או שם מארח—הכתובת או המארח IP

במקטע	תיאור	
	שם השרת המשני CTI המשויך למערכת. יציאה CTI משנית—היציאה של שרת CTI משני המשויך למערכת.	
מחלקות	שם ארגון - שם המחלקה או המחלקות לפי	
	שם הארגון. שם ארגון מייצג דייר ב- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).	
CDR תצורת פיוס	(לקריאה בלבד) CDR (רשומת פרטי שיחה) בסיס – התיקיה בשרת הנתונים שבה שרת הנתונים מייבא קבצי CDR מ- Unified CCE ACD ומעלה אותם אל Webex WFO. Webex WFO יוצר ספריה עם ספריית משנה ספציפית ל- ACD המכילה את ספריות cdrBase ו- uploadDir כאשר התכונה הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי מופעלת בשרת נתונים והUnified CCE ACD מוקצה לתכונה זו. נתיב ספריית הבסיס שאתה מזין יחד עם המזהה הייחודי ACD מוצגים מתחת לשדה. נוצרות ספריות המשנה הבאות: ▪ ספריה ספציפית ל-ACD – לספריה זו יש שם עם מספר מזהה שרת ייחודי ACD. מכיוון שמשתמשים יכולים להגדיר שרתי ACD מרובים לשימוש באותה ספריה, יש צורך בתיקיה עם מזהה ייחודי כדי לוודא שקבצי CDR מועלים ל- ACD הנכון. הספריה הספציפית ל-ACD מכילה את הספריות הבאות: ▪ cdrdir—שרת הנתונים ממקם CDR נכנס משרת החיוב Unified CM בתיקיה זו. בעת קביעת התצורה של Unified CM Billing Application Server, עליך להשתמש בשם הבא עבור הפרמטר Directory Path: /CDR/ ▪ CdrFailures	

במקטע	תיאור
	▪ uploaddir—שרת הנתונים מציב נתונים CDR ו- Unified CCE מתואמים בתיקיה זו עד להעלאת הנתונים. ▪ UploadFailures הערה : שדה זה משמש למטרות ניהול איכ[redacted]בלבד.
מרווח סנכרון	מרווח (דקות)—אורך המרווח שבו ACD הוא מסונכרן עם שרת הנתונים. זו התדירות שבה שרת הנתונים מנסה לסנכרן את תור המשתמש, הצוות והשירות אל Webex WFO.
הגדרות לכידה	ACD Capture Delay—בחר את משך הזמן ש- WFM ממתין לפני משיכת סטטיסטיקות ACD לאחר סיום מרווח. עיכוב ברירת המחדל הוא 15 דקות. הפוך לכידת נתונים לזמינה - בחר בתיבת סימון זו כדי ללכוד מחדש את כל היום הקודם. אם הסוכן מטפל באופן שגרתי בשיחות שנמשכות יותר מההשהיה המרבית המוגדרת כברירת מחדל, באפשרותך לבחור לשחזר את כל נתוני היום הקודם מחצות עד חצות. הנתונים שנלכדו מחדש מחליפים את מה שנלכד במהלך היום. פעולה זו מבטיחה שהסטטיסטיקה שלך נכונה ושהנתונים עבור שיחות ארוכות מאוד נמצאים במרווח הזמן הנכון. זמן לכידה מחדש - בחר את השעה ללכידה מחדש של נתוני היום הקודם מ- ACD. ברירת המחדל היא 03:00.

הגדרות חיבור עבור Cisco Unified Contact Center Express

השדות הבאים יופיעו אם תבחר Cisco Unified Contact Center Express כ- ACD.

במקטע	תיאור
ACD סינון	השתמש במסנן ACD כדי להגביל את המשתמשים המסונכרנים מ- ACD. עבור לדוגמה, באפשרותך להגדיר מסנן שם צוות המאפשר לך לסנכרן משתמשים השייכים לצוות התואם לתבנית מתן שמות מסוימת. ניתן להגדיר מסנני ACD מרובים.

במקטע	תיאור	
	חשוב אם תבחר רק את שם השירות ברשימה הנפתחת סוג קידומת, אף צוות או סוכן לא יסתנכרן. כל הצוותים או הסוכנים שכבר מסונכרנים מושבתים. אם תשנה מסנן המשתמש בשם השירות ברשימה הנפתחת סוג קידומת, כל תורי השירות שסונכרנו בעבר יישארו פעילים, גם אם הם לא נלכדים על-ידי המסנן שהשתנה. הערה אם תבחר רק את שם הקבוצה בסוג הקידומת רשימה נפתחת, תורי שירותים קשורים עדיין מסתנכרנים. אם תשנה מסנן המשתמש בשם הצוות ברשימה הנפתחת סוג קידומת, כל הסוכנים או הצוותים שאינם נלכדים עוד על ידי המסנן יושבתו.	
תצורת IP	כתובת IP ראשית או שם מארח—כתובת IP או שם מארח של השרת הראשי Unified CCX. שם מופע ראשי—שם מסד הנתונים הראשי עבור מופע מסד הנתונים Unified CCX. כתובת IP משנית או שם מארח—כתובת IP או שם מארח של שרת Unified CCX משני. שם מופע משני - שם מסד הנתונים המשני עבור מופע מסד הנתונים Unified CCX. שמות המופעים הראשיים והמשניים הם בתבנית הבאה: uccx_<שם מארח> כאשר שם המחשב המארח הוא שם שרת מסד הנתונים Unified CCX. חשוב עליך למלא את השדות IP Configuration עבור התכונות הבאות:	

במקטע	תיאור
	▪ WFM—לכידה וסנכרון של נתונים היסטוריים ▪ QM—פיוס וסנכרון
אימות	שם משתמש—שם המשתמש של המשתמש המדווח ההיסטורי ב-Unified CCX. ▪ הזן **uccxhruser**. זהו משתמש הדיווח ההיסטורי שנמצא ב- Unified CCX Administration > Tools > Password Management. סיסמה—הסיסמה המוגדרת ב- Unified CCX עבור המשתמש המדווח ההיסטורי. חשוב לפני שינוי סיסמה זו, שים לב שגם ייתכן ומים אחרים עשויים להשתמש בחשבון זה. אזור לקוח—אזור הלקוח שתצורתו נקבעה ב- Unified CCX. האזור עבור אנגלית אמריקאית מופיע כברירת מחדל בשדה זה. אם אזור הלקוח משתנה ב-Unified CCX, עליך גם לשנות אותו באופן ידני כאן. אזור שרת—אזור השרת שתצורתו נקבעה ב- Unified CCX. האזור עבור אנגלית אמריקאית מופיע כברירת מחדל בשדה זה. אם אזור השרת השתנה ב-Unified CCX, עליך גם לשנות אותו ידנית כאן. חשוב עליך למלא את שדות האימות עבור כל התכונות QM ו- WFM.
שרתים CTI	כתובת ראשית CTI IP או שם מארח—הכתובת או המארח IP שם השרת הראשי CTI המשויך למערכת. יציאה ראשית CTI – היציאה של שרת CTI הראשי המשויך למערכת. כתובת CTI IP משנית או שם מארח—כתובת IP או שם המארח של שרת CTI המשני המשויך למערכת.

במקטע	תיאור
	יציאה CTI משנית—היציאה של שרת CTI משני המשויך למערכת. חשוב עליך למלא את השדות שרתי CTI ע[redacted]ר WFM דבקות בזמן אמת.
CDR תצורת פיוס	Webex WFO יוצר ספריה עם ספריית משנה ספציפית ל- ACD המכילה את ספריות cdrBase ו- uploadDir כאשר התכונה הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי מופעלת בשרת נתונים, והACD מוקצה לתכונה זו. נתיב ספריית הבסיס שאתה מזין יחד עם המזהה הייחודי ACD מוצגים מתחת לשדה. לספריה הספציפית ל-ACD יש שם עם מספר מזהה שרת ייחודי ACD. מכיוון שמשתמשים יכולים להגדיר שרתי ACD מרובים לשימוש באותה ספריה, יש צורך בתיקיה עם מזהה ייחודי כדי לוודא שקבצי CDR מועלים ל- ACD הנכון. הספריה הספציפית ל- ACD מכילה את ספריות cdrBase ו- uploadDir. (לקריאה בלבד) CDR בסיס – הנתיב לשיחה Unified CCX ספריית רשומת פרטים (CDR). הנתיב שתציין חייב להיות מקומי לשרת הנתונים. נתיבי UNC אינם נתמכים. לדוגמה: cdrBase Webex WFO יוצר ספריה עם ספריית משנה ספציפית ל- ACD המכילה את ספריות cdrBase ו- uploadDir כאשר התכונה הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי מופעלת בשרת נתונים, והUnified CCX ACD מוקצה לתכונה זו. פעולה זו יוצרת את הנתיב הבא עבור ספריית הבסיס: C:\CDR\<ACD_ID>

במקטע	תיאור
	CDR Directory - הנתיב לספריה רשומת פרטי שיחה (CDR). כאן שוכנים CDR נכנסים משירות החיוב Unified CM. הנתיב שתציין חייב להיות מקומי לשרת הנתונים. בעת קביעת התצורה של Unified CM Billing Application Server, עליך להשתמש בשם הבא עבור הפרמטר /CDR Directory Path:/. נתיבי UNC אינם נתמכים. לדוגמה: cdrDirectory העלה ספריה—הנתיב לספריית ההעלאה. זה המקום שבו נתונים מתואמים CDR ו- Unified CCE או Unified CCX שוכנים עד להעלאתם. הנתיב שתציין חייב להיות מקומי לשרת הנתונים. נתיבי UNC אינם נתמכים. לדוגמה: uploadDir חשוב עליך למלא את השדות CDR Reconciliation Configuration עבור QM Reconciliation.
מרווח סנכרון	מרווח (דקות)—אורך המרווח שבו ACD מסונכרן עם שרת הנתונים.
הגדרות לכידה	ACD Capture Delay—בחר את משך הזמן ש- WFM ממתין לפני משיכת סטטיסטיקות ACD לאחר סיום מרווח. עיכוב ברירת המחדל הוא 15 דקות. הפוך לכידת נתונים לזמינה - בחר בתיבת הסימון כדי ללכוד מחדש נתונים מכל היום הקודם. אם אתה מטפל באופן שגרתי בשיחות שנמשכות יותר מההשהיה המרבית המוגדרת כברירת מחדל, באפשרותך לבחור לשחזר את כל הנתונים של היום הקודם מחצות עד חצות. הנתונים שנלכדו מחדש מחליפים את מה שנלכד במהלך היום. פעולה זו מבטיחה שהסטטיסטיקה שלך נכונה ושהנתונים עבור שיחות ארוכות מאוד נמצאים במרווח הזמן הנכון.

במקטע	תיאור
	זמן לכידה מחדש – בחר את השעה ללכידה מחדש של נתוני היום הקודם מ-ACD. ברירת המחדל מוגדרת ל- 03:00.
	חשוב עליך למלא את השדות הגדרות לכידה עבור WFM לכידת נתונים היסטוריים.

הגדרות חיבור עבור Cisco Webex Contact Center

הערה Webex WFO מתייחסת כעת ל- Cisco Webex Contact Center (CWCC) כ- Cisco Customer Journey Platform (CJP).

השדות הבאים יופיעו אם תבחר **Cisco Customer Journey Platform** כ- ACD.

במקטע	תיאור
סינון ACD	הערה שילוב זה אינו תומך בתכונה סינון ACD. השתמש במסנן ACD כדי להגביל את המשתמשים המסונכרנים מ- ACD. לדוגמה, באפשרותך להגדיר מסנן שם צוות המאפשר לך לסנכרן משתמשים השייכים לצוות התואם לתבנית מתן שמות מסוימת. ניתן להגדיר מסנני ACD מרובים.
Cisco Customer Journey Platform API	כתובת URL Cisco Customer Journey Platform API—הנתיב לכתובת CWCC API. כלול את כתובת ה-URL המלאה. דוגמה https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api כתובת URL Cisco Customer Journey Platform Media API - הנתיב אל CWCC Media API. כלול את כתובת ה-URL המלאה. דוגמה https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording שם משתמש - שם המשתמש עם גישה למדיה CWCC API ו- CWCC Media API. מפתח API - המפתח API המבקש עבור CWCC API ו- CWCC Media API.

במקטע	תיאור
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — בחר בתיבת סימון זו כדי להפעיל בקשות API ספציפיות ל- Webex Contact Center 1.0 ואילך. Cisco מזהה דייר — הזן את המזהה האלפאנומרי של חשבון הדייר Webex Contact Center.
מרווח סנכרון	מרווח (דקות)—אורך המרווח שבו ACD מסונכרן עם שרת הנתונים.
הגדרות לכידה	ACD Capture Delay—משך הזמן שWFM ממתין לפני משיכת סטטיסטיקות ACD לאחר סיום מרווח. עיכוב ברירת המחדל הוא 120 דקות. נתונים היסטוריים מCWCC עשויים שלא להיות זמינים עד 120 דקות לאחר סיום המרווח. הערה הפוך לכידת נתונים לזמינה - בחר בתיבת סימון זו כדי ללכוד מחדש נתונים מכל היום הקודם. אם אתה מטפל באופן שגרתי בשיחות שנמשכות יותר מההשהיה המרבית המוגדרת כברירת מחדל, באפשרותך לבחור לשחזר את כל הנתונים של היום הקודם מחצות עד חצות. הנתונים שנלכדו מחדש מחליפים את מה שנלכד במהלך היום. פעולה זו מבטיחה שהסטטיסטיקה שלך נכונה ושהנתונים עבור שיחות ארוכות מאוד נמצאים במרווח הזמן הנכון. זמן לכידה מחדש – הזן את השעה ללכידה מחדש של נתוני היום הקודם מ- ACD.
הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך	מאפשר לשולחן העבודה החכם להקליט מסכים עבור שיחות שהוקלטו על ידי CWCC.

שילוב נתוני תצורת ליבה
Webex WFO מסנכרן את נתוני תצורת הליבה הבאים עם מקבילים החל מ- CWCC ועד שלוש בקשות API.

משתמשים

כאשר Webex WFO מייבא משתמש חדש מ- CWCC, הוא יוצר משתמש Webex WFO חדש בעל פרופיל משתמש CWCC.

כאשר מישהו משנה נתוני משתמש ב- CWCC, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

הערה משתמשים עם מצב לא פעיל ב- CWCC אינם מיובאים אלא אם כן הם משוחזרים.

שינוי ב- **CWCC**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
משתמש חדש נוסף	משתמש חדש מתווסף. באופן ספציפי, שירות הסנכרון: ▪ החלת השם הפרטי ושם המשפחה של המשתמש CWCC על השם הפרטי ושם המשפחה של המשתמש Webex WFO. ▪ החלת TID של המשתמש CWCC על מזהה ACD של המשתמש Webex WFO. ▪ מגדיר את תאריכי ההתחלה Webex WFO עבור החברה והמחלקה לתאריך שבו התרחש הסנכרון. ▪ מקצה את המשתמש Webex WFO לצוות ברירת המחדל. הערה Webex WFO א[illegible] משמר את הקשר בין משתמשי CWCC לצוותים. ראה צוותים. ▪ אם המשתמש CWCC מופעל במרכז אנשי הקשר, מקצה את תפקיד סוכן ברירת המחדל למשתמש Webex WFO. אין תפקידי Webex WFO אחרים המסונכרנים עם CWCC. הערה אם תסיר את תפקיד הסוכן ממשתמש Webex WFO המסונכרן עם משתמש CWCC שהוא [illegible]ש קשר-Center מופעל, תפקיד הסוכן יוקצה מחדש בפעם הבאה ש- Webex WFO יסתנכרן עם C[illegible]CC.
השם הפרטי או שם המשפחה של המשתמש משתנים	השם הפרטי או שם המשפחה של המשתמש משתנה.
המשתמש נמחק	ההפעלה של המשתמש מושבתת.

צוותי

Webex WFO מסתנכרן עם צוותי CWCC מכל סוג (מבוסס קיבולת או מבוסס סוכן), כל עוד הם פעילים. היא אינה משמרת את הקשר בין משתמשי CWCC לצוותי CWCC. עליך להקצות מחדש משתמשים באופן ידני לצוותים ב- Webex WFO.

כאשר נתוני צוות משתנים ב- CWCC, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי ב- **CWCC**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
צוות חדש נוסף	צוות חדש נוסף עם אותו שם. שם זה מיועד לקריאה בלבד. שם הקבוצה
השתנה	שם הקבוצה משתנה.
משתמש חדש נוסף לצוות	אין שינוי. Webex WFO אינה משמרת את הקשר בין משתמשי CWCC לצוותי CWCC.
המשתמש מוסר מצוות	אין שינוי. Webex WFO אינה משמרת את הקשר בין משתמשי CWCC לצוותי CWCC.
הצוות נמחק	אין שינוי.

באפשרותך ליצור צוותים חדשים ב- Webex WFO ולהקצות להם משתמשים, אך צוותים חדשים אלה אינם מתווספים ל- CWCC.

משתמש Webex WFO יכול להשתייך לצוות אחד בלבד.

תורי שירות

Webex WFO מסנכרן את נקודות הכניסה / התורים הבאים מ- CWCC עם תורי שירות:

- תורים
- תורי חיוג יוצא

כאשר תור או נתוני תור חיוג יוצא משתנים ב- CWCC, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי ב- **CWCC**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
תור חדש נוסף	ראשית, נוסף תור שירות חדש. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מבצע את הפעולות הבאות:

שינוי ב- **CWCC**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
	▪ החלת שם התור CWCC על שם תור השירות Webex WFO ▪ החלת TID התור על מזהה תור השירות Webex WFO ▪ (לקריאה בלבד) נותן לתור השירות Webex WFO סוג של תור שירות של קול [אינטראקטיבי] ▪ (לקריאה בלבד) נותן לתור השירות Webex WFO מקור ACD של CWCC שנית, נוסף מיפוי מיומנויות חדש. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מבצע את הפעולות הבאות: ▪ החלת שם התור CWCC על שם מיפוי הכישורים ▪ מקצה את תור השירות Webex WFO המשויך לתור CWCC למיפוי הכישורים ומעניק לו עדיפות של 1
שם התור משתנה	החלת שם התור CWCC החדש על שירות Webex WFO שם תור בלבד. Webex WFO אינו מחיל את שם התור CWCC החדש על מיפוי הכישורים המשויך Webex WFO.
התור נמחק	אין שינוי. לא תור השירות ולא מיפוי הכישורים הוא שנמחקו.

הגדרות חיבור עבור Cisco Webex Contact Center 2.0

השדות הבאים יופיעו אם תבחר Cisco Webex Contact Center 2.0 כ- ACD.

השדה	תיאור
שם ACD	שם ייחודי לACD.
שם משתמש	שם המשתמש Cisco Webex Contact Center שלך. זוהי כתובת דואר אלקטרוני של משתמש המשויכת לאישורי ניהול ב- Cisco Webex Contact Center.
API URL	כתובת הבסיס המלאה של Cisco Webex Contact Center API, כולל מזהה הפרוטוקול.

השדה	תיאור
מזהה דייר	המזהה האלפאנומרי של חשבון הדייר Cisco Webex Contact Center.
מוצרים מופעלים - ניהול איכות	ניהול איכות נרכש כמוצר Webex WFO. Webex WFO מציעה תמיכה במערכות רב-ערוציות Webex Contact Center 2.0. Webex Contact Center 2.0 ערוצי קול, צ'אט וSMS נתמכים. משמעות הדבר היא שניתן לבלוע הקלטות שיחות, תמלילי SMS ותמלילי צ'אט לתוך Webex WFO.
קול	מאפשר Webex Contact Center 2.0 ערוצי קול.
דיגיטלי (צ'אט,SMS , דוא"ל, חברתי)	מאפשר Webex Contact Center 2.0 ערוצים דיגיטליים (צ'אטSMS,).
מיפוי מטה-נתונים	(אופציונלי) מאפשר לך למפות מטה-נתונים CWCC לתוויות מטה-נתונים מותאמות אישית ב Webex WFO. ראה סנכרון מטה-נתונים עם Webex WFO לקבלת פרטים נוספים. ערכי מטה-נתונים CWCC מסונכרנים עם אנשי קשר CWCC לתוך Webex WFO. ערכי המטה-נתונים CWCC ממופים לתוויות מטה-נתונים שנוצרו במנהל המטה-נתונים (הממוקם במנהל היישומים > Metadata Manager > QM Configuration > QM). לאחר מיפוי מוצלח, ניתן להשתמש במטה-נתונים כדי להוסיף מגוון מידע שניתן לעקוב אחריו לאיש קשר ב- Webex WFO. ניתן למצוא שדות מטא-נתונים בחלונית 'פרטים' בעמוד Media Player (אינטראקציות > לפתוח איש קשר). באפשרותך להציג, לערוך או למחוק שדה מטה-נתונים מהמערכת.
מרווח סנכרון (דקות)	מציין באיזו תדירות (בדקות) ברצונך לסנכרן משתמשים, צוותים ותורי שירות ב-Webex WFO עם מקביליהם ב- Cisco Webex Contact Center. לקבלת מידע נוסף אודות סינכרון עם Webex Contact Center, ראה נתוני תצורה מרכזיים.
לכידת השהיה (דקות)	מגדיר את משך הזמן שברצונך ש- WFM ימתין לפני שהוא מייבא סטטיסטיקות ACD לאחר סיום מרווח.
הפעל לכידת נתונים מחדש	(אופציונלי) בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך ללכוד מחדש נתונים מ

השדה	תיאור
	כל היום הקודם
הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך	(אופציונלי) מאפשר לך להקליט את המסכים של סוכני CWCC המוגדרים להקלטת מסך ב- Webex WFO. למידע נוסף אודות הקלטת מסך, ראה QM נתונים.
מיפוי שפה של מטה-נתונים	הערה סעיף זה זמין עבור פריסות ענן בלבד. מקטע זה מופיע בעת בחירה דיגיטלית במקטע מוצרים זמינים . כאן, באפשרותך להגדיר את המטה-נתונים המותאמים אישית המקצים שפה לאיש קשר מבוסס טקסט, כגון דואר אלקטרוני או הודעת צ'אט. אפשרויות המטא-נתונים הזמינות מגיעות ממקטע מיפוי מטה-נתונים. Webex WFO משתמש בשפה של איש קשר כדי למצוא תוצאות בעת שימוש במסנן חיפוש טקסט בדף אינטראקציות. Webex WFO מקצה שפה לאיש קשר מבוסס טקסט באמצעות המידע הבא, בסדר הבא: A. שפה שכבר הוקצתה לאיש הקשר כאשר היא מיובאת אל Webex WFO. B. שפה המוקצית לשדה מטה-נתונים מותאם אישית שתקבע כאן את תצורתו (המקטע מיפוי שפת מטה-נתונים). C. שפת הגיבוי שאתה מגדיר בסעיף שפת טקסט גיבוי להלן. D. שפת ברירת המחדל (אנגלית).
שפת טקסט גיבוי	הערה סעיף זה זמין עבור פריסות ענן בלבד. מקטע זה מופיע בעת בחירה דיגיטלית במקטע מוצרים זמינים . בחר את השפה שיש להקצות לאנשי קשר של טקסט אם אין להם שפה משויכת כאשר הם מיובאים אל Webex WFO ואין להם ערך מטה-נתונים כפי שמוגדר בסעיף מיפוי שפת מטה-נתונים לעיל. Webex WFO משתמש בשפה של איש קשר כדי למצוא תוצאות בעת שימוש במסנן חיפוש טקסט בדף אינטראקציות.

השדה	תיאור
	Webex WFO מקצה שפה לאיש קשר מבוסס טקסט באמצעות המידע הבא, בסדר הבא: A. שפה שכבר הוקצתה לאיש הקשר כאשר הוא מיובא אל Webex WFO. B. שפה המוקצית לשדה מטה-נתונים מותאם אישית שתקבע את תצורתו בסעיף מיפוי שפת מטה-נתונים לעיל. C. שפת הגיבוי שאתה מגדיר כאן (המקטע שפת טקסט של הסתרה). D. שפת ברירת המחדל (אנגלית).
כתובת URL של הרשאה	הערה: מקטע זה מופיע רק בעת עריכת ACD קיים. הוא אינו מופיע בעת יצירת ACD חדש. שרתי הנתונים Webex WFO מתחברים עם Webex Contact Center לקבלת אסימון גישה כל שתים עשרה שעות. אם מתרחש כשל רענון אסימון, תהליך OAuth מתנתק. הגדרת הגדרה זו מאפשרת למערכת ליצור מחדש את אימות OAuth במקרה של כשל ברענון האסימון למשך שישים יום לכל היותר. כשל רענון אסימון יכול להתרחש מכמה סיבות, כגון הסיבות הבאות. ▪ שינוי כתובת הדואר האלקטרוני של חשבון מנהל המערכת. ▪ השבתת החשבון ב- Active Directory. ▪ שינוי הסיסמה ב- Active Directory. ▪ מעבר מסנכרון Active Directory לכניסה יחידה בחשבון Cisco שלך. ▪ שינוי תחומים.

הגדרות חיבור עבור Avaya CM עם Contact Center Elite

דרישות מוקדמות

התצורות הבאות נדרשות עבור Webex WFO QM כדי ליישב שיחות למערכת Avaya שלך.

- הפעל יישום מיוחד: SA8702 - CDR שיפורים עבור הרשת. צור קשר עם נציג חשבון מורשה Avaya כדי לקבל את הרישיון. תכונה זו גורמת ל-UCID לעקוב אחר השיחה.
- הפעל יישום מיוחד: SA8201 - שעת התחלה ושנה בת 4 ספרות CDR שדות מותאמים אישית.
- כניסה Avaya CM עם גישה CDR.
- CDR מוגדר לשמירת CDR בדיסק.
- גזעים המוגדרים ליצירת רשומות CDR.
- הרחבות בודדות שהוגדרו ליצירת רשומות CDR, Intra-switch CDR. יש לאפשר פיצול שיחות כדי שיהיו זמנים מדויקים עבור צדדים שנפלו משיחה מרובת משתתפים. אם לא, זמני הסיום נרשמים כשעת סיום השיחה, שהיא השעה שבה כל הצדדים עזבו את השיחה.
- יש להגדיר את הפרמטרים הבאים של CDR במערכת Avaya.
  - יוקיד
  - שעת התחלה
  - שעת סיום
  - תאריך התחלה(4) או תאריך התחלה(ד4)
  - תאריך סיום(4) או תאריך סיום(ד4)
  - סק-דור
  - מחויג-num
  - מספר שיחות
  - ב-CRT-ID

חשוב עליך להגדיר פרמטר זה כשלושה תווים. אם פרמטר זה אינו אלא שלושה תווים, השיחות לא יתיישבו.

  - מזהה אאוט-קרט

חשוב עליך להגדיר פרמטר זה כשלושה תווים. אם פרמטר זה אינו אלא שלושה תווים, השיחות לא יתיישבו.

  - החזיר
  - הזנת קו

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת גלובלית > > תצורת ACD > בחר Avaya CM עם Contact Center Elite כ- ACD

השדות הבאים יופיעו אם תבחר Avaya CM עם Contact Center Elite כ- ACD.

השדה	תיאור
סינון ACD	השתמש במסנן ACD כדי להגביל את המשתמשים המסונכרנים מ- ACD. לדוגמה, באפשרותך להגדיר מסנן שם צוות המאפשר לך לסנכרן משתמשים השייכים לצוות התואם לתבנית מתן שמות מסוימת. ניתן להגדיר מסנני ACD מרובים.
Avaya CM עם Contact Center Elite Configuration	כתובת URL של שרת SMS—כתובת URL עבור שרת SMS. חשוב עליך למלא שדה זה עבור סינכרון M ו- WFM.
Avaya מידע על מנהל תקשורת	כתובת IP של מנהל התקשורת - Avaya מנהל התקשורת IP כתובת או שם מארח. כניסה למנהל תקשורת – שם המשתמש של משתמש עם גישה למסד הנתונים Avaya. סיסמת מנהל התקשורת – הסיסמה של משתמש בעל גישה למסד הנתונים Avaya. קידומת הרחבה וירטואלית - הקידומת המשמשת לזיהוי תחנות וירטואליות ב- Avaya CM. Webex WFO מסנכרנת כל תחנה ששמה מתחיל בקידומת זו כהתקן הרחבה וירטואלי. דוגמה השמות של כל התחנות הווירטואליות ב- Avaya CM שלך מתחילים ב- "DMCC", וברצונך לסנכרן תחנות אלה ע Webex WFO כהתקני הרחבה וירטואליי בשדה קידומת הרחבה וירטואלית, הזן **DMCC**. אם אינך מעוניין לסנכרן תחנות כלשהן כהתקני הרחבה וירטואליים, השאר את השדה קידומת הרחבה וירטואלית ריק.

השדה	תיאור
	מזהה CMS ACD—המזהה עבור CMS ACD. תבנית שם סוכן - בחר את השיטה לניתוח שמות סוכנים במהלך סינכרון ACD. חשוב עליך למלא את שדות המידע של מנהל התקשורת Avaya עבור התכונות הבאות: ▪ WFM—סנכרון ▪ QM—סנכרון וסנכרון נתונים Avaya
יציאת עמידה בזמן אמת (RTA)	מספר היציאה עבור יציאת RTA Avaya. חשוב עליך להשלים את שדה יציאת הדבקות בזמן אמת (RTA) עבור WFM דבקות בזמן אמת.
מרווח סנכרון	מרווח (דקות)—הזן באיזו תדירות, בדקותACD , הוא מסונכרן עם שרת הנתונים.
Avaya תצורת GIS	ספריה—הזן את נתיב הספריה שממנו שרת הנתונים מחפש לייבא נתוני GIS Avaya. הערה : לא משנה איזה נתיב תזין כאן, WFO Webex , יוצר תיקיית משנה בשם שם העסק שלך. מספר היציאה עבור יציאת RTA Avaya. חשוב עליך למלא את שדות תצורת Avaya GIS עבור WFM לכידת נתונים היסטוריים.
Avaya תצורת חיבור של מערכת ניהול שיחות (CMS)	כתובת שרת CMS – שם המארח או כתובת IP של שרת CMS. שם משתמש CMS – שם המשתמש עבור החשבון המשמש לגישה לנתוני CMS. סיסמת CMS - הסיסמה עבור החשבון ששימש לגישה

השדה	תיאור
	נתוני CMS. אזור זמן הפעלה של CMS – אזור הזמן שבו נתוני CMS מדווחים. חשוב עליך להשלים את השדות Avaya CMS Connection Configuration עבור סנכרון נתונים QM ACD.
CDR תצורת חיבור	תבנית תאריך CDR—התבנית של התאריך CDR. CDR שיטת איסוף - השיטה המשמשת לאיסוף Avaya CDR: ▪ FTP (ברירת מחדל) ▪ הזרמה (פרוטוקול הפעלה אמין) CDR כתובת שרת—כתובת IP של שרת Avaya CM CDR. CDR Access User Name—שם משתמש עבור החשבון המשמש לגישה לנתונים בשרת Avaya CM CDR. CDR סיסמת גישה – סיסמה לחשבון המשמש לגישה לנתונים בשרת Avaya CM CDR. CDR יציאת סטרימינג—היציאה להאזנה עבור Avaya CDR. CDR אזור זמן הפעלה—אזור זמן של שרת Avaya CM CDR. שמירת נתונים (ימים)—מספר הימים שבהם הנתונים יאוחסנו בשרת Avaya CM CDR. חשוב עליך למלא את השדות תצורת חיבור CDR עבור התאמה QM והקלטת שער.
CDR פריסת פרמטר	פריסת מבנה נתונים עבור שרת Avaya CM CDR. שיטות עבודה מומלצות העתק את הדף השב של תצורת CDR

השדה	תיאור
	הגדרות לשדה זה.

הגדרות חיבור עבור Avaya IP Office עם ACCS

השדות הבאים מופיעים אם Avaya IP Office עם ACCS כ- ACD.

השדה	תיאור
סינון ACD	השתמש במסנן ACD כדי להגביל את המשתמשים המסונכרנים מ- ACD. לדוגמה, באפשרותך להגדיר מסנן שם צוות המאפשר לך לסנכרן משתמשים השייכים לצוות התואם לתבנית מתן שמות מסוימת. ניתן להגדיר מסנני ACD מרובים.
Avaya IP Office עם תצורת ACCS	כתובת IP שרת—כתובת IP עבור שרת ACCS. יציאת שרת—מספר היציאה עבור שרת ACCS. שם משתמש לכניסה - שם המשתמש של משתמש עם גישה למסד הנתונים של ACCS. סיסמה—הסיסמה של משתמש עם גישה למסד הנתונים של ACCS.
מרווח סנכרון	מרווח (דקות)—אורך המרווח שבו ACD מסונכרן עם שרת הנתונים.
הגדרות לכידה	ACD Capture Delay—בחר את משך הזמן ש- WFM ממתין לפני משיכת סטטיסטיקות ACD לאחר סיום מרווח. עיכוב ברירת המחדל הוא 15 דקות. הפוך לכידת נתונים לזמינה - בחר בתיבת סימון זו כדי ללכוד מחדש נתונים מכל היום הקודם. אם אתה מטפל באופן שגרתי בשיחות שנמשכות יותר מההשהיה המרבית המוגדרת כברירת מחדל, באפשרותך לבחור לשחזר את כל הנתונים של היום הקודם מחצות עד חצות. הנתונים שנלכדו מחדש מחליפים את מה שנלכד במהלך היום. זה מבטיח כי הנתונים הסטטיסטיים שלך נכונים וכי הנתונים עבור מאוד

השדה	תיאור
	שיחות ארוכות הן במרווח הנכון. זמן לכידה מחדש – הזן את השעה ללכידה מחדש של נתוני היום הקודם מ- ACD. ברירת המחדל היא 03:00.

הגדרות חיבור עבור Five9

לפני שתקבע את הגדרות החיבור עבור Five9, עליך להיכנס ל- Five9 וליצור תיקיה חדשה בדוחות מותאמים אישית. לאחר מכן, עליך להגדיר חמישה דוחות Five9 מותאמים אישית ללכידת נתונים היסטוריים ולשמור כל אחד מהם בתיקיה זו.

מנהלי מערכת יכולים להגדיר Webex WFO לייבא הקלטות שיחות מה- VCC Five9 או להקליט שיחות באמצעות שולחן העבודה החכם. אם Webex WFO מייבא הקלטות שיחה מהעותק הווירטואלי Five9, הוא מייבא כל מקטע של שיחה שהועברה כאיש קשר נפרד, אותו הוא מקשר למקטעים האחרים עם מזהה איש קשר משויך.

תיאורי שדות

השדות הבאים יופיעו אם תבחר Five9 בתור ACD.

סינון ACD

השתמש במסנן ACD כדי להגביל את המשתמשים המסונכרנים מ- ACD. לדוגמה, באפשרותך להגדיר מסנן שם צוות המאפשר לך לסנכרן משתמשים השייכים לצוות התואם לתבנית מתן שמות מסוימת. ניתן להגדיר מסנני ACD מרובים.

Five9 שירותי אינטרנט API

השדה	תיאור
שירות ניהול	הנתיב אל שירותי אינטרנט של מנהל מערכת API. נתיב ברירת המחדל הוא הבאה: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
שם מוסמך של שירות מנהל מערכת	השם המוסמך עבור שירותי האינטרנט של מנהל מערכת API. שם ברירת המחדל הוא: https://service.admin.ws.five9.com

השדה	תיאור
שירות מפקח	הנתיב אל שירותי האינטרנט של המפקח API. נתיב ברירת המחדל הוא את הדברים הבאים: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService
שם מוסמך לשירות מפקח	השם המוסמך עבור שירותי האינטרנט של המפקח API. שם ברירת המחדל הוא: http://service.supervisor.ws.five9.com/ שם משתמש – שם הכניסה של שירותי האינטרנט של מנהל המערכת API. יש להקצות למשתמש הרשאות מנהל מערכת מלאות בתפקידים Tab במנהל VCC של Five9 על מנת שבקשת getUsersInfo API תחזיר משתמשים אחרים שהוקצו להם תפקיד מנהל המערכת. הערה דרושים לך שם משתמש וסיסמה ייעו[illegible]ים עבור שרת הנתונים. אם משתמש מנסה להיכנס ל-softphone או ניהול באמצעות אישורים אלה, המשתמש י[illegible]על כאשר שירותי האינטרנט של מנהל המערכת API ישתמשו באישורים א[illegible] לצורך אימות בשרת הנתונים.
שם משתמש	שם המשתמש של משתמש שיכול לגשת לשירותי האינטרנט של מנהל המערכת API.
סיסמה	הסיסמה של המשתמש שיכול לגשת לשירותי האינטרנט של מנהל המערכת API. הערה (מנהלי מערכת בלבד) השדה סיסמה [illegible]ק גם אם מנהל המערכת של הדיירים הזין סיסמה עבור שירות אינטרנט מנהל API. אם תזין סיסמ[illegible]תחליף כל סיסמת דייר קיימת.
מזהה דומיין	(הודעות RTE בלבד) (מנהלי מערכת בלבד) החומש9 מזהה תחום.

השדה	תיאור
זיהוי תחום	(הודעות RTE בלבד) (מנהלי מערכת בלבד) הלחצן עבור אחזור אוטומטי של מזהה הדומיין Five9. כדי שלחצן זה יעבוד, עליך להשתמש ב-Five9 Web Services API Version 9.5.
מזהה משתנה שיחה Five9	(מנהלי מערכת בלבד) המספר המשתנה עבור Five9 CallId נדרש על-ידי Smart Desktop להקלטת שיחות. ▪ עבור דיירים בארה"ב ובקנדה, ערך זה נמצא כברירת מחדל. השדה יכול להישאר ריק. ▪ עבור דיירים מחוץ לארה"ב וקנדה, עליך להזין ערך.

מרווח סנכרון

השדה	תיאור
מרווח (דקות)	אורך המרווח שבו ACD מסונכרן עם שרת הנתונים.

לכידת נתונים היסטוריים

השדה	תיאור
תיקיית דוחות	שם התיקיה Five9 שיצרת כדי לאחסן את חמש נדרשים דוחות Five9 מותאמים אישית ללכידת נתונים היסטוריים.
ACD דוח ספירת מיומנויות בתור	שם הדוח המותאם אישית Five9 שיצרת עבור שדה זה.
ACD דוח משכי מיומנות בתור	שם הדוח המותאם אישית Five9 שיצרת עבור שדה זה.
ACD דוח משכי תורים של סוכנים	שם הדוח המותאם אישית Five9 שיצרת עבור שדה זה.
ACD דוח ספירת סוכנים בתור	שם הדוח המותאם אישית Five9 שיצרת עבור שדה זה.

השדה	תיאור
דוח משכי זמן סוכנים	שם הדוח המותאם אישית Five9 שיצרת עבור שדה זה.

הורדת מדיה (מנהלי מערכת בלבד)

השדה	תיאור
בחר אזור	האזור של דלי S3 שבו Five9 שומר את השיחה שלך הקלטות. אם אתה משתמש בנתיב הנוכחי מ- Five9, אזור זה הוא מערב ארה"ב (N. California).
דלי S3	כתובת האתר של דלי S3 שבו Five9 שומר את הקלטות השיחות שלך. נכון לעכשיו, נתיב זה הוא כדלקמן: http://s3gwfive9.com
מפתח גישה IAM	מזהה מפתח הגישה עבור חשבון AWS שלך. אני
המפתח הסודי	מפתח הגישה הסודי לחשבון AWS שלך.
תיקיית מדיה	שם התיקיה שבה Five9 שומר הקלטות שיחות עבור הדייר שבחרת. כדי לקבל את שם התיקייה, צור קשר עם שירות הלקוחות של Five9. דוגמה D123/שיחה

הגדרות לכידה

השדה	תיאור
ACD עיכוב לכידת	בחר את משך הזמן WFM ממתין לפני משיכת ACD סטטיסטיקה לאחר סיום מרווח. ברירת המחדל היא 15 דקות.
תקופת דיווח נתונים	משך הזמן (בדקות) שעבורו אתה מבקש נתונים מ-Five9. תקופות דיווח ארוכות יותר על נתונים גורמות לפחות בקשות עם יותר נתונים. מרווחי זמן ארוכים מדי גורמים להחזרת כמויות גדולות של נתונים. משך הזמן שאתה מזין חייב להיות 30 –

השדה	תיאור
	1,440 דקות. Five9 מגביל את מספר בקשות הרשומות שניתן להגיש ביום, והוא מגביל את מספר הרשומות בכל דוח ל- 10,000. סוכן אחד מייצג רשומה אחת לכל תקופת דיווח נתונים. עליך להתאים את גודל תקופת דיווח הנתונים כדי לאזן בין מספר הבקשות לבין גודל קובץ הדוח המתקבל. דוגמה אם לדייר יש תקופת דיווח נתונים של 60 דקות, הוא יכול לאסוף 416 פרקי זמן של שעה אחת (24 ÷ 10,000). אם לדייר יש קבוצת מיומנות אחת עם 10 סוכנים, יהיו לה נתונים ל-41 יום. אם היו לו 10 קבוצות מיומנות, היו לו נתונים במשך 4 ימים.
הפעל לכידת נתונים מחדש	בחר בתיבת סימון זו כדי ללכוד מחדש נתונים מכל הקודם יום. אם אתה מטפל באופן שגרתי בשיחות שנמשכות יותר מההשהיה המרבית המוגדרת כברירת מחדל, באפשרותך לבחור לשחזר את כל הנתונים של היום הקודם מחצות עד חצות. הנתונים שנלכדו מחדש מחליפים את מה שנלכד במהלך היום. פעולה זו מבטיחה שהסטטיסטיקה שלך נכונה ושהנתונים עבור שיחות ארוכות מאוד נמצאים במרווח הזמן הנכון.
זמן לכידה מחדש	הזן את השעה כדי ללכוד מחדש את נתוני היום הקודם מה- ACD. ברירת המחדל היא 03:00.

הגדרות העברת הודעות (מנהלי מערכת בלבד)

השדה	תיאור
הודעות RTE	ארכיטקטורת הקלטת השיחות היא העברת הודעות בזמן אמת. מדור קודם ארכיטקטורת הקלטת השיחות מבוססת דפדפן.

הגדרות חיבור עבור Genesys Cloud

הדף Genesys Cloud ACD Configuration מאפשר למנהל דיירים ליצור, לערוך או למחוק Genesys Cloud ACD. הגדרת Genesys Cloud כ- ACD ב- Webex WFO מחברת בין שתי המערכות בקצה האחורי, ובכך מאפשרת לנתונים לזרום מ- Genesys Cloud ל- Webex WFO. השדות הבאים יופיעו אם תבחר Genesys Cloud בתור ACD שלך.

השדה	תיאור	
ערוך Genesys ACD	ערוך ענן קיים של Genesys ACD.	
	צור Genesys Cloud ACD חדש.	צור Genesys ACD
	מחק ענן קיים של Genesys ACD.	מחיקת Genesys ACD
שם ACD		
	השם של Genesys Cloud ACD.	שם ACD
הגדר Genesys ACD		
המזהה שנוצר בעת יצירת לקוח Genesys Cloud OAuth.		מזהה לקוח Genesys
הסוד שנוצר בעת יצירת OAuth של Genesys Cloud לקוח.		סוד הלקוח של ג'נסיס
	שם התחום של לקוח Genesys Cloud שלך.	כתובת URL של מארח
תצורת קלבריו		
שם משתמש Calabrio API	שם המשתמש של חשבון השירות Webex WFO שלך. חשבון שירות זה הוא גם המכונה חשבון מנהל המערכת של הדייר או חשבון משתמש API. פעולה זו נדרשת להעלאת נתונים לדייר הנכון. יש ליצור חשבון זה על-ידי מנהל מערכת והחשבון שוכן במערכת הדיירים שלך. חשבון מנהל דיירים זה צריך גם לקבל את ההרשאות הנכונות להעלאת נתונים. צור קשר עם התמיכה של Cisco לקבלת סיוע ביצירת חשבון מנהל מערכת זה של דייר. ראה יצירת משתמשAPI וניהול תפקידים והרשאות לקבלת מידע נוסף.	

השדה	תיאור	
Calabrio API סיסמת משתמש	סיסמת חשבון השירות Webex WFO.	
התורים של ג'נסיס		
הוסף	מזהה התור של תור Genesys Cloud שממנו ברצונך לייבא שיחות. עליך להוסיף תור אחד לפחות.	
מיפוי מטה-נתונים		
הוספת מיפוי	סעיף זה מאפשר לך להגדיר אילו ערכי מטה-נתונים של Genesys Cloud מסונכרנים עם אנשי הקשר של Genesys Cloud לתוך Webex WFO. ערכי המטה-נתונים של Genesys Cloud ממופים לתוויות מטה-נתונים שנוצרו ב- Metadata Manager (הממוקם ב-Application Management > QM > QM Configuration > מנהל מטה-נתונים). תחילה יש ליצור שדות מטה-נתונים במנהל המטה-נתונים ב- Webex WFO (ראה ניהול שדות מטה-נתונים לקבלת מידע נוסף). עקוב אחר ההליך Sync Genesys Cloud Metadata to Webex WFO במדריך האינטגרציה של RingCentral Engage כדי למפות את המטה-נתונים שלך ב-Genesys Cloud. לאחר מיפוי המטה-נתונים של Genesys Cloud, תוכל להוסיף מגוון מידע שניתן לעקוב אחריו לאיש קשר ב- Webex WFO. ניתן למצוא שדות מטא-נתונים בחלונית 'פרטים' בנגן המדיה (אינטראקציות > לפתוח איש קשר). באפשרותך להציג, לערוך או למחוק שדה מטה-נתונים מהמערכת.	
הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך		
הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך	(אופציונלי) מאפשר לך להקליט את המסכים של משתמשי Genesys Cloud המוגדרים להקלטת מסך ב- Webex WFO. ראה הקלטת מסך לקבלת מידע נוסף. הערה: הפיכת תיבת סימון זו לזמינה נדרשת כדי שהקלטת מסך והקלטת מסך יושהו וימשיכו לפעול.	

הגדרות חיבור עבור InContact

Webex WFO מסתנכרן עם InContact כדי להביא נתוני משתמשים, צוותים ומיומנויות. נתונים אלה נשמרים ב- InContact. אם תשנה אחד מהם ב- Webex WFO, שינויים אלה לא יסונכרנו בחזרה ל- InContact.

השדות הבאים יופיעו אם תבחר InContact כ- ACD.

חשוב עליך למלא שדות אלה עבור כל התכונות QM ו- WFM הקלאסיות.

השדה	תיאור
שם הספק	שם הספק, שסופק על-ידי InContact. שם היישום
	שם היישום, שסופק על-ידי InContact. הערה היישום צריך לכלול את הטווח API הבא: AdminAPI, RealtimeDataAPI ודיווח API.
מזהה יישום	מזהה היישום, שסופק על-ידי InContact.
שם משתמש	שם המשתמש שלך, כפי שהוגדר ב- InContact.
סיסמה	הסיסמה שלך, כפי שהוגדרה ב- InContact.

הגדרות חיבור עבור ACD כלליים

באפשרותך להוסיף ACD כללי אחד או יותר. הוספת ACD כללי יוצרת באופן אוטומטי מזהה שרת ,ACD המשמש כמקור לנתונים היסטוריים בקובץ CSV המיובא (עיין במדריך Webex WFO לעיון בנושא ייבוא נתונים לקבלת מידע נוסף).

הערה מזהה השרת ACD אינו גלוי עד שתעזוב ולאחר מכן תפתח מחדש את הדף.

הגדרות חיבור עבור Amazon Connect

השדות הבאים יופיעו אם ACD שבחרת הוא Amazon Connect.

במקטע	תיאור
סינון ACD	(אופציונלי) מסנן ACD מגביל את המשתמשים המסונכרנים מ-Amazon Connect. לדוגמה, באפשרותך להגדיר מסנן שם צוות המאפשר סינכרון של משתמשים השייכים לצוות התואם לתבנית מתן שמות מסוימת. ניתן להגדיר מסנני ACD מרובים.
	הערה

במקטע	תיאור
	צוותים ב-Amazon Connect בנויים בהיראכיה שיכולה לכלול עד [illegible] רמות. בהיררכיה זו, צוותים ברמה נמוכה יותר מקוננים תחת צוותים ברמה גבוהה יותר: I. צוות ראשי A. צוות משנה ראשון B. צוות משנה שני אילו סוכנים המסנן לוכד תלויים ברמה ההיראכית שבה אתה מסנן. אם אתה מסנן בצוות ברמה גבוהה יותר, אתה לא רק לוכד את הסוכנים בצוות ברמה גבוהה יותר. אתה גם לוכד כל סוכן בכל צוות המקונן תחתיו. לדוגמה, אם אתה מסנן ברמה של צוות המשנה הראשון, אתה לוכד רק את הסוכנים בצוות זה. עם זאת, אם אתה מסנן ברמה של הצוות הראשי, אתה לוכד גם סוכנים בצוות הראשי וגם את הסוכנים בצוות המשנה הראשון והשני.
מרווח סנכרון	מרווח (דקות)—אורך המרווח שבו Webex WFO בודק את התיקיה דוח כניסה/יציאה בדלי S3 עבור דוח כניסה/התנתקות. תיקיית דוח התחברות להתנתקות – הנתיב לתיקייה בדלי S3 המכיל את דוח הכניסה/התנתקות, המשמש לסנכרון Amazon Connect עם Webex WFO. אל תכלול את קידומת הדלי S3 בעת הזנת נתיב זה. ראה שילוב נתוני תצורה מרכזיים של Amazon Connect.
אמזון קונקט	בחר אזור - האזור של מופע Amazon Connect שלך. דלי S3 - כתובת ה-URL של דלי S3 שבו משתמש מופע Amazon Connect לאחסון נתונים וכיעד להזרמת נתונים. ראה הגדרת דלי S3 עבור מופע Amazon Connect. אני מפתח גישה - מזהה מפתח הגישה של המשתמש אני שהוקצה למדיניות המעניקה גישת קריאה, כתיבה ומחיקה לדלי S3 שבו משתמש Webex WFO. המפתח הסודי של IAM - מפתח הגישה הסודית של המשתמש אני המוקצה למדיניות המעניקה גישת קריאה, כתיבה ומחיקה לדלי S3 שבו משתמשת Webex WFO.

במקטע	תיאור
לכידת נתונים היסטוריים	תיקיית S3 של דוח היסטורי של השירות - הנתיב לתיקיה בדלי S3 המכיל את הדוח ההיסטורי של השירות. אל תכלול את קידומת הדלי S3 בעת הזנת נתיב זה. ראה הגדרת דוחות Amazon Connect ללכידת נתונים היסטוריים. דוגמה ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical תיקיית S3 של דוח פרודוקטיביות סוכן – הנתיב לתיקיה בדלי S3 המכיל את דוח הפרודוקטיביות של הסוכן. אל תכלול את קידומת הדלי S3 בעת הזנת נתיב זה. ראה הגדרת דוחות Amazon Connect ללכידת נתונים היסטוריים. דוגמה ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity פרודוקטיביות סוכן לפי דוח תור תיקיית S3—הנתיב לתיקיה S3 המכילה את הדוח פרודוקטיביות סוכן לפי תור. אל תכלול את קידומת הדלי S3 בעת הזנת נתיב זה. ראה הגדרת דוחות Amazon Connect ללכידת נתונים היסטוריים. דוגמה ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQueue תיקיית דוח S3 בזמן אמת של סוכן - הזן את הנתיב לתיקיה המכילה נתוני סוכן בזמן אמת. אל תכלול את קידומת הדלי S3. נתיב זה תלוי רישיות. חיבור לדוגמה /AcmeCo/RealTime סף רמת שירות - מדד שניות רמת השירות שבחרת בעת יצירת הדוח עבור השדה תיקיה S3 של דוח היסטורי של שירות.
לכידת נתונים בזמן אמת	שם זרם בזמן אמת של Kinesis - שם זרם הנתונים שהגדרת בלוח המחוונים של Amazon Kinesis. זה משמש כדי לעדכן את המצב בזמן אמת של הסוכנים שלך. אל תכלול את כל ARN בעת הזנת שם זה. כלול רק את השם שהזנת כשיצרת את הזרם.
הקלטות	תיקיית S3 עבור הקלטות - הנתיב לתיקיה בדלי S3 המכיל הקלטות שיחות. אל תכלול את קידומת הדלי S3 בעת הזנת נתיב זה.

במקטע	תיאור
	שם שירות לדוגמה /InstanceName/הקלטות תיקיית S3 עבור רשומות אנשי קשר - הנתיב לתיקיה בדלי S3 שבו צינור האש של Kinesis מציב רשומות מעקב אחר אנשי קשר (CTR). אל תכלול את קידומת הדלי S3 בעת הזנת נתיב זה. דוגמה ServiceName/InstanceName/CTR תיקיית S3 לתמלילים—הנתיב לתיקיה בדלי S3 שבו מאוחסנים מטה-נתונים של אנשי קשר. נדרש לתמיכה בערוצים דיגיטליים. דוגמה ServiceName/InstanceName/תעתיקים
מוצרים זמינים	ניהול איכות – ניהול האיכות נרכש כמוצר Calabrio ONE. קול – הפעלת ערוצי קול של Amazon Connect. דיגיטלי (צ'אט,SMS , דוא"ל) - מאפשר צ'אט Amazon Connect, SMS וערוצים דיגיטליים בדוא"ל.
הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך	מאפשר לשולחן העבודה החכם להקליט מסכים לשיחות שהוקלטו על ידי Amazon Connect.

הגדרות חיבור עבור Serenova

השדות הבאים יופיעו אם תבחר Serenova כ- ACD.

במקטע	תיאור
סינון ACD	(אופציונלי) השתמש במסנן ACD כדי להגביל את המשתמשים המסונכרנים מתוך ACD. לדוגמה, באפשרותך להגדיר מסנן שם צוות המאפשר לך לסנכרן משתמשים השייכים לצוות התואם לתבנית מתן שמות מסוימת. ניתן להגדיר מסנני ACD מרובים.
סרנובה API	כתובת URL של בסיס Serenova - כתובת ה-URL הבסיסית API עבור Serenova שלך דייר.

במקטע	תיאור
	דוגמה https://api.cxengage.net
	דיירי Serenova – הדייר הראשי ודיירי המשנה שאתה מוסיף באמצעות תצורת ACD זו. ראה טבלת דיירים Serenova.
הגדרות לכידה	ACD Capture Delay—משך הזמן ש- Classic WFM ממתין לפני משיכת סטטיסטיקות ACD לאחר סיום מרווח. ברירת המחדל היא 15 דקות.
הפעל העברת הודעות RTF להקלטת מסך	הפעל העברת הודעות RTF להקלטת מסך - מאפשר לשולחן העבודה החכם להקליט מסכים.

טבלת דיירים סרנובה

מערכת Serenova יכולה להכיל דייר ראשי בלבד, או שהיא יכולה להכיל דייר ראשי (דייר "הורה") שיש לו דייר משנה אחד או יותר (דייר "ילד"). הטבלה Serenova Tenants מאפשרת לך לשלב את שתי הגדרות המערכת באמצעות תצורת ACD אחת. באפשרותך להוסיף את הדייר הראשי בלבד, או להוסיף את הדייר הראשי וכל מספר של דיירי המשנה שלו אחד בכל פעם.

הוספת דייר Serenova

לפני שתוסיף דייר ,Serenova אסוף את הפרטים המזהים הבאים עבור כל דייר שבכוונתך להוסיף ואחסן אותו במיקום קל לגישה:

- מזהה דייר
- מקש API
- API סוד מפתח

ראה איסוף פרטים מזהים עבור דייר Serenova.

כדי להוסיף דייר לטבלת הדיירים Serenova:

1. לחץ על הוסף. תיבת הדו-שיח Serenova Tenants מופיעה.
2. השלם את השדות כמתואר בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
שם	שם הדייר הראשי או דייר המשנה. שיטות עבודה מומלצות הזן אותו שם שיש לדייר במערכת Serenova שלך.
מזהה	מזהה הדייר של דייר סרנובה. העתק והדבק מזהה זה מדייר Serenova. ראה כדי להעתיק מזהה דייר של סרנובה :.
מקש API	מפתח API שנוצר עבור הדייר בעת קביעת התצורה של מקש API ב- Serenova. העתק והדבק מפתח זה מדייר Serenova. ראה כדי ליצור מפתח API וסוד מפתח API עבור דייר Serenova שלך:.
סוד API	סוד המפתח API שנוצר עבור הדייר כאשר אתה הגדר את מקש API ב- Serenova. העתק והדבק מפתח זה מדייר Serenova. ראה כדי ליצור מפתח API וסוד מפתח API עבור דייר Serenova שלך:.

3. לחץ עלאישור.

אם אתה מוסיף דייר ראשי ודיירי המשנה שלו באמצעות תצורה ACD זו, חזור על השלבים לעיל עבור הדייר הראשי וכל אחד מדיירי המשנה שלו.

איסוף פרטים מזהים לדייר סרנובה

ההליכים הבאים מסבירים כיצד לאסוף את מזהה הדייר, המפתח API וסוד המפתח API שעליך להוסיף כל דייר לטבלת הדיירים של Serenova.

כדי להעתיק מזהה דייר של Serenova:

1. התחברו לסרנובה.
2. נווט אל דיירים > תצורה.
3. בטבלה ניהול דיירים, לחץ פעמיים על שם הדייר. חלונית הדיירים מופיעה.
4. בחלונית דייר, נווט אל פרטים > מזהה דייר.

5. העתק את מזהה הדייר.
6. בעת קביעת התצורה של דייר Serenova ב- Webex WFO, הדבק את מזהה הדייר בשדה מזהה.

כדי ליצור מפתח API וסוד מפתח API עבור דייר Serenova שלך:

1. התחברו לסרנובה.
2. נווט אל Configuration > API Key Management.
3. לחץ על צור.
4. הגדר את השדות הבאים עבור מקש API:
   - שם—מזהה ייחודי עבור המפתח.
   - תפקיד – מנהל מערכת.
5. לחץ על שלח. מופיעה תיבת הדו-שיח אישורים API.
6. העתק את המפתח API ואת סוד המפתח API.

הערה בעת לחיצה על אישור, אינך יכול לראות שוב את סוד המפתח API.

7. בעת הוספת דייר Serenova ב- Webex WFO, בצע את הפעולות הבאות:
   - הדבק את מקש API בשדה מקש API.
   - הדבק את סוד המפתח API בשדה API סודי.

סנכרון נתוני תצורת ליבה
Webex WFO משלב את נתוני תצורת הליבה הבאים עם מקבילים מסרנובה:

- משתמשים
- צוותי
- תורי שירות ומיפויי מיומנויות

משתמשים

במערכות Serenova המכילות דייר ראשי ודיירי משנה, משתמשי Serenova יכולים להשתייך לכל אחד מהדיירים במערכת. כל עוד תשלב את הדייר הראשי ודיירי המשנה שלו באמצעות אותה תצורת ACD, Webex WFO תיצור משתמש Webex WFO אחד בלבד עבור כל משתמש Serenova.

אם תוסיף דייר ראשי ודיירי המשנה שלו באמצעות תצורות ACD נפרדותWebex WFO , ייצור משתמש Webex WFO חדש עבור כל דייר ראשי וכל דייר משנה שבו מופיע משתמש Serenova. זה יכול לגרום Webex WFO ליצור מספר Webex WFO משתמשים עבור משתמש Serenova יחיד.

כאשר Webex WFO מייבא משתמש חדש מדייר ,Serenova הוא יוצר משתמש Webex WFO חדש בעל פרופיל משתמש Serenova. הטבלה הבאה מסכמת את פרופיל המשתמש Serenova ואת אופן המיפוי של הערכים מפרופיל משתמש זה למשתמש Webex WFO החדש.

השדה	הגדרה
שם פרטי	השם הפרטי של המשתמש במערכת Serenova.
שם משפחה	שם המשפחה של המשתמש במערכת Serenova.
כתובת דוא"ל	לא ממופה.
שם הקבוצה	ברירת המחדל של צוות Webex WFO.
מופעל	התאריך שבו המשתמש נוסף ל- Webex WFO מ- Serenova.
בוטלה	לא ממופה. שדה זה מתעדכן אם משתמש Serenova אינו זמין לאחר שנוסף ל- Webex WFO.
מזהה משתמש חיצוני	המזהה הייחודי של המשתמש ב- Serenova.
מקור	מקור פרופיל המשתמש: ACD - <שם תצורת ACD>.

כאשר מישהו משנה נתוני משתמש ב- ,Serenova שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי בסרובה	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
משתמש חדש נוסף	משתמש חדש מתווסף. באופן ספציפי, שירות הסנכרון: ▪ החלת השם הפרטי ושם המשפחה של משתמש Serenova על השם הפרטי ושם המשפחה של משתמש Webex WFO. ▪ החלת המזהה הייחודי של משתמש Serenova (מזהה המשתמש החיצוני בפרופיל המשתמש) על מזהה ACD של המשתמש Webex WFO. ▪ מגדיר את תאריכי ההתחלה Webex WFO עבור החברה והמחלקה לתאריך שבו התרחש הסנכרון.

- מקצה את המשתמש Webex WFO לצוות ברירת המחדל.

שינוי בסרובה	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
	הערה Webex WFO א משמר את הקשר בין משתמשי Serenova לקבוצות ,Serenova ש המקבילה של סרנובה לק צות Webex WFO. ראה . צוותים. ▪ אם למשתמש Serenova יש את תפקיד הסוכן, מקצה את תפקיד סוכן ברירת המחדל למשתמש Webex WFO. ▪ אם למשתמש Serenova יש את תפקיד המפקח, מקצה את תפקיד המפקח המוגדר כברירת מחדל למשתמש Webex WFO. הערה משתמשי erenova בעלי תפקיד מנהל המערכת או תפקיד הדיווח אינם מוקצים לתפ ד כלשהו ב- Webex WFO על-ידי שירות הסנכרון.
השם הפרטי או שם המשפחה של המשתמש הוא המשפחה של המשתמש משתנים	השם הפרטי או שם
המשתמש אינו זמין	הפעלת המשתמש אינה זמינה

צוותי

Webex WFO הקבוצות מסונכרנות עם קבוצות סרנובה. # קבוצות Webex WFO אינן משמרות את הקשר בין משתמשי סרנובה לקבוצות סרנובה.

כאשר נתוני קבוצה משתנים ב-Serenova, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי בסרובה	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
קבוצה חדשה נוספת	צוות חדש מתווסף עם אותו שם כמו קבוצת סרנובה. שם זה מיועד לקריאה בלבד.
שם הקבוצה משתנה	שם הקבוצה משתנה.
משתמש חדש נוסף לקבוצה	אין שינוי. Webex WFO אינה משמרת את הקשר בין משתמשי Serenova לקבוצות Serenova.
המשתמש מוסר מ	אין שינוי. Webex WFO לא משמר את הקשר

שינוי בסרובה	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
קבוצה	בין משתמשי Serenova לקבוצות Serenova.
הקבוצה מושבתת	אין שינוי.

באפשרותך ליצור צוותים חדשים ב- Webex WFO ולהקצות להם משתמשים, אך צוותים חדשים אלה אינם מסונכרנים בחזרה לסרנובה.

תורי שירות ומיפויי מיומנויות

Webex WFO תורי השירות מסונכרנים עם תורי Serenova.

כאשר תור משתנה ב- Serenova, שירות הסינכרון מזהה אותו ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי בסרובה	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
תור חדש נוסף	ראשית, נוסף תור שירות חדש. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מבצע את הפעולות הבאות: ▪ החלת שם תור Serenova על שם תור השירות Webex WFO ▪ החלת המזהה הייחודי של תור Serenova על מזהה תור השירות Webex WFO ▪ (לקריאה בלבד) נותן לתור השירות Webex WFO סוג של תור שירות של קול [אינטראקטיבי] ▪ (לקריאה בלבד) נותן לתור השירות Webex WFO מקור ACD של סרנובה שנית, נוסף מיפוי מיומנויות חדש. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מבצע את הפעולות הבאות: ▪ החלת שם תור Serenova על שם מיפוי הכישורים Webex WFO ▪ מקצה את תור השירות Webex WFO המשויך לתור Serenova למיפוי הכישורים Webex WFO ומעניק לו עדיפות של 1

שינוי בסרובה	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
שם התור משתנה	החלת שם התור החדש של Serenova על שירות Webex WFO שם תור. הערה Webex WFO אינו מחיל את שם ת Serenova החדש על מיפוי הכישורים המשויך Webex WFO.
התור מושבת	אין שינוי. לא תור השירות ולא מיפוי הכישורים הוא שנמחקו.

הגדרות חיבור עבור Eventide NexLog

השדות הבאים יופיעו אם תבחר Eventide NexLog בתור ACD.

השדה	תיאור
עיכוב העלאת איש קשר	משך העיכוב המוצב לפני כל מרווח ייצוא. בכל אחד מרווח ייצואWebex WFO , מעלה את כל אנשי הקשר שמסיימים להקליט לפני עיכוב זה. כל אנשי הקשר שמסיימים להקליט לאחר עיכוב זה מועלים במרווח הייצוא הבא. דוגמה השדה מרווח לייצוא מוגדר ל- 0:30, והשדה השהיה להעלאת איש קשר מוגדר ל- 5 דקות. בשעה 12:30, הנתונים השרת מייבא ומעלה את כל אנשי הקשר שמו להקליט בשעה 12:25 או מוקדם יותר. זה מבטיח כי Webex WFO מעלה הקלטות שמע עבור כל אנשי הקשר.
API URL	כתובת ה-URL הבסיסית (כולל הפרוטוקול) של Eventide NexLog API. דוגמה http://1.1.1.1 בגרסה *2.8* של , *NexLog API Manual* כתובת URL בסיסית זו מזוהה עם המשתנה הבא: <פרוטוקול><כתובת>
שם משתמש	שם הכניסה של משתמש Eventide. שם כניסה זה תלוי רישיות. הערה *v2.8* מדריך NexLog API אומר כ כדי להיות מאומת, משתמש זה "חייב להיות המתאים

השדה	תיאור
	הרשאות ערוץ/משאב לגישה להקלטות המ[illegible]קשות. כברירת מחדל, למשתמש מנהל מערכת יהיו הרשאות לכל הערוצים/מ[illegible]אבים".
סיסמה	הסיסמה של משתמש Eventide.
מרווח ייצוא	התדר שממנו Webex WFO מאחזר הקלטות שיחות שהושלמו ערב. פורמט = HH:MM. מינימום = 00:15. מקסימום = 23:45. דוגמה בחר 01:00. משמעות הד[illegible] היא כי Webex WFO מייבא את כל הקלטות השיחות שהושלמו מ[illegible] שעה. אם תבחר מקובץ עבור סוג רישום, ההגדרה מרווח ייצוא חייבת להיות גדולה יותר מההגדרה אורך קבוצת אנשי קשר. Webex WFO מבטל את הגדרות מרווח ייצוא הקצרות יותר מההגדרה אורך קבוצת אנשי קשר.
סוג רישום	אם Webex WFO מקצה מזהי אנשי קשר משויכים לשיחה הקלטות שהיא מייבאת מ-Eventide: ▪ ברירת מחדל—Webex WFO אינה מקצה מזהי אנשי קשר משויכים להקלטת שיחות כלשהי. ▪ קבוצה—Webex WFO מקצה את אותו מזהה איש קשר משויך לכל הקלטות השיחות התואמות לתצורות אורך קבוצת אנשי קשר ומטה-נתונים של קבוצת אנשי קשר.
אורך קבוצת אנשי קשר	מרווח הזמן (1-30 דקות) שבו ברצונך להשתמש כדי לשייך הקלטות שיחות Eventide ב- Webex WFO. Webex WFO מקצה את אותו מזהה איש קשר משויך לכל הקלטות השיחות שמתחילות באותו מרווח, גם אם Webex WFO מייבא את ההקלטות בסוף מרווחי ייצוא שונים. ההגדרה אורך קבוצת אנשי קשר חייבת להיות קטנה יותר מההגדרה מרווח ייצוא. שדה זה זמין רק אם תבחר מקובץ לרישום

השדה	תיאור
	סוג, ואז זה נדרש.
מטה-נתונים של קבוצת אנשי קשר	שדה המטה-נתונים מ- Eventide API שברצונך להשתמש בו כדי שייך הקלטות שיחות ב- Webex WFO.
	בעת הזנת שדה מטה-נתונים במטה-נתונים של קבוצת אנשי קשר Webex , WFO מחפש בכל הקלטות השיחות בכל מרווח זמן של אורך קבוצת אנשי קשר עבור שדה מטה-נתונים זה. אם להקלטות שיחות באותו מרווח זמן של אורך קבוצת אנשי קשר יש ערך זהה בשדה מטה-נתונים זהWebex WFO , מקצה את אותו מזהה איש קשר משויך להקלטות שיחות אלה.
	הערה בעת קביעת תצורה של מטה-נתונים של קבוצת אנשי קשרWebex WFO , מעניק מזהי אנשי קשר משויכים רק כדי להקליט שיחות ששניהם התחל באותו מרווח זמן של אורך קבוצת אנשי קשר וקבל את אותו ערך בשדה מטה-נתונים של קבוצת אנשי קשר.
	לקבלת מידע נוסף אודות שדות המטה-נתונים שבאפשרותך להזין, ראה הזנת מטה-נתונים.
	שדה זה מופיע רק אם תבחר מקובץ עבור סוג רישום ולאחר מכן הוא אופציונלי.

הזנת מטה-נתונים

Webex WFO יכול לקבץ הקלטות שיחות עם כל שדה מטה-נתונים סטנדרטי או מותאם אישית מ- Eventide. עם זאת, שדה המטה-נתונים שאתה מזין ב- Webex WFO חייב להיות מעוצב כפי שהוא מופיע בתגובה Eventide API.

4.5.1. באופן כללי, משמעות הדבר היא ששדה המטה-נתונים חייב להיות באותיות קטנות וללא מרכאות. עיין בעמודה שם עמודה ב- V_RECORD סעיף במדריך NexLog API לקבלת רשימה מלאה של שדות מטה-נתונים סטנדרטיים של Eventide.

הטבלה הבאה מכילה כמה שדות מטה-נתונים לדוגמה של Eventide וכיצד יש לעצב שדות אלה ב- Webex WFO.

השדה	תיאור	
שם ערוץ	שם הערוץ שבו הוקלטה השיחה. צ'אנלאיד	מספר הערוץ שבו
	הוקלטה השיחה.	
caller_id	מספר הטלפון של האדם שביצע את השיחה.	

הגדרות חיבור עבור Twilio Flex

השדות הבאים יופיעו אם תבחר Twilio כ- ACD.

לחץ על **Config** Twilio לחצן כדי לגשת לדף תצורת Twilio.

הערה השדות הזמינים משתנים בהתאם לבחירה בניהול איכות (QM) ו/או בניהול כוח עבודה קלאסי (WFM) כמוצר זמין.

השדה	תיאור
ערוך טוויליו ACD	ערוך Twilio Flex ACD קיים. צור
Twilio ACD	צור Twilio Flex ACD חדש. מחק את
Twilio ACD	מחק Twilio Flex ACD קיים. שם ACD
	רשימה נפתחת של ACDs זמינים.

מידע תצורת Twilio Flex

השדה	תיאור
חשבון Twilio SID	מזהה המערכת שבה מוגדר Twilio Flex. זהו דומה למזהה דייר Webex WFO. ערך המחרוזת חייב להתחיל ב- "AC".
Twilio Auth אסימון	(אופציונלי) אסימון האימות, שנוצר בטוויליו, כי
	Webex WFO משתמש כדי לאמת את SID חשבון Twilio.
Twilio Flex Workspace SID	סביבת העבודה הספציפית Webex WFO מושכת. יכול להיות רק מופע Flex אחד של סביבת עבודה. סביבות עבודה של Sub אינן נתמכות.

השדה	תיאור
Twilio Flex Insights שם משתמש	(קלאסי WFM בלבד) שם המשתמש Twilio Flex Insights המשמש למשיכת נתונים היסטוריים עבור Classic WFM.
Twilio Flex Insights סיסמה	(אופציונלי) (קלאסי WFM בלבד) הסיסמה עבור חשבון המשתמש Twilio Flex Inisights המשמש למשיכת נתונים היסטוריים עבור Classic WFM.
אזור זמן	אזור הזמן התואם לאזור הזמן שהוגדר ב- Flex Insights. כברירת מחדל, הגדרה זו מוגדרת לאזור הזמן של הדייר.
תבנית שם סוכן	התבנית עבור השם הפרטי ושם המשפחה של כל הסוכנים.

מידע תצורת קלבריו

השדה	תיאור
Calabrio API שם משתמש	שם המשתמש של חשבון השירות Webex WFO שלך. חשבון שירות זה הוא גם המכונה חשבון מנהל המערכת של הדייר או חשבון משתמש API. פעולה זו נדרשת להעלאת נתונים לדייר הנכון. יש ליצור חשבון זה על-ידי מנהל מערכת והחשבון שוכן במערכת הדיירים שלך. חשבון מנהל דיירים זה צריך גם לקבל את ההרשאות הנכונות להעלאת נתונים. צור קשר עם התמיכה של Cisco לקבלת סיוע ביצירת חשבון מנהל מערכת זה של דייר. ראה יצירת משתמשAPI וניהול תפקידים והרשאות לקבלת מידע נוסף. זה נדרש הן עבור QM והן עבור WFM קלאסי.
Calabrio API סיסמת משתמש	סיסמת חשבון השירות Webex WFO.

מוצרים זמינים

השדה	תיאור
ניהול איכות	ניהול איכות נרכש כ- Webex WFO מכפלה. Webex WFO מציעה תמיכה במערכות רב-ערוציות של Twilio Flex. ערוצי קול וצ'אט של Twilio Flex נתמכים. משמעות הדבר היא שגם הקלטות שיחות וגם תמלילי צ'אט נבלעים לתוך Webex WFO.
קול	מאפשר ערוצי קול Twilio Flex.
דיגיטלי (צ'אט,SMS , דוא"ל, חברתי)	מאפשר Twilio Flex ערוצים דיגיטליים (צ'אטSMS ,). ראה אודות Webex תמיכת הערוצים הדיגיטליים של WFO לקבלת מידע נוסף.
ניהול כוח עבודה	Classic Workforce Management נרכש כ- Webex מוצר WFO.

מיפוי מטה-נתונים

(ניהול איכות בלבד) סעיף זה מאפשר לך להגדיר אילו תכונות משימה של Twilio, כולל תכונות מורכבות מבוססות אובייקטים, יסונכרנו עם אנשי הקשר של Twilio אם הפעלת את ניהול האיכות כמוצר. הדבר נדרש כדי למפות תכונות משימה נוספות של Twilio Flex כמטה-נתונים מותאמים אישית ב- Webex WFO. הזן את שם התכונה של משימת Twilio בדיוק כפי שהוא מופיע בתכונות של משימות Twilio שלך. לתכונות מבוססות אובייקטים, הזן אותן בתבנית <Object Name> ו- <Attribute Name> . באמצעות הרשימה הנפתחת, באפשרותך לבחור לאיזה שדה מטה-נתונים מותאם אישית יש למפות תכונת משימה מסוימת ב- Webex WFO.

תחילה יש ליצור שדות מטה-נתונים מותאמים אישית במנהל המטה-נתונים (הממוקם במנהל היישומים > QM > QM Configuration > Metadata Manager).

הערה מיפוי מטה-נתונים אינו נתמך עבור תכונות המקוננות יותר מרמה אחת מתחת לאובייקט.

הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך

(ניהול איכות בלבד) בחירה בתיבת סימון זו מאפשרת הקלטת מסך עבור ACD שהוגדר.

מיפוי שפה של מטה-נתונים

(ניהול איכות בלבד) מקטע זה מופיע בעת בחירה דיגיטלית במקטע מוצרים זמינים . כאן, באפשרותך להגדיר את המטה-נתונים המותאמים אישית המקצים שפה לאיש קשר מבוסס טקסט, כגון דואר אלקטרוני או הודעת צ'אט. אפשרויות המטא-נתונים הזמינות מגיעות ממקטע מיפוי מטה-נתונים.

Webex WFO משתמש בשפה של איש קשר כדי למצוא תוצאות בעת שימוש במסנן חיפוש טקסט בדף אינטראקציות.

Webex WFO מקצה שפה לאיש קשר מבוסס טקסט באמצעות המידע הבא, בסדר הבא:

A. שפה שכבר הוקצתה לאיש הקשר כאשר הוא מיובא אל Webex WFO.

B. שפה המוקצית לשדה מטה-נתונים מותאם אישית שתקבע כאן את תצורתו (המקטע מיפוי שפת מטה-נתונים).

C. שפת הגיבוי שאתה מגדיר בסעיף שפת טקסט גיבוי להלן.

D. שפת ברירת המחדל (אנגלית).

שפת טקסט גיבוי

(ניהול איכות בלבד) מקטע זה מופיע בעת בחירה דיגיטלית במקטע מוצרים זמינים . בחר את השפה להקצאה לאנשי קשר של טקסט אם אין להם שפה משויכת כאשר הם מיובאים אל Webex WFO ואין להם ערך מטה-נתונים כפי שמוגדר בסעיף מיפוי שפת מטה-נתונים לעיל.

Webex WFO משתמש בשפה של איש קשר כדי למצוא תוצאות בעת שימוש במסנן חיפוש טקסט בדף אינטראקציות.

Webex WFO מקצה שפה לאיש קשר מבוסס טקסט באמצעות המידע הבא, בסדר הבא:

A. שפה שכבר הוקצתה לאיש הקשר כאשר היא מיובאת אל Webex WFO.

B. שפה המוקצית לשדה מטה-נתונים מותאם אישית שתקבע את תצורתו בסעיף מיפוי שפת מטה-נתונים לעיל.

C. שפת הגיבוי שאתה מגדיר כאן (המקטע שפת טקסט של הסתרה).

D. שפת ברירת המחדל (אנגלית).

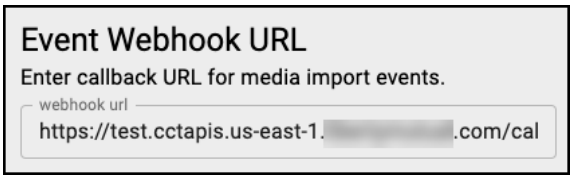
הצפנת הקלטה קולית Twilio

הפעלת הצפנת הקלטה קולית של Twilio מאפשרת Webex WFO לייבא הקלטות קול מוצפנות מטוויליו. עליך להזין את Twilio SID ואת המפתח הפרטי שלך ב- Webex WFO לעיבוד. לאחר העיבודWebex WFO , מצפין מחדש את כל ההקלטות. במערכת Twilio שלך, תוכל למצוא את ה- SID שלך בדף אישורים. Cisco שומר מידע חשוב במנהל הסודות של שירותי האינטרנט של אמזון.

הערה תכונה זו אינה זמינה כברירת מחדל. כדי לבקש תכונה זו, פנה לנציג החשבון שלך.

כתובת URL של אירוע Webhook

כתובת ה-URL של אירוע webhook היא כתובת ה-URL היעד שאליה Webex WFO שולח הודעות אירוע של מצב איש קשר. כתובת ה-URL חייבת להיות שם תחום מוחלט מלא. קביעת התצורה של שדה זה מאפשרת לדייר שלך לקבל הודעת מטען כאשר איש קשר הועלה ועובד בהצלחה ב- Webex WFO. משמעות הדבר היא שנתוני אנשי קשר ומדיה הורדו, אירועי שמע עובדו ומשימות הצפנה וקידוד הושלמו.



גוף המטען של אירוע webhook של מצב איש הקשר הוא כדלקמן.

```
{
"ccrId":0, // (int)
"sessionId": "", // (מחרוזת)
"legId": "", // (string) - אותו ערך כמו callId
"tenantId": 0, // (int)
"מצב": "", // (מחרוזת) - לדוגמה, 'הושלם' או 'נכשל'
"failureReason"": "" // (מחרוזת אופציונלית) - סיבה לכישלון הניתנת לקריאה על ידי בני אדם,
לא שגיאת מעבר API או חריגה
{
```

שיטות עבודה מומלצות אם לארגון שלך יש דרישות תאימות אבטחה בנוגע להקלטות, תוכל למחוק הקלטות מקור ב- Twilio Flex ברגע שתקבל הודעה שהקלטה מוצפנת ומאובטח ב Webex WFO.

לכידת נתונים היסטוריים

(ניהול כוח עבודה קלאסי בלבד) הגדרת מקטע זה מאפשרת Webex WFO לחפש את דוח הנתונים ההיסטוריים Twilio Flex Insights Classic WFM כדי להוסיף תורי משימות ונתוני דבקות בזמן אמת בתהליך הסינכרון. פרטי חשבון Twilio Flex שלך שאספת כתנאי מוקדם לניהול כוח עבודה מוזנים בשדות סעיף זה.

השדה	תיאור
מזהה פרויקט Twilio Flex Insights	(קלאסי WFM בלבד) מזהה הפרויקט Flex Insights עבור פרויקט Twilio Flex Insights המשויך ל-SID של חשבון Twilio.
מזהה דוח נתוני פרודוקטיביות של סוכנים	(קלאסי WFM בלבד) המזהה הייחודי עבור דוח נתוני פרודוקטיביות של סוכן.
מזהה דוח נתונים היסטוריים של תור	(קלאסי WFM בלבד) המזהה הייחודי עבור דוח הנתונים ההיסטוריים של התור.
תור שירות	(קלאסי WFM בלבד) (אופציונלי) תור השירות Webex WFO שבו נתוני פרודוקטיביות של סוכנים שאינם משויכים לתור משימות של Twilio מאוחסנים.

מיפוי מצב סוכן

(ניהול כוח עבודה קלאסי בלבד) סעיף זה מאפשר לך למפות פעילויות ספציפיות של Twilio למצבי Webex WFO ספציפיים לצורך דבקות אם הפעלת את Classic WFM כמוצר. מצב "החזק" מוגדר מראש ואין צורך למפות אותו. ניתן לערוך או למחוק מיפויים על-ידי בחירה בסמלים ' ערוך מיפוי' או 'מחק ' מימין למחוונים **Enable State Reason Code** . החלף את המחוון **Enable State Reason Code** כדי להציג את שמות הפעילות של Twilio במגירה Schedule Adherence.

הערה המחוון זמין רק עבור פעילויות הממופות למצבים לא מוכן, עבודה לא מוכנה ומוכן לעבודה ב- Webex WFO.

השדה	תיאור
החזק	הסוכן העביר את איש הקשר להמתנה. הגדרה זו מוגדרת מראש ולא ניתן לשנותה.
התנתקות	הסוכן התנתק מה- ACD. ב- ACDs רבים, קוד סיבה מספרי עשוי להתלוות למצב זה כדי לציין את הסיבה לשינוי המצב.

השדה	תיאור
לא מוכן	הסוכן אינו מקבל אנשי קשר מה- ACD. ב- ACDs רבים, קוד סיבה מספרית עשוי להתלוות למצב זה כדי לציין את הסיבה לשינוי המצב.
מוכן	הסוכן מוכן לקבל אנשי קשר מהACD.
מדבר	הסוכן נמצא באיש קשר. זה מוגדר מראש.
העבודה לא מוכנה	הסוכן מבצע עבודה לאחר מגע וייכנס לא מוכן מצב בסיום.
מוכן לעבודה	הסוכן מבצע עבודה לאחר מגע וייכנס למצב מוכן בסיום.

הגדרות חיבור עבור UJET

השדות הבאים יופיעו אם תבחר UJET כ- ACD.

תצורת Ujet

השדה	תיאור
שם משתמש UJET	מפתח החברה נמצא בסעיף מפתח החברה והקוד הסודי ב הגדרות מפתח UJET של מערכת UJET.
סיסמת UJET	הקוד הסודי שנמצא בסעיף מפתח החברה והקוד הסודי ב הגדרות מפתח UJET של מערכת UJET.
דלי S3	(לקריאה בלבד) דלי Amazon S3 שבו מיוצאים נתוני שיחות. תפקיד אבטחה
S3	(לקריאה בלבד) תפקיד האבטחה של דלי Amazon S3 שלך.
דומיין	פרטי התחום עבור מערכת UJET שלך.

Webex WFO תצורה

השדה	תיאור
Cisco API שם משתמש	שם המשתמש של חשבון השירות Webex WFO שלך. חשבון שירות זה הוא גם המכונה חשבון מנהל המערכת של הדייר או חשבון משתמש API. פעולה זו נדרשת להעלאת נתונים לדייר הנכון. יש ליצור חשבון זה על-ידי מנהל מערכת והחשבון שוכן במערכת הדיירים שלך. חשבון מנהל דיירים זה צריך גם לקבל את ההרשאות הנכונות להעלאת נתונים. צור קשר עם התמיכה של Cisco לקבלת סיוע ביצירת חשבון מנהל מערכת זה של דייר. ראה יצירת משתמשAPI וניהול תפקידים והרשאות לקבלת מידע נוסף.
Cisco API סיסמת משתמש	סיסמת חשבון השירות Webex WFO.

הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך

השדה	תיאור
הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך	בחר בתיבת סימון זו כדי להפעיל Webex WFO שולחן עבודה חכם להקלטת מסך. ראה הקלטת מסך לקבלת פרטי תצורה נוספים.

קביעת תצורה של הגדרות כלליות

השתמש בדף הגדרות כלליות כדי להגדיר היבטים של המערכת החלים על כל המשתמשים והיישומים.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאת ניהול דייר

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניהול > גלובלי > הגדרות כלליות

פסק זמן להפעלה (בדקות)

(ענן בלבד) משתמשים מנותקים באופן אוטומטי לאחר תקופה של חוסר פעילות. השדה 'פסק זמן להפעלה' מאפשר לך להזין את משך הזמן בדקות שבו הפעלה צריכה להיות לא פעילה לפני שהמשתמש מתנתק באופן אוטומטי. ערך ברירת המחדל הוא 60 דקות. הערך המרבי הוא 1440 דקות, שהן 24 שעות. תווים מספריים בלבד. אותיות ותווים מיוחדים אינם מותרים. כל שינוי בהגדרה זו יתרחש בפעם הבאה שמשתמש יתחבר או ירענן דף.

(באתר הלקוח בלבד) ערך ברירת המחדל הוא 60 דקות. הערך המרבי הוא 120 דקות, שהן שעתיים.

הערה אם משתמש פותח Webex WFO בחלונות מרובים, משך הזמן הקצוב חל בנפרד על כל חלון.

יצירת משתמשים אוטומטית

תיבת הסימון יצירת משתמשים אוטומטית קובעת אם משתמשים Webex WFO חדשים ייווצרו כאשר עובדים במרכז השירות שלך ייכנסו למחשב שבו מותקן שולחן העבודה החכם.

- נוקה—(ברירת מחדל) משתמשים חדשים לא נוצרים
- נבחרים - משתמשים חדשים נוצרים

שיטות עבודה מומלצות רוב הארגונים צריכים להשאיר את האפשרות 'הפעל יצירת משתמשים אוטומטית' מושבתת. אם תפעיל הגדרה זו, אתה מסתכן בשכפול משתמשים ולאחר מכן תצטרך למזג או למחוק באופן ידני את המשתמשים המשוכפלים. אנו ממליצים על יצירת משתמשים אוטומטית רק עבור ארגונים המשתמשים בנקודת קצה הקלטה.

הטבלה הבאה מתארת מה קורה כאשר משתמש Windows נכנס למחשב שבו מותקן שולחן עבודה חכם, בהתאם לשאלה אם תיבת הסימון יצירת משתמשים אוטומטית נבחרה או לא נבחרה.

יצירת משתמשים אוטומטית קביעת תצורה של תיבת סימון	הכניסה משויכת ל משתמש **Webex WFO** פעיל	התוצאה היא **PC** ו- **Webex WFO**
נוקה	כן	Webex WFO משתמש מוקלט על ידי שולחן העבודה החכם כפי שהוגדר.
נוקה	לא	לא נוסף משתמש Webex WFO חדש. שום דבר לא נרשם על ידי שולחן העבודה החכם.
שנבחרו	כן	Webex WFO משתמש מוקלט על ידי

התוצאה היא **PC** ו- **Webex WFO**	הכניסה משויכת ל משתמש **Webex WFO** פעיל	יצירת משתמשים אוטומטית קביעת תצורה של תיבת סימון
		שולחן עבודה חכם כפי שהוגדר.
שנבחרו	לא	נוסף משתמש Webex WFO חדש עם פרופיל משתמש מקליט. משתמש Webex WFO חדש נרשם על ידי שולחן העבודה החכם כפי שהוגדר.

עדכון אוטומטי של לקוח

בחר בתיבת הסימון עדכון אוטומטי של לקוח כדי לאפשר עדכונים אוטומטיים של שולחן העבודה החכם. כאשר תכונה זו מופעלת, בכניסה ובזמנים אקראיים בין חצות ל-1:00 AM, Smart Desktop משווה גרסאות לגרסה בשרת, ואם הן שונות, מוריד את הגרסה החדשה ומתקין אותה כדי לשמור על תאימות. תכונה זו אינה נתמכת כאשר לקוח שולחן העבודה החכם (SDC) פועל בגירסת שרת של Windows. זה כולל פתרונות VDI המשתמשים במערכת הפעלה של שרת כדי לחקות סביבת סוכן, כגון Citrix, Amazon Workspace וכן הלאה.

בחר פורמט הקלטה

בחר את פורמט ההקלטה שישמש להקלטת אנשי קשר שמע.

קידוד וידאו VP8 Codec

Internet Explorer הוצא משימוש; לכן, באפשרותך להשאיר תיבה זו לא מסומנת.

צור מפתח הצפנת הקלטה

אפשרות זו מופיעה רק כאשר הרשאת ניהול מפתחות הצפנה זמינה בתפקידך.

כל ההקלטות המאוחסנות מוצפנות. באפשרותך ליצור מפתח הצפנת הקלטה חדש בכל עת באמצעות הלחצן צור. הקלטות קיימות אינן מוצפנות מחדש בעת יצירת מפתח חדש. המפתח החדש ייכנס לתוקף בפעם הבאה שהלקוחות יעודכנו או יותקנו מחדש.

מפתח ההצפנה החדש מוצג בעת יצירתו. מפתח זה יכול להצפין ולפענח את קבצי ההקלטה שלך, לכן הקפד לשמור מפתח זה במקום בטוח.

בפריסות ענן, שיטת ההצפנה הזמינה היא RSA-2048 (עם מפתחות אסימטריים) ו- AES-256 עבור מדיה שהוקלטה על ידי Webex WFO.

אזור זמן

בחר את אזור הזמן שישמש כאזור הזמן המוגדר כברירת מחדל עבור הלקוח. ניתן לעקוף אזור זמן זה על-ידי משתמש בודד הבוחר אזור זמן מותאם אישית בדף לוחות זמנים של סוכנים.

שפת ברירת מחדל

בחר את השפה שתשמש כשפת ברירת המחדל עבור הלקוח. ניתן לעקוף שפה זו על ידי משתמש בודד הבוחר שפה מותאמת אישית בעת הכניסה.

קדימות פרופיל משתמש

באפשרותך לשנות את הקדימות של פרופילי משתמשים ממקורות חיצוניים (ACD והקלטה) על-ידי סדרם מחדש בטבלת קדימות פרופיל משתמש.

הערה עקיפת פרופילי משתמש היא בעלת הקדימות הגבוהה ביותר כברירת מחדל. לא ניתן להנמיך את הקדימות הזו. אם ברצונך לזהות משתמש באמצעות הערכים המאוחסנים בפרופיל משתמש ACD או הקלטה
במקום הערכים המאוחסנים בפרופיל עקיפת שימוש, עליך למחוק ידנית את פרופיל המשתמש של משתמש זה.

סידור מחדש זה מבצע את הפעולות הבאות:

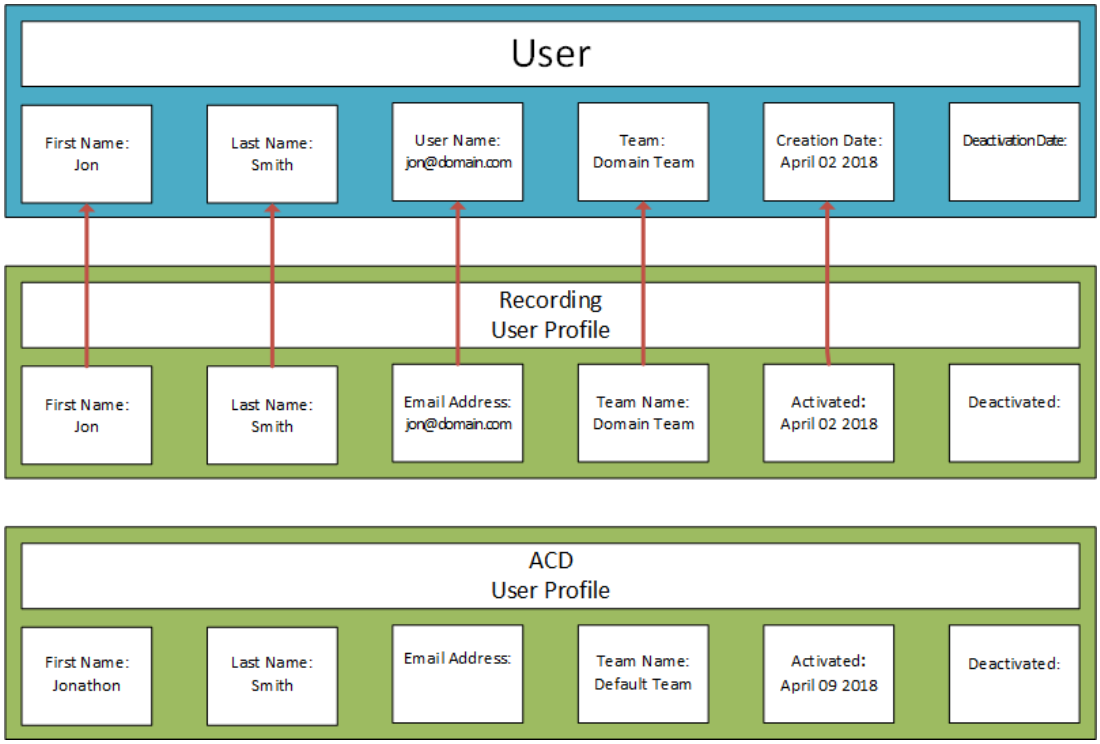
- הוא משנה את סדר פרופילי המשתמשים בטבלה פרופילי משתמשים בדף משתמשים.
- אם למשתמש יש שני פרופילי משתמש עם ערכים שונים בשדה כלשהו, הוא יכול גם לשנות את הערך Webex WFO בוחר לזהות משתמש זה.

שיטות עבודה מומלצות סידור מחדש של הקדימות של פרופילי משתמשים משפיע על כל משתמש שיש לו פרופילי משתמש אלה. הגדר את הקדימות של פרופילי משתמשים פעם אחת, בעת קביעת התצורה הראשונה של Webex WFO.

דוגמה לסידור מחדש של קדימות פרופיל משתמש

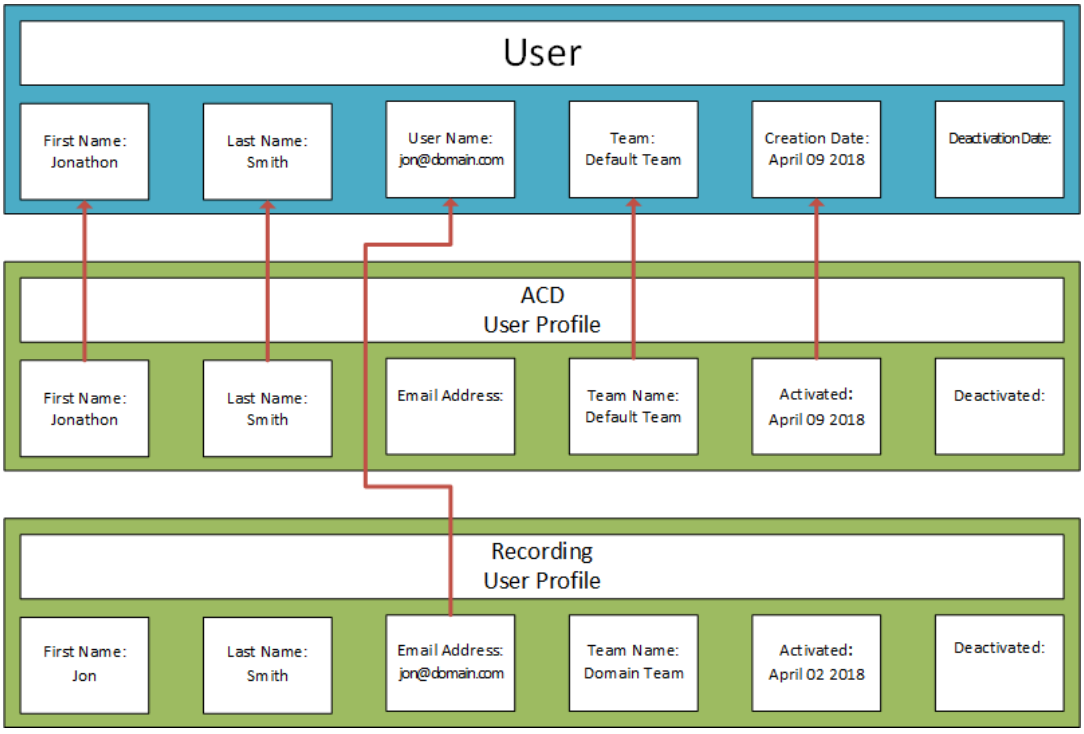
התמונות הבאות מראות כיצד זהות משתמש Webex WFO משתנה כאשר הקדימות של פרופילי המשתמש של משתמש זה מסודרת מחדש.

בתמונה הראשונה, לפרופיל המשתמש המקליט יש קדימות גבוהה יותר מאשר לפרופיל המשתמש ACD, כך ש- Webex WFO בוחר ערכים עבור רוב השדות מפרופיל המשתמש המקליט.



בתמונה השנייה, פרופילי המשתמש סודרו מחדש כך שלפרופיל המשתמש ACD יש קדימות גבוהה יותר מאשר לפרופיל המשתמש המקליט. כעתWebex WFO , בוחר ערכים עבור רוב השדות מפרופיל המשתמש ACD. סידור מחדש זה משנה את השם הפרטי של המשתמש, הצוות ותאריך היצירה.

הקדימות של פרופילי משתמשים אינה משפיעה על הערך שנבחר מהשדה מזהה משתמש חיצוני, גם אם למשתמש יש גם פרופיל משתמש מקליט וגם פרופיל משתמש ACD. Webex WFO ממפה את מזהה המשתמש החיצוני מפרופיל המשתמש המקליט לכניסה של המשתמש ל- Windows, וממפה את מזהה המשתמש החיצוני מפרופיל המשתמש ACD למזהה ACD של המשתמש.



ניהול לוח מחוונים

התכונה 'ניהול לוח מחוונים' מאפשרת לך לקבוע אילו משתמשי לוח מחוונים יראו, בהתבסס על תפקידיהם, כאשר מרכז הקשר שלך עובר מגירסה 10.4 לגירסה 11.0. כברירת מחדל, כל המשתמשים רואים את לוח המחוונים הקלאסי, המכיל את אותם ווידג'טים שהם ראו בגרסה 10.4. בעת העברת תפקיד מהחלונית לוח מחוונים קלאסי לחלונית סייר הנתונים, משתמשים בעלי תפקיד זה יראו לוח מחוונים מעודכן המכיל את הגרסה החדשה של הווידג'טים שלהם או לוח מחוונים ספציפי המשותף ומתויג כך שיהיה גלוי לתפקיד זה.

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM
- עדכון אבטחה: צופן TLS 1.1 וצופן SSL/TLS 1.2 חלש ייצא משימוש

הורד את מתקיני Webex WFO Data Server ו- Smart Desktop

השתמש בדף הורדות כדי לגשת למתקיני Webex WFO Smart Desktop ו- Webex WFO Data Server הזמינים עבור הדייר שלך.

כדי להוריד תוכנית התקנה רצויה, לחץ על הקישור עבורה.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניהול > גלובלי הורדות >

הורדה	תיאור
Webex WFO שרת נתונים , Webex WFO שולחן עבודה חכם	שרת הנתונים (CalabrioONEDataServerSetup_<TenantName>.exe) ושולחן עבודה חכם מתקיני (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) עבור דייר זה. מתקינים אלה מוגדרים להתחבר רק לדייר שממנו הם הורדו. בסביבות מרובות דיירים, משמעות הדבר היא שלא ניתן להוריד אותם ולהעביר אותם לדייר אחר. לקבלת מידע נוסף אודות התקנת Smart Desktop ו- Webex WFO Data Server, עיין במדריך ההתקנה עבור פריסות ענן .

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של שרת הנתונים
- הורדת יומני שרת נתונים
- ניטור מצב שרת הנתונים
- נטר סוכנים בזמן אמת

שיוך טלפונים לסוכנים, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטה

לאחר סנכרון התקנים דרך שרת הנתונים (ראה קביעת תצורה של שרת הנתונים), השתמש בדף 'שיוכי התקנים' כדי לשייך התקנים מהACD שלך למשתמשים, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטה Webex WFO.

לא ניתן להוסיף התקנים חדשים בדף זה. כדי להוסיף התקנים חדשים, עליך לסנכרן אותם באמצעות שרת הנתונים.

דרישות מוקדמות

- המכשירים סונכרנו באמצעות שרת הנתונים.
- יש לך את ההרשאה קביעת תצורה של שיוכי התקנים.
- יש לך טווח על כל ארגון מוקד השירות שלך.
- כדי לשייך סוכן להתקנים מרובים, דרושה לך Cisco UCCE גירסה 12 או 12.5 כמו ACD שלך, והמכשירים חייבים לשתף את אותה שורה (ACD (DN. יש צורך בתצורה נוספת בתוך Cisco ACD.

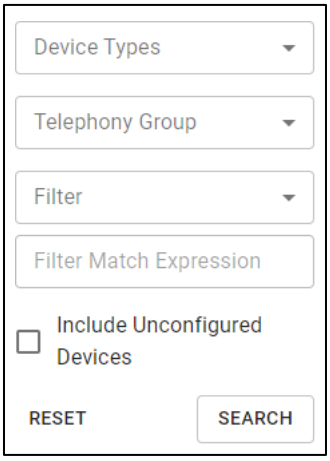
מיקום הדף

ניהול יישומים > QM > QM תצורה > שיוכי התקנים

הליכים

חיפוש מכשיר

- השתמש בתפריט החיפוש כדי למצוא התקנים שברצונך להגדיר או לערוך את השיוכים שלהם. באפשרותך להשתמש בתו הכללי כוכבית (*) בשדה **Filter Match Expression** כדי לייצג מספר כלשהו של תווים.



שיוך סוכן למכשירים מרובים

1. לאחר איתור המכשירים (ראה חיפוש התקן), בחר את הסוכן מהתפריט הנפתח סוכן עבור שני המכשירים.
2. לחץ על שמור.

עריכת שיוכי התקנים בצובר

ניתן לערוך את השיוכים של התקנים קיימים בלבד. לא ניתן להוסיף מכשירים חדשים באמצעות ייבוא CSV.

1. לחצו על סמל האפשרויות (שלוש נקודות) ובחרו 'ייצוא התקנים'. קובץ CSV יורד למכשיר שלך.
2. ערוך את הקובץ CSV כדי לשייך את המכשירים למשתמשים, לקבוצות הקלטה ולסוגי הקלטה כרצונך.

הערה

כדי לשייך התקן לסוכן, יש לאכלס לפחות אחד מהשדות הבאים:

- שם משתמש
- שם תחום
- LastName
- FirstName

כדי לבטל שיוך של התקן לסוכן, מחק את הערכים בכל ארבעת השדות.

3. לחץ על סמל האפשרויות ובחר ייבוא התקנים.
4. ייבא את קובץ ה-CSV.
5. לחץ על שמור.

הטבלה הבאה מתארת אילו שדות בקובץ CSV המיוצא ניתן או לא ניתן לערוך כדי לשייך התקנים.

השדה	ניתן לעריכה?	תיאור
שם מכשיר	N	שם ההתקן בסביבת השיחות שלך.
סוג מכשיר	N	סוג ההתקן בסביבת השיחות שלך.
הרחבות	N	השלוחה המשויכת להתקן בסביבת השיחות שלך.
VirtualDeviceName	N	ההתקן הלא-פיזי המשויך להתקן פיזי מוקלט בסביבת ההקלטה שלך.
קבוצת טלפוניה	N	קבוצת הטלפוניה המשויכת למכשיר בסביבת השיחות שלך.

השדה	ניתן לעריכה?	תיאור
מזהה תצוגה	N	מזהה ההתקן בסביבת השיחות שלך.
IsRecordingTones	ו	אם ,TRUE ההתקן משתמש בצלילי הקלטה (לא נפוצים).
שם משתמש	ו	שם המשתמש (כתובת הדואר האלקטרוני) של המשתמש Webex WFO המשויך להתקן. שדה זה הוא שדה חובה.
שם תחום	ו	הכניסה ל- Windows של המשתמש המשויך להתקן. שדה זה הוא אופציונלי.
LastName	ו	שם המשפחה של המשתמש המשויך להתקן. שדה זה הוא אופציונלי.
FirstName	ו	השם הפרטי של המשתמש המשויך להתקן. שדה זה הוא אופציונלי.
MonitorServer	ו	לא בשימוש.
RecordingCluster	ו	קבוצת ההקלטה המשויכת להתקן. ערך זה אינו תלוי רישיות. קבוצת ההקלטה חייבת להתקיים כבר ב- Webex WFO.
סוג הקלטה	ו	סוג ההקלטה המשויך להתקן. הערכים המותרים הבאים הם ערכים מותרים עבור שדה זה: ▪ הודעה על אירוע ▪ הקלטת רישום מרובה ▪ הקלטת רשת ▪ ללא ▪ פיוס ▪ ועידה בצעד אחד

נושאים קשורים

- קבע את תצורת שרת הנתונים - סנכרן התקנים לתוך Webex WFO.

הגדר Extension Mobility עבור Cisco הקלטת רשת

Webex WFO תומך בשתי דרכים להגדרת Extension Mobility (EM) עבור Cisco הקלטת רשת. המונחים המשמשים בנושא זה הם אלה המשמשים במוצר הנוכחי. התנאים שבהם נעשה שימוש עשויים להשתנות בהתאם לגרסת המוצר שברשותך. בעת הגדרת סוכנים עבור ,Extension Mobility שים לב שאם המשתמש נמצא בשיחת טלפון כאשר הוא מתנתק מהתקן, ההקלטה תיפסק.

חדר סטנדרט Extension Mobility

זוהי הדרך המקורית להגדיר EM ב- Webex WFO. זה עובד עבור מערכות אשכול יחיד, וזו הדרך המומלצת להגדיר EM עבור סביבות אלה.

תצורת שיוכי התקנים

תצורת פרופיל משתמש

- שיוך משתמש לפרופיל המשתמש ב'מכשירי קשר'
- אל תגדיר קבוצת הקלטות עבור פרופיל המשתמש
- אין צורך לשייך את פרופיל המשתמש למשתמש JTAPI ב- Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

תצורת המכשיר

- שייך מכשירים לסוכן מלונאות המוגדר כברירת מחדל או השאר אותם לא משויכים למשתמש כלשהו
- קביעת תצורה של קבוצת הקלטה וסוג הקלטה (רשת) עבור ההתקן
- המכשיר חייב להיות משויך למשתמש JTAPI ב- Unified CM

איך זה עובד

זיהוי כניסה והתנתקות EM תלוי בקבוצת ההרחבות המשתנות במכשיר. משמעות הדבר היא של- Webex WFO יש שתי דרישות עבור תצורות הרחבת פרופיל משתמש:

- קבוצת ההרחבות בפרופיל משתמש חייבת לזהות באופן ייחודי פרופיל משתמש זה
- קבוצת ההרחבות בפרופיל משתמש חייבת להיות שונה מההרחבות שהוגדרו עבור כל מכשיר שפרופיל משתמש עשוי להתחבר אליו

כאשר פרופיל Extension Mobility נכנס למכשיר או יוצא ממנו, קבוצת ההרחבות במכשיר זה משתנה. כך מזוהים התחברויות והתנתקויות, וכך Webex WFO קובע איזה פרופיל משתמש (אם בכלל) מחובר למכשיר. בכל פעם שקבוצת ההרחבות משתנה במכשירWebex WFO , בודקת

בדוק אם קבוצת ההרחבות תואמת לפרופיל משתמש הידוע על-ידי Webex WFO. אם כן, Webex WFO , משייך את המשתמש בפרופיל המשתמש להתקן. אם קבוצת ההרחבות במכשיר אינה תואמת לפרופיל משתמש כלשהו, ויש כרגע פרופיל משתמש מחובר למכשיר, Webex WFO , מבטל את שיוך פרופיל המשתמש למכשיר.

חוצה אשכולות Extension Mobility

סגנון זה של הגדרת EM הוצג כדי לתמוך בתכונה Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). על מנת להשתמש בתכונה, EMCC נדרשת תצורה משמעותית בכל אחד מאשכולות Unified CM. זה לא מכוסה כאן. עיין במדריך תצורת התכונות עבור *Cisco Unified CM* עבור הגירסה שברשותך לקבלת מידע על קביעת התצורה של EMCC.

הערה פקדי ההקלטה של שירות הטלפון IP אינם נתמכים בתכונה Cisco's EMCC.

תצורת שיוכי התקנים

תצורת פרופיל משתמש עבור פרופילי משתמשים הנכנסים לטלפונים הממוקמים באשכולות אחרים

- שיוך משתמש לפרופיל המשתמש ב'מכשירי קשר'
- הגדרת פרופיל משתמש עם קבוצת הקלטה וסוג הקלטה (רשת)
- פרופיל משתמש חייב להיות משויך למשתמש JTAPI בתצורת התקן Unified CM

עבור מכשירים שפרופילי משתמשים מאשכול זה יתחברו אליהם

- שייך מכשירים לסוכן מלונאות המוגדר כברירת מחדל או השאר אותם לא משויכים למשתמש כלשהו
- קביעת תצורה של קבוצת הקלטה וסוג הקלטה (רשת) עבור ההתקן
- המכשיר חייב להיות משויך למשתמש JTAPI ב- Unified CM

איך זה עובד

בדומה לתצורה רגילה, זיהוי נכון של כניסה והתנתקות EM תלוי בקבוצת ההרחבות הנוכחית במכשיר. אותן דרישות תצורה חלות:

- קבוצת ההרחבות בפרופיל משתמש חייבת לזהות באופן ייחודי פרופיל משתמש זה.
- קבוצת ההרחבות בפרופיל משתמש חייבת להיות שונה מההרחבות שהוגדרו עבור כל מכשיר שפרופיל משתמש עשוי להיכנס אליו.

כניסה להתקן אשכולות Home

- כאשר פרופיל משתמש נכנס להתקן באשכול Home שלו (כמו באותו אשכול Unified CM שבו מוגדר פרופיל המשתמש), EM , פועל כמו בתצורה הרגילה.
- השיחות מוקלטות באמצעות קבוצת ההקלטה שהוגדרה במכשיר שאליו הפרופיל מחובר.

כניסה להתקן אשכולות מרוחק

הערה יש להפעיל את Build in Bridge (BIB) באשכול המבקרים בפרמטרי השירות callManager לפני קביעת התצורה ש EMCC.

- כאשר פרופיל משתמש נכנס להתקן שנמצא באשכול מרוחק (כמו באשכול Unified CM שונה מזה שפרופיל המשתמש מוגדר עליו), אשכול Home Unified CM יוצר התקן ביקור פנטום זמני.
- שירות Cisco CTI מזהה את היצירה של התקן זה. כאשר מכשיר הפנטום נכנס לשירותWebex WFO , בודק את קבוצת ההרחבות כדי לראות אם הוא תואם לפרופיל משתמש המשויכים אליו משתמש וקבוצת הקלטות.
- אם כןCTI , רושם את מכשיר הפנטום להקלטה עם המשתמש וקבוצת ההקלטה שהוגדרו בפרופיל המשתמש התואם.
- כאשר פרופיל המשתמש מתנתק מההתקן המרוחק, אשכול Home Unified CM מסיר את התקן הפנטום ושירות Cisco CTI מסלק אותו.

נושאים קשורים

- שיוך טלפונים לסוכנים, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטה - למד כיצד לשייך מכשירים מהACD שלך למשתמשי Webex WFO, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטה.

למידע נוסף על Webex WFO עם TIP

עם TIP, משתמשים מקבלים סיוע קונטקסטואלי בזמן בהתבסס על הצרכים שלהם. תוכן זה יושב בתוך היישום, נותן למשתמשים את העצה שהם צריכים כאשר הם צריכים את זה. השתמש ב- TIP כדי להקל על הקליטה.

המידע ב- TIP משתנה בהתאם להרשאות Webex WFO שברשותך. סוכנים אינם רואים תוכן רב כמו מנהלי מערכת.

לא ניתן לבטל את TIP עבור משתמשים או תפקידים בודדים.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO.

מיקום הדף

כל העמודים > סמל כוכב (בפינה השמאלית התחתונה של הדף)

הליכים

עצת גישה

- לחץ על סמל הכוכב (בפינה הימנית התחתונה של העמוד). TIP נפתח.

כדי לבצע פעולה זו	עבור לסעיף זה בעצה
צא לסיור התמצאות	תחילת העבודה מקטע זה מיועד לאנשים חדשים ב- Webex WFO. הסיורים משתנים מעמוד לדף וקשורים להרשאות המשתמשים. סיורי התמצאות זמינים במספר שפות בהתאם להגדרות הדפדפן של המשתמש. ראה "התאמה לשפות אחרות ושפות נתמכות" במדריך ההתקנה *Webex WFO* עבור פריסות ענן לקבלת רשימה של שפות זמינות.

כיצד נתונים מסתנכרנים בין ACD ו- Webex WFO

Webex WFO יכול לסנכרן נתונים עם ACDs מסוימים. לקבלת מידע סינכרון על ACD ספציפיים, עיין במדריך השילוב עבור ACD זה. שירות הסינכרון מחלץ באופן אוטומטי את המידע הבא מ- ACD וטוען אותו לתוך Webex WFO:

- סוכנים
- צוותי
- קשרים בין סוכנים וצוותים
- תורי שירות

לאחר שמידע זה נטען לתוך Webex WFO, באפשרותך להגדיר Webex WFO כדי ליצור תחזיות ולוחות זמנים עבור תורי שירות.

הערה כאשר ACD מסנכרן נתונים חדשים, כגון סוכנים או צוותים חדשים, ואתה כבר מחובר, אין באפשרותך להציג אותם. ההיקף שלך נקבע בעת הכניסה. מכיוון שצוותים ומשתמשים אלה היו
נוצר לאחר שנכנסת, לא יהיה לך טווח עליהם עד שתתנתק ולאחר מכן תיכנס שוב.

הערה צוותים, סוכנים, קשרי גומלין או תורי שירות שאתה יוצר ב- Webex WFO אינם מסונכרנים בחזרה ל- ACD. הם נשמרים רק Webex WFO.

כיצד נתוני סוכן מסתנכרנים בין ACD ו- Webex WFO

Webex WFO מניחה שכל משתמש המיובא מ- ACD ל- Webex WFO הוא סוכן. כתוצאה מכך, הוא יוצר רשומת משתמש ופרופיל משתמש ומקצה את תפקיד הסוכן למשתמש. ACDs מסוימים יכולים להקצות את תפקיד המפקח למשתמשים, ותפקיד זה מוקצה למשתמש ב- Webex WFO.

כאשר מישהו משנה נתוני משתמש ב- ACD, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי ב**ACD**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
סוכן חדש נוסף	סוכן חדש מתווסף. באופן ספציפי, שירות הסנכרון: ▪ החלת השם הפרטי ושם המשפחה של סוכן ACD על השם הפרטי ושם המשפחה של סוכן Webex WFO. ▪ החלת מזהה הכניסה ACD על מזהה העובד Webex WFO ומזהה ACD. באפשרותך לשנות את מזהה העובד אך לא את מזהה ACD. לשינוי מזהה העובד אין השפעה על מזהה הכניסה ACD. ▪ מגדיר את תאריכי ההתחלה Webex WFO של החברה והמחלקה לתאריך הנוכחי. ▪ מקצה את הצוות המתאים לסוכן כצוות הסוכן. הערה אם ACD אינו כולל צוות שהוקצה לסוכן, באפשרותך להקצות צוות לסוכן באופן ידני ב- Webex WFO.
השם הפרטי או שם המשפחה של הסוכן הוא השם הפרטי של הסוכן או שם המשפחה שלו משתנה. השתנה	
הסוכן נמחק	מצב סוכן מוגדר כלא פעיל.

כיצד נתוני צוות מסתנכרנים בין ACD ו- Webex WFO

כאשר נתוני צוות משתנים ב-ACD, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי ב**ACD**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
צוות חדש נוסף	צוות חדש נוסף עם אותו שם. הופך כל סוכן שהוא חבר בצוות ב- ACD לחבר בצוות ב- Webex WFO.
שם הקבוצה השתנה	שם הקבוצה משתנה.
סוכן חדש מתווסף לצוות	סוכן חדש מתווסף לקבוצה.
הצוות השתנה	אין שינוי.
סוכן מוסר מצוות	אין שינוי.

באפשרותך ליצור צוותים חדשים ב- Webex WFO ולהקצות להם סוכנים, אך צוותים חדשים אלה אינם מסונכרנים בחזרה ל- ACD.

סוכן יכול להשתייך לקבוצה אחת בלבד. אם תעביר סוכן מצוות אחד לאחר ב- Webex WFO, לא תשפיע על הקצאת הצוות של סוכן זה ב- ACD.

סינכרון נתוני תור שירות

כאשר נתוני תור שירות משתנים ב- ACD, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי ב**ACD**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
תור שירות חדש נוסף	נוסף תור שירות חדש. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מבצע את הבאה: ▪ החלת שם תור השירות ACD על תיאור תור השירות Webex WFO ▪ החלת מזהה תור השירות ACD על מזהה תור השירות Webex WFO ▪ מעניק לתור השירות החדש סוג של 'אינטראקטיבי/קול'
	בתור שירות

שינוי ב**ACD**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
	נוסף מיפוי מיומנויות חדש. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מבצע את הפעולות הבאות: ▪ החלת שם תור השירות ACD על שם מיפוי הכישורים Webex WFO ▪ החלת מזהה תור השירות ACD על מספר מיפוי הכישורים Webex WFO יוצר מיפוי אחד-על-אחד בין מיפוי הכישורים ACD לבין מיפוי הכישורים Webex WFO.
שם תור השירות משתנה	▪ החלת שם תור השירות ACD החדש על תיאור תור השירות Webex WFO (שם) ▪ החלת שם תור השירות ACD החדש על שם מיפוי הכישורים Webex WFO
תור השירות נמחק	אין שינוי.

קביעת תצורה של שיטת אימות

השתמש בדף אימות כדי לבחור ולהגדיר שיטת אימות לאימות הזהות של כל מי שרוצה להתחבר אל Webex WFO. Webex WFO תומך בשלוש שיטות אימות: אימות ברירת מחדל Webex WFO, אימות SAML ואימות Active Directory. בדף אימות, באפשרותך להגדיר ולהפעיל את שיטת האימות המוגדרת כברירת מחדל (ראה הפיכת אימות ברירת מחדללזמין ושיטת אימות SAML (ראה קביעת תצורה של אימות SAML). באפשרותך להפוך את שיטת האימות Active Directory לזמינה ולקבוע את תצורתה רק עבור פריסות מקומיות של Webex WFO בדף Active Directory Configuration, הממוקם תחת Application Management > Global > תצורת מערכת > תצורת Active Directory (ראה התחברות לשרת Active Directory).

> **הערה** הן מנהל המערכת והן מנהל הדייר יכולים לקבוע את תצורת אימות SAML עבור דייר מסוים. אם שני מנהלי המערכת מגדירים את תצורת SAML ברמת הדייר
> אימות עבור דייר מסוים Webex WFO , משתמש בתצורה העדכנית ביותר.
> אם מנהל המערכת שלך מאפשר אימות SAML כלל-מערכתי, הגדרות האימות SAML ברמת הדייר יידרסו.

Webex WFO מאפשר אימות במצב מעורב. משמעות הדבר היא שבאפשרותך להפעיל שיטות אימות משתמש מרובות בו-זמנית.

דרישות מוקדמות

דרושות לך הרשאות דייר כדי לקבוע תצורה ולהפוך אימות לזמין.

לפני קביעת התצורה של אימות SAML, הגדר ספק זהויות (IdP) התומך ב- SAML 2.0 (ראה קביעת תצורה של ספקי זהויות). בעת קביעת התצורה של IDP, הקפד לתעד את מזהה המנפיק, את כתובת ה- URL של הכניסה היחידה ואת אישור ספק הזהויות ולאחר מכן אחסן נתונים אלה במיקום קל לגישה. השתמש במידע זה בעת קביעת התצורה של אימות SAML.

הערה : בחר והגדר את Okta או Active Directory Federation Services (ADFS) כספק הזהויות שלך כדי לאמת שמות משתמש וסיסמאות עבור Webex WFO (ספק השירות).

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניהול > גלובלי > אימות

הליכים

באפשרותך להשתמש בדף אימות כדי להפעיל/להשבית אימות Webex WFO או כדי להפעיל/להשבית ולהגדיר אימות SAML.

אפשר אימות

Webex WFO אימות מופעל כברירת מחדל.

1. בחר את שיטת האימות שברצונך להפעיל.
   באמצעות Webex WFO תוכל להפעיל שיטות אימות משתמש מרובות בו-זמנית.
2. לחץ על שמור.

השבתת אימות

1. בחר את שיטת האימות שברצונך להשבית.
   יש להפעיל שיטת אימות אחת לפני שתוכל ללחוץ על שמור. כדי להשבית אימות Webex WFO, תחילה עליך לבחור **SAML** אימות.
2. לחץ על שמור.

הגדר אימות SAML באמצעות Okta כ- IDP

לפני ביצוע הליך זה, ודא שהגדרת את Okta כ- IDP. ראה הגדרת Okta .

1. בחר הפוך אימות **SAML** לזמין.
2. במקטע ספק זהויות, השתמש בנתונים שאספת כאשר הגדרת את Okta כ- IDP שלך כדי להגדיר את השדות הבאים.

a. הזן שם ייחודי עבור תצורת IDP זו בשדה **NAME** .

b. הזן את מזהה המנפיק. הדבק את כתובת ה- URL מהשדה מנפיק ספק זהויות ב- Okta.

c. הזן את כתובת ה-URL של כניסה יחידה. הדבק את כתובת ה- URL מהשדה כתובת URL של כניסה יחידה של ספק הזהויות ב- Okta.

הערה כתובת URL זו מסופקת על-ידי IDP ואינה זהה לכתובת ה-URL של הכניסה היחידה שסופקה על-ידי Webex WFO תחת ספק שירות.

d. יבא את אישור ספק הזהויות.

- לחץ על יבא את האישור שהורדת מהשדה אישור X.509 ב- Okta.
- (אופציונלי) לחץ על יצא כדי לייצא אישור קיים.
- (אופציונלי) לחץ על הצג פרטים כדי להציג את פרטי האישור.

3. (אופציונלי) במקטע ספק שירות, השלבים הבאים הם אופציונליים. Okta אינה דורשת אישור ספק שירות או מפתח פרטי.

הערה Webex WFO הוא ספק השירות, וכתובת ה- URL לאימות, מזהה ישות וכתובת URL לכניסה יחידה הם שדות לקריאה בלבד.

a. בחר השתמש בשם הדייר במזהה ישות כדי להקדים את שם הדייר לשם המארח הציבורי של הדייר במזהה ישות.

b. בחר את אלגוריתם החתימה #SAML.

c. בחר את האלגוריתם SAML Digest.

d. (אופציונלי) כדי לבטל את ההצטרפות לחתימה על האסימון ,SAML נקה את תיבת הסימון **Sign SAML Response** .

e. יבא את אישור ספק השירות. באפשרותך להשתמש באישור הכללי המוגדר כברירת מחדל המסופק על-ידי Webex WFO (פריסות ענן בלבד) או להעלות אישור בניהול עצמי ומפתח פרטי. ראה ניהול אישורים של ספקי שירות עבור Webex WFO.

f.
- ייבוא — נווט אל אישור ספק השירות בניהול עצמי שברצונך לייבא אל Webex WFO.
- ייצוא — ייצוא אישור ספק השירות הנוכחי שלך.
- הצג פרטים — מציג את הפרטים של אישור ספק השירות הנוכחי: מנפיק, נושא, תאריך התחלה ותאריך סיום.

- ייצוא מטה-נתונים — ייצוא המטא-נתונים עבור השירות הנוכחי.

g. יבא את המפתח הפרטי. המפתח הפרטי עבור אישור ספק שירות בניהול עצמי. ראה ניהול אישורים של ספקי שירות עבור Webex WFO.

4. לחץ על שמור.

הגדרת אימות SAML באמצעות ADFS כמזהה IDP

לפני ביצוע הליך זה, ודא שהגדרת את ADFS כ- IDP. ראה הגדרת ADFS.

1. בחר הפוך אימות **SAML** לזמין.
2. במקטע ספק זהויות, השתמש בנתונים שאספת כאשר הגדרת את ADFS כמזהה הזהות שלך כדי להגדיר את השדות הבאים.
   a. הזן שם ייחודי עבור תצורת IDP זו בשדה **NAME** .
   b. הזן את מזהה המנפיק. זה בנוי בדרך כלל באופן הבא:
   https://<Active שם תחום של מדריך הספרים>/adfs/services/trust
   c. הזן את כתובת ה-URL של כניסה יחידה. זה בנוי בדרך כלל באופן הבא:
   https://<Active שם תחום ספריה>/adfs/ls/

   הערה כתובת URL זו מסופקת על-ידי IDP ואינה זהה לכתובת ה-URL של הכניסה היחידה שסופקה על-ידי Webex WFO תחת ספק שירות.

   d. יבא את אישור ספק הזהויות.
   - תחת אישור ספק זהות, לחץ על ייבוא.
   - נווט אל אישור ספק הזהויות שייצאת כאשר קבעת את תצורת ADFS ולאחר מכן בחר אותו.
   - לחץ על פתח.
   - (אופציונלי) לחץ על יצא כדי לייצא אישור קיים.
   - (אופציונלי) לחץ על הצג פרטים כדי להציג את פרטי האישור.
3. במקטע ספק שירות, בצע את השלבים הבאים:

הערה Webex WFO הוא ספק השירות, וכתובת ה- URL לאימות, מזהה ישות וכתובת URL לכניסה יחידה הם שדות לקריאה בלבד.

a. (אופציונלי) בחר השתמש בשם הדייר במזהה ישות כדי להקדים את שם הדייר לשם המארח הציבורי של הדייר במזהה ישות.

b. בחר את אלגוריתם החתימה #SAML.

c. בחר את האלגוריתם **SAML Digest**.

d. (אופציונלי) כדי לבטל את ההצטרפות לחתימה על האסימון ,SAML נקה את תיבת הסימון **Sign SAML Response** .

e. יבא את אישור ספק השירות. באפשרותך להשתמש באישור הכללי המוגדר כברירת מחדל המסופק על-ידי Webex WFO (פריסות ענן בלבד) או להעלות אישור עצמי ומפתח פרטי. ראה ניהול אישורים של ספקי שירות עבור Webex WFO.

- ייבוא — נווט אל אישור ספק השירות בניהול עצמי שברצונך לייבא אל Webex WFO.
- ייצוא — ייצוא אישור ספק השירות הנוכחי שלך.
- הצג פרטים — מציג את הפרטים של אישור ספק השירות הנוכחי: מנפיק, נושא, תאריך התחלה ותאריך סיום.
- ייצוא מטה-נתונים — ייצוא המטא-נתונים עבור השירות הנוכחי.

f. יבא את המפתח הפרטי. המפתח הפרטי עבור אישור ספק שירות בניהול עצמי. ראה ניהול אישורים של ספקי שירות עבור Webex WFO.

1. לחץ על שמור.

הפיכת אימות ברירת מחדל לזמין

כברירת מחדל, אימות משתמשים וסיסמאות מנוהלים באמצעות Webex WFO. במערכות המסונכרנות עם ACD, משתמשים נוצרים ומנוהלים ב,ACD אם כי עדיין ניתן ליצור משתמשים ב- Webex WFO (ראה ניהול משתמשים).

> הערה מנהלי דיירים שנוספו על-ידי מנהל מערכת יכולים תמיד להיכנס באמצעות אישורי Webex WFO שלהם. הדבר נכון גם אם אימות Webex WFO מושבת וכן מופעלת צורת אימות אחרת (SAML או Active Directory).

עבור מנהלי מערכת, בחירה זו היא לקריאה בלבד.

הפוך אימות Webex WFO לזמין

1. בחר הפוך אימות **Webex WFO** לזמין.
2. לחץ על שמור.

הגדרת אימות SAML

אימות Security Assertion Markup Language (SAML) מאפשר לך להשתמש בספקי זהויות חיצוניים נפוצים (IdP) כדי לאמת שמות משתמש וסיסמאות עבור Webex WFO (ספק השירות, או SP). שיטה זו של אימות משתמש וניהול סיסמאות מכונה בדרך כלל כניסה יחידה (SSO).

אם אתה משתמש ב- SAML וברצונך לאפשר לסוכנים שלך לגשת ללוחות הזמנים שלהם מחוץ לעבודה באמצעות לוח שנה של צד שלישי כגון Microsoft Outlook, יומן Google או לוח שנה של Apple, בחר בתיבת הסימון "iCal Sync with SSO" בדף הגדרות גלובליות עבור WFM (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM ברחבי המערכת). לקבלת מידע נוסף אודות אופן קביעת התצורה של Webex WFO כך שסוכנים יוכלו לגשת ללוחות הזמנים שלהם מחוץ לעבודה כאשר SAML מופעל, ראה הצגת לוח הזמנים שלך ביישום לוח שנה אחר.

הערה מנהלי דיירים שנוספו על-ידי מנהל מערכת יכולים תמיד להיכנס באמצעות אישורי Webex WFO שלהם. הדבר נכון גם אם אימות Webex WFO מושבת וכן
מופעלת צורת אימות אחרת (SAML או Active Directory).

קביעת תצורה של ספקי זהויות

Webex WFO משתלב עם כל IDPs התומכים באימות SAML 2.0. הפרמטרים הכלליים הבאים חלים בעת קביעת התצורה של הקביעה SAML ב- IDP.

לקבלת מידע נוסף אודות הגדרת IdPs ספציפיים, ראה קביעת תצורה של Okta והגדרת ADFS

מרכיב הקביעה	תצורה
תכונות	IDP חייב לשלוח טענה המכילה את כתובת הדוא"ל של המשתמשים שלך כתכונה. כתובת דוא"ל זו חייבת להתאים לכתובת המשמשת לאימות Webex WFO. דוגמה השם הספציפי של תכונת הדואר האלקטרוני תלוי במזהה IdP שבו אתה משתמש. להלן דוגמאות: ▪ כתובת דוא"ל ▪ דואר אלקטרוני ▪ דואר ▪ User.email
חתימות	יש לחתום על הקביעה SAML. ניתן לחתום על טענות באמצעות האלגוריתמים הבאים:

מרכיב הקביעה	תצורה
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
גדלי מפתחות	טענות מוצפנות נתמכות רק עם גודל מפתח מרבי של 128 סיביות.

Webex WFO יכול להשתלב הן עם SP-initiated והן עם IdP-initiated SAML, בהתאם ל-IDP שבו אתה משתמש.

IDP	תומך ב- **SP-Initiated SAML**	תומך **SAML** ביוזמת **IdP**
אוקטה	כן	כן
ADFS	כן	כן
תכלת	לא	כן
IDPs אחרים	משתנה	משתנה

הערה עבור IdP-Initiated SAML באמצעות Azure AD, השדה כתובת URL של כניסה ביישום ב- Azure ADחייב להיות ריק.

הגדרת Okta

שיטות עבודה מומלצות

לפני שתקבע את תצורת Okta, אסוף את המידע הבא מהמקטע ספק שירות בדף אימות ב- Webex WFO ואחסן אותו במיקום קל לגישה:

- כתובת URL של כניסה יחידה
- מזהה ישות

להלן סקירה כללית של אופן הגדרת Okta כ- IDP שלך:

1. צור אפליקציית Okta.
2. הגדר את אפליקציית Okta.
3. אספו מידע על אפליקציית Okta.
4. הגדר Okta כ- IDP ב- Webex WFO.

יצירת יישום ב- Okta

1. התחברו ל-Okta.

הערה: עליך להיות מנהל-על ב-Okta כדי ליצור יישום ולקבוע את תצורתו.

2. נווט אל יישומים > יישומים.
3. לחץ על הוסף יישום.
4. לחץ על צור יישום חדש.
5. בתיבת הדו-שיח יצירת שילוב יישומים חדש, קבע את תצורת השדות באופן הבא.

השדה	תצורה
פלטפורמה	בחר אינטרנט.
שיטת כניסה	בחר **SAML 2.0**.

הגדר את אפליקציית Okta

1. בהגדרות כלליות, Tab הגדר את השדות באופן הבא.

השדה	תצורה
שם האפליקציה	הזן שם ייחודי עבור Webex WFO.
סמל אפליקציה	(אופציונלי) העלה תמונה כדי לזהות Webex WFO ב- Okta. ניראות
האפליקציה	(אופציונלי) הגבל את האנשים שיכולים לראות את התמונה ב- Okta.

2. לחץ על הבא.
3. ב- Configure SAML Tab, קבע את תצורת השדות באופן הבא.

הערה אם הגדרות מתקדמות מוסתרות, לחץ על הצג הגדרות מתקדמות.

השדה	תצורה
כללי	
כתובת URL של כניסה יחידה	העתק והדבק כתובת URL זו מדף האימות ב-

השדה	תצורה
	Webex WFO. כתובת ה-URL ממוקמת בשדה כתובת URL של כניסה יחידה במקטע ספק שירות. השאר את האפשרות השתמש באפשרות זו עבור כתובת **URL** של נמען וכתובת **URL** של יעד תיבת הסימון שנבחרה (ברירת מחדל).
קהל URI (מזהה ישות SP)	העתק והדבק מזהה זה מדף האימות ב- Webex WFO. כתובת ה-URL ממוקמת בשדה מזהה ישות במקטע ספק שירות.
תבנית מזהה שם	בחר **EmailAddress**.
שם משתמש של יישום	בחר דואר
אלקטרוני. תגובה	בחר חתום.
חתימת הקביעה	בחר חתום.
אלגוריתם חתימה	בחר **RSA-SHA1** או **RSA-SHA256**.
אלגוריתם תקציר	בחר **RSA-SHA1** או **RSA-SHA256**. הצפנת
קביעה	בחר לא מוצפן.
הפעל יציאה יחידה	השאר את היישום אפשר ליזום בדיקת התנתקות יחידה התיבה לא נוקתה (ברירת מחדל).
מחלקת הקשר אימות	בחר **PasswordProtectedTransport**.
אימות כוח כבוד	בחר כן.
SAML מזהה מנפיק	השאר ריק.
משפטי תכונות	

השדה	תצורה
שם	הזן שם ייחודי.
תבנית שם	בחר לא צוין.
ערך	בחר **user.email**.

הערה אין צורך להגדיר תכונות כלשהן במקטע משפטי תכונות קבוצה.

4. לחץ על הבא.
5. במשוב ,Tab בחר באפשרות משוב המתאימה לשימוש של החברה שלך ב- Okta.

הערה הבחירה שלך אינה משפיעה על היכולת של Webex WFO להשתמש ב- Okta כ- IDP.

6. לחץ על סיום.

אסוף מידע עבור Webex WFO מאפליקציית Okta

1. נווט אל יישומים > יישומים ולאחר מכן לחץ על היישום Okta עבור Webex WFO.
2. בחר באפשרות Tab **Sign On**.
3. לחץ על הצג הוראות התקנה.
4. אסוף מידע על אפליקציית Okta מהשדות הבאים:

השדה	הוראות
כתובת URL של כניסה יחידה של ספק זהויות	העתק את כתובת ה- URL ואחסן אותה במיקום קל לגישה.
מנפיק ספק זהויות	העתק את כתובת ה- URL ואחסן אותה במיקום קל לגישה.
תעודת X.509	הורד את האישור ואחסן אותו במקום קל לגישה מקום.

5. עיין במאמר הגדרת שיטת אימות כדי להגדיר ספק זהויות Okta עם Webex WFO ולאפשר אימות SAML.

הגדרת ADFS

להלן סקירה כללית של אופן קביעת התצורה של כניסה יחידה עבור Active Directory שירותי הפדרציה (AD FS):

1. הגדר את Relying Party Trust עבור ספק הזהויות שלך.
2. קבע את התצורה של כלל בקשת הדואר האלקטרוני LDAP עבור יחסי האמון Webex WFO.
3. קבע את התצורה של כלל המרת התביעה הנכנסת עבור יחסי האמון Webex WFO.
4. הגדר את אלגוריתם הגיבוב המאובטח וייבא את אישור ספק השירות שלך.
5. יצא את אישור ספק הזהויות שלך.
6. הגדר ספק זהויות ADFS עם Webex WFO והפעל אימות SAML.

הגדרת התצורה של אמון צד הסתמכות עבור ספק הזהויות שלך

הגדרת Relying Party Trust עבור ספק הזהויות שלך היא הליך רב-שלבי. תחילה, הפעל את אשף

הוספת אמון של צד הסתמכות.

1. פתח את מסוף הניהול של Windows Server AD FS.
2. הרחב את התיקיה קשרי אמון .
3. לחץ באמצעות לחצן העכבר הימני על התיקיה **Relying Party Trusts** ולאחר מכן לחץ על **Add Relying Party Trust** כדי להפעיל את אשף Add Relying Party Trust.
4. לחץ על התחל.

לאחר מכן, הגדר את התצורה של הסתמכות על אמון צד באמצעות אשף הוספת אמון צד מסתמך.

1. בחר הזן נתונים אודות הצד המסתמך באופן ידני ולאחר מכן לחץ על הבא.
2. הזן "Webex WFO" בשדה שם תצוגה ולאחר מכן לחץ על הבא.
3. בחר פרופיל AD FS ולאחר מכן לחץ על הבא.
4. לחץ על הבא בשלב קביעת תצורה של אישור . אין צורך לציין אישור הצפנת אסימונים אופציונלי.
5. בחר בתיבת הסימון אפשר תמיכה עבור פרוטוקול WebSSO SAML 2.0, הזן את כתובת ה- URL של הכניסה היחידה (נמצאת תחת ספק שירות בדף אימות) ולאחר מכן לחץ על הבא.
6. הזן את מזהה הישות (נמצא תחת ספק שירות בדף אימות) בשדה מזהה אמון של צד הסתמכות, לחץ על הוסף ולאחר מכן לחץ על הבא.
7. בחר אפשר לכל המשתמשים לגשת לצד הסתמכות זה ולאחר מכן לחץ על הבא.
8. לחץ על הבא בשלב מוכן להוסיף אמון כדי להשלים תצורה ולהוסיף את אמון הצד המסתמך עליו.

9. בחר בתיבת הסימון פתח את תיבת הדו-שיח עריכת כללי תביעה עבור אמון זה של צד מסתמך בעת סגירת האשף ולאחר מכן לחץ על סגור. החלון עריכת כללי תביעה נפתח באופן אוטומטי.

קביעת תצורה של כלל בקשת דואר אלקטרוני LDAP עבור אמון Webex WFO

1. לחץ על הוסף כלל... תחת כללי המרת ההנפקה Tab בחלון עריכת כללי תביעה.
2. בחר שלח **LDAP** תכונות כתביעות מהרשימה הנפתחת תבנית כלל תביעה ולאחר מכן לחץ על הבא.
3. הזן "LDAP Email Address" בשדה **Claim rule name** .
4. בחר **Active Directory** מהרשימה הנפתחת מאגר תכונות .
5. בחר כתובות דואר אלקטרוני מהרשימה הנפתחת **LDAP** תכונות .
6. בחר כתובת דואר אלקטרוני מהרשימה הנפתחת סוג תביעה יוצאת.
7. לחץ על סיום כדי להשלים את קביעת התצורה של כלל תביעה זה ולהוסיף את כלל המרת התביעה הנכנסת.

קביעת תצורה של כלל המרת תביעה נכנסת עבור יחסי אמון Webex WFO

1. לחץ על הוסף כלל... תחת כללי המרת ההנפקה Tab בחלון עריכת כללי תביעה.
2. בחר המר תביעה נכנסת מהרשימה הנפתחת תבנית כלל תביעה ולאחר מכן לחץ על הבא.
3. הזן "המר כתובת דואר אלקטרוני" בשדה שם כלל תביעה .
4. בחר כתובת דואר אלקטרוני מהרשימה הנפתחת סוג תביעה נכנסת .
5. בחר מזהה שם מהרשימה הנפתחת סוג תביעה יוצאת.
6. בחר מזהה ארעי מהרשימה הנפתחת תבנית מזהה שם יוצא.
7. בחר עבור דרך כל ערכי התביעה.
8. לחץ על סיום כדי להשלים את קביעת התצורה של כלל תביעה זה.
9. לחץ על אישור כדי לסיים לערוך כללי תביעה ולסגור את החלון עריכת כללי תביעות.

הגדר את אלגוריתם הגיבוב המאובטח וייבא את אישור ספק השירות שלך

1. פתח את מסוף הניהול של Windows Server AD FS.
2. לחץ פעמיים על האמון Webex WFO שיצרת בשלב לעיל כדי לפתוח את החלון Webex WFO מאפיינים.
3. לחץ על מתקדם Tab ולאחר מכן בחר **SHA-1** מהרשימה הנפתחת אלגוריתם hash מאובטח.
4. לחץ על חתימה Tab ולאחר מכן לחץ על הוסף... ובחר את אישור ספק השירות שלך.

הערה אם אינך רואה את אישור ספק השירות שלך, ייתכן שיהיה עליך לבחור באפשרות כל הקבצים (*.*) ב סנן סוגי הקבצים בפינה הימנית התחתונה של החלון.

5. לחץ על אישור כדי לסיים לערוך את מאפייני האמון ולסגור את החלון Webex WFO מאפיינים.

ייצוא אישור ספק הזהות שלך

1. פתח את מסוף הניהול של Windows Server AD FS.
2. הרחב את התיקיה אישורים .
3. לחץ פעמיים על אישור חתימת האסימון כדי לפתוח את החלון אישור.
4. לחץ על Tab **Details** ולאחר מכן לחץ על העתק לקובץ... כדי להפעיל את אשף ייצוא האישורים.
5. לחץ על הבא כדי להמשיך.
6. בחר **X.509** בקידוד **Base-64 (. CER)** ולאחר מכן לחץ על הבא.
7. ציין שם קובץ ייחודי ומיקום לשמירת הקובץ ולחץ על סיום. אמורה להופיע תיבת דו-שיח המדווחת שהייצוא הצליח. השתמש בתוכן הקובץ המיוצא כדי להגדיר את IDP שלך עם Webex WFO.
8. עיין במאמר קביעת תצורה של שיטת אימות כדי להגדיר ספק זהויות ADFS עם Webex WFO ולאפשר אימות SAML.

תיאורי שדות

השדות הבאים מופיעים בעת בחירה באפשרות הפוך אימות SAML לזמין.

ספק שירות

השדה	תיאור
כתובת URL לאימות	(לקריאה בלבד) כתובת ה-URL של Webex WFO שמנתבת אותך אל כתובת URL לכניסה יחידה.
מזהה ישות	(לקריאה בלבד) מזהה הישות שסופק על-ידי Webex WFO. השתמש במידע זה כדי להגדיר את IDP שלך.
שימוש בשם הדייר במזהה ישות	בחר תיבת סימון זו כדי להקדים את שם הדייר לשם המארח הציבורי של הדייר במזהה הישות.
כתובת URL של כניסה יחידה	(לקריאה בלבד) כתובת האתר לשליחת SAML תגובות מה-IDP. השתמש במידע זה כדי להגדיר את שירות Assertion Consumer Service

השדה	תיאור
	כתובת URL ב-IDP שלך. כתובת URL זו שסופקה על-ידי Webex WFO אינה זהה לכתובת ה-URL של הכניסה היחידה שסופקה על-ידי IDP שלך, שיש להזין בשדה תחת הפעל אימות **SAML**.
SAML אלגוריתם חתימה	אלגוריתם ברירת המחדל מוגדר על-ידי הארגון שלך. אלגוריתמים נתמכים אחרים הם SHA1, SHA256 ו-SHA512.
SAML אלגוריתם תקציר	אלגוריתם ברירת המחדל מוגדר על-ידי הארגון שלך. אחר האלגוריתמים הנתמכים הם SHA1, SHA256 ו-SHA512.
חתום על תגובה SAML	תיבה זו נבחרת כברירת מחדל. נקה זאת אם אינך מעוניין בכך חתום על התגובה SAML.
אישור ספק שירות (קריאה בלבד)	האישור להגדרת IDP שלך עם Webex WFO. באפשרותך להשתמש באישור הכללי המוגדר כברירת מחדל המסופק על-ידי Webex WFO (פריסות ענן בלבד) או להעלות אישור בניהול עצמי ומפתח פרטי. ראה ניהול אישורים של ספקי שירות עבור Webex WFO. ▪ ייבוא – ייבוא אישור של ספק שירות בניהול עצמי לתוך Webex WFO. ▪ ייצוא – ייצוא אישור ספק השירות הנוכחי שלך. ▪ הצג פרטים—מציג את הפרטים של אישור ספק השירות הנוכחי: מנפיק, נושא ותאריך התחלה וסיום. ▪ ייצוא מטה-נתונים – ייצוא המטה-נתונים עבור אישור ספק השירות הנוכחי.
מפתח פרטי	המפתח הפרטי עבור אישור ספק שירות בניהול עצמי. ראה . ניהול אישורי ספק שירות עבור Webex WFO. ▪ ייבוא – ייבוא מפתח פרטי חדש עבור אישור ספק שירות בניהול עצמי. התחביר של מפתח פרטי זה חייב להיות PKCS 8.

השדה	תיאור
	▪ מחק – מחיקת המפתח הפרטי הקיים.

ניהול אישורי ספק שירות עבור Webex WFO

לא כל תצורות IDP או IdP דורשות אישורים של ספק שירות.

IDP	נדרש אישור
ADFS	כן
אוקטה	לא
IDPs אחרים	משתנה בהתאם לתצורה.

אם תצורת IDP או IdP שלך דורשת אישור ספק שירות כדי להשתלב עם Webex WFO, עומדות בפניך מספר אפשרויות, בהתאם לפריסת Webex WFO שלך בענן או בסביבה המקומית.

פריסה	אפשרות
ענן, מקומי	השתמש באישור כללי בחתימה עצמית. Cisco אינו מספק את תעודה.
ענן, מקומי	ייבוא אישור בניהול עצמי ומפתח פרטי. האישור יכול להיות בחתימה עצמית או להגיע מצד שלישי (לדוגמהVerisign , או DigiCert). תחביר המפתח הפרטי חייב להיות PKCS 8.
באתר הלקוח	בשרת שבו התקנת Webex WFO, שמור עצמי- אישור מנוהל ומפתח פרטי בספריית התצורה המשותפת. ספריה זו היא נתיב UNC שהוזן במהלך ההתקנה Webex WFO. עיין בסעיף "התקנת Webex WFO" במדריך ההתקנה *Webex WFO* עבור פריסות מקומיות. האישור והמפתח הפרטי חייבים לכלול את השמות הבאים: ▪ אישור—serviceProvider.crt

אפשרות	פריסה
▪ פרטית Key—serviceProvider.key	

האישור יכול להיות בחתימה עצמית או להגיע מצד שלישי (לדוגמהVerisign , או DigiCert). תחביר המפתח הפרטי חייב להיות PKCS 8.

שינוי ייעוד של מזהה ACD

התכונה Repurpose ACD ID מאפשרת לך לעשות שימוש חוזר במזהי ACD ממערכת Avaya ב- Webex WFO. תוך שמירה על כל הנתונים ההיסטוריים שלך, הוא מסיר את שיוך מזהה ACD ממשתמש לא פעיל (לדוגמה, משתמש שעזב את מרכז הקשר שלך) ומאפשר לך להקצות אותו למשתמש חדש. תכונה זו זמינה רק עבור מערכות Avaya.

בעת שינוי ייעוד של מזהה ACD, השיוכים הבאים מוסרים מהמשתמש הלא פעיל:

- ACD_ID
- פרופיל משתמש מהACD Avaya

לאחר שינוי ייעודו של המזהה, המשתמש הלא פעיל אינו מסונכרן עוד עם ACD, ולא מופקים נתונים נוספים עבור המשתמש הלא פעיל מה- ACD.

כל הנתונים העתידיים שחולצו מהמזהה ACD עבור המזהה ששונה ייעודו ישויכו למשתמש החדש.

שינוי ייעוד של מזהה Avaya ACD

1. ב- Webex WFO, נווט אל הדף משתמשים ולאחר מכן בחר את המשתמש הלא פעיל.
2. (אופציונלי) נקה את תיבת הסימון הפעל משתמש זה.

שיטות עבודה מומלצות ייעוד מחדש של מזהי ACD של משתמשים אינו משפיע על מצב ההפעלה שלהם. משתמשים אינם פעילים עוד ב- Webex WFO, בטל את הפעלתם לפני שתשנה את ייעודם תעודות זהות ACD.

3. לחץ על **Repurpose ACD ID**.
4. לחץ על שמור.
5. הגדר את המשתמש החדש ב- ACD. בפעם הבאה ש- Webex WFO יסתנכרן עם ACD, משתמש חדש עם המזהה ששונה ייעודו יתווסף ב- Webex WFO.

קביעת תצורה של מדיניות הסיסמאות

השתמש בדף 'מדיניות סיסמאות' כדי לקבוע את תצורת מדיניות סיסמת המשתמש שלך כך שתעמוד בדרישות האבטחה של הארגון שלך.

תיאורי שדות

הערה הגדרות אלה חלות רק על סיסמאות המנוהלות על-ידי Webex WFO. סיסמאות המטופלות על-ידי ספק זהויות חיצוני (IdP) באמצעות כניסה יחידה תואמות למדיניות הסיסמאות הייחודית של IDP זה (ראה קביעת תצורה של שיטת אימות).

השדה	תיאור
אורך סיסמה מינימלי	מספר התווים המינימלי שסיסמת משתמש חייבת להיות עבורו הארגון שלך. אורך הסיסמה המינימלי Webex WFO הוא שמונה תווים. ערך ברירת מחדל = 8.
מניעת שימוש חוזר באחרון ____ _סיסמאות	בחר בתיבת סימון זו כדי למנוע ממשתמשים להגדיר סיסמה התואמת למספר מסוים של סיסמאות קודמות. ערך ברירת מחדל = 5
דרוש סיסמה חדשה לאחר ____ימים	בחר בתיבת סימון זו כדי לדרוש מהמשתמשים להגדיר סיסמה חדשה לאחר מספר ימים שצוין. אתה מקבל הודעה בעת הכניסה אם הסיסמה שלך מוגדרת לפוג בתוך שבעה ימים. אם תוקף הסיסמה שלך פג, עליך להגדיר סיסמה חדשה בפעם הבאה שתיכנס. ערך ברירת מחדל = 90. הערה אם תקצר את תקופת התפוגה, אתה עלול לגרום לתפוגת בסיסמאות קיימות. לדוגמה, אם תקצר את תקופת התפוגה מ-90 יום עד 60 יום, סיסמאות ישנות יותר מהמגבלה החדשה של 60 יום יפקעו.
נעילת חשבון משתמש לאחר ____ ניסיונות התחברות כושלים	בחר בתיבת סימון זו כדי לנעול חשבון משתמש לאחר מספר מוגדר של ניסיונות כניסה כושלים. אם חשבון של משתמש ננעל, משתמש זה לא יוכל להיכנס עד שיאפס את הסיסמה שלו, או עד שמנהל מערכת יבטל את נעילת החשבון או יאפס את הסיסמה. ערך ברירת מחדל = 5.

השדה	תיאור
	משתמש עם הרשאת ניהול מדיניות סיסמאות יכול לבטל נעילה של חשבון מהדף משתמשים (ראה ניהול משתמשים).

הערה אם חשבון משתמש נעול, הכניסה לא תהיה זמינה הן באמצעות Webex WFO והן באמצעות כניסה יחידה. עם זאת, החשבון ננעל רק לאחר ניסיונות כניסה כושלים של Webex WFO. ניסיונות כניסה כושלים של כניסה יחידה מטופלים על-ידי IDP.

הערה אפשרות זו זמינה כברירת מחדל עבור לקוחות חדשים החל מעדכון גירסה 2017.9 10.0. לקוחות אשר הגדירו את מדיניות הסיסמאות שלהם לפני שחרור Version 10.0 עדכון 2017.9 ישמור על הגדרות אל

חלק מדרישות מורכבות הסיסמאות הנוספות אינן ניתנות להגדרה. דרישות אלה מתוארות להלן.

הכללים הבאים חלים בעת יצירה או עריכה של משתמש, או בעת שינוי או איפוס סיסמה.

כללים אלה חלים רק כאשר אתה מגדיר סיסמה הנשלטת על-ידי Webex WFO. אם משתמש מזין סיסמה עבור מערכת חיצונית שאינה נשלטת על-ידי Webex WFO, Webex WFO לא יאמת את הסיסמה (לדוגמה, תצורת ACD).

הערה : ניתן ליצור משתמש ללא סיסמה (באופן ידני או אוטומטי באמצעות סינכרון ACD). משתמש ללא סיסמה אינו יכול להיכנס. משתמש זה חייב להשתמש בקישור "שכחתי סיסמה" ולהגדיר סיסמה.

- סיסמאות אינן יכולות להכיל רווחים לבנים (ריקים).
- סיסמאות חייבות להיות באורך של שמונה תווים לפחות. מנהל מערכת יכול להגדיל את האורך המינימלי בדף מדיניות סיסמאות בניהול יישומים.
- סיסמאות חייבות להכיל תווים משלוש מתוך ארבע הקטגוריות הבאות:

קטגוריה	תיאור
אותיות	א'-ת'
רישיות	תווי Unicode באותיות רישיות:

קטגוריה	תיאור
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
אותיות	א-ז
קטנות	תווי Unicode באותיות קטנות: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
מספרים	0–9
תווים מיוחדים	התווים הבאים מותרים עבור סיסמת מסד נתונים של דייר: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | התווים הבאים מותרים עבור כל הסיסמאות האחרות: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` ~ { | }

הגבלת הגישה לכתובות IP ספציפיות

בדף גישה לרשת, מנהלי דיירים יכולים לשפר את אבטחת הדייר שלהם על-ידי שליטה (או "רשימה לבנה") מאילו כתובות IP משתמשים מורשים לגשת Webex WFO.

מנהלי דיירים יכולים להוסיף טווח כתובות IP אחד או יותר, ומשתמשים יכולים לגשת לתכונות Webex WFO רק אם הם נכנסים ל- Webex WFO מכתובת IP בתוך הטווחים שהוגדרו. אם משתמשים נכנסים ל- Webex WFO מכתובת IP שאינה נמצאת בטווחים שהוגדרו, הם מקבלים הודעת שגיאה ולא יכולים להיכנס.

טווחי כתובות IP ברשימה הלבנה של מנהל דיירים חלים על דייר זה בלבד. מנהלי מערכת יכולים להוסיף לרשימה הלבנה טווחי IP נוספים, וטווחי IP שמנהל מערכת מכניס לרשימה הלבנה חלים על כל הדיירים במערכת. אם גם מנהל דיירים וגם מנהל מערכת מכניסים IP טווחים ברשימה, משתמשים יכולים לגשת Webex WFO הן מהרשימה הלבנה של הדיירים והן מהרשימה הלבנה של המערכת.

Webex WFO תומך כרגע ברשימה לבנה רק עבור כתובות IPv4.

> הערה מנהלי דיירים שנוספו על-ידי מנהל מערכת יכולים לגשת לדייר שלהם מכל כתובת IP, אפילו כתובת IP שאינה מופיעה ברשימה הלבנה. פעולה זו מבטיחה שהדייר
> מנהלי מערכת יכולים לגשת לדייר שלהם גם אם קיימת תצורת רשימה לבנה שגויה.

הפעלת רשימה לבנה

1. בחר הפוך הגבלת גישה לרשימה הלבנה לזמינה.
2. לחץ על הוסף טווח IP. תיבת הדו-שיח Add IP Range מופיעה.

3. בשדה שם, הזן שם ייחודי עבור טווח כתובות IP.
4. בשדה IP Range Start, הזן את כתובת IPv4 החוקית הראשונה שברצונך לכלול בטווח.
5. בשדה IP Range End, הזן את כתובת IPv4 החוקית האחרונה שברצונך לכלול בטווח.

הערה עליך להזין כתובת IP בשדה IP Range End. אם תזין את אותה כתובת IP שהזנת בשדה IP Range Start, משתמשים יוכלו לגשת רק אל Webex WFO מתוך זו כתובת IP.

6. לחץ על הוסף.
7. לחץ על שמור.

טבלת טווחי כתובות IP

הטבלה טווחי כתובות IP מאפשרת לך לנטר, לערוך ולמחוק את טווחי הכתובות IP שמנהלי דיירים הכניסו לרשימה הלבנה.

הערה מנהלי מערכת יכולים גם להוסיף לרשימה הלבנה טווחי כתובות IP. טווחי כתובות IP שנכנסו לרשימה הלבנה על-ידי מנהל מערכת חלים על כל הדיירים במערכת, אך הטווחים שהם מכניסים לרשימה הלבנה אינם חלים עליהם מופיעים בטבלת טווחי כתובות IP של הדייר. לקבלת רשימה מלאה של טווחי כתובות IP ברשימה הלבנה, פנה למנהל המערכת

השדה	תיאור
שם	שם טווח הכתובות של IP.
טווח התחלה IP	כתובת IP הראשונה הכלולה בטווח. קצה טווח IP
	כתובת IP האחרונה הכלולה בטווח.
פעולות	■ סמל עריכה - מאפשר לך לשנות את השם, ההתחלה או הסוף של טווח IP קיים. ■ סמל Delete – הסרת טווח IP קיים מהרשימה הלבנה. כל המשתמשים שמתחברים כעת ל- Webex WFO מ- כתובות IP הכלולות בטווח זה לא יוכלו לגשת לתכונות Webex WFO מכתובות IP אלה.

פריסות מקומיות

אם החברה שלך אינה משתמשת בתצורת מאזן העומסים Apache הכלולה בהתקנה Webex WFO, עליך להגדיר את כותרת X-Forwarded-For (XFF) של מאזן העומסים שלך לכתובת IP של הלקוח המקורי.

נושאים קשורים

- עדכון אבטחה: צופן TLS 1.1 וצופן SSL/TLS 1.2 חלש ייצא משימוש

קביעת תצורה של שרת הנתונים

הדף תצורת שרת נתונים מאפשר לך להגדיר תכונות שרת נתונים בהתבסס על המיקום הגיאוגרפי של מרכז אנשי קשר. לדוגמה, באפשרותך להגדיר מרכז קשר בניו יורק באופן שונה ממרכז שירות בקליפורניה. זה מאפשר לכל אתר לפעול עם תעבורת WAN מינימלית.

הערה# WFM מפרש את כל חותמות הזמן בקבצי הנתונים ההיסטוריים Avaya כנמצאות באזור הזמן של הדייר.

נווט אל ניהול יישומים > ניהול > גלובלי הורדות > כדי להוריד את שרת הנתונים Webex WFO. מידע על אופן ההתקנה של שרת הנתונים Webex WFO ניתן למצוא ב"התקנת שרת הנתונים Webex WFO" במדריך ההתקנה #Webex WFO.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאת ניהול דייר או עדכון דייר.

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת שרת נתונים

תצורת שרת נתונים בסביבות מרובות דיירים

תכונות מסוימות של שרת נתונים אינן זמינות בסביבות מרובות דיירים. בסביבה כזו, אפשרויות התצורה הבאות אינן מופיעות בדף תצורת שרת נתונים:

- הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי
- הגדרות סנכרון התקן של שרת נתונים
- הקלטת הגדרות שרת איתות SIPREC
- הקלטה CTI הגדרות שרת איתות
- הגדרות שרת לכידת הקלטה

תיאורי שדות

השתמש בדף תצורת שרת נתונים כדי להגדיר ולתחזק את תכונות שרת הנתונים. לקבלת מידע נוסף אודות אופן קביעת התצורה של שרת הנתונים עבור ACD ספציפי, עיין בדפים הבאים או במדריך השילוב של ACD או הערה טכנית, אם זמינים:

אם לארגון שלך יש אחד מהשילובים הבאים, עיין במדריך השילוב של ACD לקבלת תצורות נוספות של שרת נתונים ספציפיות ל-ACD.

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

השדות בדף תצורת שרת נתונים מתוארים להלן.

בחר תצורת שרת נתונים

בחר את כתובת ה- URL עבור שרת הנתונים של מרכז הקשר שאת התכונות האזוריות שלו ברצונך להגדיר.

שם תצוגה

הזן את שם התצוגה של שרת הנתונים שבחרת.

הגדרות סינכרון של שרת נתונים אזורי ACD

בחר בתיבת הסימון הפוך סינכרון לזמין כדי לאפשר סינכרון ACD בשרת הנתונים האזורי ולאחר מכן השתמש בחלוניות זמין ומוקצה כדי להקצות שרתים לסינכרון ACD.

הגדרות לכידה של שרת נתונים אזורי ACD

בחר בתיבת הסימון הפוך לכידה לזמינה כדי להפוך לכידת ACD לזמינה בשרת הנתונים האזורי ולאחר מכן השתמש בחלוניות זמין ומוקצה כדי להקצות שרתים ללכידה ACD.

הגדרות אירוע בזמן אמת של שרת נתונים אזורי

בחר בתיבת הסימון הפוך אירועים בזמן אמת לזמינים כדי להפוך אירועים בזמן אמת לזמינים בשרת הנתונים האזורי ולאחר מכן השתמש בחלוניות זמין ומוקצה כדי להקצות שרתים ללכידת אירועים בזמן אמת.

שרת נתונים אזורי ביצע העלאה בשלבים של הגדרות

בחר בתיבת הסימון הפוך העלאה בשלבים לזמינה כדי להפוך העלאות בשלבים לזמינות בשרת הנתונים האזורי ולאחר מכן קבע את תצורת הגדרות ההעלאה בשלבים של הדייר. לקבלת מידע נוסף אודות העלאת שלבים, ראה הגדרת תצורה של העלאה בשלבים.

הערה הפיכת רכיב זה לזמין לבדו אינה גורמת למחשבי סוכן להשתמש ב- Stage Upload. סוכנים חייבים גם להיות משויכים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים באמצעות Teams או מסנן כתובות IP וכן כלל אחד או יותר שתצורתם נקבעה כראוי באירוע QM Workflow Daily Event.

השדה	תיאור
מיקום	נתיב UNC למיקום האחסון. נתיב UNC דורש את

השדה	תיאור
	הפורמט הבא: \\ComputerName\SharedFolder\Resource הערה אם נתיב UNC משתנה, יש להעביר את ההקלטות במיקום ההעלאה בשלבים הקודם באופן ידני. נתיב UNC ושם המשתמש חייבים להיות נגישים הן על-ידי שולחן העבודה Webex WFO המותקן בשולחנות העבודה של הסוכן והן על-ידי שרת הנתונים.
שם משתמש	שם המשתמש של המשתמש המנהל את שרת ההעלאה בשלבים.
סיסמה	הסיסמה של המשתמש המנהל את שרת ההעלאה בשלבים.

העלאה בשלבים תצורת מסנן כתובות IP

מקטע זה גלוי רק כאשר העלאה בשלבים מופעלת. הזן טווחים של כתובות IP בסימון CIDR הכוללים את כתובות IP של מחשבי הסוכן עם שולחן העבודה החכם שבהם ברצונך להשתמש בהעלאה בשלבים. כל סוכן שלמחשב שלו יש כתובת IP הכלולה במסנן כתובות IP משויך לשרת הנתונים של שלב ההעלאה.

הערה סוכנים המשויכים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים לפי כתובת IP ישתמשו בהעלאה מדורגת רק אם הם משויכים גם לזרימת עבודה יומית QM שתצורתה נקבעה כראוי
אירוע. לקבלת מידע נוסף אודות העלאה דו-שלבית, ראה "קביעת התצורה של רכיב העלאה בשלבים" במדריך העיצוב עבור פריסות מקומיות או בענן.

הזן טווח כתובות IP ולחץ על שמור. באפשרותך להוסיף טווחים מרובים, המפורטים בחלונית מעל שדה הכניסה. לאחר הוספה לחלונית, באפשרותך גם לערוך או למחוק טווח. לחץ על סמל העיפרון כדי לערוך את הטווח, ולחץ על סמל X כדי למחוק את הטווח.

הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי

בחר בתיבת הסימון הפוך התאמה לזמינה כדי לאפשר התאמה של שרת הנתונים. העבר את השרתים שיש ליישב מהחלונית זמין לחלונית שהוקצתה.

סנכרון Active Directory

בחר בתיבת הסימון אפשר סינכרון כדי לאפשר Webex WFO להתאים ולסנכרן משתמשי Webex WFO עם משתמשי Active Directory. ראה התחברות לשרת Active Directory.

הגדרות סנכרון התקן של שרת נתונים

בחר **Enable Device Sync** כדי לאפשר סנכרון של רכיבי ACD נבחרים דרך שרת הנתונים שנבחר. העבר את השרתים שיש לסנכרן מהחלונית זמין לחלונית שהוקצתה.

הקלטת הגדרות שרת איתות SIPREC

בחר בתיבת הסימון הפוך איתות SIPREC לזמין כדי לאפשר שירותי איתות SIPREC. הזן את שם המארח או את כתובת IP של שרת הנתונים שבו מותקן שירות SIPREC Signaling.

הערה מיקום זה חייב להיות נגיש על-ידי המופעים המותקנים של שולחן העבודה החכם.

הקלטה CTI הגדרות שרת איתות

בחר בתיבת הסימון הפוך איתות CTI לזמין כדי להפוך שירותי איתות CTI לזמינים. הזן את שם המארח או את כתובת IP של שרת הנתונים שבו מותקן שירות איתות CTI.

הערה מיקום זה חייב להיות נגיש על-ידי המופעים המותקנים של שולחן העבודה החכם.

הגדרות שרת לכידת הקלטה

בחר בתיבת הסימון הפוך הקלטת שמע לזמינה כדי לאפשר הקלטת רשת במקום או בנוסף להקלטת נקודת קצה (דרך שולחן עבודה חכם). לאחר מכן הזן את הפרטים הבאים:

- שם מארח או כתובת IP של שרת הנתונים שבו מותקן שרת הלכידה. כתובת זו חייבת להיות נגישה על-ידי המופעים המותקנים של Smart Desktop.
- הזן את נתיב קובץ התיקיה שבו יש לאחסן קבצי הקלטה באופן זמני לפני ההעלאה. תיקיה זו חייבת להיות נגישה על-ידי משתמש בעל אישורי מערכת מקומית.

הגדרות שרת ייבוא מדיה

בחר בתיבת הסימון הפוך ייבוא מדיה לזמין כדי לאפשר ייבוא של קבצי הקלטה ממיקום חיצוני. העבר את ACDs שהם מקורות ההקלטות מהחלונית זמין לחלונית שהוקצתה.

מיקום קובץ GIS של שרת נתונים אזורי

הזן את הנתיב לספריה שממנה שרת הנתונים מייבא קבצים. אם אתה משתמש במיקום ברירת המחדל (.. \דוחות) תחת ספריית ההתקנה של שרת הנתונים, השדה יכול להישאר ריק.

הגדרות שירות אינטרנט מקומי

בחר בתיבת הסימון הפוך שירות אינטרנט מקומי לזמין כדי לאפשר שילוב API בשרת נתונים זה. אם אפשרות זו מופעלת, באפשרותך להפעיל את הפריטים הבאים:

- Cisco IP Phone פקדי שירותים - בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר פקדי הקלטה התומכים ב- Cisco מהתקני Cisco נתמכים.

  הערה ראה קביעת תצורה של Cisco IP Phone פקדי שירותים עבור הליך קביעת התצורה.

- פקדי הקלטה פשוטים API—בחר בתיבת סימון זו כדי להשתמש באימות שרת הנתונים המקורי עבור פקדי הקלטה Cisco.

הגדרת תצורת SFTP

הזן את הנתונים הדרושים להגדרת השרת המאובטח FTP.

השדה	תיאור
שם מארח	שם מארח השרת המאובטח FTP.
שם משתמש	שם המשתמש של המשתמש המנהל את שרת SFTP.
סיסמה	הסיסמה של המשתמש המנהל את שרת SFTP.

הגדרת תצורת HRMS

בחר באפשרות הפוך ייצוא HRMS לזמין כדי לאפשר לשרת נתונים זה לייצא נתונים. אם יש לך שרתי נתונים מרובים, יש לאפשר ייצוא נתונים רק אחד.

קביעת תצורה של בקרות שירותים Cisco IP Phone

רכיב פקדי השירותים Cisco IP Phone מאפשר פקדי הקלטה Cisco ממכשירי Cisco נתמכים. בצע את השלבים המפורטים להלן כדי להגדיר שירותי Cisco IP Phone ב- Webex WFO ו- Cisco Unified Communications Manager.

דרישות מוקדמות

- עליך להפעיל גישה לאינטרנט באמצעות HTTP במכשירים שבהם בכוונתך להשתמש בפקדי ההקלטה של Cisco IP Phone Service.
- אתה זקוק לשרת נתונים Webex WFO.

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת שרת נתונים

הליכים

הגדר פקדי הקלטה של IP Phone Service ב- Webex WFO

1. תחת הגדרות שירות אינטרנט מקומי, בחר בתיבת הסימון הפוך שירות אינטרנט מקומי לזמין כדי לאפשר שילוב API בשרת נתונים זה.
2. בחר בתיבת הסימון הפוך פקדי **Cisco IP Phone Service** לזמינים .
3. הגדר את כל שאר השדות כרצונך. ראה קביעת התצורה של שרת הנתונים לקבלת מידע נוסף.
4. לחץ על שמור.

הפעלה והפעלה של שירות שירותי האינטרנט Webex WFO Data Server

שירות Webex WFO Data Server Web Services מושבת כברירת מחדל.

1. נווט אל שירותים ביישום Server Manager שלך. לחץ באמצעות לחצן העכבר הימני על שירות **Calabrio ONE Data Server Web Services** ולאחר מכן בחר מאפיינים. החלון המוקפץ **Properties** מוצג.
2. בתוך Tab, **General** בחר אוטומטי מהרשימה הנפתחת סוג הפעלה .
3. לחץ על אישור. הדף שירותים מוצג.
4. לחץ לחיצה ימנית על **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. לחץ על התחל.

הוסף שירות טלפון ב- Cisco Unified Communications Manager

הליך זה מתבצע בשנת Cisco Unified Communications Manager Administration. ראה "תוספת שירות טלפוניה" בהערות פיתוח אפליקציות *Cisco Unified IP Phone* שירותים עבור טלפונים *Cisco Unified Communications Manager* וטלפונים מרובי פלטפורמות לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של שירותי Cisco IP Phone.

1. נווט אל הגדרות מכשיר > מכשיר> שירותי טלפון.
2. הזן את הערכים עבור הפרמטרים המפורטים להלן כדי להגדיר עבור Cisco פקדי הקלטה IP שירות הטלפון.

פרמטר	ערך
כתובת האתר של השירות	http://<Data שרת IP כתובת>:8080/recordingcontrolsservlet
קטגוריית שירות	שירות XML
סוג שירות	שירות טלפון סטנדרטי IP

מנוי מכשיר לשירות הטלפון
כדי להשתמש Cisco IP Phone Service מכשיר חייב להיות רשום אליו תחילה.

1. נווט אל מסך תצורת הטלפון. בחר שירותי הרשמה/ביטול מנוי מתוך רשימה נפתחת של קישורים קשורים.
2. בחר את השירות ולאחר מכן לחץ על הבא.
3. לחץ על הירשם.

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של שרת הנתונים

הגדרות שרת נתונים עבור Serenova ACD

קביעת תצורה של שרת נתונים עבור Serenova ACD

1. בחר את שרת הנתונים שבו ברצונך להשתמש עבור Serenova ACD.
2. קבע את תצורת ההגדרות הבאות.

הגדרה	תצורה
הגדרות סינכרון של שרת נתונים אזורי ACD	בחר בתיבת הסימון הפוך סינכרון לזמין ולאחר מכן העבר את Serenova ACD מזמין למוקצה .

3. לחץ על שמור.

התחברות לשרת Active Directory

באפשרותך להשתמש בחיבור לשרת Active Directory (AD) בסביבה שלך לצורך אימות משתמש, סינכרון או שניהם. אימות זמין רק עבור פריסות מקומיות של Webex WFO.

כדי לבטל קישור של משתמשים מסונכרנים, עבור אל בטל קישור של משתמשים מסונכרנים.

הערה ייבוא אישורי Active Directory מרובים אינו נתמך. בעת ייבוא אישור חדש, כל אישור קיים מוחלף על-ידי האישור החדש.

מיקום הדף
ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת Active Directory

דרישות מוקדמות

- קיים לפחות תחום AD מוגדר אחד.
- לכל תחום AD יש לפחות נתיב משתמש מוגדר אחד.
- שרת Webex WFO נמצא באותו תחום כמו המשתמש.

הליכים

הגדר את Active Directory

הערה לקבלת מידע נוסף אודות כל אחד מהשדות בדף זה, עבור אל אודות תצורת Active Directory במדריך למשתמש #Webex WFO.

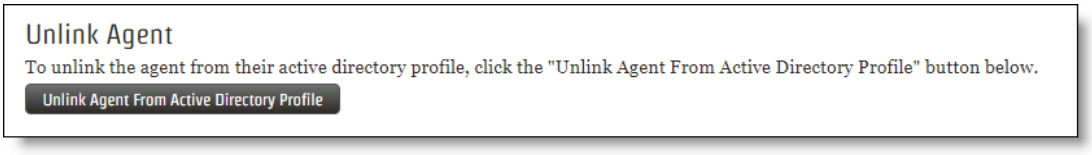
1. בחר צור תצורת Active Directory חדשה.
2. הזן את שם התחום, שם המחשב המארח, הנמל, שם המשתמש והסיסמה במקטע אימות Active Directory.
3. (אופציונלי) בחר בתיבת הסימון השתמש **SSL** ולאחר מכן יבא את האישור.
4. (סנכרון בלבד) הזן את DN הבסיס, יחידות ארגוניות ומרווח סינכרון (דקות) במקטע Active Directory סינכרון.
5. (סנכרון בלבד) בחר את המאפיין שיתאים את משתמש AD למשתמש Webex WFO מהרשימה הנפתחת מאפיין התאמת פרופיל משתמש.

   הערה לאחר הגדרת סנכרון המודעות, המאפיין התואם מאפשר לך לוודא שהסנכרון פועל ולבטל את הקישור בין משתמשים. בחר ברירת מחדל כדי לקשר משתמשים לפי כניסה ל- Windows.
6. לחץ על בדוק חיבור כדי לוודא שחיבור AD מוגדר כראוי.
7. לחץ על שמור.
8. (סנכרון בלבד) נווט אל ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת שרת נתונים.
9. (סנכרון בלבד) בחר את שרת הנתונים עבור סנכרון AD מהרשימה הנפתחת בחר תצורת שרת נתונים.
10. (סנכרון בלבד) במקטע **Active Directory** סינכרון , בחר בתיבת הסימון הפוך סינכרון Active Directory לזמין ולאחר מכן העבר את שרת AD מזמין למוקצה .
11. (סנכרון בלבד) לחץ על שמור.

ודא שסנכרון AD פועל

באפשרותך לאמת את סינכרון AD לאחר שמרווח הסנכרון חלף.

1. נווט אל ניהול יישומים > תצורת משתמש > גלובלית > משתמשים.
2. בחר משתמש בעל זהות זהה למשתמש AD, בהתבסס על המאפיין התואם שבחרת בשלב 6 לעיל. אם המקטע בטל קישור סוכן (להלן) מופיע על המסך, סנכרון AD פועל.



ביטול קישור של משתמשים מסונכרנים

כאשר משתמש Webex WFO ומשתמש AD אינם מקושרים, מתרחשים הדברים הבאים:

- שינויים בנכסים במודעה אינם מועברים אל Webex WFO.
- ניתן לערוך את הכניסה של המשתמש ל- Windows.
- Webex WFO שומר על פרופיל המשתמש של ההקלטה ועל כל הערכים המאוחסנים בו.

1. ב- Webex WFO, נווט אל ניהול יישומים > תצורת משתמש > גלובלית > משתמשים.
2. במידת הצורך, בחר בלחצן האפשרויות ערוך משתמש קיים.
3. בחר את המשתמש שברצונך לבטל את הקישור אליו מהרשימה הנפתחת בחר משתמש .
4. לחץ על בטל קישור סוכן מפרופיל Active Directory (במקטע בטל קישור סוכן). מופיעה הודעת אזהרה.
5. לחץ על כן.
6. שנה את שדה המאפיינים התואמים כך שלמשתמש Webex WFO לא תהיה עוד זהות זהה למשתמש AD.

הטבלה הבאה מתארת כיצד לשנות את המשתמש Webex WFO, בהתאם למאפיין התואם שבחרת כאשר קישרת את המשתמשים.

מאפיין תואם	שינוי
שם פרטי / שם משפחה	שנה את הערך בשדה שם פרטי או שם משפחה.

מאפיין תואם	שינוי		
מזהה עובד	שנה או מחק את הערך בשדה מזהה עובד. ברירת מחדל		שנה
או מחק את הערך בשדה כניסה ל- Windows.			
שם משתמש	שנה את הערך בשדה שם משתמש.		

7. לחץ על שמור.
8. (אופציונלי) כדי לבטל לצמיתות את הקישור בין משתמשים, שנה את המאפיינים המקבילים במודעה. אם לא תשנה את פרטי המודעה, ייתכן שהמשתמש Webex WFO יתאים שוב למשתמש AD בפעם הבאה שהסינכרון יפעל.

נושאים קשורים

- אודות תצורת Active Directory במדריך למשתמש #Webex WFO - קבל מידע נוסף על אופן הפעולה של תצורת Active Directory.

אודות תצורת Active Directory

הדף תצורת Active Directory מאפשר לך ליצור או לערוך חיבור בין Webex WFO לשרת Active Directory (AD) בסביבה שלך. באפשרותך להשתמש בחיבור זה לצורך אימות משתמש, סינכרון או שניהם.

שים לב לפרמטרים הבאים בעת קביעת התצורה של החיבור לשרת ,AD בין אם לצורך אימות, סינכרון או שניהם:

- חייבת להיות קיימת לפחות AD מוגדר אחד.
- לכל תחום AD חייב להיות נתיב משתמש מוגדר אחד לפחות.
- שרת Webex WFO חייב להיות באותו תחום כמו המשתמש.

אימות

אימות AD מאפשר לך להשתמש במשתמשי AD ובסיסמאות לאימות ב- Webex WFO. הוא זמין רק עבור פריסות מקומיות של Webex WFO.

סינכרון

סנכרון מודעות מאפשר Webex WFO לסנכרן משתמשי Webex WFO עם משתמשי AD. כאשר סנכרון AD מוגדר , Webex WFO מתאים משתמשי Webex WFO קיימים למשתמשי AD קיימים. לאחר מכן, בכל פעם שהשם הפרטי, שם המשפחה, מזהה העובד או כתובת הדוא"ל של משתמש AD משתניםWebex WFO , משנה גם את

ערכים תואמים של משתמש Webex WFO תואם.

- סנכרון AD אינו מוסיף או משבית משתמשי Webex WFO.
- אם Webex WFO אינו יכול להתאים משתמש AD למשתמש Webex WFO קיים, הוא אינו מוסיף משתמש Webex WFO חדש.
- אם משתמש AD המסונכרן עם משתמש Webex WFO נמחק ב-AD, Webex WFO אינו משבית את ההפעלה של משתמש Webex WFO.

באפשרותך לבדוק אילו משתמשי AD מתאימים למשתמשי Webex WFO ואילו לא בדף Active Directory Sync (ראה סקירת תוצאות סינכרון Active Directory).

משתמשים תואמים

הרשימה הבאה מספקת מבט כולל על האופן שבו Webex WFO מתאים למשתמשים.

1. מנהל המערכת מגדיר את חיבור AD, כולל היחידות הארגוניות המכילות את המשתמשים לסינכרון.
2. מנהל המערכת בוחר אחד מארבעה מאפיינים תואמים: ברירת מחדל, מזהה עובד, שם פרטי / שם משפחה או שם משתמש. אם מנהל המערכת בוחר ברירת מחדל Webex WFO , משתמש במאפיין ברירת מחדל תואם בלבד. אם מנהל המערכת בוחר שם פרטי / שם משפחה, מזהה עובד או דוא"ל Webex WFO , משתמש תחילה במאפיין ברירת מחדל תואם ולאחר מכן משתמש במאפיין התואם שנבחר.
3. כל מאפיין תואם מציין שדה בדף משתמשים ומאפיין מקביל ב-AD. Webex WFO משווה בין משתמשי Webex WFO למשתמשי AD בהתבסס על הערכים שהשדה והמאפיין מכילים. כאשר בדיוק למשתמש אחד ב- Webex WFO ולמשתמש אחד ב- AD יש את אותו ערך Webex WFO , תואם את המשתמשים.

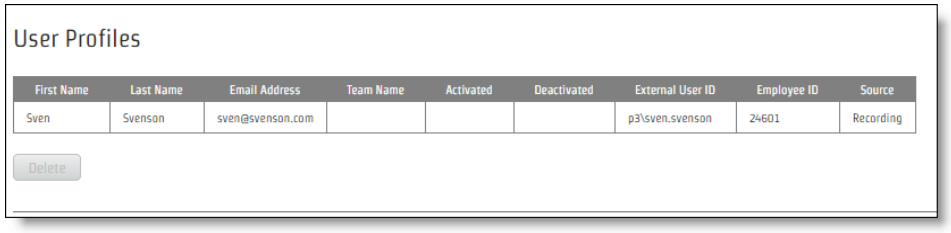
הטבלה הבאה מתארת איזה שדה ואיזה מאפיין שווה ערך חייב להיות זהה עבור Webex WFO כדי להתאים למשתמשים.

		דף משתמש	המאפיין **AD**	הערות	התאמת מאפיין
ברירת מחדל	כניסה באמצעות Windows	שם כניסת משתמש (לפני Windows 2000)		אם אפשרות זו נבחרתWebex WFO , מתאים למשתמשים עם מאפיין ברירת המחדל התואם בלבד. ל-AD יש שני מאפייני שם כניסה של משתמש: המאפיין "שם כניסת משתמש" (<user>@<domain>) והמאפיין " User logon name (pre-Windows 2000)" (<domain>\<user>). Webex WFO תואם למשתמשים במאפיין "שם כניסת משתמש (לפני Windows 2000)" בלבד. אם תערוך את המאפיין "שם כניסת משתמש (לפני Windows 2000)" ב- AD לאחר התאמת משתמשים , Webex WFO מבטל את ההתאמה של משתמש AD למשתמש Webex WFO, ללא קשר למאפיין התואם שבו השתמשה Webex WFO כדי להתאים להם במקור.	
שם פרטי / שם משפחה	שם פרטי	שם פרטי		אם אפשרות זו נבחרתWebex WFO , מתאים תחילה למשתמשים עם המאפיין ברירת מחדל תואם, ולאחר מכן עם המאפיין התואם שם פרטי / שם משפחה.	
	שם משפחה	שם משפחה		שם פרטי / שם משפחה אינו תלוי רישיות. אם למספר משתמשי Webex WFO יש את אותו שם פרטי ושם משפחה כמו למשתמש AD יחידWebex WFO , אינו תואם למשתמש AD עם משתמש Webex WFO כלשהו.	

התאמת מאפיין	הערות	המאפיין **AD**	דף משתמש		
מזהה עובד	אם אפשרות זו נבחרתWebex WFO , מתאים תחילה משתמשים עם המאפיין ברירת מחדל תואם, ולאחר מכן עם המאפיין מזהה עובד תואם. אם למשתמשים Webex WFO מרובים יש מזהה עובד זהה למשתמש AD יחידWebex WFO , אינו תואם למשתמש AD עם משתמש Webex WFO כלשהו.	employeeID	מזהה עובד	מזהה עובד	מזהה עובד
שם משתמש	אם אפשרות זו נבחרתWebex WFO , מתאים תחילה למשתמשים עם המאפיין ברירת מחדל תואם, ולאחר מכן עם המאפיין תואם שם משתמש.	דוא"ל	שם משתמש	שם משתמש	שם משתמש

4. עבור כל משתמש Webex WFO שWebex WFO תואם למשתמש AD, Webex WFO מבצע את הפעולות הבאות:

   - הוספת פרופיל משתמש מקליט, אם למשתמש אין עדיין פרופיל כזה.



   - מאכלס כל אחד מהשדות הבאים בפרופיל המשתמש המקליט שהמאפיינים שווי הערך שלו מוגדרים ב-AD: שם פרטי, שם משפחה, כתובת דואר אלקטרוני, מזהה משתמש חיצוני ומזהה עובד.
   - מבטל את עריכת השדה כניסה של Windows בדף המשתמש.

5. אם לפרופיל המשתמש המקליט יש את הקדימות הנכונהWebex WFO , מעביר את הערכים מפרופיל המשתמש המקליט למשתמש Webex WFO.

הערה אם פרופיל משתמש עוקף אינו קיים כברWebex WFO , אינו יוצר פרופיל כזה. משמעות הדבר היא שהערכים בפרופיל המשתמש הקלטה יכולים להחליף את תכונות הזהות של
משתמש שנוצר באופן ידני ב- Webex WFO, כולל שם פרטי, שם משפחה, שם משתמש ומזהה עובד.
לקבלת מידע נוסף אודות פרופילי משתמשים, ראה ניהול פרופילי משתמשים וקביעת תצורה של הגדרות כלליות, "קדימות פרופילי משתמשים".

סנכרון משתמשים תואמים
כשמישהו משנה משתמש תואם באלצהיימרWebex WFO , מזהה אותו ומבצע מספר שינויים. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי באלצהיימר	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
המאפיין "שם פרטי" משתנה	השם הפרטי בפרופיל המשתמש של הקלטה משתנה. אם לפרופיל המשתמש המקליט יש את הקדימות הנכונה, השם הפרטי של המשתמש משתנה גם בדף המשתמש.
המאפיין "שם משפחה" משתנה	שם המשפחה בפרופיל המשתמש הקלטה משתנה. אם לפרופיל המשתמש המקליט יש את הקדימות הנכונה, שם המשפחה של המשתמש משתנה גם בדף המשתמש.
המאפיין "employeeID" משתנה	מזהה העובד בפרופיל המשתמש 'הקלטה' משתנה. אם לפרופיל המשתמש המקליט יש את הקדימות הנכונה, מזהה העובד של המשתמש משתנה גם בדף המשתמש.
המאפיין "דואר אלקטרוני" משתנה	כתובת הדואר האלקטרוני בפרופיל המשתמש הקלטה משתנה. אם לפרופיל המשתמש המקליט יש את הקדימות הנכונה, שם המשתמש של המשתמש משתנה גם בדף המשתמש.
המאפיין "שם כניסת משתמש (לפני Windows 2000)" משתנה	למשתמש אין תחרות.

ביטול התאמה של משתמשים מסונכרנים
אם אינך מעוניין עוד שמשתמש Webex WFO יקושר למשתמש AD, תוכל לבטל את הקישור ביניהם. כאשר משתמש Webex WFO אינו מקושר למשתמש AD, Webex WFO מפסיק לעדכן את המשתמש ואת פרופיל המשתמש המקליט כאשר מאפיינים משתנים ב- AD, והוא מאפשר את כניסת המשתמש ל- Windows עבור

עריכה.

ביטול התאמה למשתמש Webex WFO אינו מוחק את פרופיל המשתמש המקליט או מוחק אף אחד מהערכים המאוחסנים בו, ואינו מונע התאמה חוזרת של המשתמש Webex WFO למשתמש AD בפעם הבאה שהסינכרון יפעל. כדי למנוע לצמיתות מ- Webex WFO להתאים משתמשים, עליך גם לשנות את המשתמש Webex WFO לפני שהסינכרון יופעל שוב, כך שלמשתמש Webex WFO לא תהיה עוד אותה זהות (כפי שנקבע על-ידי המאפיין התואם שנבחר כעת) כמו למשתמש AD.

תיאורי שדות

השדות בדף תצורת Active Directory מתוארים להלן.

אימות Active Directory

השדה	תיאור
שם דומיין	תחום האלצהיימר. תחום זה חייב להיות ייחודי בין כל תחום אחר דומיינים של AD. תחום זה חייב להתאים גם לתחום הכניסה של משתמש ל-Windows כפי שהוגדר בשדה כניסה ל- Windows בדף ניהול משתמשים .
שם מארח	שם המארח או כתובת IP של שרת AD.
יציאה	היציאה המשמשת לגישה לשרת AD. ברירת המחדל היא יציאה 389, או 636 אם אתה משתמש SSL. שרת Webex WFO חייב לאפשר תקשורת socket ביציאה זו כדי שתוכל לגשת לשרת AD לצורך אימות משתמש.
שם משתמש	כניסה ל- Windows של משתמש בעל גישת קריאה למסד הנתונים של AD. שם משתמש זה משמש לאימות פרטי תצורה ולאימות נתיבי משתמש.
סיסמה	הסיסמה עבור המשתמש עם גישת קריאה למסד הנתונים של AD.
אימות מופעל	בחר בתיבת סימון זו כדי להפוך אימות AD לזמין. השאר את זה תיבת הסימון מסומנת אם אתה משתמש בסנכרון AD בלבד.
השתמש בSSL	בחר בתיבת סימון זו כדי להשתמש ב- Secure Socket Layer (SSL) עבור החיבור לשרת AD. בחירה באפשרות זו משנה את

השדה	תיאור
	מספר יציאה ברירת מחדל בשדה יציאה.
תעודות	(מופיע בעת בחירה השתמש ב- **SSL**) האישור המספק את זהות AD ומפתח ציבורי עבור תקשורת SSL. פנה למנהל המערכת של AD לקבלת מיקום האישור עבור AD. במקרים רבים, אישור זה מונפק על-ידי Certificate Authority במחשב AD.

סנכרון Active Directory

השדה	תיאור
שורש DN	רכיב התחום של השם הייחודי של היחידה הארגונית המאחסנת את משתמשי AD שברצונך לסנכרן עם משתמשי Webex WFO. דוגמה ברצונך לסנכרן משתמשי AD המאוחסנים בתוך יחידה ארגונית בעלת השם הייחודי הבא: ou=סוכנים,ou=משתמשים לפי מיקום ,ou=חשבונות משתמשים , dc=example,dc=com הזן dc=example,dc=com בשדה DN בסיס.
יחידות ארגוניות	שמה המכובד של היחידה הארגונית המאחסנת את משתמשי AD, פחות רכיב התחום. כדי לציין יחידות ארגוניות מרובות באותו תחום, הפרד את השמות הייחודיים שלהן (למעט רכיב התחום) באמצעות נקודה-פסיק. דוגמה ברצונך לסנכרן משתמשי AD המאוחסנים בתוך יחידה ארגונית (סוכנים) בעלת השם הייחודי הבא: ou=סוכנים,ou=משתמש

השדה	תיאור
	חשבונותdc , = דוגמהdc = com ,
	הזן את הטקסט הבא בשדה יחידות ארגוניו
	ou=סוכניou, = חשבונות משת שים
	לאחר מכן, תחליט שברצונך לסנכרן גם מש משי AD המאוחסנים ביחידה ארגונית אחרת, מפקחים. יחידה ארגונית זו מצאת באותו תחום, ויש לה את השם המכובד הבא:
	ou=מפקחיםou, = חשבונות משת שיםdc=example,dc=com ,
	עליך לערוך את הטקסט ביחידות הארגוניו ך שיקרא באופן הבא:
	ou = סוכניםou , = חשבונות מש משים; ou=מפקחיםou,=חשבונות ש תמשים
	הטבלה בדף Active Directory Sync מכ ה את כל משתמשי AD הממוקמים ביחידות הארגוניות שאתה מייעד, הן אלה ש הותאמו למשתמשי Webex WFO והן אלה שאינם. ראה סקירת Ac ive Directory תוצאות סינכרון.
מרווח סנכרון (דקות)	התדירות בדקות ש- Webex WFO מסתנכרנת עם AD. Webex WFO גם מעדכן את הטבלה בדף Active Directory Sync בהתאם למרווח זמן זה. המינימום הוא 10 דקות.
מאפיין התאמת פרופיל משתמש	המאפיין או המאפיינים התואמים שבהם משתמשת Webex WFO כדי לקבוע אם למשתמש Webex WFO ולמשתמש AD יש זהות זהה. אם תבחר ברירת מחדל , Webex WFO יתאים למשתמשים עם מאפיין ברירת המחדל התואם בלבד. אם תבחר שם פרטי / שם משפחה, מזהה עובד או דוא"לWebex WFO , יתאים תחילה משתמשים עם המאפיין תואם ברירת מחדל, ולאחר מכן יתאים משתמשים עם המאפיין התואם שנבחר.

השדה	תיאור

שינוי המאפיין התואם אינו מבטל התאמה בין משתמשים שכבר התאימו זה לזה.

סקירת Active Directory תוצאות סינכרון

השתמש בדף Active Directory Sync כדי לבדוק אילו משתמשים מ- Active Directory (AD) מתאימים ואינם תואמים למשתמשי Webex WFO או כדי לייצא את רשימת משתמשי AD כקובץ CSV. מצב תואם מציין שמשתמש AD מותאם למשתמש Webex WFO. מצב לא תואם מציין שמשתמש AD אינו תואם למשתמש Webex WFO כלשהו.

על ידי בדיקת תוצאות הסנכרון Active Directory תוכלו לוודא:

- הכל מסונכרן כמתוכנן.
- המשתמשים הותאמו מי צריך להיות ללא התאמה:

  אם אינך מעוניין עוד שמשתמש Webex WFO יקושר למשתמש AD, תוכל לבטל את הקישור ביניהם. כאשר משתמש Webex WFO אינו מקושר למשתמש AD, Webex WFO מפסיק לעדכן את המשתמש ואת פרופיל המשתמש המקליט כאשר מאפיינים משתנים ב- AD, ומאפשר את כניסת המשתמש ל- Windows לצורך עריכה. ראה התחברות לשרת Active Directory לקבלת מידע נוסף אודות ניתוק קישור משתמשים.

- למשתמשים לא הייתה התאמה אבל צריך להתאים אותם. אם כן, ודא שActive Directory הוגדר כראוי. ראה התחברות לשרת Active Directory

דרישות מוקדמות

- מוגדר Active Directory
- הרשאת ניהול אימות Active Directory
- הרשאת ניהול הדייר

מיקום הדף

ניהול יישומים ניטור > > Active Directory Sync

הליכים

סינון תוצאות
כדי לצמצם את תוצאות הסנכרון ,Active Directory בחר את המסנן הרצוי מהמסננים רשימה נפתחת.

הערה : המסנן אינו משפיע על המשתמשים הכלולים בקובץ CSV.

תוצאות ייצוא
כדי לייצא את תוצאות הסנכרון בתבנית קובץ ,CSV לחץ על **CSV Export**.

נוצר קובץ CSV המכיל את כל משתמשי ,AD תואמים ולא תואמים, כאשר:

- Active Directory Login הוא המאפיין "User logon name (pre-Windows 2000)" של משתמש AD.
- כתובת SMTP היא המאפיין "דואר אלקטרוני" של משתמש AD.
- מצב

הערה : תצורת המודעות שלך קובעת את המשתמשים שמופיעים בטבלה, את התדירות שבה Webex WFO מעדכן את הטבלה ואת המאפיינים שבהם Webex WFO משתמשת כדי להתאים למשתמשים.

נושאים קשורים

- התחברות לשרת Active Directory
- ניהול תפקידים והרשאות

הגדרת תצורה של אחסון

הגדרת האחסון כוללת את הפעולות הבאות:

- בחר באיזה מיקום אחסון Webex WFO משתמש כדי לאחסן הקלטות שמע ומסך של צוות ונתוני אנליטיקס, בהתבסס על גיל קבצי ההקלטה והנתונים.
- הוסף מיקום אחסון אחד או יותר מחוץ ל- Webex WFO.
- הגדר כמה זמן סוגים מסוימים של נתוני WFM נשמרים.
- שמרו או מחקו את העדפות האחסון.

קביעת תצורה של פרופילי אחסון

בדף פרופילי אחסון, באפשרותך לבחור באיזה מיקום אחסון Webex WFO ישתמש כדי לאחסן הקלטות שמע ומסך של צוות ונתוני ניתוח, בהתבסס על גיל קבצי ההקלטה והנתונים. הדבר מאפשר לך לשמור הקלטות ישנות יותר ונתוני Analytics שאינך צריך לגשת אליהם באופן מיידי במיקומי אחסון ארוכי טווח בעלות נמוכה יותר, תוך שמירה על הקלטות ונתונים חדשים יותר במיקומי אחסון שעולים יותר אך מאפשרים גישה מיידית או מיידית.

כמו כן, ניתן לשייך קצב דחיסה עבור הקלטות שמע לכל מיקום אחסון. זה מאפשר לך להפחית את עלויות האחסון שלך על ידי המרת הקלטות שמע לסוגי קבצים בעלי דחיסה גבוהה יותר כאשר הן מועברות למיקומי אחסון לטווח ארוך יותר.

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > פרופילי אחסון

סקירה כללית של האחסון

Webex WFO Cloud משתמש בשכבות חכמות לאחסון עם מחיר יחיד לכל GB לחודש עבור השימוש הכולל שלך. קבצים וקבצים חדשים שניתן לגשת אליהם לאחרונה זמינים באופן מיידי. קבצים ישנים יותר שלא בוצעה אליהם גישה לאחרונה מאוחזרים משכבת אחסון מעט איטית יותר שייתכן שהם הועברו אליה. אחזור קבצים ישנים יותר נמשך בדרך כלל מספר שניות בלבד.

הכרת פרופילי אחסון

פרופיל אחסון מוקצה לצוות כברירת מחדל או באופן ידני, והמדיניות בפרופיל אחסון זה קובעת היכן יאוחסנו ההקלטות ונתוני Analytics המשויכים למשתמשי אותו צוות.

Webex WFO יכולים לכלול עד שני פרופילי אחסון מוגדרים מראש: פרופיל אחסון ברירת מחדל ופרופיל אחסון WAV.

ניתן לבחור פרופיל אחסון אחד כברירת המחדל. פרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל מוקצה באופן אוטומטי לכל הצוותים שלא הוקצה להם פרופיל אחסון באופן ידני. אם תשנה את פרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל, פרופיל האחסון של כל הצוותים שהוקצו לפרופיל אחסון המוגדר כברירת מחדל ישתנה גם הוא.
צוותים שהוקצו באופן ידני לפרופיל אחסון אינם מושפעים משינוי פרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל.

הקלטות בסיס משתמשות בפרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל בלבד. (ראה כיצד פועלות קריאות שורש ופיוס).

לקבלת מידע נוסף אודות אופן ההקצאה הידנית של פרופיל אחסון לצוות, ראה ניהול צוותים .

הבנת מדיניות האחסון

פרופיל אחסון מורכב ממדיניות אחסון אחת לפחות. מדיניות קובעת את הדברים הבאים:

- מיקום האחסון שבו נשמרות הקלטות השמע, הקלטות המסך ונתוני Analytics המשויכים לפרופיל אחסון
- כמה זמן נשמרים ההקלטות והנתונים במיקום האחסון
- קצב הדחיסה של הקלטות השמע המשויכות לפרופיל אחסון

אם תבחר קצבי דחיסה שונים של איכות מדיה עבור מדיניות של פרופיל אחסון, הקלטות שמע יומרו כאשר הן משנות מיקומי אחסון.

באפשרותך לשנות את איכות המדיה של מדיניות ברירת המחדל, אך אין באפשרותך להסיר אותה ואין באפשרותך לערוך את השדות שמע, מסך או ניתוח נתונים.

כל מדיניות כוללת את השדות הבאים.

מיקום האחסון

לאחר שמדיניות נכנסת לתוקף, Webex WFO ממקם את ההקלטות ונתוני Analytics המשויכים לפרופיל האחסון במיקום האחסון של הפוליסה.

למיקומי אחסון יש את הסוגים הבאים.

הערה מנהל המערכת קובע את תצורת המיקומים והסוגים הזמינים.

- ($$)—שטח האחסון נמצא במיקום בעלות בינונית. ניתן לגשת באופן מיידי לנתוני הקלטות וניתוחים המאוחסנים במיקומים מסוג זה.
- ($$$)—מיקום האחסון הוא אחסון רשת בעלות גבוהה. ניתן לגשת באופן מיידי להקלטות ולנתוני Analytics המאוחסנים במיקומים מסוג זה.

סדר המדיניות של פרופיל אחסון קובע את הסדר שבו Webex WFO מאחסן הקלטות ונתוני Analytics בכל מיקום אחסון:

- למעלה – Webex WFO מתחיל באחסון הקלטות ונתוני Analytics במיקום האחסון של מדיניות זו.
- בינוני—Webex WFO מאחסן הקלטות ונתוני Analytics במיקום האחסון של מדיניות אמצעית לאחר שהוא מאחסן אותם במיקום האחסון של המדיניות לעיל, אך לפני שהוא מאחסן אותם במיקום האחסון של המדיניות להלן.
- תחתון (ברירת מחדל)—Webex WFO מסתיים על-ידי אחסון הקלטות ונתוני Analytics במיקום האחסון של מדיניות זו.

שמע

השדה שמע שולט במשך הזמן (בימים, חודשים או שנים) Webex WFO מאחסן הקלטות שמע במיקום האחסון של פוליסה. משך הזמן המרבי שבו Webex WFO יכול לאחסן הקלטות שמע עבור כל פריטי המדיניות בפרופיל מופיע בשדה סה"כ אחסון זמין.

איכות מדיה

השדה 'איכות מדיה' שולט בקצב הדחיסה של הקלטות שמע במיקום האחסון של מדיניות:

- דחיסה נמוכה (WAV)
- דחיסה Med (Opus - סטריאו)
- דחיסה גבוהה (Opus - מונו)

הערה מ- Webex WFO גירסה 10.3.1 ואילך, דחיסה נמוכה (WAV של 16 סיביות) היא ברירת המחדל. הקלטות שמע שנוצרו לפני שחרורה של גרסה 10.3.1 מאוחסנות במד דחיסה (אופוס - סטריאו).

אם תבחר קצבי דחיסה שונים של איכות מדיה עבור המדיניות בפרופיל אחסון, הקלטות שמע יומרו כאשר הן משנות מיקומי אחסון. הזמן את המדיניות בפרופיל אחסון כך שהקלטות שמע יומרו מקצב דחיסה נמוך יותר לגבוה יותר. Webex WFO יכול להמיר הקלטות שמע מקצב דחיסה גבוה יותר לנמוך יותר, אך פעולה זו אינה משפרת את איכות הקלטות האודיו.

מסך

השדה מסך שולט במשך הזמן (בימים, חודשים או שנים) Webex WFO מאחסן הקלטות מסך במיקום האחסון של פוליסה. משך הזמן המרבי שבו Webex WFO יכול לאחסן הקלטות מסך עבור כל פריטי המדיניות בפרופיל מופיע בשדה אחסון זמין כולל.

ניתוח

השדה Analytics שולט במשך הזמן Webex WFO מאחסן נתוני Analytics במיקום האחסון של מדיניות. משך הזמן המרבי שבו Webex WFO יכולה לאחסן נתוני Analytics עבור כל פריטי המדיניות בפרופיל מופיע בשדה Total Available Storage.

הליכים

יצירת פרופיל אחסון חדש

הסדר שבו אתה מוסיף פריטי מדיניות לפרופיל אחסון קובע את הסדר שלהם בדף. מדיניות ברירת המחדל תמיד נמוכה מכל מדיניות אחרת. בעת הוספת מדיניות חדשהWebex WFO , מוסיף אותה מעל למדיניות ברירת המחדל ומתחת למדיניות שכבר הוספת. לא ניתן לשנות את סדרי המדיניות לאחר הוספתם.

הערה הקלטות בסיס משתמשות בפרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל בלבד. (ראה כיצד פועלות קריאות שורש ופיוס).

1. בחר צור פרופיל אחסון חדש.
2. בתיבה שם, הזן שם ייחודי עבור פרופיל אחסון זה.
3. (אופציונלי) אם ברצונך שפרופיל אחסון זה יוקצה באופן אוטומטי לכל הצוותים שלא הוקצה להם פרופיל אחסון באופן ידני, בחר ברירת מחדל.

   הערה רק פרופיל אחסון אחד יכול להיות ברירת המחדל. בעת הפיכת פרופיל אחסון לברירת המחדל, הוא מחליף את פרופיל האחסון הנוכחי המוגדר כברירת מחדל.

4. קבע את תצורת מדיניות ברירת המחדל.
5. (אופציונלי) לחץ על הוסף מדיניות אחסון עבור כל מדיניות שברצונך להוסיף ולאחר מכן קבע את תצורת המדיניות.

   הערה כדי ליצור מדיניות המעבירה קבצים מבלי לשנות את תבנית הקובץ, בחר ללא שינוי (העברה בלבד) מהרשימה הנפתחת איכות מדיה . אם אתה עובד עם פרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל, אפשרות זו אינה זמינה עבור המדיניות העליונה בדף. (זהו מכיוון שהמדיניות העליונה היא ברירת המחדל, ומדיניות ברירת המחדל צריכה לשלוט באחסון, לא בתנועה.) קבלת מידע נוסף אודות אופן קביעת התצורה של פריטי מדיניות בהתבסס על ההזמנה שלהם, ראה הבנת מדיניות האחסון.

6. לחץ על שמור.

עריכת פרופיל אחסון קיים

באפשרותך לערוך את מדיניות האחסון בפרופיל אחסון קיים, אך אין באפשרותך לסדר אותה מחדש.

1. בחר ערוך פרופיל אחסון קיים.
2. בחר את פרופיל האחסון שברצונך לערוך.
3. (אופציונלי) כדי לשנות את שם פרופיל האחסון, ערוך את השדה שם .
4. (אופציונלי) אם ברצונך שפרופיל אחסון זה יוקצה באופן אוטומטי לכל הצוותים שלא הוקצה להם פרופיל אחסון באופן ידני, בחר ברירת מחדל.

   הערה אין באפשרותך לנקות באופן ידני את תיבת הסימון ברירת מחדל בפרופיל האחסון הנוכחי המוגדר כברירת מחדל. כדי לשנות את פרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל, בחר בתיבת הסימון ברירת מחדל באחסון פרופיל שברצונך להפוך לברירת המחדל.

   הערה הקלטות בסיס משתמשות בפרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל בלבד. (ראה כיצד פועלות הקריאות שורש ופיוס).

5. (אופציונלי) ערוך את פריטי המדיניות שברצונך לשנות.

הערה עריכת מדיניות אחסון קיימת עלולה לגרום ל- Webex WFO להעביר או להמיר מספר רב של קבצי [illegible]ונים של הקלטת שמע, הקלטת מסך וניתוח. למידע נוסף
אודות האופן שבו עריכת מדיניות אחסון קיימת יכולה להשפיע על הקבצים המשויכים לפרופיל אחסון,
ראה הבנת מדיניות האחסון.

6. לחץ על שמור.

העברת קבצים מבלי לשנות את תבנית הקובץ

1. בחר ערוך פרופיל אחסון קיים.
2. בחר את פרופיל האחסון מהרשימה הנפתחת בחר פרופיל .
3. בחר את יעד הקבצים מהרשימה הנפתחת מיקום אחסון.
4. בחר ללא שינוי (העברה בלבד) מהרשימה הנפתחת איכות מדיה .

הערה אם אתה עובד עם פרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל, אפשרות זו אינה זמינה עבור המדיניות העלי[illegible]ה בדף.
במידת הצורך, לחץ על + הוסף מדיניות אחסון כדי להוסיף שטח אחסון נוסף
מדיניות המאפשרת לך להעביר קבצים.

5. לחץ על שמור.

הוספת מיקומי אחסון חיצוניים

הדף אחסון חיצוני מאפשר לך להוסיף מיקומי אחסון מחוץ ל- Webex WFO. באפשרותך להשתמש במיקומי אחסון חיצוניים אלה בעת ייצוא שמע והקלטות מסך בכמות גדולה (ראה ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה).
אחסון חיצוני זמין כדליי Amazon S3 או Blobs Azure.

שלא כמו Webex מיקומי אחסון המתארחים ב- WFO שבהם אתה מאחסן הקלטות שמע, הקלטות מסך ונתוני Analytics במהלך תקופת השמירה שלהם (ראה קביעת תצורה של פרופילי אחסון), הארגון שלך צריך ליצור ולנהל מיקומי אחסון חיצוניים אלה באופן עצמאי. לא ניתן לשייך מיקומי אחסון חיצוניים לפרופיל אחסון.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאת ניהול דייר.
- אם אתה משתמש ב- Blob של Azure, יש לך את שם שם הגורם המכיל ומחרוזת החיבור של Azure בארגון שלך.

- אם אתה משתמש בדלי Amazon S3:
  - יש לך את השם של דלי Amazon S3 של הארגון שלך. זה המקום שבו Webex WFO מייצאת את הקבצים שלך.
  - אם אתה משתמש בהנחת תפקיד כדי להעניק גישה לדלי Amazon S3 שלך, יש לך ARN עבור תפקיד שהוקצה לו הפריטים הבאים:
    - מדיניות עם הרשאות אלה עבור דלי S3 שלך: ListBucket, GetBucketLocation ו- PutObject
    - מדיניות נאמנות המאפשרת לחשבון AWS בייצור Cisco למלא תפקיד. המדיניות חייבת לאפשר גישה לכל תפקיד בחשבון הייצור החיצוני של Cisco. המזהה עבור חשבון זה הוא 774305586788.

דוגמה

זוהי דוגמה למדיניות אמון שתוכל להשתמש בה:

```
{
"גרסה": "2012-10-17",
"הצהרה": [
{
"אפקט": "אפשר", "מנהל": {
"AWS": [
"arn:aws:iam::774305586788:root"
]
},
"פעולה": "sts:AssumeRole", "תנאי": {
"StringEquals": {
"sts:ExternalId": "<מזהה חיצוני שנוצר
על ידי דף אחסון חיצוני>"
},
"ArnLike": {
"aws:PrincipalArn": [
"*/arn:aws:iam::774305586788:role"
]
{
{
{
[
```

- אם אינך משתמש בהנחת תפקיד כדי להעניק גישה לדלי Amazon S3 שלך, יש לך מפתח גישה ומפתח סודי של משתמש I am המוקצה למדיניות הכוללת הרשאות אלה עבור דלי S3 שלך: ListBucket, GetBucketLocation ו- PutObject. Webex WFO ניגש לדלי S3 שלך עם המפתחות של משתמש זה.

דוגמה

המדיניות הבאה מעניקה את ההרשאות הנדרשות. באפשרותך להקצות זאת אני משתמש לכ יניות דומה.

```
}
"גרסה": "<גרסת שפת המדיניות הנוכחית>", "הצהרה": [
}
"סיד": "דלי",
"אפקט": "אפשר", "פעולה": [
s3:ListBucket", "
"s3:GetBucketLocation"
],
"משאב": [
"arn:aws:s3:::<שם דלי S3 שלך>"
[
},
}
"סיד": "BucketContents","
"אפקט": "אפשר", "פעולה": [
"s3:PutObject"
],
"משאב": [
"arn:aws:s3:::<תן שם לדלי S3 שלך>/*"
[
{
[
{
```

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > אחסון חיצוני

הליכים

הוסף דלי Amazon S3 כמיקום אחסון חיצוני באמצעות הנחת תפקיד

1. בחר צור מיקום אחסון חיצוני.
2. בשדה שם , הזן שם ייחודי עבור דלי S3.

הערה: שם זה מזהה את מיקום האחסון החיצוני ב- Webex WFO. זה יכול להיות שונה משמו של דלי S3.

3. מהרשימה הנפתחת סוג , בחר **Amazon S3** (גישה מיידית).

4. הגדר את המקטע תצורת אחסון של AWS באופן הבא. הערכים עבור השדות המפורטים להלן מגיעים ממופע AWS של הארגון שלך. מצא את הערכים והזן אותם בכל אחד מהשדות המפורטים להלן ב- Webex WFO.

הערה : עיין בתיעוד של AWS לקבלת מידע נוסף על יצירת תפקיד אני או ניהול מפתחות גישה עבור אני מ משתמש.

השדה	תיאור
השתמש ב-AWS אני הנחת תפקיד	השאר תיבת סימון זו מסומנת.
שם דלי	הזן את שם דלי S3. שם זה תלוי רישיות.
בחר אזור	בחר את אזור האמזונס שבו נמצא דלי S3.
תפקיד ARN	שם המשאבים של אמזון (ARN) עבור התפקיד בחשבון AWS שלך שמעניק גישה לדלי S3 (או באופן כללי יותר, לשירותי AWS) Webex WFO נגיש. תפקיד זה ARN צריך להיות בפורמט AWS סטנדרטי: _arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT מספר:תפקיד/<ROLE_NAME>

5. לחץ על שמור. הדף מתרענן.
6. בחר את מיקום האחסון שזה עתה יצרת מהרשימה הנפתחת בחר מיקום אחסון לעריכה .
7. במקטע תצורת אחסון של ,AWS בחר הצג מזהה חיצוני.
8. ב-,AWS הגדר את מדיניות האמון של התפקיד שלך לשימוש במחרוזת המספרים והאותיות בשדה מזהה חיצוני.

חשוב החיבור לא יפעל עד שתשלים שלב זה.

דוגמה

זוהי דוגמה למדיניות אמון שניתן להוסיף לתפקיד:

```
}
"גרסה": "2012-10-17","
```

```
"הצהרה": ]
}
"אפקט": "אפשר", "מנהל": {
"AWS": "<חשבון אופטימיזציה של כוח העבודה ARN>"
},
"פעולה": "sts:AssumeRole", "תנאי": {
"StringEquals": {
"sts:ExternalId": "<אופטימיזציה של כוח העבודה - נוצר מזהה
חיצוני>"
}
{
{
[
{
```

9. (אופציונלי) כדי לאמת את ההגדרות שלך, לחץ על בדוק חיבור.

הוסף דלי Amazon S3 כמיקום אחסון חיצוני מבלי להשתמש בהנחת תפקיד

1. בחר צור מיקום אחסון חיצוני.
2. בשדה שם , הזן שם ייחודי עבור דלי S3.

הערה: שם זה מזהה את מיקום האחסון החיצוני ב- Webex WFO. זה יכול להיות שונה משמו של דלי S3.

3. מהרשימה הנפתחת סוג , בחר **Amazon S3** (גישה מיידית).
4. הגדר את המקטע תצורת אחסון של AWS באופן הבא. הערכים עבור השדות המפורטים להלן מגיעים ממופע AWS של הארגון שלך. מצא את הערכים והזן אותם בכל אחד מהשדות המפורטים להלן ב- Webex WFO.

הערה : עיין בתיעוד של AWS לקבלת מידע נוסף על יצירת תפקיד אני או ניהול מפתחות גישה עבור אני משתמש.

השדה	תיאור
השתמש ב-AWS אני הנחת תפקיד	נקה תיבת סימון זו.
שם דלי	הזן את שם דלי S3. שם זה תלוי רישיות.

השדה	תיאור
בחר אזור	בחר את אזור האמזונס שבו נמצא דלי S3.
אני מפתח גישה	הזן את מזהה מפתח הגישה של המשתמש אני שהוקצה למדיניות המעניק את ההרשאות הדרושות לגישה לדלי S3.
אני המפתח הסודי	הזן את מפתח הגישה הסודי של המשתמש הנני שהוקצה ל מדיניות המעניקה את ההרשאות הדרושות כדי לגשת לדלי S3.

5. לחץ על שמור.
6. (אופציונלי) כדי לאמת את ההגדרות שלך, לחץ על בדוק חיבור.

צור מזהה חיצוני חדש עבור דלי אחסון קיים של Amazon S3

אם המזהה החיצוני שבו משתמשת Webex WFO נחשף לסכנה, באפשרותך ליצור מזהה חדש. מזהה חיצוני הוא כמו סיסמה עבור תפקיד חשבון AWS של הארגון שלך. זהו מזהה ייחודי ב-AWS ש-Webex WFO משתמש בו בעת קבלת התפקיד בחשבון AWS שלך לצורך גישה חוצת חשבונות.

1. בחר ערוך מיקום אחסון חיצוני.
2. בחר את מיקום האחסון מהרשימה הנפתחת בחר מיקום אחסון לעריכה .
3. במקטע תצורת אחסון של AWS, לחץ על צור מזהה חיצוני חדש. מופיעה הודעת אישור.
4. לחץ על כן.
5. ב-AWS, הגדר את מדיניות האמון של התפקיד שלך לשימוש במזהה החיצוני החדש ברכיב התנאי.

חשוב החיבור לא יפעל עד שתשלים שלב זה.

דוגמה

זוהי דוגמה למדיניות אמון שניתן להוסיף לתפקיד:

```
}
"גרסה": "2012-10-17",
"הצהרה": [
{
"אפקט": "אפשר", "מנהל": {
"AWS": "<חשבון אופטימיזציה של כוח העבודה ARN>"
},
"פעולה": "sts:AssumeRole", "תנאי": {
```

```
                                        } :""StringEquals
                                        ""sts:ExternalId": "<אופטימיזציה של כוח העבודה - נוצר מזהה
                                        חיצוני>"
                                        {
                                        {
                                        {
                                        [
                                        {
```

6. (אופציונלי) כדי לאמת את ההגדרות שלך, לחץ על בדוק חיבור.

הוספת Blob של Azure כמיקום אחסון חיצוני

1. בחר צור מיקום אחסון חיצוני.
2. בשדה שם , הזן שם ייחודי עבור Blob Azure.

> הערה שם זה מזהה את Blob Azure ב- Webex WFO. זה יכול להיות שונה מהשם של blob תכלת.

3. מהרשימה הנפתחת סוג , בחר **Azure Blob**.
4. במקטע תצורת אחסון Azure, הזן את שם הגורם המכיל ואת מחרוזת החיבור. אלה מגיעים ממופע Azure של הארגון שלך.
5. (אופציונלי) כדי לאמת את ההגדרות שלך, לחץ על בדוק חיבור.
6. לחץ על שמור.

נושאים קשורים

- ייצוא אנשי קשר בצובר
- קביעת תצורה של פרופילי אחסון

קביעת תצורה של הגדרות ארכיון QM

הדף 'תצורת ארכיון' מאפשר לך לשמור או למחוק את העדפות הארכיון QM שלך. השתמש בדף זה אם ברצונך לשמור הקלטות שמע ומסך לאחר שהגיעו לסוף תקופת השמירה שלהן. הקבצים המיוצאים לשרת הארכיון יכילו קובץ CSV אחד ואת כל הקלטות האודיו והמסך הקשורות. קבצי המסך והשמע מפוענחים.

> חשוב הדף תצורת ארכיון אינו בשימוש. זה זמין רק ללקוחות Cisco קיימים שכבר משתמשים בו. אם עליך לשמור אנשי קשר מעבר לתקופת השמירה שלהם, אנו
>
> מומלץ להשתמש בתכונה 'ייצוא אנשי קשר בצובר גדול'. ראה ייצוא אנשי קשר בצובר

דרישות מוקדמות

- אחסון חיצוני
- הרשאת ניהול QM

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM < QM > זרימות אנשי קשר תצורת ארכיון >

הליכים

הגדרת העדפות ארכיון QM

1. בחר מיקום אחסון חיצוני שתצורתו נקבעה מהרשימה הנפתחת אחסון חיצוני.

   הערה אחסון חיצוני מוגדר תחת ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > אחסון חיצוני.

2. בחר פורמט מהרשימה הנפתחת פורמט וידאו.

   המפורטות הן m4v ו- ,WebM אפשרויות הפורמט לקבצי וידאו בלבד. *M4v* הוא פורמט מיכל וידאו הדומה ל- MP4. לקבצי M4v יש אפשרות להגנה מפני העתקת DRM. *WebM* זרמי וידאו נדחסים עם רכיבי codec וידאו VP8 או VP9.

3. בחר פורמט עבור קבצי שמע בלבד מהרשימה הנפתחת פורמט שמע .

   קבצי שמע *WAV* הם ללא אובדן ולא דחוסים. זרמי שמע *WebMA* נדחסים באמצעות רכיבי codec של שמע Vorbis או Opus.

4. בחר זמן ארכיון. השעה ביום שבה פועל תהליך הארכיון. הפורמט הוא HH:MM.

   הערה : תהליך הארכיון פועל פעם ביום בלבד. אם תשנה הגדרה זו למועד מאוחר יותר לאחר הפעלת התהליך הוא לא תפעל במועד החדש עד למחרת.

5. בחר מצב ארכיון מהרשימה הנפתחת.

   אפשרויות מצב ארכיון הן שמע ומלא. השמע מייצא את הקלטות השמע בלבד. ייצוא מלא של הקלטות שמע ומסך.

6. הזינו תבנית שם קובץ.
7. לחץ על שמור.
8. (אופציונלי) לחץ על מחק כדי להסיר את העדפות הארכיון שלך.

נושאים קשורים

- ייצוא אנשי קשר בצובר
- הוספת מיקומי אחסון חיצוניים
- קביעת תצורה של פרופילי אחסון

הגדרת תצורה של ניהול איכות

תפריטי QM בניהול יישומים מאפשרים לך להגדיר את הפרמטרים הבסיסיים של ניהול איכות במרכז השירות שלך. הגדרת ניהול האיכות כוללת את הדברים הבאים:

- קבע תצורה של הגדרות עבור ניהול איכות החלות על כל המשתמשים.
- הגדר QM להקלטה.
- שלב Webex WFO עם ספק סקרים חיצוני אחד או יותר כדי להפיץ סקרי לקוחות לאחר שיחה לאחר סיום איש קשר ולאסוף את התגובות.

קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM

השתמש בדף QM Global Settings כדי לקבוע תצורה של הגדרות עבור ניהול איכות החלות על כל המשתמשים. הגדרות שהשתנו לא ייכנסו לתוקף עד שהמשתמשים יתחברו שוב.

דרישות מוקדמות

יש לך הרשאת ניהול QM.

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM > QM תצורה > הגדרות כלליות שים לב למידע הבא אודות

מספר שדות בדף זה:

- הרחבת הקלטת מסך - בעת הזנת ערך בשדה זה, הקלטת מסך לאחר שיחה נמשכת כאשר שיחה חדשה מתחילה, אלא אם תבחר הפסק הקלטת מסך מורחבת בשיחה חדשה. הקלטת מסך נוספת זו יכולה לצרוך משאבי אחסון.

  חשוב : עצור הקלטת מסך מורחבת בהגדרת שיחה חדשה אינו פועל עם שילובי CCaaS ACD.

- איכות הקלטת מסך - רמת האיכות שאתה בוחר גורמת לקבצי הקלטה בגודל של בערך הגדלים הבאים. סביבת ההקלטה של הארגון שלך והתוכן של

הקלטות מסך יכולות להשפיע באופן משמעותי על גדלים אלה.

- טוב: 2.1 MB לדקה לכל צג
- טוב יותר: 2.8 MB לדקה לכל צג
- הטוב ביותר: 3.3 MB לדקה לכל צג

- Talk Over Events – משך הזמן, בשניות, שהשיחה חייבת להתרחש כדי להירשם כאירוע של Talk Over. הזן 0 כדי להתעלם מדיבורים על אירועים.
- אירועי שתיקה – משך הזמן, בשניות, שהשתיקה צריכה לחלוף כדי להירשם כאירוע שתיקה. הזן 0 כדי להתעלם משתיקה.
- זמן שמירה של הקלטת שמע בסיסית - כדי לראות הקלטות בסיס של שמע בדף אינטראקציות, השתמש במסנן טווח חיפוש ובחר שיחות בסיס.
- זמן שמירה של הקלטת מסך שורש - הקלטות שורש מסך לעולם אינן מופיעות בדף אינטראקציות.
- זמן שמירת אנשי קשר שאינם מתקשרים - לאנשי קשר שאינם מתקשרים אין הקלטות שמע או מסך המשויכות אליהם. אנשי קשר אלה נוצרים בדרך כלל באופן ידני על-ידי לחיצה על צור איש קשר בדף אינטראקציות.
- שיחה ראשונה/שיחה ראשונה - מספר השיחה הראשונה ומספר השיחה הראשונה נלכדים שניהם בתחילת שיחה. מספר לא נלכד אם תיבת הסימון שלו לא נבחרה. במקום זאת, מספר השיחה השני או המספר השני שנקרא נלכד.
- הצג אנשי קשר באזור הזמן של המשתמש - תיבת סימון זו שולטת בשדות תאריך ואזור זמן בדפים אינטראקציות ותור אנשי קשר. מסנני כל הזמנים (לדוגמה, טווח זמן) מחפשים תמיד אנשי קשר באזור הזמן של מקור הלכידה, גם אם תיבת סימון זו נבחרה.
- לקוח שולחן עבודה חכם - עדיפות להקלטת מסך - לאחר שמירת כל שינוי בהגדרה זו, עליך להיכנס לשרת שבו פועל שירות CTI ולהפעיל מחדש את שירות CTI כדי שהשינוי ייכנס לתוקף.
- STUN/TURN Server—לאחר ביצוע שינויים בשרת זה, הפעל מחדש את לקוחות ההקלטה (Smart Desktop Capture ו-Virtual Record Server).

אודות עדיפות הקלטת מסך

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority מאפשר לך לבחור עדיפות מועדפת של המסך המוקלט לניטור מסך כאשר אותו משתמש מחובר הן ללקוח רזה והן לנקודת קצה (PC) בו-זמנית. כלומר, כניסת AD של אותו משתמש משמשת לכניסה הן לנקודת קצה והן ללקוח רזה בו-זמנית. Webex WFO רושם משתמשי Thin Client כחיבורי לקוח שולחן עבודה חכם (SDC) למערכות הפעלה של שרתים כגון Windows Server 2016. Webex WFO רושם משתמשי נקודות קצה **(PC)** כ

חיבורי SDC למערכות הפעלה שולחניות כגון Windows 10. באמצעות ניטור מסך, באפשרותך להציג את פעילות המסך של סוכן, בין אם סוכן זה נמצא בשיחה ובין אם לאו. ראה ניטור סוכנים בזמן אמת לקבלת מידע נוסף על ניטור מסך חי.

אם החיבור לעדיפות שנבחרה אובדWebex WFO , לא יתחיל להקליט בהגדרת עדיפות אחרת עד לשיחה הפעילה הבאה.

דוגמה אם משתמשי Thin Client נבחרים כעדיפות הקלטת המסך שלך, והחיבור ללקוח הרזה שלך אובד במהלך שיחה , Webex WFO לא יתחיל להקליט בעדיפות התחתונה, משתמשי נקודות קצה **(PC)** עד שתתחיל שיחה חדשה.

הערה אם עדיפות הקלטת מסך משתנה בזמן שסוכן נמצא בשיחה, השינוי אינו משפיע על שיחה זו אלא יתרחש עם השיחות הבאות לאחר סיום השיחה.

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של הגדרות כלליות - קביעת תצורה של הגדרות ברמת המערכת

הגדר QM להקלטה

הגדרת QM להקלטה כרוכה בדברים הבאים:

- הגדר חיבור בין Webex WFO לבין ACD אחד או יותר.
- גש למתקיני Webex WFO Smart Desktop ו- Webex WFO Data Server הזמינים עבור הדייר שלך.
- הגדר לפחות מקור איתות אחד, קבוצת איתות אחת, שרת איתות אחד, קבוצת הקלטה אחת והתקני מרכז הקשר שלך.
- נטר את מצב שרתי האיתות וההקלטה הפעילים וההמתנה בקבוצות טלפוניה.
- הגדר ונהל שדות מטה-נתונים במערכת שלך.

ניהול שרתי טלפוניה

השתמש בדף ניטור טלפוניה כדי לנטר את מצב שרתי האיתות וההקלטה הפעילים וההמתנה בקבוצות טלפוניה.

אם יש לך שרת איתות ראשי ושרת איתות גיבוי, באפשרותך להשתמש בדף זה כדי להעביר את עיבוד השיחות לשרת הגיבוי לפני ביצוע תחזוקה בשרת הראשי. בתחילת זרימת עבודה זו, השרת הראשי נמצא במצב פעיל ושרת הגיבוי נמצא במצב המתנה.

הערה רק שרתים בזוגות פעילים/המתנה ניתנים למיקום במצב תחזוקה.

העברת שרת למצב תחזוקה

1. בחר קבוצת טלפוניה.
2. בחר את השרת שברצונך PUT למצב תחזוקה.

הערה השרת שיש להעביר למצב תחזוקה חייב להיות במצב פעיל.

3. לחץ על תחזוקה.

בעת לחיצה על תחזוקה, שרת הגיבוי משתנה ממצב המתנה למצב פעיל, והשרת הפעיל משתנה ממצב פעיל למצב ניקוז. השיחות שכבר היו בשרת זה ממשיכות להיות מעובדות עד לסיום ("ניקוז" השרת), ואז השרת עובר למצב תחזוקה. שיחות חדשות מופנות לשרת הפעיל החדש, שמתחיל לעבד אותן.

ברגע שהשרת נמצא במצב תחזוקה, ניתן לבצע תחזוקה ולאתחל את השרת במידת הצורך. לאחר השלמת התחזוקה, השרת עובר למצב המתנה.

הפעלת שרת במצב המתנה

1. בחר את השרת במצב המתנה שברצונך להפעיל.
2. לחץ על פעיל.

בעת לחיצה על Active, השרת משתנה ממצב המתנה למצב Active והשרת הפעיל משתנה ממצב Active למצב Draining. השיחות שכבר היו בשרת זה ממשיכות להיות מעובדות עד לסיום, ואז השרת עובר למצב המתנה. שיחות חדשות מופנות לשרת הפעיל החדש, שמתחיל לעבד אותן.

תיאורי שדות

הדף ניטור טלפוניה מציג את המצב הן עבור שרתי איתות והן עבור שרתי הקלטה. השדות בסעיפים אלה מוגדרים בטבלאות הבאות:

השדה	תיאור
מסננים	בחר קבוצת טלפוניה מהרשימה הנפתחת.
רכיב	סוג השרת: איתות או הקלטה.
עדיפות	עדיפות השרת: ראשי, משני או גיבוי.
שם שרת	IP כתובת או שם השרת של שרת האיתות או ההקלטה.
קבוצה	שם קבוצת האיתות או ההקלטה.

השדה	תיאור
	הערה : שם הקבוצה אמור לציין אם הקבוצה היא קבוצת איתות או הקלטה.
מצב	מציין אם השרת מחובר או לא מחובר.
מצב	המצב הנוכחי של השרת: ▪ פעיל = השרת פעיל ומעבד שיחות. ▪ לא פעיל = השרת אינו פעיל. ▪ מצב המתנה = השרת פועל ומוכן להפעלה. ▪ ניקוז = השרת מעבד נתונים בתור ולא מקבל נתונים חדשים. ▪ תחזוקה = השרת מושבת לצורך תחזוקה.
שיחות	מספר השיחות המעובדות על-ידי כל שרת.
עדכון אחרון: עודכן לאחרונה	התאריך והשעה שבהם עודכנו פרטי השרת בטבלה מוצג ב-GMT.
מצב תחזוקה	מצב תחזוקה נוכחי עבור שרת האיתות או ההקלטה: ▪ פעיל = השרת פעיל ומעבד שיחות. ▪ בתחזוקה = השרת נמצא בתחזוקה.

ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית

הדף מנהל מטה-נתונים משמש להגדרה ולניהול של שדות מטה-נתונים מותאמים אישית במערכת שלך.

מטה-נתונים מאפשרים לך להוסיף מידע לשיחת לקוח. ניתן ללכוד את המטה-נתונים מ- ACD ומיישומים אחרים כדי להעביר את הנתונים לממשקי ה- API הבאים:

- פרטי לוח זמנים לפי סוכנים ותאריך API
- משמרות לפי סוכן API

Webex WFO מציג גם שדות מטא-נתונים אלה בחלונית Details בנגן המדיה.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאות ניהול שדות מטה-נתונים ושלח פקודות מטה-נתונים.
- כדי להציג מטה-נתונים מותאמים אישית, דרושה לך ההרשאה הצג מטה-נתונים מותאמים אישית.
- כדי לערוך מטה-נתונים מותאמים אישית, דרושה לך ההרשאה עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית.

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM Configuration > Metadata Manager < QM

הליכים

שדות מטה-נתונים שתקבע את תצורתם יוצגו בטבלה. השתמש בטבלה כדי להציג, לערוך או למחוק שדה מטה-נתונים מהמערכת.

הוספת שדה מטה-נתונים חדש

הערה באפשרותך להוסיף עד 100 שדות מטה-נתונים מותאמים אישית באמצעות השלבים הבאים. מטה-נתונים מותאמים אישית שנוצרו על-ידי ייבוא מדיה מ- ACD אינם נכללים בסכום כולל זה. אין גבול במספר שדות מטה-נתונים מותאמים אישית ש- Webex WFO יכול ליצור באמצעות ייבוא מדיה.

1. מלא את השדות כמתואר להלן
2. לחץ על שמור. שדה המטה-נתונים החדש מופיע בטבלה.

עריכת שדה מטה-נתונים

1. לחץ פעמיים על שדה המטה-נתונים בטבלה.
2. ערוך את השדות בדף לפי הצורך.
3. לחץ על שמור.

מחיקת שדה מטה-נתונים

1. לחץ פעמיים על שדה המטה-נתונים בטבלה.
2. לחץ על מחק.

השדות בדף מנהל מטה-נתונים מתוארים להלן.

השדה	תיאור
מפתח מטה-נתונים	(נוצר באופן אוטומטי) מזהה ייחודי עבור המטה-נתונים

השדה	תיאור
	שדה, המשמש ממשקי API. מפתח המטא-נתונים נוצר בהתבסס על הטקסט שאתה מזין בשדה תווית מטא-נתונים. רווחים מוחלפים במקפים, ו- "-key" נוסף בסוף. לדוגמה, אם תזין טקסט לדוגמה בשדה Metadata Label, השדה Metadata Key יציג מפתח טקסט לדוגמה. שדה מפתח מטה-נתונים אינו מאפשר אמפרסנד (&) או סימני שוויון (=). אם סמלים אלה מופיעים בשדה Metadata Label, הם מוסרים אוטומטית בשדה Metadata Key. מקסימום תווים = 39.
תווית מטה-נתונים	השם המשויך לשדה המטה-נתונים שמופיע בחיפוש תוצאות ופרטים ליצירת קשר.
סוג מטה-נתונים	סוג המידע הכלול בשדה המטה-נתונים: תאריך, היפר-קישור, מספר או טקסט.
נתונים היסטוריים ACD	שדה זה ישים רק לפריסות מקומיות של Webex WFO. מזהה את המטא-נתונים המיובאים מ- ACD. Webex WFO מיישבת נתוני ACD על-ידי התאמת פרטי הקשר ב- Webex WFO עם פרטי שיחה המאוחסנים ב- ACD ומשנה את פרטי הקשר ב- Webex WFO. הנתונים מתעדכנים מעת לעת. כשממפים מטא-נתונים לנתוני ACD, יש לבחור טקסט בשדה 'סוג'.
מפתח סייר הנתונים	(אופציונלי) מזהה ייחודי למיפוי מטה-נתונים באמצעות סייר הנתונים.
	באפשרותך למפות עד 20 שדות מטה-נתונים באמצעות סייר הנתונים.
תיבת סימון מוצפנת	(אופציונלי) בחר באפשרות זו אם ברצונך לדווח על אנשי קשר

השדה	תיאור
	מבוסס על שדות מטה-נתונים מותאמים אישית. אם תבחר בתיבה זו Webex , WFO מצפין את המטא נתונים כאשר הם מאוחסנים. תיבת הסימון מוצפן זמינה רק אם תיבת הסימון Exportable לא נבחרה. הערה לא ניתן לחפש מטה-נתונים מוצפנים.
תיבת סימון Exportable	אם אפשרות זו נבחרת, ניתן לייצא את המטא-נתונים באמצעות Webex WFO או API. תיבת סימון זו נבחרת כברירת מחדל.
לקריאה בלבד	אם האפשרות נבחרה, המטטה היא לקריאה בלבד. לא ניתן להוסיף או לערוך מטה-נתונים לאיש קשר באמצעות Webex WFO. הערה אם המטה-נתונים הם נתוני ACD, תיבת סימון זו נבחרת כברירת מחדל ואינה זמינה.

נושאים קשורים

- ייצוא מטה-נתונים של אנשי קשר
- עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים לאיש קשר
- הצגת נתונים המשויכים לאיש קשר
- הוספת תגי מטא-נתונים לערכות נתונים ולאוספים
- מחיקה או עדכון של אנשי קשר מרובים בו-זמנית

שדות מטה-נתונים Cisco

שדות המטה-נתונים הבאים זמינים עם ACDs Cisco.

השדה	תיאור
סוכן\ציוד היקפי\מספר	מספר היקפי של הסוכן שטיפל בשיחה. הערה יכול להיות ריק כאשר צד המקור או יעד אינו מנוטר או אם הסוכן אינו מחובר.
AgentSkillTargetID	מזהה איזה סוכן טיפל בשיחה. ערך זה ייחודי בין כולם מטרות מיומנות בארגון. הוא נלקח מטבלת הסוכן ב

השדה	תיאור
	Unified ICM מסד נתונים מרכזי. מזהי AgentSkillTargetID נוצרים באופן אוטומטי כאשר הסוכן מוגדר לראשונה בחלון תצורת סוכן של Unified ICM Configuration Manager. דוגמה 5001
מזהה CallReferenceID	מזהה ייחודי של השיחה באשכול Unified CM. CallGUID
	מזהה שיחה ייחודי גלובלי.
DateTime	תאריך ושעה שבהם רשומת הטבלה Termination_Call_Detail נוצרת על-ידי השער ההיקפי (PG). רשומת טבלת פרטי Termination_Call_ נוצרת על-ידי ה-PG כאשר השיחה עזבה פיזית את ה-PG (לדוגמהIVR , מנתבת את השיחה לסוכן) או כאשר הושלמה השיחה עבור השיחה לאחר שהשיחה עזבה את מכשיר הסוכן (באמצעות ניתוק או באמצעות השלמת העברה).
DigitsDialed	ספרות שחויגו עבור שיחה יוצאת שהופעלה ב- ACD. אלו הספרות אינן מסופקות על-ידי כל ה-ACD. נכון לעכשיו, רק IVRs, Aspect CallCenter ו- DEFINITY ECS מספקים ערכים בשדה DigitsDialed. אם שיחה מנותבת באמצעות תרגום, ה-PG המקבל מדווח גם על שדה זה למרות שהשיחה נכנסת.
משך	משך השיחה בשניות. זהו הזמן שבו המתג מעבד את השיחה. השדה 'משך' כולל מספר שדות בטבלת Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**

השדה	תיאור
PeripheralCallKey	מזהה שהוקצה לשיחה על-ידי הציוד ההיקפי (ACD, IVR). ה-הטווח וסוג הערך המשמש בשדה זה משתנים בהתאם לסוג הציוד ההיקפי. פעולה זו יכולה להיות אחת מהפעולות הבאות: ▪ שיחה מקורית, העברה ושיחת ייעוץ כשלוש שיחות נפרדות (לדוגמה, מזהי שיחות 1001, 1002, 1003) ▪ כל שלוש השיחות כהמשך לאותה שיחה (לדוגמה, מזהה שיחה 1001, 1001, 1001) ▪ השיחה המקורית וההעברה כאותה שיחה, אך השיחה המייעצת כשיחה שנייה (לדוגמה, מזהי שיחות 1001, 1002, 1001) ▪ השיחה המקורית כשיחה אחת והשיחה המקורית וההעברה כשיחה אחרת (לדוגמה, מזהי שיחות 1001, 1002, 1002) ייתכן שערכים אלה שבהם נעשה שימוש לא יהיו ייחודיים, בהתאם ליישום הפריפריה. לדוגמהAspect CallCenter , ו- DEFINITY ECS ACDs עושים שימוש חוזר במזהים בשדה זה.
מפתח שחזור	מזהה ייחודי שהוקצה לכל רשומה ונמצא בשימוש פנימי על-ידי Unified ICM/Unified CCE כדי לעקוב אחר הרשומה.
זמן צלצול	מספר השניות שהשיחה בילתה בצלצול בטלסט של הסוכן לפני שנענתה. זמן הצלצול מתרחש לאחר כל DelayTime ו- LocalQTime. עבור שיחות שהוסטו (כלומר, שיחות שצלצלו בטלסט של סוכן לפני שהופנו מחדש עקב אי מענה) , RingTime הוא סכום הזמן שהשיחה בילתה בצלצול בכל טלסט.
זמן שיחה	הזמן המצטבר, בשניות, שהשיחה הייתה במצב דיבור במכשיר היעד. TalkTime הוא זמן שיחה שהושלם, לא זמן מצב סוכן. הזמן המצטבר, בשניות, שהשיחה הייתה במצב דיבור במכשיר היעד. TalkTime הוא זמן שיחה שהושלם, לא

השדה	תיאור
	זמן מדינה של סוכן. הערה בטבלאות Termination_Call_Detail, Skill_Group ו- Agent_Skill_Group, TalkTime אינו כולל את HoldTime; עם זאת, בטבלאות שירותים ומסלוליםTalkTime , כולל את HoldTime.
משתנה1	משתנה המשמש לפילוח שיחות. יכול להכיל גם נתונים שהוזנו במהלך סיום שיחה. שדה זה ממופה למשתנה היבט A.
משתנה2	משתנה המשמש לפילוח שיחות. שדה זה ממופה למשתנה היבט B.
משתנה3	משתנה המשמש לפילוח שיחות. שדה זה ממופה למשתנה היבט C.
משתנה4	משתנה המשמש לפילוח שיחות. שדה זה ממופה למשתנה היבט D.
משתנה5	משתנה המשמש לפילוח שיחות. שדה זה ממופה למשתנה היבט E.
משתנה6	משתנה המשמש לפילוח שיחות.
משתנה7	משתנה המשמש לפילוח שיחות.
משתנה8	משתנה המשמש לפילוח שיחות.
משתנה9	משתנה המשמש לפילוח שיחות.
משתנה10	משתנה המשמש לפילוח שיחות.
WrapupData	נתונים שהוזנו על-ידי הסוכן במהלך סיום השיחה. הערה WorkTime משמש לחישוב משך בטבלה Termination_Call_Detail ו- HandleTime בטבלה Unified טבלאות שירות ,ICM מסלול וטבלאות Call_Type.

כיצד פועלות קריאות שורש ופיוס

קריאת שורש היא הקלטה שנעשתה באמצעות הקלטת שער. הקלטה זו אינה משויכת למשתמש כלשהו ויש להתאים אותה כדי לשייך את רשומת הבסיס לסוכן. ניתן להשתמש בהקלטות מותאמות עם ניהול איכות וניתוח.

שיחת בסיס היא הקלטה של השיחה כולה מרגע כניסתה לשער ועד לרגע שהיא עוזבת את השער, כולל העברות והתייעצויות שיכולות לכלול מספר אנשים.

הערה אינך יכול להשתמש בהקלטת שער עם משתמשי מלונאות. (ראה ניהול משתמשי מלונאות.)

התאמה היא התהליך של שיוך שיחות שורש לסוכנים והקלטות מסך על ידי הסתכלות על רשומות פרטי שיחות PBX/ACD (CDR), שיוכי סוכן למכשיר Webex WFO ואירועי כניסה של משתמש קצה. תהליך הפיוס פועל כל 10 דקות כנגד שיחות בנות 20 דקות לפחות. 'התאמה' יוצרת שיחות מוקצות שהן עותקים של מקטעי קריאת הבסיס השייכים לסוכנים ספציפיים. Webex WFO מפעיל פיוס באופן אוטומטי.

באפשרותך להציג שיחות בסיס בחלון הקלטת אנשי קשר (ראה).

Webex WFO מטפל בקריאות שורש בהתאם לפרופיל האחסון המוגדר כברירת מחדל בלבד. אם תיצור פרופילי אחסון נוספים, הם לא יחולו על קריאות בסיס. (ראה הגדר פרופילי אחסון.)

קביעת תצורה של קבוצות טלפוניה

קבוצות טלפוניה הן עמוד השדרה של תשתית ההקלטה של הארגון. השתמש בדף קבוצות טלפוניה כדי ליצור, לערוך ולמחוק קבוצות טלפוניה, קבוצות איתות וקבוצות הקלטה.

קבוצת טלפוניה מורכבת ממקור איתות אחד לפחות, קבוצת איתות אחת, שרת איתות אחד, קבוצת הקלטה אחת והתקני מרכז השירות שלך. באפשרותך להוסיף גיבויים עבור כל אחד מפריטים אלה. הוספת גיבויים היא אופציונלית, אך אנו ממליצים עליה למטרות גמישות.

הערה סוגים מסוימים של קבוצות טלפוניה אינם תומכים במקור איתות גיבוי.

תצורות שונות של קבוצות טלפוניה, קבוצות איתות וקבוצות הקלטה נתמכות בהתבסס על סוג קבוצת הטלפוניה. הטבלאות הבאות מתארות את תצורת קבוצת הטלפוניה ואת פרטי השירות CTI בהתבסס על סוג קבוצת הטלפוניה.

Cisco Unified Communications Manager

קבוצות טלפוניה	1 או יותר
קבוצות איתות לכל קבוצת טלפוניה	1 או יותר

Cisco Unified Communications Manager (קונט'ד)

קבוצות הקלטה לכל קבוצת איתות	1 או יותר
CTI הערות שירות	לכל שירות CTI בקבוצת איתות יכולה להיות רשימה מנוהלת בנפרד של מנהלי Unified CM CTI להתחבר אליהם עבור JTAPI.

אחר

קבוצות טלפוניה	1 או יותר
קבוצות איתות לכל קבוצת טלפוניה	1
קבוצות הקלטה לכל קבוצת איתות	1
CTI הערות שירות	לא ישים

דרישות מוקדמות

יש לך הרשאה קביעת תצורה של קבוצות טלפוניה

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM > QM קביעת תצורה > קבוצות טלפוניה

הליכים

קביעת תצורה של קבוצת טלפוניה

1. הזן שם ייחודי עבור קבוצת הטלפוניה.
2. בחר את סוג הפלטפורמה עבור קבוצת הטלפוניה.
3. לחץ על הוסף. שדות נוספים מופיעים בעמוד.
4. תצורה מלאה תחת Tab **Telephony** בהתאם לסוג קבוצת הטלפוניה שצוין.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified מנהל תקשורת.
5. לחץ על הבא כדי להמשיך לאותת על תצורת הקבוצה.

קביעת תצורה של קבוצת איתות

1. הזן שם ייחודי לקבוצת האיתות.
2. לחץ על הוסף.
3. הזן את פרטי התצורה של קבוצת האיתות בהתאם לטבלה שלהלן.
4. נקישה הבא כדי להמשיך להגדרת תצורת קבוצת הקלטה.

תצורת קבוצת איתות

השדה	תיאור
שרת נתוני איתות ראשי QM	
שרת נתוני איתות ראשי QM	שרת הנתונים של שירות האיתות הראשי. הרשימה הנפתחת מאוכלסת בשרתי נתונים המוגדרים עם איתות CTI או SIPREC (בהתאם לסוג קבוצת הטלפוניה). שירות איתות זה יכול להשתייך לקבוצת איתות אחת בלבד.
ראשי JTAPI CTI שרת איתות ראשי של מנהל	(Unified CM בלבד) שרת הנתונים של מנהל CTI הראשי עבור שרת נתוני האיתותים הראשי QM. מנהל CTI הוא שירות הפועל על Unified CM ומטפל באירועי JTAPI עבור כל Unified CM באשכול. הרשימה הנפתחת מאוכלסת בשרתים Unified CM שהוגדרו תחת הטלפוניה Tab.
גיבוי JTAPI CTI שרת איתות ראשי של מנהל	(Unified CM בלבד) שרת הנתונים של מנהל CTI הגיבוי עבור שרת נתוני האיתות הראשי QM. הרשימה הנפתחת מאוכלסת בשרתים Unified CM שהוגדרו תחת הטלפוניה Tab.
גיבוי QM שרת איתות	
גיבוי QM שרת נתוני איתות	(אופציונלי) שרת הנתונים של שירות איתות הגיבוי. הרשימה הנפתחת מאוכלסת בשרתי נתונים המוגדרים עם איתות CTI או SIPREC (בהתאם לסוג קבוצת הטלפוניה).

השדה	תיאור
	שירות איתות זה יכול להשתייך לקבוצת איתות אחת בלבד. שירות האיתות נשאר בשרת הגיבוי עד להפעלה ידנית של מעבר לגיבוי בעת כשל לשרת הראשי.
ראשי JTAPI CTI שרת איתות גיבוי למנהל	(Unified CM בלבד) (בעת הגדרת שרת איתות גיבוי בלבד) שרת הנתונים של השרת עבור מנהל CTI הראשי עבור שרת נתוני איתות QM גיבוי. מנהל CTI הוא שירות הפועל על Unified CM ומטפל באירועי JTAPI עבור כל Unified CM באשכול. הרשימה הנפתחת מאוכלסת בשרתים Unified CM שהוגדרו תחת הטלפוניה Tab.
גיבוי JTAPI CTI שרת איתות גיבוי למנהל	(Unified CM בלבד) זמין רק בעת הגדרת שרת איתות גיבוי. שם מנהל CTI עבור שרת נתוני איתות QM לגיבוי. הרשימה הנפתחת מאוכלסת בשרתים Unified CM שהוגדרו תחת הטלפוניה Tab.

קביעת תצורה של קבוצת הקלטה והקצאות

1. הזן שם ייחודי עבור קבוצת ההקלטות.
2. לחץ על הוסף.
3. בחר את קבוצת ההקלטה ואת העדיפות עבור כל שם מארח של שרת הקלטות וכתובת IP.
4. לחץ על שמור.

הערה

בעת קביעת תצורה של קבוצות הקלטה, זכור את הנקודות הבאות:

- אם יש לך משתמשים בסביבת הקלטת Gateway או CUBE הזקוקים להקלטת מסך, עליך ליצור קבוצת הקלטות המתחברת לשרת CTI ולא מוקצים לה שרתי רשומות.

- באפשרותך להקצות שרת תקליטים אחד או יותר לקבוצת הקלטות. קבוצת הקלטות דורשת לפחות שרת רשומות ראשי אחד.

  שירותי איתות ממצים את הקיבולת של שרתי הרשומות הראשיים לפני שליחת שיחות לשרתי רשומות משניים. אם שרת האיתות הראשי מושבת (עקב כיבוי ידני או שגיאת מערכת), שרת האיתותים המשני עדיין שולח שיחות לשרתי הרשומות הראשיים, אלא אם כן שרתי הרשומות הראשיים אינם זמינים גם כן.

- שרת תקליטים יכול להשתייך לקבוצת הקלטות אחת בלבד.
- באפשרותך להעביר שרתי הקלטות בין קבוצות הקלטה.

שינוי ההגדרות עבור קבוצת טלפוניה

- בחר את קבוצת הטלפוניה, ערוך לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור. הטבלה הבאה מציגה מתי השינויים ייכנסו לתוקף.

כדי להחיל הגדרות תצורה		קבוצת טלפוניה	
		סוג	שירות
Unified CM	שירות הקלטה CTI	הפעל מחדש את השירות.	
	Webex WFO (התקנים VoIP)	טען מחדש את החלון VoIP Device.	
	שירות הקלטה שולחנית	הפעל מחדש את השירות.	
	שירות הקלטת רשת	הפעל מחדש את השירות. אם תוסיף שירות הקלטה CTI גיבוי מה postinstall.exe במצב עדכון, עליך להפעיל מחדש את שירות הקלטת הרשת.	

נושאים קשורים

- הגדרת מנהל התקשורת Cisco Unified

הגדרת מנהל התקשורת Avaya

בסביבת Avaya Communication Manager (CM), באפשרותך לקבוע את תצורת פרטי החיבור עבור שירותי Avaya Application Enablement (AE) ו- DMCC המשויכים לקבוצת הטלפוניה.

הגדרת סיסמת מכשיר DMCC Avaya

השתמש בשדות בסעיף זה כדי להגדיר את הסיסמאות עבור התקני Avaya. DMCC Avaya סיסמאות יכולות להיות באורך של שלוש עד שבע ספרות. אם אתה משתמש ביותר משבע ספרות בסיומות שלך, תצטרך להגדיר סיסמאות כך שיהיו תואמות לתקני Avaya.

- לחץ על השתמש בהרחבת מכשיר כדי להגדיר סיסמאות אם אורך השלוחה שלך הוא בין שלוש לשבע ספרות.
- לחץ על השתמש בסיסמה סטטית אם ברצונך להשתמש בסיסמה יחידה עבור כל המכשירים שלך. בעת לחיצה על לחצן זהQM , מציג תיבת טקסט המאפשרת לך להוסיף את הסיסמה בת שלוש עד שבע ספרות.
- לחץ על השתמש בתבנית מותאמת אישית כדי לבחור תבנית סיסמת מכשיר מותאמת אישית להגדרת הסיסמאות של מכשירי Avaya בהתבסס על ההרחבות שלך. אורך הסיסמה חייב להיות בין שלוש לשבע ספרות. אם התוספים שלך כוללים יותר משבע ספרות, פונקציונליות זו מאפשרת לך להמיר את מספרי המכשירים שלך לסיסמאות Avaya מקובלות. הקלד את דוגמת המילוי בשדה תבנית מותאמת אישית.

הפונקציונליות המותאמת אישית של תבנית סיסמת DMCC Avaya משתמשת בשני תווים כלליים כדי לייצג את ההרחבות שלך:

- F—ספרות ראשונות (או מובילות שורות)
- L—ספרות אחרונות (או נגררות)

ניתן גם Insert ספרות סטטיות 0 עד 9 בתבנית הסיסמה.

לחץ על סימן השאלה לקבלת דוגמאות לשימוש בתבניות סיסמה מותאמות אישית.

השדה	תיאור
סיסמת מכשיר	סיסמת ברירת המחדל עבור כל המכשירים. הערה אם תשנה סיסמה, עליך להפעיל מחד את כל שירותי האיתות המשויכים.
משויך Avaya ACD	ACD שאליו משויכת קבוצת טלפוניה זו.
אפשר מקומות ישיבה בחינם	בחר בתיבת סימון זו כדי לרשום סוכנים לפי שם משתמש או מזהה סוכן במקום לפי מספר ערוץ פיזי.

השדה	תיאור
הקלטת Skill Hunt Group	ההרחבה המשויכת לקבוצת האנט. קבוצת האנט היא אוסף של משתמשים המטפלים בסוגים דומים של שיחות. הערה אם אתה משתמש במושבים פנויים, קבוצת האנט חייבת להכיל את כל ההרחבות שברצונך להקליט.
שרת נתונים של סינכרון מכשירים	שרת הנתונים המשמש לסנכרון התקני Avaya CM.
החלף שם חיבור	שם המתג או כתובת IP של חיבור המתג. הערה : שדה זה תלוי רישיות.
שם מארח / כתובת IP	שם המארח או כתובת IP של ההתקן, המדיה ובקרת השיחות של שירותי AE (DMCC). ה- DMCC שולט במדיה (כלומר, הוא מטפל ב- RTP). שירות הניטור וההקלטה CTI מתחבר אליו. שיטות עבודה מומלצות השתמש בשם מחשב מארח בכל המקרים שבהם אתה נדרש לציין שם מחשב מארח או כתובת IP, במידת האפשר.
יציאה	היציאה עבור שרת Application Enablement Services. מספר היציאה המוגדר כברירת מחדל הוא 4721.
שם משתמש	שם המשתמש שנוצר במסוף הניהול AES שהתכונה משתמש CT שלו מוגדרת ככן. הערה אם תשנה שם משתמש או סיסמה, עליך להפעיל מחדש את כל שירותי האיתות המשויכים.
סיסמה	הסיסמה עבור החשבון ששימש לגישה לשרת. הערה אם תשנה שם משתמש או סיסמה, עליך להפעיל מחדש את כל שירותי האיתות המשויכים.
שימוש בהרחבת התקן	בחר בתיבת סימון זו כדי להשתמש בשלוחת מכשיר כסיסמה עבור תצורות DMCC. אם לא תבחר בתיבת הסימון, הסמל

השדה	תיאור
	DMCC משתמש בסיסמת ברירת המחדל עבור כל המכשירים שהוזנו בשדה סיסמת מכשיר. סיסמת המכשיר נקראת גם קוד אבטחה בתצורת התחנה Avaya CM.
יצירת CDR מאירועי	בחר בתיבת סימון זו כדי להתחיל ליצור רשומות פרטי איש קשר (CDR) עבור
איתות	שילוב קיים של ACD עם שרת CTI. Webex WFO אינו משתמש ב- CDR אלה לצורך התאמה, אלא אם כן תבחר גם בתיבת הסימון השתמש ב- CDR לצורך התאמה.
שימוש בתקליטורי CDR לצורך פיוס	בחר בתיבת סימון זו כדי להשתמש בתקליטורי CDR שנוצרו על-ידי שרת CTI לצורך התאמה במקום בתקליטורי CDR שיובאו מ- ACD. תיבת סימון זו מוצגת לאחר סימון תיבת הסימון צור CDR מאירועי איתות.

הגדרת Avaya SBCE להקלטת SIPREC

כדי להגדיר Avaya SBCE להקלטת SIPREC ב- Webex WFO, עליך להגדיר שרת נתונים וקבוצת טלפוניה. קבוצת טלפוניה מורכבת ממקור איתות אחד לפחות, קבוצת איתות אחת, שרת איתות אחד, קבוצת הקלטה אחת והתקני מרכז השירות שלך. באפשרותך להוסיף גיבויים עבור כל אחד מפריטים אלה. הוספת גיבויים היא אופציונלית, אך אנו ממליצים עליה למטרות גמישות.

תצורות שונות של קבוצות טלפוניה, קבוצות איתות וקבוצות הקלטה נתמכות בהתבסס על סוג קבוצת הטלפוניה. עבור Avaya SBCE, הטבלה הבאה מפרטת את המספר המינימלי של קבוצות שניתן להגדיר. שירות SIPREC משתמש ביציאה 5060.

קבוצות טלפוניה	1 או יותר
קבוצות איתות לכל קבוצת טלפוניה	1 או יותר
קבוצות הקלטה לכל קבוצת איתות	1 או יותר
CTI הערות שירות	לא ישים

הערה

בעת קביעת תצורה של קבוצות הקלטה, זכור את הנקודות הבאות:

- אם יש לך משתמשים בסביבת הקלטת שער הדורשים הקלטת מסך, עליך ליצור קבוצת הקלטות המתחברת לשרת CTI ולא מוקצים לה שרתי הקלטה (לכידת שמע).
- באפשרותך להקצות שרת תקליטים אחד או יותר לקבוצת הקלטות. קבוצת הקלטות דורשת לפחות שרת רשומות ראשי אחד.

שירותי איתות ממצים את הקיבולת של שרתי הרשומות הראשיים לפני שליחת שיחות לשרתי רשומות משניים. אם שרת האיתות הראשי מושבת (עקב כיבוי ידני או שגיאת מערכת), שרת האיתותים המשני עדיין שולח שיחות לשרתי הרשומות הראשיים, אלא אם כן שרתי הרשומות הראשיים אינם זמינים גם כן.

- שרת תקליטים יכול להשתייך לקבוצת הקלטות אחת בלבד.
- באפשרותך להעביר שרתי הקלטות בין קבוצות הקלטה.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאות ניהול דיירים וקביעת תצורה של קבוצות טלפוניה. לקבלת מידע נוסף אודות הרשאות Webex WFO, ראה ניהול תפקידים והרשאות .
- יצרת לפחות שני שרתי נתונים Webex WFO:
  - כזה שתשמש לסנכרון משתמשים ומכשירים ולהתאמה.
  - כזה שתשתמשו בו להקלטת SIPREC וקול. ניתן להשתמש בשני שרתים נפרדים עבור SIPREC והקלטה קולית במידת הצורך.
- (הקלטת מסך בלבד) יצרת שרת נתונים CTI המוקדש להקלטת מסך. שרת זה מתווסף לשני השרתים המפורטים לעיל, ובסך הכל שלושה שרתי נתונים לפחות. אם הארגון שלך אינו מקליט מסכים, שרת זה אינו הכרחי.
- הגדרת Avaya ACD.
- הגדרת את Avaya מנהל התקשורת (CM). עיין בהערות היישום Avaya DevConnect לקבלת הוראות תצורה .
- הגדרת את Avaya Application Enablement Services (AES). עיין בהערות היישום Avaya DevConnect לקבלת הוראות תצורה .
- הפעלת את הפרמטר UCID ב- Avaya SBCE. עיין בפרק 19 של ניהול *Avaya Session Border Controller for Enterprise* לקבלת מידע נוסף.

מיקומי דפים

- ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת שרת נתונים
- ניהול יישומים > QM > QM קביעת תצורה > קבוצות טלפוניה

הליכים

קביעת תצורה של שרת הנתונים לסינכרון משתמשים והתקנים ולהתאמה

1. בדף תצורת שרת נתונים, בחר את שרת הנתונים המוקדש לסינכרון משתמשים והתקנים ולהתאמה מהרשימה הנפתחת בחר תצורת שרת נתונים.
2. במקטע הגדרות סינכרון של שרת נתונים אזורי ,ACD בחר הפוך סינכרון לזמין והעבר את Avaya ACD שתצורתו נקבעה מזמין למוקצה .
3. במקטע הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי, בחר הפוך התאמה לזמינה והעבר את Avaya ACD שהוגדר מזמין למוקצה .
4. במקטע הגדרות סינכרון התקן של שרת נתונים, בחר הפוך סינכרון התקן לזמין.
5. לחץ על שמור.

הגדר את שרת הנתונים עבור SIPREC והקלטה קולית

במידת הצורך, תוכל להשתמש בשני שרתים נפרדים כאן: אחד עבור SIPREC והשני עבור הקלטה קולית.

1. בדף תצורת שרת נתונים, בחר את שרת הנתונים המוקדש ל- SIPREC ולהקלטה קולית מהרשימה הנפתחת בחר תצורת שרת נתונים.
2. במקטע הגדרות שרת איתות **SIPREC** הקלטה , בחר הפעל איתות SIPREC. מופיע שדה טקסט ריק.
3. הזן את כתובת IP של שרת הנתונים בשדה הטקסט.
4. ב הגדרות שרת לכידת הקלטה סעיף**,** בחר הפעל הקלטת שמע. שני שדות טקסט ריקים מופיעים.
5. הזן את כתובת IP או את שם המארח של שרת הנתונים בשדה הטקסט הראשון.
6. בשדה הטקסט השני, הזן את מיקום הספרייה שבו מאוחסנים קבצי הקלטה באופן זמני לפני העלאתם.
7. לחץ על שמור.

הגדר את שרת הנתונים CTI להקלטת מסך

בצע שלבים אלה אם הארגון שלך מקליט מסכי סוכנים. אם אינך מקליט מסכים, דלג על שלב זה.

1. בדף תצורת שרת נתונים, בחר את שרת הנתונים CTI המוקדש להקלטת מסך מהרשימה הנפתחת בחר תצורת שרת נתונים.
2. במקטע הקלטה **CTI** הגדרות שרת איתות, בחר הפוך איתות **CTI** לזמין. מופיע שדה טקסט ריק.
3. הזן את כתובת IP או את שם המארח עבור השרת המוקדש להתאמה בשדה הטקסט.
4. לחץ על שמור.

צור את קבוצת הטלפוניה עבור SIPREC והקלטה קולית

1. בדף קבוצות טלפוניה, הזן שם עבור הקבוצה בשדה שם קבוצת טלפוניה .
2. בחר **Avaya SBC SIPREC** מהרשימה הנפתחת **Telephony Group Platform Type** .
3. לחץ על הוסף. שדות נוספים מופיעים.
4. הזן שם לקבוצת האיתותים בשדה קבוצות איתות.
5. לחץ על הוסף.
6. בחר את השרת המוקדש ל- SIPREC ולהקלטה קולית מהרשימה הנפתחת שרת נתוני איתות ראשי QM.
7. לחץ על הבא.
8. הזן שם עבור קבוצת ההקלטות בשדה שם קבוצת הקלטה .
9. בחר את הקבוצה שזה עתה יצרת.
10. בטבלה , **Recording Groups Assignment** אתר את השרת המוקדש ל- SIPREC ולהקלטה קולית, ובחר את קבוצת ההקלטה שזה עתה יצרת מהרשימה הנפתחת **Recording Group** לצד שרת זה.
11. בחר ראשי מהרשימה הנפתחת עדיפות .
12. לחץ על שמור.
13. הפעל מחדש את השרת המוקדש ל- SIPREC ולהקלטה קולית.

צור את קבוצת הטלפוניה להקלטת מסך

אם הארגון שלך מקליט מסכים של סוכנים, עליך להגדיר קבוצת טלפוניה נוספת. אם אינך מקליט מסכים, דלג על הליך זה.

1. בדף קבוצות טלפוניה, הזן שם עבור הקבוצה בשדה שם קבוצת טלפוניה .
2. בחר **Avaya** מנהל תקשורת מהרשימה הנפתחת סוג פלטפורמה של קבוצת טלפוניה .
3. לחץ על הוסף. שדות נוספים מופיעים.
4. במקטע סיסמת מכשיר, בחר השתמש בסיסמה סטטית.
5. הזן את סיסמת המכשיר בשדה סיסמה .
6. בחר את Avaya ACD שהגדרת מהרשימה הנפתחת משויך **Avaya ACD** .
7. בחר את שרת הנתונים המוקדש לסינכרון משתמשים והתקנים מהרשימה הנפתחת **Device Synchronization Data Server** .
8. במקטע מידע אודות שירותי הפעלת יישומים, הזן את שם הבורר AES ב-החלף שדה שם חיבור.
9. הזן את שם המארח AES או את כתובת IP בשדה שם מארח / כתובת IP.
10. הזן את מספר היציאה המשמש את AES בשדה יציאה .
11. (אופציונלי) אם הפעלת הצפנה ליציאת החיבור ,AES בחר השתמש בחיבור מאובטח.
12. במקטע אישורי משתמש, הזן את שם המשתמש והסיסמה עבור חשבון משתמש AES.
13. לחץ על הוסף.
14. לחץ על הבא.
15. הזן שם עבור קבוצת האיתותים בשדה שם קבוצות איתות.
16. לחץ על הוסף. שדות נוספים מופיעים.
17. בחר את שרת הנתונים CTI מהרשימה הנפתחת שרת איתות ראשי QM.
18. בחר את שרת Avaya AES מהרשימה הנפתחת שרת AES.
19. לחץ על שמור.

נושאים קשורים

- שיוך טלפונים לסוכנים, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטה — לאחר סנכרון מכשירים, באפשרותך להשתמש בדף זה כדי לשייך התקנים מהACD שלך לקבוצות הקלטה, סוגי הקלטה ומשתמשים Webex WFO.
- ניהול תפקידים והרשאות - קבל מידע נוסף על ההרשאות המהוות דרישה מוקדמת.

- קביעת תצורה של קבוצות טלפוניה
- קביעת תצורה של שרת הנתונים

הגדרת מנהל התקשורת Cisco Unified

האפשרויות CUCM Telephony Platform Configuration מופיעות בעת הוספה או עריכה של קבוצת טלפוניה עם סוג טלפוניה Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). זה מאפשר לך להגדיר אשכול Cisco Unified CM.

החלון Cisco Unified CM גם מאפשר לך להגדיר את המשתמשים הבאים:

- Simple Object Access Protocol (SOAP) משתמש Administrative XML Layer (AXL)
- Unified CM Java משתמש ממשק תכנות יישומי טלפוניה (JTAPI)

משתמשים אלה משמשים את שירות Computer Telephony Integration (CTI) כדי להיכנס אל Unified CM.

אשכול Unified CM מורכב מקבוצה של שרתי Unified CM החולקים את אותו מסד נתונים ומשאבים ויש להם מנהל CTI אחד או יותר. מנהל CTI הוא שירות הפועל ב- Unified CM ומטפל באירועי JTAPI עבור כל Unified CM באשכול (ראה קביעת תצורה של קבוצות טלפוניה).

באפשרותך לציין קבוצת טלפוניה אחת או יותר Unified CM. קבוצת טלפוניה Unified CM דורשת לפחות מנהל CTI אחד.

התקנת JTAPI

במהלך תהליך ההתקנהWebex WFO , מתקין את JTAPI. קובץ JAR מלקוח JTAPI ב - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. לחץ על הורד/התקן **JTAPI** בכל אחד משרתי האיתות של קבוצת הטלפוניה Unified CM.

לחלופין, באפשרותך להתקין את JTAPI באופן ידני. קובץ JAR על ידי העתקתו והדבקתו בספרייה הנכונה.

תיאורי שדות

השדה	תיאור
הפעל הקלטת רשת	בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר הקלטת רשת עבור המאוחד CM קבוצת טלפוניה. כאשר תיבת הסימון נבחרת, שירות הקלטה CTI יאזין להודעות SIP. הערה: שירות ההקלטה CTI ו- CUBE SIP CTI, Sonus

השדה	תיאור
	SIPREC, או ACME שירות SIPREC ירייע זה לזה בעת האזנה להודעות SIP אם תיבת הסימון הפוך הקלטת רשת לזמינה בחרה. דוגמה : אתה מקליט קול באמצעות Gateway Recording (באמצעות שירות CUBE SIP CTI או ACME SIPREC) וכן מסך הקלטה משרת יחיד. הערה הקלטת CUBE אינה לוכדת את כיוון השיחה. כיוון יצירת הקשר עבור הקלטות קיוב יוצג כ "יוצא."
SOAP AXL שם משתמש לגישה	שם המשתמש לאימות AXL (שכבת XML ניהולית) במפרסם עבור אשכול זה המשמש לסינכרון התקני Unified CM. שם משתמש זה נוצר בעת קביעת התצורה של Unified CM. הערה אם תשנה שם משתמש או סיסמה, עליך להפעיל מחדש את שרת הנתונים המשויך.
SOAP AXL סיסמת גישה	סיסמת האימות AXL במפרסם. סיסמה זו נוצרת בעת קביעת התצורה של Unified CM.
גירסה	גירסת Unified CM במפרסם. הערה לא ניתן לקבוע תצורה של קבוצות טלפוניה חדשות עבור גירסאות לא נתמכות של Unified CM. אם הארגון שלך משתמש ב- Unified CM גירסה 14, בחר **12.5** מהרשימה הנפתחת גירסה רשימה.
JTAPI שם משתמש לגישה	שם המשתמש JTAPI עבור CTI. כל מכשירי הטלפון, המשמשים עבור הקלטה או ניטור, משויכים למשתמש יישום זה (משתמש קצה). שירות ההקלטה CTI נכנס לUnified CM עם משתמש זה. שם המשתמש חייב להיות בין תו אלפאנומרי אחד ל-32 תווים אלפאנומריים.

השדה	תיאור
	הערה אם תשנה שם משתמש או סיסמה, עליך להפעיל מחדש את כל שירותי האיתות המשויכים.
סיסמת גישה JTAPI	סיסמת המשתמש JTAPI עבור CTI. זה חייב להיות בין אחד ל 32 תווים אלפאנומריים.
שרת נתונים של סינכרון מכשירים	שרת הנתונים המשמש לסינכרון התקנים.
הגדרה מאובטחת SIP	צור אישור ומאגר מפתחות אם אתה משתמש בהפעלה מאובטחת פרוטוקול אתחול (SIP). ראה יצירת אישור עבור SIP מאובטח.
שרתי קבוצת טלפוניה	
מוציא לאור ומנויים	רשימה של שמות מארחי שרתים/כתובות IP זמינים. אתה יכול להיכנס מפרסם אחד Unified CM, ומנוי אחד או יותר Unified CMs. בחר איזה שם מארח/כתובת IP משויכים לשירות CTI Manager של המפרסם. כל שאר מערכות ניהול התוכן המאוחדות משויכות לשירות מנוי CTI Manager.
שם מארח	שם המארח או כתובת IP של המוציא לאור או המנוי (אם קיים) Unified CM. בעת שימוש בשמות מארחים, ודא שהשרת יכול לזהות את שמות המנויים. אם לא ניתן לפענח את שם המחשב המארח, לשירות Recording CTI אין אפשרות להיכנס.

צור אישור עבור מאובטח SIP

1. לחץ על צור **SIP** אישור תא מטען. מופיעה תיבת הדו-שיח **Generate Certificate For Secure SIP** .
2. בתיבה שם נושא, הזן שם ייחודי ואחסן אותו במיקום קל לגישה. בעת קביעת התצורה של SIP Trunk Security Profile ב- CUCM, עליך להזין שם זה בשדה X.509 Subject Name.

3. לחץ על צור אישור. קובץ ZIP המכיל שתי הורדות קבצים:

   - sip.keystore—קובץ זה מכיל את מאגר המפתחות. העתק את מאגר המפתחות ולאחר מכן הדבק אותו במיקום הבא בשרת האיתות:

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

   - sip_certificate.pem—קובץ זה מכיל את האישור הציבורי. העלה את האישור אל CUCM.

הגדרת תצורה של Genesys

השתמש בדף זה כדי להגדיר את פרטי החיבור עבור סביבת שיחות של Genesys.

הערה יהיה עליך להעתיק קבצי JAR של ספריית Genesys לתיקיה הבאה:

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

תיאורי שדות

השדה	תיאור
שם מארח/כתובת IP	שם המארח/כתובת IP של שרת הטלפוניה. יציאה
	מספר היציאה עבור שרת הטלפוניה.
שם לקוח	(אופציונלי) שם הלקוח עבור סביבת השיחה. סיסמת לקוח
	(אופציונלי) סיסמת הלקוח עבור סביבת השיחה. מפתח נתוני משתמש
	מפתח נתוני המשתמש המוגדר במערכת Genesys.
שם מטה-נתונים	שדה המטה-נתונים שאליו יש לשייך את נתוני המשתמש של Genesys מפתח. עליך ליצור שדה מטה-נתונים מותאם אישית עבור פונקציה זו. לקבלת מידע נוסף אודות יצירת שדות מטה-נתונים חדשים, ראה ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית.
יצירת CDR מאירועי איתות	בחר בתיבת סימון זו כדי להתחיל ליצור רשומות פרטי איש קשר (CDR) עבור שילוב קיים של ACD עם שרת CTI. Webex WFO אינו משתמש ב- CDR אלה לצורך התאמה, אלא אם כן תבחר גם בתיבת הסימון השתמש ב- CDR לצורך התאמה.

השדה	תיאור	
שימוש בתקליטורי CDR לצורך פיוס	בחר בתיבת סימון זו כדי להשתמש בתקליטורי CDR שנוצרו על-ידי שרת CTI לצורך התאמה במקום בתקליטורי CDR שיובאו מ- ACD. תיבת סימון זו מוצגת לאחר סימון תיבת הסימון צור CDR מאירועי איתות.	

הוספת סקרים לאחר שיחה לאנשי קשר

באפשרותך לשלב Webex WFO עם ספק סקר חיצוני אחד או יותר כדי להפיץ סקרי לקוחות לאחר שיחה לאחר סיום איש קשר ולאסוף את התגובות. תגובות לסקר יכולות לספק מידע רב ערך על חוויות הקשר של הלקוחות שלך ועל תפיסות כלליות לגבי הארגון שלך, וכן לעזור לך למקד אנשי קשר להערכה. ניתן לסקור תגובות בסקר שלאחר שיחה Tab בנגן המדיה ובווידג'ט 'סקרים אחרונים'. ציון הסקר ושדות אחרים הקשורים לסקר מופיעים גם באינטראקציות ובתור אנשי הקשר שלך. ראה "ייבוא POST נתוני סקר שיחות IVR" במדריך Webex WFO ייבוא/ייצוא נתונים לקבלת מידע נוסף אודות ייבוא באמצעות קבצי CSV.

סקרים ושאלות סקר נוצרים באמצעות ספק סקרים חיצוני. אתה יכול לשלב Webex WFO עם ספקי הסקרים הבאים:

- Qualtrics (מקוון)
- SurveyMonkey (מקוון)

הגדרת ספקי סקרים מקוונים

ספקי הסקרים המקוונים Qualtrics ו- SurveyMonkey מספקים סקרים ללקוחות באמצעות דואר אלקטרוני. בקשות להפצת סקרים ואחזור תגובות מבוצעות על פי לוח זמנים המוגדר על-ידי המשתמש. באפשרותך גם לייבא IVR באמצעות שירות הייבוא הכללי (GIS).

הערה

עליך להגדיר את מיקום קובץ ה- GIS של שרת הנתונים האזורי בדף תצורת שרת נתונים לפני ייבוא IVR הכללי (ראה קביעת תצורה של שרת הנתונים). השתמש במיקום קובץ זה עבור ייבוא קבצים:

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

לאחר ייבוא מוצלח של קבצים, הם יועברו לתיקייה זו:

<שם קובץ>\<...\GIS\NewImport\archives\<archive date

עליך להגדיר את ספק הסקר המקוון שלך לפני שתגדיר אותו עם Webex WFO. כדי להגדיר Webex WFO עם חשבון Qualtrics, דרושים לך הפריטים הבאים:

- לכל סקר חייבת להיות שאלת "נתונים משובצים" מוגדרת בעלת סוג cid.
- חשבון Qualtrics מוגדר ושם משתמש
- אסימון API מותאם אישית
- מזהה הספרייה של החשבון
- מזהה ההודעה עבור הודעת מסירת הסקר

כדי להגדיר Webex WFO עם חשבון Survey Monkey, דרושים לך הפריטים הבאים:

- חשבון מפתח ושם משתמש של SurveyMonkey שתצורתו הוגדרה
- אסימון API למפתחים
- המפתח API המפתח
- המפתח API שיתף קוד סודי

חיבורי ספק IVR כלליים נוצרים באופן אוטומטי בעת ייבוא IVR. מנהל סקר השיחות POST יכול לציין באיזה מזהה סקר משתמש הטופס. הטבלה הבאה מפרטת את שדות מזהה הסקר:

השדה	תיאור
contactId	מספר תעודת הזהות של איש הקשר.
associatedCallId	מספר הזיהוי של השיחה המשויכת. זוהי ברירת המחדל.

עליך גם ליצור שדה מטה-נתונים מותאם אישית של דואר אלקטרוני במנהל המטה-נתונים (ראה ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית) שבאמצעותו תוכל לסמן קריאות להפצת סקר (ראה סימון אנשי קשר להפצת סקר מקוון להלן).

יצירת שדה מטה-נתונים מותאם אישית של דואר אלקטרוני

1. נווט אל Application Management > QM Configuration >- Metadata Manager.
2. הזן ערך ייחודי עבור מפתח בשדה מפתח מטה-נתונים (לדוגמה"SurveyEmail", ").
3. הזן ערך ייחודי לתווית בשדה תווית מטא-נתונים. מפתח זה יכול להיות, אך לא חייב להיות, זהה למפתח המטה-נתונים.
4. בחר טקסט מהרשימה הנפתחת סוג מטה-נתונים.

5. בחר ללא מהרשימה הנפתחת ACD נתונים.
6. לחץ על שמור.

לקבלת מידע נוסף אודות יצירת שדה מטה-נתונים מותאם אישית, ראה ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית.

הגדר את ספק הסקרים המקוון שלך עם Webex WFO

1. בחר צור טופס סקר חדש מהמקטע מה ברצונך לעשות?.
2. בחר את ספק הסקר המקוון שלך (Qualtrics או SurveyMonkey) מהרשימה הנפתחת.
3. הגדר את לוח הזמנים לאחזור בקשה/תגובה של הפצת הסקר, תוך דקות. ערך זה קובע באיזו תדירות Webex WFO מחפש אנשי קשר הדורשים סקר, ואם יש נתונים חדשים זמינים לתגובה לסקר. אם נמצאו אנשי קשר הממתינים לסקר, בקשה להפצת סקר נשלחת לספק הסקר בהתאם לזרימת העבודה של בקשת הפצת הסקר שלך.
4. בחר את שדה המטה-נתונים של הדואר האלקטרוני המותאם אישית שיצרת בסעיף לעיל כדי לסמן קריאות להפצת סקר.
5. הזן שם ייחודי עבור חיבור זה של ספק סקר.
6. הזן את פרטי החשבון של ספק הסקר. יש לאסוף מידע זה מספק הסקר.
   a. הזן את שם המשתמש והאסימון עבור חשבון ספק הסקר שהוגדר.
   b. (קוואלטריקס בלבד) הזן את מזהה הספרייה ואת מזהה ההודעה.
   c. (SurveyMonkey בלבד) הזן את המקש API ואת הסוד המשותף.
7. לחץ על שמור.

בדיקת החיבור של ספק הסקר שלך והצגת סקרים

1. בחר ערוך טופס סקר קיים מהמקטע מה ברצונך לעשות?.
2. לחץ על בדוק חיבור והצג סקרים. לאחר חיבור מוצלח, הסקרים שהוגדרו עם ספק הסקר מופיעים בתחתית הדף. אתה יכול ללחוץ על כל סקר כדי להציג את השאלות הבודדות.

לאחר שתגדיר ותבדוק את החיבור בין ספק הסקר שלך, עליך ליצור זרימת עבודה כדי לקבוע איזה סקר יש לבקש עבור אנשי קשר שונים שסומנו להפצת סקר. אפשרות זו שימושית במיוחד כאשר יש לך ספקי סקרים שונים ו/או סקרים שונים עבור אנשי קשר.

עליך גם להשתמש בזרימת העבודה כדי לזהות שאלת סקר כשאלת קול הלקוח (VoC). תשובת הלקוח לשאלה זו קובעת אם יש לסמן את איש הקשר המשויך להערכה.

הגדרת זרימת עבודה של בקשה להפצת סקר

1. נווט אל הדף ניהול זרימת עבודה.
2. בחר אם ליצור סיום אינטראקציה או אירוע יומי. אירוע סיום אינטראקציה מכין את בקשת הסקר מיד לאחר שאיש קשר מסומן להפצת סקר. אירוע יומי מכין את בקשות הסקר עבור כל אנשי הקשר המסומנים להפצת סקר בכל יום.
3. בחר את כלל זרימת העבודה שעליו ברצונך להחיל את פעולת טופס הסקר. בחר את כלל ברירת המחדל לשימוש בטופס סקר יחיד עבור כל אנשי הקשר המסומנים להפצת סקר, או צור ובחר כלל חדש כדי להגדיר את תנאי הקשר עבור טופס סקר מסוים.
4. אם יצרת כלל זרימת עבודה חדש, הגדר את תנאי הקשר עבור טופס הסקר שברצונך להפיץ.
5. בחר בתיבת הסימון "הגדר את טופס הסקר ל<טופס סקר>" במקטע פעולות.
   a. בחר את הסקר מהרשימה הנפתחת.
   b. בחר את שאלת קול הלקוח (VoC). באפשרותך לבחור רק שאלות בתבנית של תשובה מספרית.
   c. הגדר את הסף לסימון להערכה. אם תשובת הלקוח לשאלת VoC עומדת בסף זה, איש הקשר המשויך מסומן להערכה.
6. הזן את פרטי הדואר האלקטרוני למסירת הסקר.
   a. הזן את כתובת הדואר האלקטרוני שלח מ. זוהי כתובת הדוא"ל שממנה מועבר הסקר.
   b. הזן את כתובת הדוא"ל השב ל. זוהי כתובת הדוא"ל שאליה מגיב נמען הסקר. כתובת זו זהה בדרך כלל לכתובת 'שלח מאת', אך אינה חייבת להיות כזו.
   c. הזן את שם השולח. זהו השם שממנו נראה שהדואר האלקטרוני מגיע לנמען.
   d. הזן את שורת הנושא של הודעת הדואר האלקטרוני.
7. לחץ על שמור.

לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של זרימות עבודה, ראה אוטומציה של זרימות עבודה #QM.

סימון אנשי קשר להפצת סקרים מקוונים

לאחר שיצרת את שדה המטה-נתונים המותאם אישית של דואר אלקטרוני, הגדרת ספק סקר אחד או יותר עם Webex WFO והגדרת זרימת עבודה של הפצת סקר, באפשרותך לסמן איש קשר להפצת סקר מקוון על-ידי הזנת כתובת הדואר האלקטרוני של הלקוח בשדה המטה-נתונים המותאם אישית של דואר אלקטרוני. ניתן לעשות זאת על ידי הסוכן באמצעות הפקודה מטה-נתונים ביישום פקדי הקלטה או על ידי כל משתמש עם גישה לשדות המטה-נתונים המותאמים אישית בפרטי נגן המדיה Tab.

כאשר אתה מזין את כתובת הדואר האלקטרוני של הלקוח בשדה זה, איש קשר זה מסומן להפצת סקר. בהתאם ללוח הזמנים של בקשת ההפצה המוגדר על-ידי המשתמשWebex WFO , שולח בקשה לספק הסקר עבור הסקר המתאים שיישלח לכתובת זו, כפי שנקבע על-ידי זרימות העבודה שהוגדרו.

הערה עם SurveyMonkey, ייתכן שיהיה עיכוב בין הזמן שבו מתקבלת בקשה להפצת סקר לבין מועד הפצת הסקר.

נושאים קשורים

- הגדר תחזיות – השתמש בנתוני סקר כדי לחזות את ציון המקדם נטו של אנשי קשר.

קביעת תצורה של ניהול כוח עבודה

תפריטי WFM בניהול יישומים משמשים להגדרת היישום WFM של Webex WFO. יש לך גישה ליישום WFM אם יש לך רישיון לכך.

הערה תפקיד מנהל המערכת שלך יכול לגשת רק לתכונות ולהרשאות הזמינות על-ידי ספק השירות שלך. מקטע זה עשוי לפרט תכונות והרשאות שאינן זמינות עבורך ב- Webex WFO.

קביעת תצורה של תורי שירות 185

הגדרת כיוון 202

ניהול לוחות זמנים של סוכנים 207

עבודה עם נתונים היסטוריים 216

יצירת תיאורים עבור קודי סיבה 224

התאמה אישית של מיפויי מצבי היצמדות 226

קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות 229

הגדרת תקופת השמירה WFM 233

ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות 234

הגדרת תצורת Teleopti 237

קביעת תצורה של תורי שירות

הדפים במקטע תורי שירות של ניהול יישומים מאפשרים לך להגדיר את תורי השירות במרכז הקשר שלך.

ניהול מספרי ספריות

הערה מספרי ספריות משמשים רק ב- ACD Avaya. אם אין לך Avaya ACD, מוגדר לא תראה שום דבר הקשור למספרי ספריות ב- Webex WFO.

מספר ספריה (DN) הוא מספר טלפון שלקוחות משתמשים בו כדי להתחבר לתור שירות ספציפי. ACD למעשה מנתבת שיחות שהתקבלו ב- DN ספציפי לתור שירות ספציפי.

באפשרותך ליצור DN ב- WFM כדי להשיג את התוצאות הבאות:

- שכפל את DNS המשמש בACD ואסוף נתונים היסטוריים עבורם.
- נתב DN כדי לעבור לתורי שירות ספציפיים בזמנים שונים במהלך היום. אם תעשה זאת, הנתונים ההיסטוריים עבור תורי שירות אלה יכללו את השיחות שהתקבלו באמצעות ה- DN.
- נתב DN כדי לעבור לתורי שירות ספציפיים כאשר כל הנציגים בתור השירות הראשון עסוקים.

WFM לוכדת את הנתונים הבאים מ- DN ומקמפלת אותם עם תור השירות המשויך:

- אנשי קשר מוצעים
- אנשי קשר מתקבלים
- אנשי קשר שננטשו
- אנשי קשר חסומים
- מהירות ממוצעת של תשובה
- Quality of Service (רמת שירות)

הערה שימוש בנתוני DN במקום בנתוני תור שירות יכול לספק מידע מדויק יותר לחיזוי בתנאי גלישת תור שירות. עם הצפת תור שירות, כל אחד
איש קשר משויך לתור השירות אליו הגיע בסופו של דבר, בניגוד לתור השירות שאליו נועד במקור. זה יכול להשפיע לרעה על החיזוי. באפשרותך להימנע ממצב זה באמצעות DNS.

דרישות מוקדמות

המערכת שלך משתמשת ב- Avaya ACD. מוגדר

מיקום הדף

ניהול יישומים > WFM > תורי שירות > מספרי ספריות

הליכים

ניהול מספרי ספריות
השתמש בדף מספרי ספריות כדי ליצור, לערוך ולמחוק DNS.

שיטות עבודה מומלצות אל תמחק DNS. אם תמחק ,DN כל הנתונים ההיסטוריים המשויכים אליו יאבדו.

השדות בדף מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שרת ACD	ACD שהוא המקור לנתוני מספר הספריה. במערכת מסונכרנת, שדה זה ממולא באופן אוטומטי. במערכת שאינה מסונכרנת, יש לבחור את ACD באופן ידני. ברירת המחדל במערכת שאינה מסונכרנת היא כללית.
מספר מדריך	ה-DN. הוא חייב להיות זהה ל- DN ב- ACD.
תיאור	תיאור של ה- DN.
תורי שירות	תור שירות אחד או יותר המשויך ל- DNS זה. ברגע שיש לך הקצה תור שירות, הזן את שעת ההתחלה ושעת הסיום והימים בשבוע שבהם תור השירות מטפל בשיחות מה- DN. יש לבחור לפחות יום אחד.

ניהול סוגי תורי שירות

סוג תור שירות מתאר את סוג איש הקשר שתור שירות מטפל בו.

- אנשי קשר אינטראקטיביים – אנשי קשר של סוכן/לקוח המתרחשים בזמן אמת, כגון שיחות וצ'אטים.
- אנשי קשר שאינם אינטראקטיביים – אנשי קשר של סוכן/לקוח שאינם מתרחשים בזמן אמת, כגון דואר אלקטרוני, ציוצים, מדיה חברתית ופקסים.

סוגי תורי שירות מאפשרים לך לקבץ תורי שירות דומים יחד לקבוצות תורי שירות ותורי שירות וירטואליים וליצור תחזיות עבור תורי שירות דומים.

WFM מגיע עם שני סוגים של תורים לשירות המערכת: קול ודואר אלקטרוני. אם אתה משדרג מגירסה קודמת של WFM שאפשרה לך להגדיר תורי שירות עבור שיחות או דואר אלקטרוני, תורי שירות אלה מוקצים באופן אוטומטי לסוג תור שירות קול או דואר אלקטרוני.

קיימות מגבלות על מה שניתן לעשות עם סוג תור שירות לאחר יצירתו.

- לא ניתן לשנות את סוג איש הקשר שלו.
- אם סוג תור שירות מוקצה לתור שירות, אין באפשרותך למחוק אותו.
- אין באפשרותך לערוך או למחוק את סוגי התורים של שירותי המערכת (קול ודואר אלקטרוני).

יצירה, עריכה ומחיקה של סוגי תורי שירות
השתמש בדף סוגי תורי שירות כדי להגדיר ולתחזק סוגי תורי שירות.

יצירת סוג תור חדש

1. בחר צור סוג תור שירות חדש.
2. הזן שם ייחודי עבור סוג תור השירות המתאר את סוג איש הקשר שתור שירות מטפל בו. מקסימום תווים = 50.
3. בחר את סוג איש הקשר: אינטראקטיבי או לא אינטראקטיבי.
4. לחץ על שמור.

עריכת סוג תור שירות קיים

1. בחר ערוך או מחק סוג תור שירות קיים.
2. בחר את סוג תור השירות הרצוי מהרשימה הנפתחת.
3. ערוך את שם סוג תור השירות כרצונך. אם סוג תור השירות הוקצה לתורי שירות, שינוי השם של סוג תור השירות יחול על תורי שירות אלה. אין באפשרותך לשנות את סוג איש הקשר.
4. לחץ על שמור.

מחיקת סוג תור שירות קיים

1. בחר ערוך או מחק סוג תור שירות קיים.
2. בחר את סוג תור השירות הרצוי מהרשימה הנפתחת.
3. לחץ על מחק.

ניהול תורי שירות

תור שירות הוא קבוצה של סוכנים שאליהם מנותבים אנשי קשר. זה קשור בדרך כלל עם מיומנות מסוימת. ב- WFM, אתה מתזמן סוכנים לתמיכה בדרישות תור השירות. מסיבה זוWFM , הופך את תורי השירות למוקד לוחות זמנים ותחזיות.

סביבות מסונכרנות/לא מסונכרנות
ניתן ליצור תורי שירות ב- WFM או לסנכרן אותם מה- ACD שלך.

- בסביבות עם ACD מסונכרניםWFM , מייבא נתוני תור שירות מה- ACD באמצעות שירות הסנכרון. נתוני תור שירות מיובאים שלא ניתן לשנות ב- WFM (השם והמזהה של תור השירות) הם לקריאה בלבד בדף תורי שירות. ניתן לשנות נתונים אלה רק ב- ACD. תורי שירות שאתה יוצר ב- WFM קיימים רק ב- WFM ואינם נוספים ל- ACD (ראה סינכרון נתוני תור שירות).
- בסביבות עם ACD לא מסונכרנים, תורי השירות שאתה יוצר ב- WFM חייבים לכלול את אותם שמות ומזהים שהוגדרו עבורם ב- ACD שלך. פעולה זו מאפשרת ל- WFM לשייך את הנתונים ההיסטוריים שיובאו מה- ACD ל- WFM לתור השירות הנכון.

תורי שירות וירטואליים

תור שירות וירטואלי הוא אוסף של תורי שירות עם אותו סוג תור שירות. תורי שירות וירטואליים קיימים רק ב- WFM.

הערה אל תהפוך תור שירות מסונכרן לתור שירות וירטואלי. בחר בתיבת סימון זו רק אם יצרת את תור השירות ב- WFM.

תור שירות וירטואלי מתחיל לאסוף נתונים היסטוריים מתורי שירות הרכיבים לאחר יצירתו. אם כבר קיימים נתונים היסטוריים עבור התורים של שירות הרכיבים, וברצונך לשייך את הנתונים ההיסטוריים המצטברים שלהם לתור השירות הווירטואלי, באפשרותך לשלוח בקשה למיזוג נתונים היסטוריים (ראה מיזוג נתונים היסטוריים).

הערה
באפשרותך גם לשלוח בקשה למיזוג נתונים היסטוריים אם ברצונך לחשב מחדש את הנתונים ההיסטוריים עבור תור שירות וירטואלי מכיוון שביצעת אחת מהפעולות הבאות בתור השירות הווירטואלי:

- נוספו תורי שירות עם נתונים היסטוריים
- תורי שירות שנמחקו עם נתונים היסטוריים

צור תור שירות וירטואלי כאשר ברצונך ליצור תחזית, הפצה או תזמון יחידה עבור קבוצה של תורי שירות דומים. להלן דוגמאות למצבים מסוימים שבהם תור שירות וירטואלי שימושי.

דוגמה : למוקד שירות יש תור שירות אחד ללקוחות פרימיום ותור אחר ללקוחות קבועים. לקוחות פרימיום מגיעים לסוכן מהר יותר ומקבלים שירותים בעלי ערך גבוה יותר. הסוכנים
מי שמטפל בשיחות של לקוחות הוא חבר בשני תורי השירות. יצירת תור שירות וירטואלי המורכב מתורי שירות לקוחות פרימיום ותורי שירות לקוחות רגילים מפשטת את התזמון.

דוגמה : לארגון יש מוקדי תמיכה של IT במיקומים מרובים? מרכז השירות משתמש בתור שירות עבור כל מיקום כדי לקחת בחשבון אזורי זמן מרובים ולאפשר דיווח לפי מיקום.

ניתוב מרכז השירות מאחד את הסוכנים מכל מיקום למאגר יחיד ומפיץ שיחות לסוכן הזמין הבא ללא קשר למיקום. על-ידי קיבוץ תורי השירות לתור שירות וירטואליWFM , יכול לתזמן את הסוכנים כקבוצה אחת בתבנית התואמת את אזורי הניתוב והזמן.

תורים מדויקים

תור מדויק Unified CCE הוא שיטת ניתוב אנשי קשר מפורטת יותר מזו המשמשת תור שירות. הוא מבוסס על תכונות סוכן מרובות ומיומנויות המוגדרות ב- Cisco Unified ניהול אנשי קשר חכם (Unified ICM). תורים מדויקים עוזרים לנתב שיחות לסוכן המוסמך ביותר שיש.

לקבלת מידע אודות קביעת תצורה של תורים מדויקים, עיין בתיעוד Cisco Unified ICM.

WFM מתייחס לתורים מדויקים כמו לתורי שירות ("קבוצות מיומנות", במינוח Unified CCE). כאשר WFM מסונכרן עם Unified CCE, WFM יוצר תור שירות ומיפוי כישורים עבור כל קבוצת מיומנות Unified ICM ותור מדויק. חריג לכך הוא אם קיימים מספר שערים היקפיים Unified Communications Manager (Unified CM) המוגדרים ב- Unified ICM. במצב זה, עבור כל תור דיוק ושער היקפיWFM , יוצר תור שירות. כלומר:

מספר השערים ההיקפיים Unified CM × מספר PQs = מספר תורי השירות שנוצרו ב- WFM

במערכות עם שערים היקפיים מרובים, תורי השירות שנוצרו ב- WFM נקראים כדלקמן:

<מזהה PG>.<שם תור מדויק>

WFM לוכדת נתונים היסטוריים של Precision Queue באותו אופן שבו היא לוכדת נתונים היסטוריים של Service Queue.

הערה בשלב זהWFM , מתעלם מכל התכונות והמיומנויות המפורטות של הסוכן המשמשות את Unified CCE לניתוב שיחות.

תיאורי שדות

השתמש בדף תורי שירות כדי ליצור, לערוך ולמחוק תורי שירות.

תימנע ממך למחוק תור שירות הכולל פעילות מתוזמנת כלשהי (למעט זמין ולא זמין) או אם אחד מהתנאים הבאים מתקיים:

- זה בתור שירות וירטואלי
- הוא נמצא בתהליך עבודה

- הוא מוזכר בלוחות זמנים של סוכנים
- זהו תור שירות ראשי
- הוא מוזכר על ידי בקשה ללוח זמנים

שיטות עבודה מומלצות אל תמחק תורי שירות. אם תמחק תור שירות, כל הנתונים ההיסטוריים ולוחות הזמנים של הסוכנים המשויכים אליו יאבדו.

השדות בדף תורי שירות בעת עריכה או מחיקה של תור שירות קיים, או בעת יצירת תור שירות חדש, מתוארים להלן.

מידע על תור שירות

השדה	תיאור
שם תור שירות	שם תור השירות. במערכות מסונכרנות, השם נוצר ו-מתוחזק בACD.
מקור ACD	ACD שהוא המקור לנתוני תור השירות. במערכת מסונכרנת, שדה זה ממולא באופן אוטומטי. במערכת שאינה מסונכרנת, יש לבחור את ACD באופן ידני. ברירת המחדל במערכת שאינה מסונכרנת היא כללית.
מזהה תור שירות	המזהה הייחודי המזהה את תור השירות. במערכות מסונכרנות, מזהה נוצר ב- ACD. לאחר הקצאת מזהה לתור שירות, לא ניתן לשנות אותו.
אל תיצור תחזיות או לוחות זמנים עבור תיבת סימון זו של תור שירות	בחר בתיבת סימון זו כדי לבטל את הפעלת תור השירות. הוא לא יהיה זמין עוד בעת יצירת הפצות, תחזיות, תחזיות אסטרטגיות ולוחות זמנים. עם זאת, עדיין תוכל להציג את הנתונים ההיסטוריים שלו. הערה אם תבחר בתיבת סימון זו, הקפד להסיר את תור השירות מכל קבוצות הכישורים המרובות שאליהן הוא משויך. אחרת, לא, בקשה ללוח זמנים עבור אותן קבוצות תחזיות-מיומנות תיכשל.

סוג תור שירות

סוג תור השירות מתאר את סוג אנשי הקשר שבהם מטפל תור שירות זה. ראה ניהול סוגי תורי שירות.

אזור זמן

בחר את אזור הזמן לשימוש בעת תזמון תור השירות. שעות הפתיחה והסגירה של תור השירות מפורשות לפי אזור זמן זה. כברירת מחדל, זהו אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל עבור החברה שלך בדף הגדרות כלליות (ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות).

סוג הפצה מחדש

(תורי שירות לא אינטראקטיביים בלבד) סוג ההפצה מחדש הקובע כיצד אנשי קשר לא אינטראקטיביים המגיעים במהלך השעות הסגורות של תור השירות מופצים מחדש בין מרווחי יעד למטרות חיזוי. מרווחי היעד נקבעים לפי סף הטיפול. האפשרויות הבאות הן:

- ללא—המערכת מתעלמת מאנשי קשר שמגיעים בשעות סגורות ולא מופצת מחדש (ברירת מחדל).
- פרופורציונלי—המגעים מחולקים מחדש באופן יחסי בין מרווחי המטרה בהתבסס על יחסי ההתפלגות של מרווחי היעד.
- שווה - המגעים מפוזרים מחדש באופן שווה בין מרווחי היעד.

בשדה סף טיפול, הזן את משך הזמן שבו יש לטפל באנשי קשר, בדקות. ערכים חוקיים הם מ- 0 עד 4,320 דקות (72 שעות).

פרמטרים

השדה	תיאור
עדיפות תור שירות	עדיפות תור השירות: כל מספר מ- 0 עד 999, כאשר 0 הוא בעדיפות הגבוהה ביותר. עדיפות תור השירות מאפשרת WFM לפתור התנגשויות תזמון כאשר סוכנים מוקצים לתורי שירות מרובים. דוגמה אתה מייעד חלק מהסוכנים שלך לתמוך בשני תורי שירות. אם WFM יוצר את לוחות הזמנים עבור השניים תורי שירות ומגלה שאין מספיק סוכנים כדי לתמוך בכל דרישות התחזית עבור שניהם, הוא משווה את ערך העדיפות של כל תור שירות ומתזמן סוכנים עבור תור השירות עם העדיפות הגבוהה ביותר תחילה.
זמן דיבור ממוצע	משך הזמן הממוצע, בשניות, שאיש קשר נמשך קשר עם כך תור שירות. WFM משתמש במידע זה כדי לקבוע את מספר הסוכנים הדרושים כדי לעמוד בדרישות כאשר הוא יוצר הפצה עבור תור שירות זה. באפשרותך לבחור לאפשר ל- WFM לחשב ערך זה עבורך באופן אוטומטי כאשר הוא יוצר התפלגות על-ידי בחירה בתיבת הסימון במקטע זמני תקן תור שירות בדף בקשת הפצה.

השדה	תיאור
זמן עבודה ממוצע לאחר מגע	משך הזמן הממוצע, בשניות, שסוכן מבלה לאחר עבודה במגע עבור תור שירות זה. WFM משתמש במידע זה כדי לקבוע את מספר הסוכנים הדרושים כדי לעמוד בדרישות כאשר הוא יוצר התפלגות עבור תור שירות זה. באפשרותך לבחור לאפשר ל- WFM לחשב ערך זה עבורך באופן אוטומטי כאשר הוא יוצר הפצה על-ידי בחירה בתיבת הסימון במקטע זמני תקן תור שירות בדף בקשת הפצה.
מטרת רמת השירות	(תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) אחוז אנשי הקשר להיות ענה תוך מספר שניות מוגדר. מספר השניות חייב להיות גדול מאפס. WFM משתמש במטרה זו כדי לקבוע את מספר הסוכנים הדרושים כדי לעמוד בדרישות כאשר הוא מייצר הפצה ותחזית עבור תור השירות.
אחוז רמת דיוק חזויה	(לקריאה בלבד) הערך המחושב בעת הפעלת בקשת חישוב דיוק תחזית עבור תור השירות. אם לא עשית זאת, הערך המוצג הוא אפס אחוזים. רמת דיוק התחזית היא מדד למידת הדיוק של התחזית. ערך זה מחושב על-ידי השוואת נפח אנשי הקשר החזוי לנפח אנשי הקשר בפועל. דוגמה אם רמת הדיוק החזויה היא 105 אחוזים, נפח אנשי הקשר החזוי היה גדול ב- 5 אחוזים מבפועל עוצמת אנשי קשר.

שעות פתיחה וסגירה

הימים ושעות הפעילות של תור השירות. סימן ביקורת מציין שתור השירות פעיל (או 'פתוח') ביום מסוים בשבוע. שעות הפעילות הן במתכונת של 24 שעות, וחייבות להיות בכפולות של חמש דקות. אם מוזן משהו אחר, הערך מעוגל לחמש הדקות הקרובות ביותר. היוצא מן הכלל הוא הערך 23:59, כלומר חצות.

משך בלוק תזמון מינימלי

בחר בתיבת הסימון "אכוף משך בלוק תזמון מינימלי" כדי להגדיר את פרק הזמן המינימלי שניתן לתזמן תור שירות זה. ערכים חוקיים נעים בין חמש דקות (00:05) ל- 16 שעות (16:00), במרווחים של חמש דקות.

הגדרה זו היא אופציונלית. שקול להשתמש בו אם יש לך סוכנים התומכים בתורי שירות מרובים ואינך מעוניין שהם יעברו בין תורי שירות בתדירות גבוהה מדי. אינך צריך להשתמש בהגדרה זו אם הנציגים שלך תומכים בתור שירות יחיד או אם הם יכולים לעבור בקלות הלוך ושוב בין תורי השירות שבהם הם תומכים.

משך בלוק התזמון המינימלי חל רק על לוחות זמנים הפועלים באמצעות שיטת תזמון מאוזן. אם אתה מפעיל לוח זמנים באמצעות שיטת התזמון המתועדף, המערכת מתעלמת מהגדרה זו. מקרים אחרים שבהם המערכת מתעלמת ממשך בלוק התזמון המינימלי בעת שינוי לוחות זמנים כוללים:

- עריכות תזמון סוכן
- אופטימיזציה של לוחות זמנים
- שינויים כתוצאה מבקשות להעברת הודעות
- העתקת פעילויות לוח זמנים

משך הזמן המינימלי מתבצע בעת הפעלת לוח זמנים של שיטה מאוזנת, גם אם משמעות הדבר היא שלא ניתן לתזמן סוכן לקבלת הכיסוי הטוב ביותר, עבור כל תורי השירות של הסוכן, או בכלל אם לא ניתן לעמוד במינימום. הכיסוי עלול להיות מושפע לרעה, במיוחד אם משך הזמן המינימלי מוגדר גבוה יותר או קרוב למשך אורך משמרת העבודה המינימלי.

הערה שימוש בהגדרה זו יאריך את הזמן הדרוש להפעלת לוחות הזמנים שלך, במיוחד אם לוחות הזמנים שלך מורכבים (לדוגמ
הם כוללים סוכנים רבים, תורי שירות ותנאי עבודה,
ולהשתמש במשמרות עבודה משתנות).

הערה אם תור שירות זה הוא חלק מקבוצת כישורים מרובים, ולתורי השירות בקבוצה זו יש משכי בלוק מינימליים שונים של לוח זמנים, משך הזמן הארוך ביותר שתצורתו הוגדרה משמש עבור
קבוצת רב-מיומנויות.

אחוז תזמון מרבי לפי משמרת

בחר בתיבת הסימון "אכוף אחוז תזמון מרבי" כדי להגדיר את אחוז הזמן המרבי במשמרת של סוכן שניתן להקצות לתמיכה בתור שירות זה. טווח ערכים חוקיים נע בין 1 ל-99 אחוזים.

הגדרה זו היא אופציונלית. שקול להשתמש בו אם יש לך סוכנים התומכים בתורי שירות מרובים וברצונך לציין כמה ממשמרת העבודה שלהם ניתן לתזמן לתמיכה בתור שירות זה. אינך צריך להשתמש בהגדרה זו אם הנציגים שלך תומכים בתור שירות יחיד או בקבוצה מרובת מיומנויות, או אם אין סיבה להגביל את משך הזמן שהם מקדישים לתמיכה בתור שירות זה.

הערה סוכן לא יתוזמן לשבוע אם האפשרויות הזמינות היחידות מפרות את אחוז התזמון המרבי שהוגדר.

אחוז התזמון המרבי חל רק על לוחות זמנים הפועלים בשיטת תזמון מאוזן. אם אתה מפעיל לוח זמנים באמצעות שיטת התזמון המתועדף, המערכת מתעלמת מהגדרה זו. מקרים אחרים שבהם המערכת מתעלמת מאחוז התזמון המרבי בעת שינוי לוחות זמנים כוללים:

- עריכות תזמון סוכן
- העתקת פעילויות לוח זמנים
- שינויים כתוצאה מעסקאות והצעות שאושרו בלוח הזמנים
- עדכון לוחות זמנים באמצעות 'היסטוריית לוחות זמנים' ו'שחזור'
- אופטימיזציה של לוחות זמנים

קבוצות מרובות מיומנויות

מקטע זה מציג את השם של כל קבוצת מיומנויות מרובות שתור שירות זה הוא חלק ממנה. הקצה עדיפות (מ- 0 עד 999, כאשר 0 הוא הגבוה ביותר) לכל קבוצת רב-מיומנויות. העדיפות שאתה מקצה כאן מסייעת לקבוע כיצד סוכנים מתוזמנים לתמוך בתורי השירות המרכיבים את קבוצות הכישורים המרובים.

מיפויי מיומנויות

מקצה מיפוי מיומנות אחד או יותר לתור השירות ומגדיר את סדרי העדיפויות שלהם (0-999, כאשר 0 הוא הגבוה ביותר). באפשרותך להקצות מיפויי כישורים אחד, מצופים מרובים או את כולם לתור השירות.

מיפויי מיומנויות מקשרים סוכנים לתורי שירות. על מנת שסוכנים יתוזמנו לתמיכה בתור שירות זה, יש להקצות הן את הסוכנים והן את תור השירות לאותו מיפוי מיומנויות. הקצאת עדיפות לכל מיפוי מיומנויות מאפשרת WFM לפתור התנגשויות תזמון כאשר סוכנים בעלי כישורים מרובים שייכים לתורי שירות מרובים.

תור שירות וירטואלי

בחר בתיבת הסימון אם תור שירות זה הוא תור שירות וירטואלי (ראה תורי שירות וירטואליים). לאחר שתעשה זאת, חלונית בחירת תור שירות תיפתח כך שתוכל להקצות תורי שירות להיות חברים בתור השירות הווירטואלי. לכל תורי השירות הזמינים יש אותו סוג של תור שירות.

הערה אל תהפוך תור שירות מסונכרן לתור שירות וירטואלי. בחר בתיבת סימון זו רק אם יצרת את תור השירות ב- WFM.

הערה כדי לבצע שינויים בתור שירות וירטואלי, כל התורים של שירות המקור בתור השירות הווירטואלי חייבים להיות בטווח התצוגה והטווח שלך. אם הם לא, הם לא מופיעים ב
רשימה של תורי שירות מקור והאפשרות לבצע שינויים בתור השירות הווירטואלי חסומה בפניך.

תור שירות ראשי

הופך תור שירות זה לתור השירות הראשי עבור סוכן אחד או יותר. באפשרותך לחפש סוכנים באמצעות המסנן הבסיסי או המתקדם, ובאפשרותך להקצות סוכן אחד, סוכנים מרובים או את כולם לתור השירות הראשי.

הערה הקצאת סוכן לתור שירות ראשי מסירה באופן אוטומטי הקצאות קודמות של תור שירות ראשי עבור סוכן זה.

סדר תזמון

הסדר שבו סוכנים מתוזמנים לתור השירות. WFM משווה בין הסוכנים על סמך הזמנה זו ומתזמן תחילה את הסוכנים בעלי העדיפות הגבוהה ביותר. אם ברצונך לאפס את הסדר לברירת המחדל של המערכת, לחץ על הלחצן שחזר ברירת מחדל.

הקריטריונים המשמשים הם:

- מקסימום שעות זמינות – סכום מספר השעות המרבי שניתן לתזמן סוכן בכל יום בשבוע
- מינימום שעות זמינות – סכום מספר השעות המינימלי שניתן לתזמן סוכן בכל יום בשבוע
- שעות מרביות בשבוע – מספר השעות המרבי בשבוע שהוגדר עבור משמרת העבודה של הסוכן (מהדף 'משמרות עבודה')
- מינימום שעות שבועיות - מספר השעות המינימלי בשבוע שהוגדר עבור משמרת העבודה של הסוכן (מתוך הדף 'משמרות עבודה')
- דירוג – דירוג הסוכן במרכז השירות על סמך מומחיות (מתוך דף הסוכנים)
- תאריך התחלה של חברה – התאריך שבו הסוכן התחיל לעבוד בחברה (מהדף 'סוכנים')
- תאריך התחלה של מחלקה – התאריך שבו הסוכן התחיל לעבוד עבור המחלקה (מהדף 'סוכנים')

תרחיש ברירת מחדל של התכווצות

בחר את תרחיש ברירת המחדל להתכווצות, המחיל את גורם התאמת ההתכווצות על התחזית. ניתן להקצות תור שירות לתרחיש כיווץ אחד בלבד.

גורם התאמת סוכנים

הזן ערך כדי להתאים את האופן שבו המערכת חוזה את מספר הסוכנים שיש לתזמן. גורם זה נועד לייצג את היעילות של הסוכנים העובדים בתור שירות מסוים. (שים לב שזה שונה מהיעילות הנובעת מריבוי מיומנויות.)

- דוגמה למצב שדורש מקדם התאמה קטן מ-1 - תור של שירות צ'אט המאפשר לנציגים לענות לצ'אטים בו-זמניים. הסוכנים בתור שירות זה יעילים יותר. אם הם יכולים לענות על פי שניים צ'אטים מאשר שיחות טלפון, אז גורם התאמה מתאים עשוי להיות

0.5.

- דוגמה למצב הדורש גורם התאמה גדול מ- 1 - תור שירות שיחות נכנסות שיוצר עבודת המשך טיפול (כגון שיחות יוצאות, מחקר והודעות דואר אלקטרוני) על בסיס כל מקרה לגופו. הסוכנים העובדים על תור שירות זה זמינים באופן חלקי בלבד עבור שיחות הטלפון הנכנסות. במקרה זה, מתזמן צריך להזין ערך המשקף את מספר הסוכנים הדרושים כדי להשלים שעה אחת של שיחות טלפון נכנסות.

מטה-נתונים של פעילות

(אופציונלי) מקצה ערכי מטה-נתונים המוגדרים כברירת מחדל, או מסיר ערכי מטה-נתונים המוגדרים כברירת מחדל מאחת מהפעילויות הבאות או מכולן:

- בשירות
- שעות נוספות
- שירות סגור

לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של ערכי מטה-נתונים עבור פעילויות, ראה ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות.

צבע

הצבע המייצג תור שירות זה בלוח הזמנים. צבע זה משמש רק לפעילויות מתוזמנות בשירות. תור שירות סגור ופעילויות מתוזמנות של שעות נוספות עבור תור השירות משתמשות בצבעים רגילים שאינם ניתנים לעריכה.

ניהול קבוצות של תורי שירות

קבוצת תורי שירות היא אוסף של תורי שירות בודדים מאותו סוג תור שירות. כאשר תורי שירות משולבים לקבוצת תורי שירות אחת, כל הנתונים עבור תורי השירות הבודדים מגולגלים למספר כולל עבור כל מדד.

תיאורי שדות

השתמש בדף קבוצות תורי שירות כדי ליצור, לערוך ולמחוק קבוצות של תורי שירות.

השדות בדף קבוצות תורי שירות בעת עריכה או מחיקה של קבוצת תור שירות קיימת, או בעת יצירת קבוצת תורי שירות חדשה, מתוארים להלן.

השדה	תיאור
צבע	הצבע המייצג קבוצה זו של תור שירות בלוח הזמנים.

	תיאור	השדה
בחר סוג תור שירות	סוג תור השירות עבור הקבוצה תור שירות.	
שם קבוצת תור שירות	שם קבוצת תור השירות.	
תורי שירות	תורי השירות שבאפשרותך להקצות לקבוצה תור השירות. אתה יכול להקצות תור שירות אחד, תורי שירות מרובים או כולם לקבוצה תור שירות. תורי השירות המפורטים שייכים לאותו סוג תור שירות כמו הסוג שבחרת.	

ניהול מיפויי מיומנויות

מיפויי מיומנויות מספקים קישורים בין תורי שירות לבין סוכנים. הסוכנים שהוקצו למיפוי מיומנויות הם בדרך כלל בעלי אותם כישורים.

כדי לתזמן סוכן לתמיכה בתור שירות, עליך להקצות את הסוכן למיפוי הכישורים או לקבוצת ריבוי הכישורים המשויכת לתור השירות. באפשרותך להקצות סוכן ליותר ממיפוי כישורים אחד.

חשוב לא ניתן לתזמן סוכנים שלא הוקצו למיפוי כישורים או לקבוצה מרובת מיומנויות.

הערה כאשר WFM מייבא מידע על תור שירות מ- ACD מסונכרנים, הוא יוצר באופן אוטומטי מיפוי כישורים עבור כל תור שירות על בסיס אחד לאחד. למיפוי הכישורים יש את אותו שם בתור השירות, ותור השירות מוקצה לו באופן אוטומטי. הסינכרון מתבצע פעם אחת בלבד. אם תמחק את מיפוי המיומנויות, הוא לא ייווצר מחדש בפעם הבאה שיתרחש סנכרון.

תורי השירות המוקצים למיפוי הכישורים מקבלים עדיפות. פעולה זו מאפשרת WFM לפתור התנגשויות תזמון כאשר סוכנים מוקצים לתורי שירות מרובים. הסוכנים יתוזמנו תחילה לתור השירות בעדיפות הגבוהה ביותר.

דוגמה אתה מייעד חלק מהסוכנים שלך לתמוך בשני תורי שירות ומקצה עדיפות לכל תור שירות. כאשר WFM יוצר את לוחות הזמנים עבור שני תורי השירות ומגלה אין מספיק סוכנים כדי לתמוך בכל דרישות התחזית עבור כל תור שירות, הוא משווה את ערך העדיפות שהוקצה לתורי השירות. WFM לאחר מכן מתזמן סוכנים לתור השירות עם העדיפות הגבוהה ביותר תחילה. אם תור שירות כולל יותר מקבוצת מיפוי כישורים או קבוצת רב-כישורים אחת, סוכנים המשויכים למיפוי כישורים גבוה יותר או לעדיפות של קבוצת רב-כישורים יתוזמנו לפני סוכנים המשויכים למיפוי כישורים נמוך יותר או לעדיפות של קבוצת רב-מיומנויות.

תיאורי שדות

השתמש בדף מיפויי כישורים כדי ליצור, לערוך ולמחוק מיפויי מיומנויות.

הערה בסביבות המסונכרנות עם ACD, מיפויי כישורים חדשים שתיצור ב- WFM לא יתווספו בחזרה לACD.

שיטות עבודה מומלצות בעת קביעת התצורה של מיפוי הכישורים המסונכרן, שנה את שמו כדי להבדיל אותו מתור השירות שלו. אל תמחק מיפויי מיומנויות. אם אתה מוחק מיפוי מיומנות, כל ההיסטורי הנתונים המשויכים אליו הולכים לאיבוד.

השדות בדף מיפויי מיומנות מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם מיפוי מיומנות	השם הייחודי של מיפוי מיומנות.
תורי שירות	תורי השירות שהוקצו למיפוי המיומנות.
עדיפות	העדיפות של תור השירות שנבחר, מ- 0 עד 999, כאשר 0 הוא העדיפות הגבוהה ביותר. עדיפות זו מאפשרת ל- WFM לפתור התנגשויות תזמון כאשר סוכנים מוקצים לתורי שירות מרובים.
סוכנים	הסוכנים שהוקצו למיפוי המיומנות. ניתן לתזמן את הסוכנים שהוקצו לתורי השירות שהוקצו.

ניהול קבוצות מרובות מיומנויות

קבוצות מרובות מיומנויות משמשות לתזמון סוכנים לתמיכה בתורי שירות מרובים באותו פרק זמן. קבוצת רב-מיומנויות מורכבת ממספר תורי שירות. כל תור שירות משוקלל באחוזים כדי לציין כמה מזמנו של סוכן מושקע בתמיכה באותו תור שירות בתוך קבוצת הכישורים הרב-מיומנים.

תזמון סוכנים עבור קבוצות מרובות מיומנויות משתקף בחישובים כגון סוכנים מתוזמנים ורמת שירות מתוזמנת. מכיוון שהסוכנים מחלקים את זמנם בין תורי שירות מרובים, תרומתם לכל תור שירות באחוזים משתקפת בחישובים אלה.

תיאורי שדות

השתמש בדף Multiskill Groups כדי ליצור, לערוך ולמחוק קבוצות מרובות מיומנויות.

שיטות עבודה מומלצות אל תמחק קבוצות מרובות מיומנויות. אם תמחק קבוצה מרובת כישורים, כל לוחות הזמנים של הסוכנים המשויכים אליה יימחקו גם הם.

השדות בדף קבוצות מרובות כישורים בעת עריכה או מחיקה של קבוצת מיומנויות מרובות קיימת, או בעת יצירת קבוצת מיומנויות מרובות חדשה, מתוארים להלן.

השדה	תיאור
מטה-נתונים של פעילות	(אופציונלי) מקצה ערכי מטה-נתונים המוגדרים כברירת מחדל או מסיר ערכי ברירת מחדל ערכי מטה-נתונים מ, אחת מהפעילויות הבאות או כולן: ▪ בשירות ▪ שעות נוספות ▪ שירות סגור לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של ערכי מטה-נתונים, ראה ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות.
סוכנים	הסוכנים שניתן להקצות לקבוצת ריבוי המיומנויות. באפשרותך לחפש סוכנים באמצעות המסנן הבסיסי או המתקדם, ובאפשרותך להקצות סוכן אחד, סוכנים מרובים או את כולם לקבוצת ריבוי המיומנויות. הערה : סוכן יכול להשתייך לקבוצה מרובת כישורים אחת בלבד. הקצאת סוכן לקבוצת כישורים מרובים מסירה באופן אוטומטי כל הקצאה קודמת של קבוצת רב-כישורים עבור אותו סוכן. אינך מקבל אזהרה אם סוכן שייך לקבוצת רב-כישורים אחרת או אם הוא מוסר מקבוצת רב-כישורים שאליה הוא הוקצה בעבר.
צבע	הצבע המייצג קבוצת רב-כישורים זו בלוח הזמנים.
שם קבוצת Multiskill	שם הקבוצה הרב-מיומנת.
תורי שירות	תורי השירות שבאפשרותך להקצות לקבוצה מרובת מיומנויות. אתה יכול הקצה תור שירות אחד, תורי שירות מרובים או כולם לקבוצת ריבוי המיומנויות. יש להקצות לכל תור שירות משקל (אחוזים). המשקל הוא אחוז הזמן שסוכן שהוקצה לקבוצה מרובת כישורים זו מקדיש לתמיכה באותו תור שירות. המשקולות חייבות להצטבר עד 100 אחוזים. הערה אם תור שירות נמחק או שתיבת הסימון "אל תיצור תחזיות או לוחות זמנים עבור תור שירות זה" נבחרה, השקלול אינו מחולק מחדש באופן אוטומטי בין תורי השירות האחרים בקבוצת Multiskill.

ניהול תאריכי סגירה של תור שירות

השתמש בדף 'תאריכים סגורים של תור שירות' כדי לציין תאריכים שבהם תור שירות סגור ולכן אינו מסוגל לטפל באנשי קשר של לקוחות. תאריכים סגורים טיפוסיים הם חגים לאומיים.

אין להשתמש בתאריכים סגורים במשך ימים שבהם תור השירות סגור באופן שגרתי. לדוגמה, תור שירות עשוי להיות פתוח בימים שני עד שישי וסגור בימי שבת וראשון. הגדרה זו מוגדרת בצורה הולמת יותר בדף תורי שירות במקטע שעות פתיחה וסגירה (ראה ניהול תורי שירות).

ב- WFM, מניחים שכל תורי השירות פתוחים בכל יום בשנה, אלא אם הוגדר אחרת.

אם התאריכים הסגורים זהים משנה לשנה עבור תור שירות, או זהים עבור תורי שירות מרובים, באפשרותך לקבוע את תצורתם עבור תור שירות אחד ולאחר מכן להעתיק אותם לשנים אחרות ולתורי שירות אחרים.

הערה הגדרת יום כסגור משנה את התחזית לאותו יום לאפס אנשי קשר. עם זאת, זה לא משפיע על כל לוח זמנים שכבר נוצר עבור אותו יום. אם סוכנים מתוזמנים לעבוד על
יום שמוגדר כסגור, הם נשארים מתוכננים לאותו יום. פתרון למצב זה הוא ליצור חריג ולהקצות אותו לתור השירות לאותו יום. אם תאריך מוגדר כסגור לאחר יצירת התחזית, שירות לוח הזמנים עדיין מתייחס לתחזית לתאריך זה כאפס גם אם התחזית מציגה ערכים חיוביים.

שיטות עבודה מומלצות עדכן את תאריכי הסגירה של תור שירות לפחות פעם בשנה.

העתקת תאריכים סגורים

לאחר קביעת התצורה של תאריכים סגורים עבור תור שירות ושמירת הרשומה, באפשרותך להעתיק תאריכים סגורים אלה לשנה אחרת עבור אותו תור שירות או לכל שנה עבור תור שירות אחר.

העתקת תאריכי הסגירה של תור שירות לשנה אחרת

1. בחר העתק תאריכים סגורים לתור שירות.
2. בחר את תור השירות ואת השנה עם תאריכי הסגירה שברצונך להעתיק. התאריכים שיועתקו יופיעו בחלונית 'מוקצים תאריכים סגורים'.
3. במקטע העתק אל , בחר את אותו תור שירות שבחרת בשלב הראשון ולאחר מכן בחר את שנת היעד.
4. לחץ על שמור.

העתקת תאריכי הסגירה של תור שירות לתור שירות אחר

1. בחר העתק תאריכים סגורים לתור שירות.
2. בחר את תור השירות ואת השנה עם תאריכי הסגירה שברצונך להעתיק.

3. בחר את תור שירות היעד ואת שנת היעד.
4. לחץ על שמור.

תיאורי שדות

השתמש בדף תאריכים סגורים של תור השירות כדי ליצור, לערוך, להסיר ולהעתיק תאריכים סגורים. השדות

בדף בעת הקצאת תאריכי סגירה לתור שירות מתוארים להלן.

השדה	תיאור
הוקצו תאריכים סגורים	לוח השנה שבו באפשרותך להשתמש כדי להקצות תאריכים סגורים.
תור שירות	תור השירות שברצונך להקצות לו תאריכי סגירה.
שנה	השנה שברצונך להקצות לה תאריכים סגורים.

השדות בדף בעת העתקת תאריכי סגירה לתור שירות מתוארים להלן.

השדה	תיאור
הוקצו תאריכים סגורים	(לקריאה בלבד) התאריכים הסגורים שיועתקו.
העתק לתור	תור השירות שאליו ברצונך להעתיק תאריכים סגורים. העתק לשנה
	השנה שאליה ברצונך להעתיק תאריכים סגורים.
תור שירות	תור השירות שאת תאריכי הסגירה שלו ברצונך להעתיק.
שנה	השנה שאת תאריכי הסגירה שלה ברצונך להעתיק.

הגדרת כיווץ

התכווצות מרכז הקשר היא משך הזמן שהולך לאיבוד במרכז הקשר עקב פעילויות לא מתוכננות. הסיבות להתכווצות כוללות מגוון רחב של אירועים שגורמים לכך שהסוכנים אינם זמינים לעזור ללקוחות במהלך לוח הזמנים הרגיל שלהם. בהתאם למסגרת הזמן המוערכת וללוח הזמנים הנוכחי, אירועי הצטמקות יכולים לכלול (אך אינם מוגבלים) חופשות, פגישות, פרויקטים, ימי מחלה והכשרה.

אחוז ההתכווצות משמש כדי לקחת זאת בחשבון בעת הפעלת לוח זמנים. כאשר מוחלים אחוזי כיווץ, לוח הזמנים מאייש יתר על המידה את תור השירות באחוזי ההתכווצות שאתה מגדיר עבור כל מרווח.

מספר הסוכנים הזמינים לעבודה בעת הפעלת לוח זמנים אינו זהה בדרך כלל למספר הסוכנים הזמינים בפועל ברגע שתאריך עתידי זה מגיע. זאת בשל פעילויות צפויות ובלתי צפויות הגורמות לסוכנים אלה לא להיות זמינים עוד לעבודה. ההבדל באחוזים בין שני המספרים הוא אחוז ההתכווצות.

דוגמה ב-1 בספטמבר, לוח זמנים מופעל לשבוע של 21 בספטמבר. ב-31 באוגוסט הגישו סוכנים א', ב' ו-ג' בקשות לחופשה ב-23 בספטמבר. רק בקשתו של סוכן א' אושרה ב

1 בספטמבר לפני הפעלת לוח הזמנים, ולכן סוכן א' אינו נחשב זמין לעבודה באותו יום. בקשות החופשה של סוכן ב' וסוכן ג' אושרו רק ב-3 בספטמבר, ולכן היו אמורות לעבוד ב-23 בספטמבר למרות בקשות החופשה הממתינות שלהם בעת הפעלת לוח הזמנים. כאשר בקשות אלה יאושרו ב-3 בספטמבר, מספר הסוכנים המתוכננים לעבוד ב-23 בספטמבר מצטמצם בשני סוכנים.

תכונת ההתכווצות מאפשרת לך להגדיר אחוזי כיוון לפי מרווח עבור השבוע הנוכחי ועד 11 שבועות לתוך העתיד (למשך 12 שבועות בסך הכל). בכל שבוע, אחוז ההתכווצות פוחת ככל ששבוע לוח הזמנים מתקרב ליום הנוכחי. הסיבה לכך היא שפעילויות (כגון חופשה) שמסירות סוכנים ממאגר הסוכנים הזמינים מתווספות ללוח הזמנים, ואין צורך לאפשר את אותה כמות של התכווצות בכל שבוע. אתה הופך להיות בטוח יותר במספר הסוכנים הזמינים לתזמון ככל שאתה מתקרב לשבוע המתוכנן.

באפשרותך ליצור מספר בלתי מוגבל של קטגוריות כיוון המתאימות למרכז הקשר שלך, אם כי קיימת מגבלה של 10 קטגוריות כיוון בשבוע כיוון. שבוע התכווצות מפרט אחוזי התכווצות למרווח ליום בשבוע. אתה יכול ליצור מספר בלתי מוגבל של שבועות התכווצות. לאחר מכן תוכל להמשיך וליצור תרחישי כיוון. תרחישי ההתכווצות חלים על שבועות התכווצות ברצף מהשבוע הנוכחי ועד 11 שבועות בעתיד עבור תורי שירות ספציפיים.

ניהול קטגוריות כיוון

קטגוריות התכווצות מגדירות את הסיבות לכך שסוכנים אינם זמינים לטפל באנשי קשר במהלך המשמרת שלהם. השתמש בדף קטגוריות כיוון כדי ליצור, לערוך ולמחוק מספר בלתי מוגבל של קטגוריות כיוון.

לאחר מכן ניתן לשייך עד 10 קטגוריות התכווצות לשבוע התכווצות (ראה ניהול שבועות התכווצות) וניתן להקצות עד 12 שבועות התכווצות לתרחיש התכווצות (ראהניהול תרחישי התכווצות).

יצירת קטגוריית כיוון חדשה

1. בחר באפשרות צור קטגוריית כיוון חדשה.
2. הזן שם ייחודי עבור הקטגוריה החדשה.
3. לחץ על שמור.

עריכה או מחיקה של קטגוריית כיווץ קיימת

1. בחר באפשרות עריכה או מחיקה של קטגוריית כיווץ קיימת.
2. בחר את קטגוריית הכיווץ שברצונך לערוך או מחק מתוך בחר קטגוריית כיווץ רשימה נפתחת.
3. ערוך את קטגוריית הכיווץ לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור, או לחץ על מחק כדי למחוק אותה.

ניהול שבועות התכווצות

שבועות התכווצות מציינים אילו קטגוריות התכווצות ואחוזי התכווצות מוחלים על מרווחים של 30 דקות עבור כל יום בשבוע. ניתן להקצות עד 10 קטגוריות כיווץ ליום בשבוע.

השתמש בדף שבועות כיווץ כדי ליצור, לערוך ולמחוק מספר בלתי מוגבל של שבועות כיווץ. ניתן גם להעתיק שבוע כיווץ קיים ולשמור אותו בשם אחר. סיבה אחת לשימוש בפונקציית ההעתקה היא אם שבוע התכווצות חדש כמעט זהה לשבוע התכווצות קיים וידרוש רק שינויים קטנים מאותו שבוע קיים כדי להגדיר אותו כראוי.

יצירת שבוע התכווצות חדש

1. בחר באפשרות צור שבוע כיווץ חדש.
2. הזן שם ייחודי לשבוע ההתכווצות.
3. בחר יום בשבוע במקטע בחירת יום חול.

הערה אם ההתכווצות במספר ימים בשבוע זהה, באפשרותך להשתמש ב- +Ctrl לחיצה כדי לבחור ימים אלה. קטגוריות ההתכווצות ואחוזי ההתכווצות שתגדירו הן מוחל על כל יום בו זמנית.

4. בחר עד 10 קטגוריות כיווץ מהחלונית קטגוריות כיווץ זמינות והשתמש בחץ ימינה כדי להעביר אותן לחלונית שהוקצתה.

   כל קטגוריית כיווץ שתבחר נוספת כעמודה בטבלה Intervals.

5. עבור כל מרווח זמן של 30 דקות שברצונך להחיל עליו כיווץ, לחץ פעמיים על התא בעמודת קטגוריית הכיווץ המתאימה והזן ערך באחוזים בין 1 ל- 99.

הערה אף תא טבלה בודד אינו יכול להכיל ערך גדול מ- 99 אחוזים, ואף שורת מרווח כוללת אינה יכולה לחרוג מ- 99 אחוזים.

6. בחר יום אחר בשבוע והגדר קטגוריות ואחוזים של כיווץ עבור אותו יום עד שתגדיר כל יום בשבוע הרצוי. אינך נדרש להגדיר התכווצות עבור כל יום בשבוע.
7. לחץ על שמור.

עריכה או מחיקה של שבוע כיווץ קיים

1. בחר באפשרות ערוך או מחק שבוע כיווץ קיים.
2. בחר את שבוע ההתכווצות שברצונך לערוך או למחוק מהרשימה הנפתחת שם .
3. ערוך את שבוע ההתכווצות לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור, או לחץ על מחק כדי למחוק אותו.

העתקת שבוע כיווץ קיים

1. בחר באפשרות העתק שבוע כיווץ.
2. בחר את שבוע ההתכווצות הקיים שברצונך להעתיק מהרשימה הנפתחת שבוע התכווצות.
3. הזן שם ייחודי עבור שבוע ההתכווצות החדש בשדה שם .
4. לחץ על שמור.

ניהול תרחישי כיווץ

תרחישי התכווצות מוחלים בעת הפעלת תחזיות. תרחיש התכווצות מורכב מעד 12 שבועות התכווצות בסדר מוגדר (מהשבוע הנוכחי, או משבוע מספר 0, עד שנים עשר שבועות החוצה, או שבוע מספר 11) המוחלים על תורי שירות נבחרים בעת הפעלת התחזית.

השתמש בדף תרחישי כיווץ כדי ליצור, לערוך או למחוק תרחישי כיווץ.

יצירת תרחיש כיווץ חדש

1. בחר באפשרות צור תרחיש כיווץ חדש.
2. הזן שם ייחודי עבור התרחיש בשדה שם .
3. בחר את שבועות ההתכווצות עבור תרחיש זה על-ידי העברתם מהחלונית זמין לחלונית שהוקצתה. ניתן להקצות עד 12 שבועות (ממוספרים 0-11), כאשר שבוע 0 הוא השבוע הנוכחי. ניתן להקצות את אותו שבוע כיווץ מספר פעמים, כאשר השבוע תופס מיקומים שונים ברשימה הממוספרת. אם בשבוע אין התכווצות צפויה, הקצו את השבוע ללא התכווצות .

הערה אם התחזית שלך היא לתקופה ארוכה מ-12 שבועות, שבוע מספר 11 של התכווצות מוחל על יתרת תקופת התחזית.

דוגמה
להלן המחשה כיצד ניתן להקצות שבועות התכווצות. שימו לב שחלק משבועות ההתכווצות חוזרים על עצמם כאשר אין צפויה התכווצות בשבוע 0.

שהוקצו	מספר שבוע
אין התכווצות	0
התכווצות שבוע ב'	1
שבוע התכווצות F	2
שבוע התכווצות G	3
התכווצות שבוע א'	4
התכווצות שבוע ג'	5
שבוע התכווצות N	6
שבוע התכווצות M	7
התכווצות שבוע Z	8
שבוע התכווצות K	9
התכווצות שבוע א'	10
שבוע התכווצות ד'	11

4. בחר את תורי השירות שישתמשו בתרחיש כיווץ זה כאשר הוא חזוי.

הערה תרחיש כיווץ זה הוא תרחיש ברירת המחדל עבור תורי השירות שאתה בוחר, למרות שניתן לעקוף את ברירת המחדל בתרחיש אחר בעת בקשת תחזית. ת
ניתן להקצות תור שירות לתרחיש כיווץ אחד בלבד. אם תקצה תור שירות לתרחיש כיווץ שני, תור השירות יוסר אוטומטי, באופן אוטומטי, מתרחיש ההתכווצות הראשון.

5. לחץ על שמור.

עריכה או מחיקה של תרחיש כיווץ קיים

1. בחר באפשרות ערוך או מחק תרחיש כיווץ קיים.
2. בחר את תרחיש ההתכווצות שברצונך לערוך או למחוק מהרשימה הנפתחת תרחיש כיווץ.
3. ערוך את תרחיש ההתכווצות לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור, או לחץ על מחק כדי למחוק אותו.

ניהול לוחות זמנים של סוכנים

הדפים במקטע ניהול לוחות זמנים של ניהול יישומים מאפשרים לך לנהל לוחות זמנים של סוכנים.

שילוב עם מערכת ניהול משאבי אנוש

השתמש בדף שילוב HRMS כדי לאפשר שילוב בין מערכת ניהול משאבי אנוש (HRMS) ו- WFM ולבחור את השעה ביום שבה ברצונך לייצא נתוני חופשות משתמשים מ- WFM ל- HRMS שלך.

שיטות עבודה מומלצות עיין במדריך העזר לייבוא נתונים לפני שילוב HRMS עם WFM.

כאשר אתה משלב את HRMS שלך עם WFM, הנתונים מוחלפים באופן הבא. בדרך זו, פרטי החופשה מכילים מידע עדכני עבור כל סוג חופשה.

- תוכניות חופשה מיובאות מ- HRMS ל- WFM לאורך כל היום, בכל פעם שקובץ GIS זמין ל- Webex WFO. לקבלת מידע נוסף על מועד ייבוא נתוני HRMS אל Webex WFO, עיין במדריך הייחוס Webex WFO ייבוא/ייצוא נתונים.
- מספר שעות החופשה המשמשות סוכנים מיוצאות מ- WFM ל- HRMS פעם ביום, בזמן שהוגדר בדף זה. אין תמיכה במספר סוגי יצוא באותו יום.

הערה יש להקצות לכל הסוכנים פרופיל שווה ערך למשרה מלאה (FTE) כדי לייבא את תוכניות החופשה שלהם מ- HRMS. ראה ניהול פרופילים שווי ערך למשרה מלאה לקבלת מידע נוסף.

הערה אם קובץ ייבוא כולל סוכנים וסוגי חופשות שאינם קיימים ב- Webex WFO, המערכת תדלג על רשומות אלה במהלך הייבוא. הרשומות שדילגו עליהן מפורטות ביומן הייבוא.

עבור מערכות המשתמשות בשילוב HRMS, מידע על תוכניות חופשה מוגדר באמצעות HRMS. מערכות שאינן כוללות שילוב HRMS משתמשות בתוכניות חופשה שנוצרו בדף תוכניות חופשה (ראה ניהול תוכניות חופשה).

הליכים

אפשר שילוב HRMS

- בחר בתיבת הסימון אפשר שילוב **HRMS** עם **WFM** .

קבע מתי WFM נתוני חופשה מיוצאים ל- HRMS שלך

- בשדה זמן ייצוא, הזן את השעה שבה נתוני חופשות משתמשים ייוצאו מ- WFM ל- HRMS שלך.

הערה אם שעה זו משתנה לאחר קביעת התצורה הראשונית, היא אינה נכנסת לתוקף למשך 24 שעות.

ייבוא פרטי קובץ
הטבלה הבאה מציגה את פרטי קובץ הייבוא שנשלח מ- HRMS ל- WFM.

חשוב כל כותרת עמודה נדרשת להיות נוכחת בקובץ הייבוא, גם אם לא נדרשים נתונים עבור עמודה זו. אם כותרת עמודה חסר הייבוא ייכשל.

אֶלֶמֶנט	תיאור
מיקום הקובץ	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data <Server\gis\vacationreports\<tenant
שם הקובץ	VacationHours_From_HRMS
כותרת קובץ	חופשה מתאריך HRMS: <תאריך>
כותרות עמודות	כניסה נתונים אופציונליים. זוהי כתובת הדוא"ל שמשתמשים מזינים כאשר הם נכנסים אל Webex WFO. למרות ש- login ו- employeeId הם אופציונליים בנפרד, אתה נדרש לכלול נתונים לפחות באחת משתי עמודות אלה. אחרת, קובץ ייבוא הנתונים לא יעובד.
	vacationTypeLabel נתונים נדרשים. ערך הנתונים שהוזן עבור vacationTypeLabel בכל השורות חייב להתאים בדיוק לשם סוג החופשה כפי שהוגדר ב- Webex WFO (ניהול יישומים > תכנון חופשה > סוגי חופשות). ערך זה אינו יכול להכיל פסיקים.
	שעות זמינותשעות נתונים נדרשים. זהו מספר שעות החופשה העומדות לרשות הסוכן.
	סה"כהרווחשעות

אֶלֶמֶנט	תיאור
	נתונים אופציונליים. זהו המספר הכולל של שעות חופשה שהרוויח הסוכן במשך השנה. אם השדה האופציונלי totalEarnedHours אינו כלול בקובץ Webex WFO , מגדיר כברירת מחדל את הערכים שלו לאפס ומחליף את הערכים הקיימים. הדבר עלול לגרום לערך שלילי בעת חישוב השעות המשמשות סוכן. אם השדה כלול בקובץ, הערך שהוזן אינו יכול לחרוג מ- 9999.
employeeId	
	נתונים אופציונליים. למרות ש- login ו- employeeId הם אופציונליים בנפרד, אתה נדרש לכלול נתונים לפחות באחת משתי עמודות אלה. אחרת, קובץ ייבוא הנתונים לא יעובד.

להלן דוגמה לקובץ ייבוא.

חופשה מתאריך HRMS: 2018-04-19
התחבר employeeId,totalEarnedHours,availableHours,vacationTypeLabel,
smithj@example.comחופשה צפה john.smith,24,16 ,
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.comחופשהbetty.adams,120,120,

הערה רכיבי נתונים מוגבלים ל- 2 ספרות מימין לנקודה העשרונית. אם יש יותר מ-2 ספרות, הערך יעוגל ל-2 ספרות לפני הייבוא. שגיאות ברשומות נרשמות ביומן
קובץ.
יש להימלט מפסיקים המהווים חלק מנתוני הייבוא של HRMS באמצעות קו נטוי הפוך (לדוגמה"3\,000" ,") כדי להתייחס אליהם כאל מילוליים ולא כאל מפרידי קבצים.

ייצוא פרטי קובץ

הטבלה הבאה מציגה את פרטי קובץ הייצוא שנשלח מ- WFM ל- HRMS.

אֶלֶמֶנט	תיאור
מיקום הקובץ	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data <שם דייר>\Server\gis\vacationreports
שם הקובץ	WFM_<תאריך>_vacation

אֵלֵמֶנט	תיאור
כותרת קובץ	חופשה מ WFM תאריך: <תאריך>

כותרות עמודות

תארי
ד
כניסה
vacationTypeתווית
בשימוששעות
מבוקששעות
מאושרותשעות
employeeId
acdId

- כל הסוכנים שיש להם תוכנית חופשה באמצעות קובץ הייבוא (ראה פרטי קובץ ייבוא) כלולים בקובץ הייצוא.
- רק תאריכים עם שעות בשימוש ב-7 הימים האחרונים כלולים בייצוא עבור כל סוכן.
- אם תאריך השתמש שעות עבור סוכן עבור סוג חופשה אחד לפחות, כל סוגי החופשות מוצגים בקובץ, גם אם לא נוצלו שעות בתאריך זה. במקרה זה, השדה usedHours מציג מקף (—).
- השדות requestedHours ו- approvedHours מופיעים רק בתאריך האחרון המדווח עבור כל סוכן. ערכים אלה אינם קשורים לתאריך ספציפי מכיוון שהם סכומים כוללים עבור כל התאריכים העתידיים.
- אם לסוכן אין שעות שימוש עבור כל סוג חופשה בתקופה של 7 ימים, אז שורת תאריך נוספת עבור אתמול עבור כל סוג חופשה ושעות מבוקשות ומאושרשעות מדווחות שם.

קובץ ייצוא הפלט כולל את הפרטים הבאים עבור כל סוג חופשה:

- שעות שימוש: השעות המשמשות עבור התאריך בשורה. ערך זה מבוסס על משך הזמן של חריגות מסוג חופשה בלוח הזמנים של הסוכן לתאריך. חריגות מסוג חופשה מוגדרות בדף Webex WFO סוגי חופשות (ניהול יישומים > תכנון חופשה > סוגי חופשות).
- שעות מבוקשות: סך השעות הממתינות וטרם אושרו נכון לעכשיו.
- שעות מאושרות: סך כל השעות שאושרו. עבור בקשות ליום חלקי, משך הבקשה משמש. עבור בקשות של יום שלם, משך הזמן מחושב כשעות מינימום בשבוע ÷ 5 כפי שמוגדר בפרופיל שווה ערך למשרה מלאה של הסוכן, המוגדר בדף Webex WFO פרופילים שווי ערך למשרה מלאה (ניהול יישומים > תכנון חופשה > פרופילים שווי ערך למשרה מלאה).

להלן דוגמה לקובץ ייצוא.

חופשה מ WFM תאריך: 2018-04-20

כניסה,תאריך acdId, employeeId, approvedHours,requestedHours,usedHours,vacationTypeLabel,
,smithj@example.com,2018-04-13,חופשה צפה john.smith,2,-,-,8.0 ,
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
,smithj@example.com,2018-04-15,חופשה צפה 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,חופשה 1,teri.jones,-,-,4.0,
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1

בדוגמה זו, שעות חופשה מדווחות באופן הבא.

עובד	ניצול שעות חופשה
סמית'	■ משמש 8 שעות של חופשה צפה ב -13 באפריל. ■ משמש 8 שעות של חופשה ב -15 באפריל. ■ יש 16 שעות של בקשות לחופשה שממתינות לאישור ב-20 באפריל או לאחר מכן. ■ יש 8 שעות של בקשות לחופשה שאושרו ב -20 באפריל או לאחר מכן. ■ אין בקשות מאושרות או תלויות ועומדות לחופשה צפה ב-20 באפריל או לאחר מכן.
יונסט	■ השתמשו ב-4 שעות חופשה ב-14 באפריל. ■ משמש 8 שעות של חופשה ב -15 באפריל. ■ אין בקשות מאושרות או תלויות ועומדות לחופשה צפה ב-20 באפריל או לאחר מכן.
חגית שקד	■ אין שעות שימוש בתקופה של 7 ימים החל מה-13 באפריל. ■ אין בקשות מאושרות או תלויות ועומדות לחופשה צפה ב-20 באפריל או לאחר מכן.

התאמה אישית של מועד פרסום לוחות הזמנים

כברירת מחדל, לוח הזמנים של סוכן הופך לגלוי בהתבסס על ההגדרה הגלובלית: מספר השבועות הגלויים בלוחות הזמנים של הסוכנים. השתמש בדף 'תזמון פרופילי שחרור' כדי להתאים את מחזור ההפצה של לוח הזמנים עבור טווחי תאריכים וסוכנים בודדים.

פרופילי שחרור תזמון עוקפים את מהדורת ברירת המחדל של לוח הזמנים וניתן להשתמש בהם כדי לעכב ו/או לספק נירא‏ות לוח זמנים מראש עבור טווח תאריכים אחד או יותר. לוחות זמנים לתאריכים שלא צוינו בפרופיל שחרור של לוח זמנים ממשיכים להיות גלויים בהתאם להגדרת ברירת המחדל הכללית: מספר השבועות הגלויים בלוחות זמנים של סוכנים.

יצירה והקצאה של פרופיל מהדורת תזמון

1. הזן שם ייחודי עבור פרופיל מהדורת התזמון.
2. תחת Manage Schedule Release Dates, לחץ על **Add Date**.
   a. הזן את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של טווח התאריכים שעבורם ברצונך להתאים את נירא‏ות לוח הזמנים.
   b. הזן את תאריך ההפצה שבו ברצונך לשחרר את לוח הזמנים עבור טווח התאריכים שצוין.

   הערה פרופיל הפצה של תזמון יכול לכלול טווחי תאריכים מרובים עם תאריכי הפצה נפרד[illegible].
3. תחת הקצאת סוכנים, בחר סוכן אחד או יותר להקצאה לפרופיל מהדורת תזמון זה.
4. לחץ על שמור.

דוגמה אם היום הוא 1 בנובמבר וההגדרה הגלובלית: מספר השבועות הגלויים בלוחות הזמנים של הסוכנים מ[illegible]דרת לשישה שבועות, לוח הזמנים של סוכן עבור 1 בנובמבר עד 12 בדצמבר הוא
גלוי כברירת מחדל. אם ברצונך לספק לסוכנים נראות לוח זמנים מראש עבור 18-31 בדצמבר, צור פרופיל [illegible]דורת לוח זמנים עם תאריך התחלה של 2016-12-18 ותאריך סיום של
2016-12-31. הגדר את תאריך ההפצה שבו ברצונך לפרסם את לוח הזמנים עבור תאריכים אלה. לוחות הזמ[illegible]ם של כל התאריכים האחרים ממשיכים להיות גלויים בהתאם לברירת המחדל של שישה שבועות.

ניתן להקצות לסוכן פרופיל שחרור תזמון אחד בלבד, אשר עשוי לכלול טווחי תאריכים מרובים עם תאריכי הפצה בודדים. באפשרותך לראות איזה פרופיל מהדורת תזמון מוקצה לסוכן (אם קיים) או להקצות פרופיל מהדורת תזמון חדש בדף משתמשים (ראה ניהול משתמשים).

אם ברצונך להקצות באופן אוטומטי פרופיל שחרור לוח זמנים מסוים לסוכנים חדשים, באפשרותך לבחור אותו ב- WFM הגדרות כלליות: פרופיל שחרור תזמון (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות).

הערה התאמת נירא‏ות לוח הזמנים עשויה להשפיע על יכולתו של סוכן לבקש עסקת תזמון, הצעת תזמון או בקשת חונכות. כדי שסוכן יגיש בקשה מסוג זה, תאריך לוח הזמנים
(או תאריכים, אם לוחות הזמנים של המסחר לימים שונים) חייבים להיות גלויים הן לסוכן המבקש והן לסוכן המגיב.

תיאורי שדות

השדה	תיאור
תזמון פרופילי הפצה	
בחר תזמון פרופיל הפצה	("עריכה או מחיקה של פרופיל מהדורת לוח זמנים קיים" בלבד) שם פרופיל ההפצה של לוח הזמנים שברצונך לערוך.
ערוך שם	שם ייחודי עבור פרופיל מהדורת לוח זמנים זה.
ניהול תזמון תאריכי הפצה	
תאריך התחלה	היום הראשון בטווח תאריכים שעבורם ברצונך לציין מהדורת תזמון.
תאריך סיום	היום האחרון בטווח תאריכים שעבורם ברצונך לציין מהדורת תזמון.
תאריך שחרור	התאריך שבו ברצונך לפרסם לוחות זמנים עבור הטווח שצוין של תאריכים. תאריך זה עשוי להיות שונה עבור כל טווח בטבלה.
הוסף תאריך	צור טווח תאריכים נוסף עבור פרופיל מהדורת לוח זמנים זה.
מחק נבחרים	הסר את טווחי התאריכים שנבחרו מהטבלה. כדי לבחור את כל השורות, בחר תיבת הסימון בראש הטבלה.
הקצאת סוכנים	
זמין/מוקצה	רשימה של הסוכנים הזמינים והמוקצים עבור מהדורת לוח זמנים זו פרופיל. ניתן להקצות סוכן רק לפרופיל שחרור תזמון אחד בכל פעם.

הגבלת יכולתו של מפקח לערוך לוחות זמנים

ייתכן שמנהל מערכת ירצה להגביל את יכולתו של מפקח לערוך לוחות זמנים של סוכנים מסיבות שונות. לדוגמה, מפקח עשוי להיות בהכשרה ועדיין לא מנוסה מספיק כדי לקבל גישה מלאה לעריכת לוחות זמנים. הדף כללי עריכה של תזמון מאפשר לך להקצות כלל עריכת תזמון למפקחים ספציפיים המנהל את יכולות העריכה שלהם.

באפשרותך להגדיר כלל כדי למנוע ממפקחים לבצע את הפעולות הבאות:

- הוספת פעילויות כלשהן, או הוספת סוגים מסוימים של פעילויות בלבד
- מועדי מסחר
- שינוי לוחות זמנים באמצעות התכונה 'מצא זמן מיטבי'
- העברת סוגים שונים של פעילויות (לדוגמה, ארוחות צהריים או הפסקות) ביותר ממספר דקות מוגדר
- שינוי לוחות זמנים באמצעות התכונה 'מיטוב לוחות זמנים'
- שחזור לוח זמנים קודם באמצעות התכונה 'היסטוריית תזמון' ו'שחזור'
- הוספה, עריכה או מחיקה של הערות פעילות על חריגים או פרויקטים בלוחות זמנים של סוכנים

הערה: כלל עריכת תזמון עוקף את ההרשאות ניהול WFM וניהול לוחות זמנים. לדוגמה, הרשאות אלה מעניקות גישה לתכונה 'תזמון היסטוריה' ו'שחזור', אך אם אתה החלת כלל המגביל את הגישה, המפקח אינו יכול לגשת לתכונה זו מ'ניהול יישומים' או מ'לוחות זמנים של סוכנים' למרות שיש הרשאות אלה.

אם אתה רק מקצה כלל עריכת לוח זמנים למפקח, מפקח זה מנוע מלבצע כל משימה שהגדרת מגבלות או להעביר פעילויות ביותר מפרק זמן מוגדר. עם זאת, באפשרותך ליצור זרימת עבודה שתאפשר למפקח לבצע משימה אך תדחה את השינויים בלוח הזמנים המתקבלים מלהתרחש עד לאישורם באופן ידני. זה נעשה באמצעות זרימת עבודה.

הערה : מפקח הכפוף לזרימת עבודה ידנית של אישור אינו יכול לשמור שינויים בלוח זמנים אם המפקח משתמש בסינון מותאם אישית (האפשרות מותאם אישית בתחתית רשימת הסינון המאפשרת לך: בחר שילוב של צוותים, תורי שירות, קבוצות תורי שירות ומיפויי כישורים כדי לסנן את הדף תזמון סוכן). פעולת השמירה תפעל אם המפקח מסנן את הדף על-ידי צוות, תור שירות או מיפוי כישורים אחד בלבד.

הערה אם מפקח הכפוף לכלל עריכת לוח זמנים עורך חריג או פרוייקט ובו בזמן עורך או מוסיף הערת פעילות, הערת הפעילות לא תוצג כאשר המפקח המאשר רואה את העריכה לאישור. לאחר אישור העריכה, ההערה לא תישמר.

הגדרת זרימת עבודה היא אופציונלית. אינך זקוק לזרימת עבודה כדי ששינוי העומד בדרישות הכלל ייכנס לתוקף (לדוגמה, מפקח המוגבל להעברת הפסקה של לא יותר מ- 30 דקות רשאי להזיז הפסקה של 15 דקות), עם זאת, הגדרת זרימת עבודה מאפשרת WFM לבדוק כיסוי ואיוש. אם הדבר חשוב במרכז הקשר שלך, הגדר זרימות עבודה יחד עם כללים לעריכת לוחות זמנים.

יצירת זרימת עבודה

באפשרותך להגדיר זרימת עבודה של עריכת לוח זמנים בדף זרימות עבודה (ניהול יישומים > פעילויות > זרימות עבודה) שיכולה לאשר, לדחות או לכפות טיפול ידני עבור שינויים בלוח הזמנים. לקבלת מידע נוסף אודות אופן קביעת התצורה של זרימת עבודה, ראה אוטומציה של הטיפול בבקשות סוכן.

בעת יצירת זרימת עבודה של עריכת לוח זמנים, השתמש באפשרויות הבאות:

- בחר אירוע עריכת תזמון.
- הקצה את המפקחים המתאימים במקטע הקצאת משתמשים.
- בחר את הפעולה טיפול, אישור או דחייה ידניים.

זרימת העבודה פועלת כאשר המפקח לוחץ על שמור לאחר ביצוע עריכות בדף לוחות זמנים של סוכנים. אם הפעולה שנבחרה עבור זרימת העבודה היא טיפול ידני, השינויים לא ייכנסו לתוקף עד שיאושרו באופן ידני על-ידי מנהל מערכת או מתזמן בדף ניהול עריכת לוח זמנים (ראה אישור או דחייה של שינויי לוח זמנים שבוצעו על-ידי מפקחים).

ניהול כללי עריכת לוח זמנים

השתמש בדף Schedule Editing Rules כדי ליצור, לערוך ולמחוק כללי תזמון לעריכה.

יצירת כלל חדש לעריכת תזמון

1. בחר באפשרות צור כלל חדש לעריכת לוחות זמנים.
2. הזן שם ייחודי לכלל.
3. בחר את הפעילויות שברצונך למנוע ממפקחים לבצע בחלונית "מנע מהמשתמש לעשות". אתה יכול למנוע מהמפקחים להכניס את כל או כמה סוגים של פעילויות חדשות, לוחות זמנים למסחר ולמצוא זמנים אופטימליים.
4. בחר את הפעילויות הקיימות שברצונך למנוע או להגביל את תנועת המפקחים בלוח הזמנים יותר ממספר דקות שצוין. לדוגמה, בחר "הפסקות ביותר מ-" והזן **15** בשדה הדקות כדי להגביל מפקח מלהזיז הפסקה יותר מ-15 דקות מוקדם יותר או מאוחר יותר בלוח הזמנים. כדי למנוע מהמפקח להזיז הפסקות בכלל, הזן **0** בשדה הדקות.
5. הקצה מפקחים לכלל על-ידי בחירתם בחלונית זמין והעברתם לחלונית שהוקצתה. רק המפקחים מפורטים בחלונית זמין.
6. לחץ על שמור.

עריכה או מחיקה של כלל קיים לעריכת לוח זמנים

1. בחר באפשרות ערוך או מחק כלל קיים לעריכת תזמון.
2. בחר את הכלל הרצוי מהרשימה הנפתחת כלל תזמון עריכה ובצע אחת מהפעולות הבאות:
   a. ערוך את הכלל כרצונך ולאחר מכן לחץ על שמור.
   b. כדי למחוק את הכלל, לחץ על מחק ולאחר מכן לחץ על כן כדי לאשר את המחיקה.

עבודה עם נתונים היסטוריים

הדפים במקטע נתונים היסטוריים של ניהול יישומים מאפשרים לך ללכוד, למזג ולערוך נתונים היסטוריים.

הצגה ועריכה של נתונים היסטוריים

השתמש בדף הצגה ועריכה של נתונים היסטוריים כדי להציג, להזין ולערוך את הנתונים ההיסטוריים עבור תור שירות ותאריך ספציפיים.

הערה

כל הנתונים ההיסטוריים מוצגים באזור הזמן המוגדר כברירת מחדל בארגון שלך, המוצג בראש טבלת הנתונים ההיסטוריים. הנתונים ההיסטוריים אינם מוצגים באזור הזמן שהוגדר עבור תור השירות שנבחר.

Webex WFOממיר נתונים היסטוריים לאזור הזמן המתאים בעת יצירת הפצות.

WFM דורש נתונים היסטוריים כדי ליצור התפלגויות, תחזיות ולוחות זמנים ולחשב סטטיסטיקות. ככל שהנתונים ההיסטוריים מדויקים יותר, כך התחזיות ולוחות הזמנים יהיו מדויקים יותר. עם זאת, לעתים נתונים היסטוריים עבור תור שירות אינם מלאים, אינם מדויקים או חסרים לחלוטין. במקרה כזה, באפשרותך להזין את הנתונים החסרים באופן ידני או לערוך נתונים קיימים לא מדויקים.

בין הסיבות שבגללן כדאי לערוך או להזין נתונים היסטוריים:

- כדי לתקן נתונים שאינם מדויקים עקב בעיות במערכת או ברשת
- כדי להתאים נתונים חריגים עקב אירוע נדיר, כגון קמפיין שיווקי
- כדי להזין נתונים חסרים כאשר אמצעי האחסון של אנשי הקשר תקין אך לא נלכדו נתונים מכיוון שהמערכת או הרשת היו מושבתות
- כדי ליצור נתונים כאשר נתונים היסטוריים אינם זמינים או חסרים, כגון בעת ההתקנה הראשונה WFM
- כדי לתמוך בחיזוי ובתזמון עבור תורי שירותים שאינם אינטראקטיביים (כגון אלה המטפלים בדואר אלקטרוני ובמדיה חברתית)

הערה

ניתן להשתמש ב- Generic Interface Services (GIS) API גם כדי להוסיף נתונים היסטוריים מכל ACD למסד הנתונים WFM. GIS API הוא חלק מ- WFM ואינו דורש התקנה נפרדת או הפעלה נפרדת כדי לפעול. עיין במדריך העזר לייבוא נתונים לקבלת מידע נוסף.

אם יש לך Avaya ACD, יש לך גם אפשרות להציג נתונים היסטוריים עבור מספרי ספריות (DNS). עם זאת, לא ניתן לערוך נתוני DN ב- WFM.

לאחר השלמת פרמטרי הנתונים ההיסטוריים, מוצגת טבלה עם הנתונים המבוקשים, אם קיימים. אם לא קיים תור עבור תור שירות, באפשרותך להזין נתונים עבור תור שירות זה ועבור יום ספציפי ברמת גודל התצוגה של מרווחי זמן.

באפשרותך להעתיק ולהדביק נתונים בטבלה באמצעות מקשי קיצור רגילים של Windows.

- לחץ וגרור עם העכבר כדי לבחור שורות ועמודות ספציפיות בטבלה או בגיליון אלקטרוני, או הקש Ctrl+A כדי לבחור את הטבלה או הגיליון האלקטרוני כולו.
- השתמש ב- Ctrl+C כדי להעתיק את התאים שנבחרו ללוח בתבנית Tab ערך מופרד (TSV) או ערך מופרד באמצעות פסיקים (CSV). פעולה זו מעתיקה עמודות ניתנות לעריכה ולקריאה בלבד אם אתה מעתיק נתונים מתוך הטבלה.
- השתמש ב- Ctrl+V כדי להדביק את תוכן הלוח בתאי טבלה. באפשרותך להדביק בקבוצת תאים שנבחרה באופן ספציפי, או פשוט לבחור את התא שהופך לפינה הימנית העליונה של הנתונים המודבקים. הנתונים מודבקים בתאים שנבחרו, אלא אם העמודה שנבחרה היא לקריאה בלבד. לא ניתן להדביק נתונים שהועתקו בעמודות לקריאה בלבד. אם הנתונים המועתקים גדולים מכדי להתאים לאזור ההדבקה שנבחר, הדבקה מרחיבה את הבחירה לגודל הנתונים בלוח. לדוגמה, אם תבחר אזור 2 × 2 אך הנתונים על הלוח הם 3, 3 × הוא ידביק 3 × 3. הנתונים המודבקים מסומנים בטבלה.

תיאורי שדות

השדה	תיאור
תור שירות	תור השירות שעבורו ברצונך להציג ו/או לערוך נתונים היסטוריים.
מספר מדריך	(Avaya ACD בלבד) מספר הספריה שעבורה ברצונך להציג נתונים.
רמת זום	רמת הפירוט שבה ברצונך להשתמש כדי להציג את הנתונים. האפשרויות העומדות בפניך הן: ▪ I – לפי מרווח

השדה	תיאור
	▪ ד – ביום ▪ W—לפי שבוע ▪ מ —לפי חודש ▪ Y – לפי שנה הערה ניתן לערוך נתונים רק ברמת זום מרווח.
תאריך	היום שבו ברצונך להציג ו/או לערוך נתונים היסטוריים. מופיע רק כשבוחרים ברמת זום מרווח.
תאריך התחלה/סיום	תאריך ההתחלה/סיום של התקופה שעבורה ברצונך להציג ו/או לערוך נתונים היסטוריים. מופיע רק כשבוחרים ברמת גודל התצוגה של יום, שבוע, חודש או שנה. הערה בעת הצגת נתונים מסוכמים ברמה השבועית או החודשית, הנתונים המוצגים מבוססים על יום ההתחלה המוגדר של השבוע שאליו חל התאריך שבחרת. לכן, אם יום ההתחלה המוגדר בשבוע הוא יום שני ואתה בוחר טווח תאריכים בין רביעי לרביעי, הנתונים המוצגים הם סיכומים מיום שני לשני.

שדות טבלת נתונים היסטוריים

השדות בטבלת הנתונים ההיסטוריים מתוארים להלן. הטבלה מציגה את הגדרת השדה הן עבור תורי שירות אינטראקטיביים והן עבור תורי שירות שאינם אינטראקטיביים.

לקבלת מידע נוסף אודות תורי שירות אינטראקטיביים ולא אינטראקטיביים, ראה ניהול סוגי תורישירות.

השדה	תיאור
אנשי קשר מוצעים	מספר השיחות/אנשי הקשר ACD המנותבים לתור השירות במהלך מרווח זמן.
אנשי קשר מטופלים	מספר השיחות/אנשי הקשר ACD שהסוכנים השלימו במהלך מרווח זמן.

השדה	תיאור
אנשי קשר שננטשו	מספר שיחות ACD המנותבות לתור השירות במהלך המרווח שננטשו (המתקשר ניתק בזמן בתור או בזמן שצלצל בטלפון של הסוכן). שיחות נספרות במרווח הזמן שבו המתקשר מנתק.
אנשי קשר נענו	מספר ACD שיחות/אנשי קשר שנענו בתור השירות במהלך המרווח. שיחות נספרות במרווח הזמן שבו הסוכן ענה להן.
סה"כ זמן תשובה	משך הזמן שבו כל השיחות/אנשי הקשר היו בתור ו ענה במרווח.
זמן דיבור ממוצע	■ תורי שירות אינטראקטיביים - משך הזמן הממוצע המושקע דיבור והמתנה, עבור כל השיחות המטופלות במרווח. ■ תורי שירות לא אינטראקטיביים - משך הזמן הממוצע שהוקדש לעבודה על כל איש קשר עבור כל אנשי הקשר שטופלו במרווחי הזמן.
זמן עבודה ממוצע	כמות ממוצעת של עבודה לאחר מגע עבור כל איש קשר עבור כל אנשי הקשר מטופל במרווח.
אחוז רמת שירות	אחוז אנשי הקשר שעמדו ביעד רמת השירות עבור מרווח זמן.
מספר מרבי של אנשי קשר בתור	המספר המרבי של אנשי קשר בתור השירות ליום.

מיזוג נתונים היסטוריים

השתמש בדף בקשה למיזוג נתונים היסטוריים כדי למזג את הנתונים ההיסטוריים שתורי השירות בתור שירות וירטואלי אספו בנפרד לפני שנוספו לתור שירות וירטואלי.

תור שירות וירטואלי מתחיל לאסוף נתונים היסטוריים מתורי שירות הרכיבים לאחר יצירתו, כך שעליך לשלוח בקשה לנתונים היסטוריים רק במצבים הבאים:

- התורים של שירותי הרכיבים אספו בנפרד נתונים היסטוריים לפני שהוספתם אותם לתור שירות וירטואלי, וברצונך לשייך את הנתונים ההיסטוריים המצטברים שלהם לתור השירות הווירטואלי שלהם.

- אתה מוסיף תורי שירות עם נתונים היסטוריים לתור שירות וירטואלי, או מוחק תורי שירות עם נתונים היסטוריים מ, וברצונך לחשב מחדש את הנתונים ההיסטוריים עבור תור השירות הווירטואלי המושפע.

הנתונים ההיסטוריים עבור תורי השירות הבודדים נשמרים לאחר המיזוג, כך שאם תמחק תור שירות מתור השירות הווירטואלי, הוא עדיין יהיה זמין לשימוש.

תיאורי שדות

השדה	תיאור
תאריך התחלה	תאריך ההתחלה עבור בקשת מיזוג הנתונים ההיסטוריים.
תאריך סיום	תאריך הסיום עבור בקשת מיזוג הנתונים ההיסטוריים.
תור שירות וירטואלי	רשימה של תורי שירות הרכיבים הזמינים והמוקצים שמהם כדי למזג נתונים היסטוריים. תורי השירות שהוקצו חייבים לכלול נתונים היסטוריים עבור טווח התאריכים שנבחר.
תאריך הפעלה	התאריך שבו ברצונך להפעיל את הבקשה.
זמן ריצה	השעה שבה ברצונך להפעיל את הבקשה.

חישוב הדיוק של תחזיות העבר

דיוק חיזוי הוא היחס בין נפח איש הקשר החזוי לנפח איש הקשר בפועל. בקשה לאיסוף דיוק תחזית מחשבת יחס זה עבור תור שירות אחד או יותר בהתבסס על נתונים היסטוריים. הוא לא יכול לומר לך עד כמה התחזית תהיה מדויקת בעתיד. הוא יכול להעריך רק את דיוק התחזיות בעבר.

דוגמה אם אחוז רמת הדיוק החזוי עבור תור שירות הוא 105 אחוזים, פירוש הדבר שנפח אנשי הקשר החזוי היה גדול ב- 5 אחוזים מנפח אנשי הקשר בפועל.

הערך המחושב על-ידי בקשה זו מוצג בדף תורי שירות במקטע אחוז רמת דיוק חזוי.

השתמש בדף Forecast Accuracy Compilation Request כדי ליצור בקשת הידור של דיוק תחזית.

תיאורי שדות

השדה	תיאור
תאריך התחלה	תאריך ההתחלה עבור בקשת הידור דיוק התחזית.
תאריך סיום	תאריך הסיום עבור בקשת אוסף דיוק התחזית.
תורי שירות	תורי השירות שעבורם ברצונך ליצור דיוק תחזית הידור. לתורי השירות שהוקצו חייבות להיות תחזיות מופקות עבור טווח התאריכים שנבחר.
תאריך הפעלה	התאריך שבו ברצונך להפעיל את הבקשה.
זמן ריצה	השעה שבה ברצונך להפעיל את הבקשה.

לכידת נתונים היסטוריים

השתמש בדף לכידת נתונים היסטוריים כדי להפעיל בקשה ללכידת נתונים היסטוריים מהACD שלך וייבא אותם אל WFM. ייתכן שיהיה צורך בכך בנסיבות מסוימות, כגון, ברצונך לייבא נתונים היסטוריים מה- ACD שלך עבור התקופה שלפני התקנת WFM, או שברצונך להשלים פערים בנתונים ההיסטוריים שלך שאירעו עקב הפרעות בחיבור ל- ACD לאחר התקנת WFM.

הערה תכונה זו אינה זמינה עבור ACDs Avaya או ACDs המסווגים כ"כלליים" במהלך התקנת WFM.

הערה בעת לכידת נתונים היסטוריים, נתוני ציות ותאימות קודמים (ACC) מחושבים מחדש רק אם לוחות הזמנים או הנתונים בזמן אמת השתנו מאז הפעם האחרונה שבה חושבו נתוני ACC.

שיטות עבודה מומלצות לכידת נתונים מה- ACD יכולה PUT עומס כבד על המערכת. אם אתה מבקש כמות גדולה של נתונים, הפעל בקשה זו כאשר מרכז הקשר סגור או במהלך שקט תקופה.

דרישות מוקדמות

- רישיון WFM
- הרשאת ניהול WFM
- הרשאת ניהול לוחות זמנים
- גישת מנהל מערכת
- מוגדר ACD

מיקום הדף

ניהול יישומים > נתונים היסטוריים > לכידת נתונים היסטוריים

הליכים

הפעלת בקשה ללכידת נתונים היסטוריים

1. בחר והגדר את השדות כרצונך.
2. לחץ על הפעל.

נושאים קשורים

- הגדרת ACD
- ייבוא נתונים היסטוריים

ייבוא נתונים היסטוריים

השתמש בדף ייבוא נתונים היסטוריים כדי לייבא נתונים היסטוריים בצורת קובץ CSV לקובץ ACD שנבחר. דף זה מהווה חלופה לשימוש בקובץ ההפעלה WFM Historical Import Template (WHIT) כדי לייבא את הנתונים ההיסטוריים שלך (עיין במדריך Webex WFO לעיון בנושא ייבוא נתונים לקבלת מידע נוסף).

הערה אם אתה מארח שרת נתונים משלך, באפשרותך להשתמש ב- WHIT כדי לייבא נתונים היסטוריים לענן. אם אתה משתמש בשרת נתונים המתארח על-ידי Webex WFO בענן, עליך להשתמש בדף זה כדי לייבא נתונים היסטוריים.

ייבוא נתונים היסטוריים

1. לחץ על בחר קובץ ולאחר מכן נווט אל המיקום שבו מאוחסן הקובץ CSV. לחץ על פתח כדי לטעון את הקובץ בדף.
2. מהרשימה הנפתחת בחר יעד , **ACD** בחר את ACD שאליו ברצונך לייבא את הנתונים ההיסטוריים.
3. מהרשימה הנפתחת אזור זמן, בחר את אזור הזמן שברצונך להחיל על הנתונים ההיסטוריים. ערך ברירת המחדל הוא UTC. האפשרות דייר היא אזור הזמן של הדייר שהוגדר עבור הדייר על-ידי מנהל המערכת בדף דיירים.
4. מפה את השדות בקובץ CSV לשדות הייבוא המפורטים בדף. הגדר את סוג הנתונים עבור שדות התאריך והתקופה.
5. לחץ על ייבוא.

תיאורי שדות

השדות בקובץ CSV צריכים להכיל את הנתונים הבאים. ניתן לתת שם לשדה כל דבר, מכיוון שהוא ימופה לשדה הייבוא לפני הייבוא. השדות יכולים להיות בכל סדר בקובץ CSV.

חשוב הקובץ חייב לכלול את serviceName או את serviceNumber, אך לא את שניהם.

שם שדה ייבוא	תיאור
ננטשהתקשר	(חובה) המספר הכולל של שיחות נטושות בתור השירות במהלך התקופה.
אסא	(אופציונלי) מהירות התשובה הממוצעת בשניות בתור השירות במהלך התקופה.
avgACWTime	(חובה) זמן העבודה הממוצע לאחר שיחה בשניות עבור כל השיחות טופל בתור השירות במהלך התקופה. הוא כולל את כל הזמן שהוקדש לשיחות שטופלו בתקופה זו, כולל הזמן שהוקדש לתקופות אחרות.
avgTalkTime	(חובה) זמן השיחה הממוצע בשניות עבור כל השיחות המטופלות ב תור שירות במהלך התקופה. ערך זה כולל את כל הזמן שהוקדש לשיחות שטופלו בתקופה זו, כולל הזמן שהושקע בתקופות אחרות. לדוגמה, אם קיבלת רק שיחה אחת בתקופה זו והיא נמשכה 45 דקות, זמן השיחה הממוצע הוא 1 ÷ 45 דקות = 45 דקות = 2700 שניות.
אנשי קשרInQueue	(אופציונלי) המספר המרבי של אנשי קשר בתור בשירות
	תור במהלך התקופה. הדבר חל רק על תורי שירות שאינם אינטראקטיביים.
תמר	(חובה) תאריך הנתונים.
handledשיחות	(חובה) המספר הכולל של שיחות שעובדו בתור השירות במהלך התקופה.
תפוסהרציו	(אופציונלי) יחס התפוסה לתור השירות במהלך התקופה. ערך זה מבוטא כמספר שלם בין 1 ל- 100.
תקופה	(חובה) מרווח של 30 דקות ביום עבור הנתונים, בפורמט HH:MM.
qtyOfAgents	(אופציונלי) מספר הסוכנים בשירות בתור השירות במהלך

שם שדה ייבוא	תיאור
	התקופה.
התקבלשיחות	(חובה) המספר הכולל של שיחות שהתקבלו בתור השירות במהלך התקופה.
רמת שירות	(אופציונלי) אחוז רמת השירות עבור תור השירות במהלך תקופה. ערך זה מבוטא כמספר שלם בין 1 ל- 100.
serviceName	שם תור השירות. שדה זה נדרש אם מספר השירות הוא לא נכלל בקובץ.
מספר שירות	מזהה תור השירות ב- ACD. שדה זה נדרש אם serviceName אינו כלול בקובץ. הערה אם מזהה זה מכיל אפסים מובילים (לדוגמה00005 ,), הדבר עלול לגרום לכשל בייבוא. תעודות מזהות אלה לא אמורות להכיל אפסים מובילים כדי למנוע את התרחשות הבעיה.
transferredCalls	(אופציונלי) המספר הכולל של שיחות שהועברו בתור השירות במהלך התקופה.

יצירת תיאורים עבור קודי סיבה

השתמש בדף תיאורי קוד סיבה כדי ליצור ערכות תיאור קוד סיבה ולאחר מכן שייך ערכות אלה לתור שירות אחד או יותר. קודי סיבה (הידועים גם בשם "קודי aux "או "קודי NR") מקורם ב- ACD שלך. אם יש לך ACD מרובים, עליך להגדיר ערכות תיאור קוד סיבה שונות עבור תורי השירות בכל אחד מ- ACD אלה.

לאחר שהגדרת טקסט תיאורי עבור קודי הסיבה שלך, תיאורים אלה יופיעו במגירת הדבקות בלוחות זמנים של סוכנים ובווידג'ט לוח מחוונים של דבקות בזמן אמת במקום קודי סיבה מספריים.

הערה הסיבה שתיאורי קוד המוצגים עבור סוכן הם תיאורי קוד מתור השירות שהוא תור השירות הראשי של סוכן זה. אם לסוכן אין תור שירות ראשי, אז אין קוד סיבה מוצגים תיאורים.

הערה אם ערכת תיאורי קוד הסיבה משתנה, השינויים משתקפים הן בנתונים הנוכחיים והן בנתונים ההיסטוריים. גרסאות ישנות יותר של הערכה אינן מאוחסנות בארכיון.

התפקיד שלך דורש את הרשאת ניהול WFM כדי ליצור ולנהל ערכות קודי סיבה ואת הרשאת עריכת לוחות זמנים כדי להציג קודי סיבה במגירת הדבקות.

יצירת ערכת תיאורי קוד סיבה

1. בחר באפשרות צור ערכת תיאור קוד סיבה חדשה.
2. הזן שם ייחודי עבור ערכת תיאור קוד הסיבה החדשה.
3. לחץ על הוסף שורה. בשורה החדשה בטבלה, הזן את מזהה קוד הסיבה ותיאור טקסט. התיאור יכול להיות באורך מרבי של 20 תווים ולהכיל תווים מיוחדים, למעט פסיק (,) או סימן סולמית (#).

   הערה אין צורך בתיאור - באפשרותך להוסיף שורה עם מזהה קוד הסיבה בלבד.

4. המשך להוסיף שורות עם מזהי קוד סיבה ותיאורים עד להשלמת ההגדרה.
5. לחץ על שמור.

עריכת ערכת תיאור קוד סיבה קיימת

1. בחר באפשרות ערוך או מחק תיאור קוד סיבה.
2. בחר את הערכה שברצונך לערוך מהרשימה הנפתחת תיאור קוד סיבה שם ערכה.
3. ניתן לבצע את פעולות העריכה הבאות:
   - ערוך את שורת הטבלה כדי לשנות את הסיבה, מספר הקוד או התיאור.
   - מחק שורה על-ידי בחירת השורה ולחיצה על מחק שורה.
   - שנה את שם ערכת תיאור קוד הסיבה.
4. לחץ על שמור.

מחיקת ערכת תיאור קוד סיבה קיימת

1. בחר באפשרות ערוך או מחק תיאור קוד סיבה.
2. בחר את הערכה שברצונך לערוך מהרשימה הנפתחת תיאור קוד סיבה שם ערכה.
3. לחץ על מחק.

הערה כאשר ערכת תיאור קוד סיבה נמחקת, קודי סיבה היסטוריים, נוכחיים ועתידיים יציגו את מזהה קוד הסיבה ולא את תיאור קוד הסיבה עבור שירות כלשהו
תורים שהוקצו לערכה שנמחקה.

הקצאת תיאור קוד סיבה שהוגדר לתור שירות אחד או יותר

1. בחר באפשרות הקצה תיאור קוד סיבה המוגדר לתור שירות אחד או יותר.
2. בחר הגדרת תיאור קוד סיבה מהרשימה הנפתחת.
3. בחר ACD מהרשימה הנפתחת ACD.
4. תורי השירות המוצגים בחלונית זמין הם אלה הנמצאים בתצוגה הראשית שלך ומשויכים ל- ACD שבחרת. העבר את תורי השירות שברצונך להקצות להם קבוצה זו מהחלונית זמין לחלונית שהוקצתה. תורי שירות שכבר הוקצו לערכה מוצגים בחלונית שהוקצתה.

   הערה ניתן להקצות ערכת תיאור קוד סיבה לתורי שירות מרובים, אך ניתן להקצות לתור שירות רק ערכת תיאור קוד סיבה אחת.

5. לחץ על שמור.

התאמה אישית של מיפויי מצבי היצמדות

השתמש בדף מיפוי מצבי הדבקות כדי לציין אילו מצבי סוכן וקודי סיבה קובעים אם סוכן עומד בדרישות לפעילות מתוזמנת, ואילו פעילויות תזמון משמשות לחישוב אחוזי היענות לסוכן.

הגדרות ברירת המחדל הן השיטה הנפוצה ביותר לחישוב דבקות, ואין צורך לשנות אותן. עם זאת, ניתן להתאים אישית את ההגדרות עבור מרכז הקשר שלך אם תרצה בכך.

סוכנים מוצגים כנצמדים אם הם נמצאים באחד ממצבי הסוכן הממופים לפעילות מתוזמנת ספציפית. אם הם נמצאים במצב סוכן שאינו ממופה לפעילות המתוזמנת, הם מוצגים כלא מצייתים.

דרישות מוקדמות

ודא שהחיבור ACD מוגדר ומספק נתונים בזמן אמת עם קודי הסיבה ל- WFM.

מיקום הדף

ניהול יישומים > Adherence State Mapping < WFM Configuration < WFM

נוהל

בצע את ההליך הבא כדי לנהל את מיפויי מצבי ההיצמדות.

ניהול מיפויי מצבי דבקות

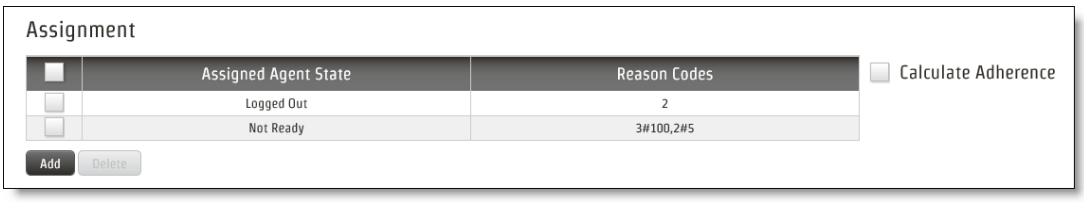
1. עבור כל פעילות בלוח זמנים, הגדר לפחות מצב סוכן אחד שברצונך להחשיב כעומד בדרישות. מצב הסוכן משמש לחישוב הדבקות בפעילות לוח הזמנים. אם עליך להוסיף שדה מצב סוכן, לחץ על הוסף. אם עליך למחוק שדה מצב סוכן, בחר את השדה ולאחר מכן לחץ על מחק.
2. הגדר את קודי הסיבה שברצונך להחשיב כתואמים לפעילויות לוח הזמנים המשתמשות בקודי סיבה. ערכים חוקיים הם תווים אלפביתיים, מספרים 1–65535 וסמלים למעט פסיק.
   - שדה ריק מציין את כל הסיבות שבגללן קודי נחשבים.
   - מקף בין מספרים מציין טווח. "1-3" פירושו שקודי סיבה 1, 2 ו-3 נחשבים.
   - פסיק בין מספרים או מחרוזות אלפא מציין מספרים ומחרוזות ספציפיים.
     "1,3,5,דוא"לchat@," פירושו שקודי הסיבה 1, 3, 5, דוא"ל ו-chat@ נחשבים.
   - באפשרותך להשתמש בשילוב של טווח מספרים ומספרים ומחרוזות תווים ספציפיים (לדוגמה "1–5,7,9,12,email,follow-up work").
   - (אופציונלי) קדם את קוד הסיבה עם מזהה ACD וסימן סולמית כדי להבחין בין קודי סיבה שמקורם ב-ACD שונים (ראה בהמשך למידע נוסף).
3. בחר בתיבת הסימון חשב דבקות לצד הפעילות כדי לכלול נתוני היענות לזמן עבור פעילות זו בעת חישוב אחוזי היענות הסוכן.
4. לחץ על שמור כדי לשמור את השינויים.

הערה כדי להחזיר את הגדרות מיפוי מצבי ההיצמדות לתצורת ברירת המחדל, לחץ על איפוס.

דוגמה

שיטות עבודה מומלצות

באיור הבא, מנהל מערכת מיפה שני מצבי סוכן, ACD מנותק (עם קוד סיבה 2) ולא מוכן (עם קודי סיבה 3#100 ו-2#5), לפעילות לוח הזמנים של ההקצאה. משמעות הדבר היא שכאשר סוכן מתוזמן עם פעילות הקצאה, סוכן זה חייב להיות במצב סוכן מנותק עם קוד סיבה 2 או במצב סוכן לא מוכן עם קוד סיבה 100 (ב- ACD 3) או 5 (ב- ACD 2) כדי להיות בתאימות. כל מצב סוכן אחר או קוד סיבה אחר במהלך הזמן המתוזמן יגרום לכך שהסוכן יוצג כלא עומד בדרישות.



מנהל המערכת לא בחר בתיבת הסימון חשב דבקות. משמעות הדבר היא שבין אם המשתמשים מצייתים לפעילות לוח הזמנים של ההקצאה ובין אם לאו, לא תהיה לכך כל השפעה על ציון אחוזי ההיענות של אותו סוכן.

ACD מזהים וקודי סיבה

אם המערכת שלך כוללת ACD מרובים, ייתכן שיהיה עליך לציין לאיזה ACD שייך קוד סיבה. לדוגמה, אם קוד סיבה 6 קיים גם ב- ACD 1 וגם ב- ACD 2, אך משמעותו שונה בכל אחד מהם, עליך להבחין ביניהם.

לשם כך, בעת הזנת קוד סיבה עבור מצבי סוכן לא מוכן או מנותק, השתמש בתבנית זו:

<ACD ID>><#><קוד סיבה>

מזהה ACD שנמצא בשימוש הוא המזהה שהוגדר בדף תצורת ACD (ראה קביעת תצורה של ACD).

דוגמה גם ACD 2 וגם ACD 3 משתמשים בקוד סיבה 23, אבל הם לא מתכוונים לאותו הדבר. כדי להקצות את קוד הסיבה 23 שתצורתו נקבעה ב- ACD 2 למצב סוכן מנותק, הזן **2#23** בשדה קודי סיבה.

אם קוד סיבה אומר את אותו הדבר ב- ACD מרובים, או שהוא ייחודי ל- ACD אחד בלבד, אין צורך להוסיף את מזהה ACD לקוד הסיבה. אם ברצונך לציין טווח של קודי סיבה בתוך ACD ספציפי, הוסף את מזהה ACD וסימן סולמית לפני קוד הסיבה הראשון בטווח: **3#1–5**.

הערה קודי סיבה מופיעים במקום אחר ב- Cisco, כגון במגירה פרטי דבקות בדף לוחות זמנים של סוכנים, אך מזהה ACD שאתה מוסיף להם כאן אינו מופיע. מזהה ACD הוא הכרחי
רק בעת קביעת תצורה של מיפוי מצבי דבקות בסביבות ACD מרובות.

מיפוי מצב היצמדות לתורי שירות שאינם אינטראקטיביים

באפשרותך לחשב היענות עבור תורי שירות שאינם אינטראקטיביים (לדוגמה, אלה המטפלים בדואר אלקטרוני של לקוחות). מאחר שהגדרות ברירת המחדל מיועדות לתורי שירות התומכים באנשי קשר אינטראקטיביים של לקוחות, עליך להגדיר מיפויים מותאמים אישית של כל מצבי ACD שבהם סוכנים מורשים להיות בעת טיפול באנשי קשר שאינם אינטראקטיביים.

דוגמה

ייתכן שמרכז הקשר שלך ירצה למפות את מצבי הסוכן הבאים לפעילות בשירות עבור תור שירות התומך באנשי קשר של לקוחות שאינם אינטראקטיביים:

- מוכן זמין
- לדבר
- לאחר עבודה במגע
- החזק
- מחוץ לשירות (קוד סיבה 10)
- לא מוכן (קוד סיבה 20)

קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות

השתמש בדף הגדרות כלליות כדי להגדיר פרמטרים כלל-מערכתיים עבור WFM. פרמטרים אלה מתוארים להלן.

הערה משתמשים חייבים לרענן או להפעיל מחדש את הדפדפנים שלהם כדי ששינויי הגדרות כלליים ייכנסו לתוקף.

היום הראשון בשבוע

היום הראשון בשבוע ללוח הזמנים. ערך ברירת המחדל הוא יום ראשון.

הערה אם תשנה הגדרה זו לאחר שכבר הגדרת והקצית סבבי משמרות עבודה, יהיה עליך ליצור סיבובי משמרות עבודה חדשים כדי לשלב את השינוי.

אם סוכנים השלימו תזמון דינאמי, יהיה עליך לתזמן מחדש את כל התזמון הדינאמי.

מספר שבועות לוח הזמנים הגלויים לסוכנים

מספר השבועות העתידיים המוצג כאשר סוכנים ניגשים ללוחות הזמנים שלהם.

חודש תחילת חופשה

(מערכות ללא שילוב HRMS בלבד) החודש שהוא תחילת שנת החופשה. ביום הראשון של חודש זה, שעות החופשה הזמינות מתאפסות לשעות שהוגדרו בתוכניות החופשה שהוקצו לסוכנים.

בתשלום FTE ליום

מספר ברירת המחדל של שעות בתשלום ליום עבד על ידי שווה ערך למשרה מלאה. ערך זה משמש למטרות תכנון חופשה, תכנון אסטרטגי וחיזוי אסטרטגי בלבד.

בתשלום FTE לשבוע

מספר ברירת המחדל של שעות בתשלום בשבוע עבד במשרה מלאה. ערך זה משמש למטרות תכנון אסטרטגי וחיזוי אסטרטגי בלבד.

בשירות FTE ליום

מספר ברירת המחדל של שעות שירות ביום עבד שווה ערך למשרה מלאה. ערך זה משמש עבור סכומי סיכום הסוכן בייצור ותחזיות נקובות.

FTE ימים בשבוע

מספר ברירת המחדל של שעות שירות בשבוע עבד במשרה מלאה. ערך זה משמש עבור סכומי סיכום הסוכן בייצור ותחזיות נקובות.

אזהרת התנגשות בלוח הזמנים של הסוכן

כאשר תיבת הסימון "הפוך אזהרות לזמינות עבור התנגשויות עריכה בדף 'תזמון סוכן' נבחרת, עריכות מתוזמנות מוצעות בדף 'לוחות זמנים של סוכן' שעשויות להחליף פעילות קיימת, כולה או חלקה, יפעילו הודעת אזהרה. לאדם שעורך את לוח הזמנים של הסוכן יש אפשרות להמשיך בעריכה למרות התנגשויות אפשריות, להעביר את הפעילות הקיימת או לבטל את עריכת לוח הזמנים.

כאשר תיבת הסימון אינה מסומנת (ברירת מחדל), לוח הזמנים של הסוכן נערך ללא כל אזהרה על התנגשויות בלוח הזמנים.

הקצאת חופשות

השדה 'יחידת תצוגה' מגדיר את התבנית שבה המשתמשים רואים הקצאות חופשה: FTE (שווה ערך למשרה מלאה) או שעות.

בחר בתיבת הסימון "אפשר לסוכנים להציג הקצאות חופשה" אם ברצונך לאפשר לסוכנים שלך לראות את הקצאות החופשה הזמינות כאשר הם מבקשים חופשה. אם תיבת סימון זו נבחרה, לחצן בשם "הקצאות פסק זמן" מופיע בתיבת הדו-שיח בקשת פסק זמן.

הערה : הקצאות הזמן החופשי בבקשת פסק זמן מוצגות תמיד כ- FTE, גם אם יחידת התצוגה מוגדרת לשעות.

זמן הערכה מחדש של רשימת המתנה של זרימת עבודה

פעולה זו מגדירה את השעה היומית שבה רשימת ההמתנה לזרימת העבודה מוערכת מחדש עבור פעולה אפשרית.

אנשי קשר חזויים המוצגים כמספרים עשרוניים

בחר בתיבת הסימון "אפשר אנשי קשר חזויים כמקומות עשרוניים" כדי לאפשר לערך המשמש בעת ייבוא, הצגה ועריכה של אנשי קשר חזויים להכיל עד שני מקומות עשרוניים. כאשר תיבת הסימון אינה מסומנת (ברירת מחדל), אנשי קשר חזויים מוצגים כמספרים שלמים.

הערה אם תכונה זו אינה זמינה לאחר הזנת נתונים עם שני מקומות עשרוניים בהתפלגות או בתחזית, ערכים אלה מעוגלים למספר השלם הקרוב ביותר. אם התכונה מופעלת מחדש, המספרים העשרוניים שהוזנו מוצגים שוב, אלא אם ערך נערך ידנית, ובמקרה זה הערכים העשרוניים יאבדו. חישובים מבוצעים באמצעות מספרים עשרוניים גם אם מספרים עשרוניים אלה אינם מוצגים.

קצב רענון היענות בזמן אמת

השתמש בהגדרה זו כדי לבחור באיזו תדירות נתוני ציות בזמן אמת מתעדכנים בווידג'טים של לוחות מחוונים ובמגירות כיסוי של לוחות זמנים של סוכנים. ערך ברירת המחדל הוא 30 שניות. מרווח הזמן שתבחר אינו משפיע על לכידה בזמן אמת של נתונים היסטוריים.

הערה קצב הרענון שהוגדר עשוי להשתנות מספר שניות מעל או מתחת לקצב הרענון שהוגדר עקב גורמים סביבתיים כגון עיבור רשת ובקשות, מכיוון שניתן לשלוח בקשות מרובות בכתובת זמנים שונים וכתוצאה מכך קצב רענון שונה במגירת הדבקות.

הגדרות חישוב ציות והתאמה

חישוב הדבקות וההתאמה (ACC) כברירת מחדל נעשה מדי לילה בשעה 4:00 AM (זמן הלקוח) וברירת המחדל היא חישוב מחדש של חמשת הימים האחרונים. פעולה זו מספקת ציוני דבקות ותאימות מעודכנים של סוכנים בהתבסס על שינויים אחרונים בלוחות זמנים שנערכו לאחר שנוצרו. הגדרה זו מאפשרת לך לשנות ערכי ברירת מחדל אלה לערכים הפועלים טוב יותר עבור מרכז הקשר שלך.

בשדה חלון חישוב היסטורי, הזן את מספר הימים בעבר שעבורם WFM מחשבת אחוזי דבקות והתאמה היסטוריים. חישוב מחדש של אחוזים אלה מדי יום מאפשר לקחת בחשבון תיקונים בלוחות הזמנים של הסוכנים כדי לוודא שאחוזי הסוכנים נכונים.
ערך מרבי = 45 ימים.

הערה אם תקופת השמירה של פרטי ההיענות של הסוכן שלך קצרה ממספר הימים שאתה מגדיר לחישוב היסטורי (ראה הגדרת תקופת השמירה, WFM) הימים מחוץ לתקופת השמירה לא יחושבו מחדש.

בשדה זמן חישוב, בחר את השעה ביום שבה מחושבים אחוזי דבקות והתאמה. ברירת מחדל = 4:00 AM.

פרטי לוח זמנים של סוכן אחר

כאשר תיבת הסימון "הגבל תצוגת תזמון להזזה של זמן התחלה/עצירה בלבד" נבחרת, זמני ההתחלה והעצירה עבור הפעילות המתוזמנת של הסוכן מוסתרים מהסוכנים כאשר הם מציגים לוחות זמנים של סוכן אחר.
רק זמני התחלת ועצירת המשמרת של הסוכן יהיו גלויים.

הפיכת הערות סוכן לסוכן לזמינות

בחר בתיבת הסימון "אפשר הערות סוכן לסוכן" כדי לאפשר לסוכנים להזין הערות בחונכות, לתזמן מסחר ולתזמן בקשות הצעה שסוכנים אחרים יכולים לקרוא. הערות מופעלות כברירת מחדל.

כאשר תיבת הסימון מסומנת, סוכנים אינם יכולים עוד להזין הערות בבקשות מסוג זה או תיאור בבקשת חונכות. הם עדיין יכולים לראות תגובות ממשתמשים ברמה גבוהה יותר, כגון מפקחים, ולכתוב הערות למפקחים בבקשות לחופשות ולחריגות. אם תיבת הסימון אינה מסומנת לאחר הזנת הערות, הערות אלה עדיין יהיו גלויות, אך לא ניתן לערוך אותן.

חלוקת דיוק בתור שיחות שננטשו

(ישים רק אם אתה משתמש ב- Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) בחר בתיבת הסימון "חלק שיחות נטושות לתור מדויק" כדי לחלק את המספר הכולל של שיחות נטושות בין תורי השירות ש- WFM יוצר בעת שימוש בתורי דיוק Unified CCE. מספר השיחות מתחלק באופן שווה ככל האפשר בין תורי השירות, והן תמיד יסתכמו למספר הכולל של שיחות נטושות לתור הדיוק. אם תיבת הסימון לא נבחרה ויש לך Unified CCE ACD ותורים מדויקיםWFM , מקצה את המספר הכולל של שיחות נטושות לכל תור שירות, וכתוצאה מכך תחזיות ודוחות לא מדויקים.

iCal Sync עם SSO

אם הסביבה שלך משתמשת באימות SAML, בחר בתיבת הסימון "iCal Sync with SSO" כדי לאפשר לסוכנים שלך לגשת ללוחות הזמנים שלהם מחוץ לעבודה באמצעות יישום לוח שנה של צד שלישי כגון Microsoft Outlook, יומן Google או Apple Calendar. Webex WFO הופכת את האפשרות לוח שנה נייד לזמינה לסוכנים בסרגל הכלים לוח הזמנים שלי, המספק להם כתובת URL ייחודית שבה הם יכולים להשתמש כדי ליצור מנוי ללוח הזמנים של העבודה שלהם ביישום לוח השנה שלהם.

כאשר תנקה תיבת סימון זוWebex WFO , מסיר את האפשרות לוח שנה נייד מהדף לוח השנה שלי, ומבטל את ההפעלה של כתובות URL שסוכנים משתמשים בהן כעת. סוכנים אינם יכולים עוד ליצור מנויים חדשים, ו- Webex WFO אינם מעדכנים עוד את לוחות השנה של ספקים חיצוניים.

לקבלת מידע נוסף אודות אופן קביעת התצורה של Webex WFO כך שסוכנים יוכלו לגשת ללוחות הזמנים שלהם מחוץ לעבודה כאשר אימות SAML זמין, ראה הצגת לוח הזמנים שלך ביישום לוח שנה אחר.

תזמון פרופיל הפצה

(אופציונלי) פרופיל ההפצה המתזמן שחל על סוכנים חדשים כברירת מחדל. אם הגדרה זו נותרת ריקה, כל לוחות הזמנים מוצגים לסוכנים חדשים בהתאם להגדרה הכללית WFM מספר השבועות הגלויים בלוחות זמנים של סוכנים. ראה התאמה אישית של זמני הפרסום.

מספר מרבי של ניסיונות מיטוב לוח זמנים

הזן את מספר הניסיונות המרבי שWFM עושה (1-30) להזיז פעילויות כדי למטב לוחות זמנים. מיטוב לוחות זמנים מופעל על-ידי הפעולה מיטוב לוחות זמנים בדף לוחות זמנים של סוכנים.

הגדרת תקופת השמירה WFM

השתמש בדף שמירה כדי להגדיר כמה זמן סוגים מסוימים של נתוני WFM יישמרו. שים לב שזמני שמירה ארוכים, במיוחד עבור מרכזי שירות גדולים, דורשים יותר אחסון מערכת. עיין במדריך העיצוב Webex WFO לקבלת הנחיות לשינוי גודל.

הערה תקופת שמירה של 0 מציינת שלא נשמרו נתונים. הגדרת תקופת שמירה מפעילה את השמירה. תקופות שמירה מרביות מוגדרות על-ידי מנהל המערכת. אתה יכול
הגדר תקופות שמירה מ- 0 עד למקסימום זה, אך לא יותר מהן.

הנתונים שעבורם באפשרותך להגדיר תקופות שמירה מתוארים להלן.

פרטי היצמדות הסוכן

נתוני מצב הסוכן הדרושים לחישוב הדבקות. נתונים אלה כוללים כל מצב טלפון שהוזן על ידי כל סוכן עבור כל יום. תקופת השמירה המוגדרת כברירת מחדל = 0.

WFM תחזית, לוח זמנים, בקשה ונתונים היסטוריים

נתונים אלה כוללים:

- תחזיות
- לוחות זמנים
- בקשות משתמש (לדוגמה, בקשות להעברת הודעות מסוכנים)
- חריגים מוקצים
- נתוני שירות היסטוריים
- נתוני פרודוקטיביות של

סוכן תקופת השמירה המוגדרת

כברירת מחדל = 0.

WFM פתרון בעיות נתונים

נתונים אלה כוללים:

- קבצי נתונים היסטוריים של פרודוקטיביות ושירות של סוכני GIS שיובאו אל WFM על-ידי הכלי GIS Connector
- קבצי דוח חופשה המיובאים מ- HRMS תקופת

השמירה המוגדרת כברירת מחדל = 0.

היסטוריית תיקונים של לוח זמנים

היסטוריה של השינויים שבוצעו בכל לוחות הזמנים של הסוכנים, כך שניתן להחזיר לוחות זמנים לגירסאות קודמות במידת הצורך. תקופת השמירה המוגדרת כברירת מחדל = 7 ימים.

ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות

ערכי מטה-נתונים של פעילות הם מידע נוסף שבו באפשרותך להשתמש כדי לסווג את הפעילויות השונות המרכיבות לוחות זמנים של סוכנים. פעילויות אלה כוללות ארוחות צהריים, הפסקות, חריגים, פרויקטים, משמרות עבודה מסוג מטלה, שעות נוספות, זמן בשירות וזמן שירות סגור.

מטה-נתונים של פעילות מופיעים כשדות מוגדרים מראש שאנליסטים בוחרים מאוחר יותר מתוך רשימה נפתחת. באפשרותך לדווח על מטה-נתונים של פעילות בסייר הנתונים, אך הם אינם מופיעים.

דרישות מוקדמות

יש לך הרשאות ניהול לוחות זמנים וניהול WFM.

מיקום הדף

ניהול יישומים > WFM > פעילויות > מטה-נתונים של פעילות

הליכים

יצירת ערך מטה-נתונים חדש של פעילות

1. בחר צור ערך מטה-נתונים חדש של פעילות.
2. הזן את שם המטה-נתונים בשדה ערך .
3. לחץ על שמור. תוצג הודעת אישור.

עריכת ערך מטה-נתונים קיים של פעילות

1. בחר ערוך או מחק ערך מטה-נתונים קיים של פעילות.
2. בחר את הערך שברצונך לערוך ולאחר מכן ערוך אותו כרצונך.
3. לחץ על שמור. תוצג הודעת אישור.

> הערה
> עריכת ערכי מטה-נתונים אינה משנה ערכי מטה-נתונים עבור פעילויות שכבר נוספו ללוח הזמנים של סוכן. כדי לשנות את ערך המטה-נתונים עבור פעילות הנמצאת בלוח זמנים של סוכן, ערוך את ערך המטה-נתונים ולאחר מכן בצע אחת מהפעולות הבאות:

- שלח בקשה חדשה ללוח זמנים
- Insert פעילות חדשה ללו"ז של הסוכן

מחיקת ערך מטה-נתונים קיים של פעילות

הערה אין באפשרותך למחוק ערכי מטה-נתונים המוקצים לפעילויות הנמצאות בלוחות הזמנים של הסוכנים.

1. בחר ערוך או מחק ערך מטה-נתונים קיים של פעילות.
2. בחר את ערך המטה-נתונים שברצונך למחוק.
3. לחץ על מחק. תיבת הדו-שיח מטה-נתונים של פעילות מוצגת.
4. לחץ על כן. תיבת הדו-שיח מטה-נתונים של פעילות נסגרת ומוצגת הודעת אישור.

הקצאת ערך ברירת מחדל של מטה-נתונים של פעילות לארוחות צהריים ולהפסקות

1. בחר הקצה ערך מטה-נתונים של פעילות המוגדר כברירת מחדל לארוחות צהריים ולהפסקות.
2. בחר את ערך המטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל שברצונך להקצות לארוחות צהריים ו/או הפסקות.
3. לחץ על שמור. תוצג הודעת אישור.

הסרת ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל מפעילות

הסרת ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל מפעילות באותו דף שבו הקצית אותו.

1. נווט אל הדף שבו הקצית את ערך המטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל.
2. נקה את השדה מטה-נתונים של פעילות.
3. לחץ על שמור.

הערה
הסרת ערך מטה-נתונים של פעילות המהווה ברירת מחדל אינה מסירה את ערך המטה-נתונים מפעילויות שכב
נוספו ללוח הזמנים של הסוכן. כדי להסיר ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל מפעילות הנמצאת בלוח
זמנים של סוכן, הסר את ערך המטה-נתונים של הפעילות בדף שבו הקצית אותו ולאחר מכן בצע אחת מהפעו
הבאות:

- שלח בקשה חדשה ללוח זמנים
- Insert פעילות חדשה בלוח הזמנים של הסוכן

נושאים קשורים

לקבלת מידע מעמיק יותר אודות מטה-נתונים של פעילות, ראה אודות מטה-נתונים של פעילות. באפשרותך

להקצות ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל לכל פעילות בודדת שאתה יוצר:

- ניהול חריגים – הקצה ערך מטה-נתונים של ברירת מחדל לחריג.
- ניהול קבוצות מיומנויות מרובות—הקצה ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל לפעילויות בשירות, שעות נוספות או שירות סגור עבור כל קבוצת כישורים מרובים.
- ניהול פרוייקטים – הקצה ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל לפרוייקט.
- נהל תורי שירות - הקצה ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל לפעילויות בשירות, שעות נוספות או שירות סגור עבור כל תור שירות.
- יצירת משמרות עבודה – הקצאת ערך ברירת מחדל של מטה-נתונים למשמרת עבודה.

אודות מטה-נתונים של פעילות

בין שימושים רבים אחרים, ערכי מטה-נתונים של פעילות שימושיים לשילוב Webex WFO עם מערכת ניהול משאבי אנוש (HRMS) שלך.

דוגמה אתה יוצר ערכי מטה-נתונים זהים לקודי התשלום שבהם אתה משתמש ב- HRMS שלך ומקצה ערכי מטה-נתונים אלה לפעילויות בלוחות הזמנים של הסוכנים. לאחר מכן, באמצעות 'משמרות'

על-ידי סוכן ,API אתה מייצא נתונים אלה מ- Webex WFO ומייבא אותם ל- HRMS שלך כך שתשלם לסוכנים כראוי עבו העבודה שהם משלימים.

הקצאת ערכי מטה-נתונים של פעילות המוגדרים כברירת מחדל

לאחר יצירת ערכי מטה-נתונים, באפשרותך להקצות ערכי מטה-נתונים המוגדרים כברירת מחדל להפסקות ולארוחות צהריים בדף מטה-נתונים של פעילות. באפשרותך גם להקצות ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל לכל פעילות בודדת שאתה יוצר:

- ניהול חריגים - כל פעילות חריגה
- ניהול קבוצות מרובות מיומנויות – בפעילויות שירות, שעות נוספות ושירות סגור עבור כל קבוצת מיומנויות מרובות
- ניהול פרוייקטים – כל פעילות פרוייקט
- ניהול תורי שירות - פעילויות בשירות, שעות נוספות ושירות סגור עבור כל תור שירות
- יצירת משמרות עבודה – כל משמרת עבודה מסוג משימה

שלא כמו הפסקות וארוחות צהריים, לכל פעילות בודדת שאתה יוצר בדפים המפורטים לעיל יכול להיות ערך מטה-נתונים שונה המוגדר כברירת מחדל.

דוגמה כבר יצרת שני ערכי מטה-נתונים בדף מטה-נתונים של פעילותMeet123 , ו- Time456. בדף חריגים, אתה יוצר שני חריגים שונים, פגישות וחופשה.

באפשרותך להקצות ערך מטה-נתונים שונה לכל אחד מהם: Meet123 לפגישות ו- Time456 ל- Time Off.

דריסת ערכי מטה-נתונים המוגדרים כברירת מחדל
באפשרותך לעקוף ערכי מטה-נתונים המוגדרים כברירת מחדל על-ידי שינוים או הסרתם בעת ביצוע הפעולות הבאות:

- כאשר אתה Insert פעילות כלשהי בדף לוחות זמנים של סוכנים (ראה Insert פעילות).
- בעת הוספת פעילות מסוג הפסקה או ארוחת צהריים בדף תנאי עבודה (ראה ניהול תנאי עבודה).

ערך מטה-נתונים המוקצה לפעילות כאשר אתה Insert פעילות בדף לוחות זמנים של סוכנים או בעת הוספת פעילות בדף תנאי עבודה אינו הופך לערך המטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל עבור פעילות זו. ניתן לשנות את ערך ברירת המחדל של המטה-נתונים רק עבור פעילות בדף המתאים ב-Application Management.

אם לא תקצה ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל לפעילות, שדה ערך המטה-נתונים יהיה ריק אם Insert פעילות זו בדף לוחות זמנים של סוכנים או אם תוסיף פעילות זו בדף תנאי עבודה. עדיין באפשרותך להקצות ערך מטה-נתונים לפעילות שאין לה ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל, אך ערך מטה-נתונים זה חל רק על הפעילות שאתה מוסיף כעת, ולא על פעילויות אחרות שתוסיף בעתיד.

תיאורי שדות

הטבלה הבאה מתארת את השדות בדף מטה-נתונים של פעילות בעת עריכה, מחיקה או יצירה של ערך מטה-נתונים של פעילות, או בעת הקצאת ערך מטה-נתונים של פעילות המוגדר כברירת מחדל לארוחות צהריים ולהפסקות. כל השדות הם אופציונליים.

השדה	תיאור
הפסקה	ערך ברירת המחדל של מטה-נתונים עבור מעברים.
ארוחת צהריים	ערך ברירת המחדל של מטה-נתונים עבור ארוחות צהריים.
ערך	שם ערך המטה-נתונים. מקסימום תווים = 50.

הגדרת תצורת Teleopti

השתמש בדף תצורת Teleopti כדי להוסיף קישור **Teleopti WFM** בתפריט העליון Webex WFO. כאשר סוכנים או מפקחים לוחצים על קישור זה, הם עוברים לאתר Teleopti שלהם.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש יישום ענן.
- הארגון שלך משתמש ב- Teleopti עבור סוכנים או מפקחים.
- יש לך הרשאת עדכון דייר ב- Webex WFO.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניהול מערכת > גלובלי > תצורת Teleopti

הליכים

אפשר לסוכנים ולמפקחים לקשר אל Teleopti דרך Webex WFO

1. בחר את הדייר Webex WFO מהרשימה הנפתחת בחר דייר .
2. בחר בתיבת הסימון הפוך ניווט **Teleopti** לזמין .
3. הזן את כתובת ה- URL של Teleopti של הדייר בשדה כתובת **URL** של Teleopti.
4. לחץ על **Test URL**. האתר נפתח בTab חדש.
5. לחץ על שמור.

הסר את הקישור Teleopti WFM

1. בחר את הדייר Webex WFO מהרשימה הנפתחת בחר דייר .
2. בטל את הבחירה בתיבת הסימון הפוך ניווט **Teleopti** לזמין . שדה כתובת ה-URL של Teleopti נעלם.
3. לחץ על שמור.

הגדרת תצורה של ניתוח

השתמש בדף Analytics Configuration כדי להגדיר פרמטרים של Analytics ברחבי החשבון.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics

- ניתוח מחשבים שולחניים
- יש לך לפחות אחת מההרשאות הבאות:
- ניהול ניתוח דיבור
  - ניהול דיבור לניתוח טקסט
- ניהול ניתוח מחשבים שולחניים
- ניהול ניתוח טקסט
- אתה זקוק ללוחות מחוונים של Analytics זמינים אם תבחר לשתף אותם.

מיקום הדף

תצורת ניהול יישומים > Analytics > Analytics

הליכים

שיתוף לוחות מחוונים

כל המשתמשים יכולים להציג לוחות מחוונים משותפים.

1. במקטע שיתוף לוח מחוונים , בחר הפוך שיתוף לוח מחוונים לזמין.
2. לחץ על שמור.

קביעת תצורה של משך שמירת הנתונים

השתמש בשדות נתוני ניתוח כדי להגדיר את משך הזמן בימים, בחודשים או בשנים שבהם ברצונך לשמור נתוני Analytics.

כאשר הפעילות תחזוקת אינדקס פועלתWebex WFO , מנקה נתוני Analytics ישנים יותר מתקופת השמירה שהגדרת.

הערה כברירת מחדל, הפעילות תחזוקת אינדקס פועלת בשעה 2:00 AM. מנהל המערכת יכול לתזמן מחדש את משימת תחזוקת אינדקס להפעלה במועד אחר בדף ניהול משימות.

צמצום תקופת שמירה לאחר הגדרתה הראשונית עלול לגרום למחיקת נתונים. הארכת תקופת השמירה תביא לשימוש גדול יותר בשטח האחסון. שינוי ערך זה צריך להיחשב בזהירות. תקופת שמירת הנתונים המרבית המוגדרת כברירת מחדל היא 24 חודשים. עם זאת, מנהל המערכת יכול להעלות או להנמיך ערך ברירת מחדל זה כנדרש עבור החברה שלך.

הגדרת מרווח זמן ללכידת שולחן העבודה

השתמש בשדה דקות תחת העלאת נתונים של לכידת שולחן עבודה כדי לבחור את המרווח, בדקות, שבו מועלים נתוני לכידת שולחן העבודה. מרווח ברירת המחדל הוא 10 דקות.

הערה: נתוני לכידת שולחן העבודה מועלים במרווח הזמן שצוין גם אם המשתמש אינו מחובר.

נושאים קשורים

- סקירה כללית של לוחות מחוונים של Analytics
- זהה אתרים ואפליקציות ש-Analytics עוקב אחריהם

לנהל ולתחזק Webex WFO

ניהול ותחזוקה של Webex WFO כרוך בדברים הבאים:

- נטר את המצב של שרתי הנתונים שהוגדרו.
- הגדר את תכונת המשחוק.
- קבע יעדים עבור מחווני ביצועי המפתח (KPI) שברצונך להפוך לזמינים לניטור בדוח או בלוח מחוונים של סייר הנתונים.
- חפש, סקור וזהה שינויים שבוצעו על-ידי משתמשים או המערכת ב- Webex WFO, ויוצר "נתיב ביקורת".
- נטר חיבורי לקוח לשרת Webex WFO.
- נטר את המצב של ייצוא מתוזמן של אנשי קשר בכמות גדולה.
- הודע למשתמשים על אירועי מערכת באמצעות התראות.

ניטור מצב שרת הנתונים

הדף מצב שרת נתונים מאפשר לך לנטר את המצב של שרתי הנתונים שהוגדרו. באפשרותך להציג אם מצב החיבור מחובר או מנותק כעת, ולהציג את התאריך והשעה של האירוע האחרון שהתקבל עבור כל שרת נתונים.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניטור > גלובלי > מצב שרת הנתונים

הליכים

הצגת מצב שרת נתונים

מוצגת רשימה של שרתי נתונים שתצורתם נקבעה. לחץ על רענן כדי לעדכן את הרשימה. בין השדות עבור כל שרת נתונים:

- חיבור — מצב החיבור של שרת הנתונים שתצורתו נקבעה, שניתן לחבר או לנתק.
- תכונות זמינות— רשימה של תכונות התצורה של שרת נתונים שתצורתן נקבעה בדף 123 .
- שרת נתונים— הצגת מזהה השרת המשותף ממסד הנתונים.
- פעולות— לחץ על ערוך כדי לעבור לדף תצורת שרת נתונים.

נושאים קשורים

- קבע את תצורת שרת הנתונים - למד כיצד להגדיר שרתי נתונים עבור דיירים.

הורדת יומני שרת נתונים

בדף יומני רישום של שרת נתונים, באפשרותך לבקש קבצי יומן רישום משרתי הנתונים במערכת שלך, לעקוב אחר התקדמות יומני הרישום בעת דחיסתם לקובץ ZIP ולהוריד את יומני הרישום כאשר הם מוכנים. אם ההודעות אחזר שגיאת יומני שרת נתונים ואחזור הצלחה ביומני שרת נתונים מופעלות, תוכל גם להוריד את יומני הרישום מההודעה שתקבל כאשר Webex WFO תסיים לעבד את בקשתך.

באפשרותך לבקש יומני רישום עבור שרת נתונים אחד בלבד בכל פעם.

דרישות מוקדמות

יש לך הרשאת ניטור סוכן.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניטור > גלובלי > יומני שרת נתונים

הליכים

הורדת יומני שרת נתונים

הדף יומני רישום של שרת נתונים כולל שלושה חלקים: יומני רישום של שרת נתונים, סינון יומן רישום ובקשות יומן.

1. בטבלה יומני רישום של שרת נתונים, בחר את שרת הנתונים עם יומני הרישום שברצונך לאחזר.

ליומני רישום יכול להיות מצב מחובר של **True** או True. **False** מציין ששרת הנתונים מחובר. *False* מציין ששרת הנתונים מנותק. אין באפשרותך לבקש יומני רישום עבור שרתי נתונים משותפים או עבור שרתי נתונים בעלי מצב מחובר של false.

הערה בשדה גירסה , אם גירסת שרת הנתונים קודמת ל- 10.3.4, Webex WFO אינו מוסיף את בקשתך לטבלת בקשות היומן. במקום זאת, תקבל הודעה כאשר יומני הרישום מוכנים להורדה. כדי לקבל הודעה, עליך להיות מופעל כדי לקבל את
אחזור שגיאת יומני רישום של שרת נתונים והודעות ההצלחה של יומני אחזור יומני שרת נתונים (ראה הגדרת התראות).

2. הגדר את טווח תאריכי סינון יומן הרישום (אופציונלי, השאר את השדות תאריך התחלה ותאריך סיום ריקים כדי לבקש את יומן הרישום כולו) ואת סוג הקובץ.

האפשרויות סוג קובץ הן כדלקמן:

- **ctiService.dbg** — קבצי יומן איתור הבאגים עבור שירות CTI.
- **ctiService.log** — קבצי יומן הרישום עבור שירות CTI.
- **dataGathering.dbg** — קבצי יומן איתור הבאגים עבור שירות איסוף הנתונים.
- **dataGathering.log** — קבצי יומן הרישום עבור שירות איסוף הנתונים.
- **siprec.dbg** — קבצי יומן איתור הבאגים עבור שירות SIPREC.
- **siprec.log** — קבצי יומן הרישום עבור שירות SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** — קבצי איתור הבאגים עבור שירות Voice Record Server.
- **voiceRecordServer.log** — קבצי יומן הרישום עבור שירות Voice Record Server.

3. לחץ על יומני בקשות. Webex WFO מוסיף את בקשתך לטבלת בקשות היומן. ליומני רישום יכולים להיות המצבים הבאים: הצלחה, פסק זמן ותהליך . באפשרותך גם לקבל הודעת שגיאה. ודא ששרת הנתונים מחובר אם מתקבלת הודעת שגיאה.

4. לאחר שהבקשה שלך תקבל סטטוס של הצלחה, לחץ על סמל ההורדה . יומני הרישום יורדו כקובץ ZIP בשם data_server_logs_<מספר בקשה>.zip.

באפשרותך להוריד את היומנים עד שלושה ימים לאחר בקשתך.

נושאים קשורים

- קבע את תצורת שרת הנתונים - למד עוד אודות תצורת שרת נתונים עבור דיירים.
- ניטור מצב שרת הנתונים

הגדרת תצורה של משחוק

המקטע ניהול ביצועים של ניהול יישומים משמש מנהלי מערכת לקביעת תצורה של תכונות ביצועי מוצר. ניהול ביצועים מאפשר לך להגדיר את תכונת המשחוק.

איסוף נתוני ביצועים עבור משחוק

באפשרותך להשתמש בנתוני היענות לסוכנים מ- WFM ובנתוני ביצועי סוכנים מהערכות QM במשחוק.

דרישות מוקדמות

יש לך את ההרשאה 'ניהול משחוק' ו/או 'ניהול לוחות זמנים'.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניהול ביצועי > גלובלי > לאסוף נתוני ביצועים

הליכים

אסוף נתוני ביצועים היסטוריים באופן מיידי

בצע שלבים אלה אם אתה מתחיל לעבוד עם Gamification ויש לך מדדי נתונים קיימים.

1. בחר באפשרות אסוף נתונים כעת .
2. בחר את מדד הביצועים לאיסוף מהרשימה הנפתחת בחר מדד ביצועים.

   הערה : האיכות אוספת נתונים מהערכות סוכן QM. דבקות אוספת נתוני היענות סוכנים מ- WFM.

3. הזן את תאריכי ההתחלה והסיום של תקופת האיסוף.
4. בחר את הקבוצה, הצוות או הסוכנים שעבורם ברצונך ללכוד נתונים. השתמש ב- Ctrl+לחיצה כדי לבחור סוכנים מרובים או ב- Ctrl+Shift כדי לבחור טווח סוכנים.
5. לחץ על אחזר נתוני ביצועים. תיבת הדו-שיח בקשה בתור נפתחת.
6. לחץ על סגור.

הגדרת איסוף נתונים חוזר

בצע שלבים אלה כדי להגדיר את השעה בכל יום שבה נתוני הביצועים נלכדים באופן אוטומטי.

1. בחר באפשרות תזמון איסוף נתונים.
2. בחר את מדד הביצועים לאיסוף מהרשימה הנפתחת בחר מדד ביצועים.
3. בחר את השעה ביום כדי לאסוף את נתוני הביצועים.
4. לחץ על שמור. תוצג הודעת אישור.

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של נקודות משחוק – יצירה וניהול של נקודות משחוק
- קביעת תצורה של רמות משחוק – יצירה וניהול של רמות תג משחוק
- ניהול קטגוריות ביצועים של משחוק – ציין את הנתונים שאיסוף נתונים חוזר לוכד

קביעת תצורה של רמות משחוק

סוכנים יכולים לקבל תגים חדשים כאשר הם מגיעים לערך הנקודה שצוין עבור רמת הישגים. הדף 'רמות משחוק' מאפשר לך ליצור קבוצות רמות, לשייך תג לכל רמה ולהגדיר טווח תקופות עבור כל רמה. טווח התקופות (בימים) עבור כל רמה מאפשר לך לשלוט במרחק הקודם כדי לאסוף נתונים לצורך ניקוד.

מיקום הדף

ניהול יישומים > רמות > גלובליות לניהול ביצועי >

ניתן להגדיר לפחות שלוש רמות ולכל היותר עשר רמות. שים לב שהרמות ממוספרות מאפס עד תשע. ערך הנקודה עבור רמה 0 מוגדר תמיד כ- -", המציין ערכי נקודה נמוכים מרמה ,1 כולל ערכי נקודה שליליים.

קביעת תצורה של רמות משחוק

1. בחר צור רמת תג חדשה.
2. הזן שם ייחודי עבור טווחי הרמות.
3. הזן טווח תקופה (בימים) שממנו ברצונך לאסוף נתוני ניקוד.
4. בחר את הרמה שברצונך לערוך.
5. הזן את ערך הנקודה המינימלי עבור רמה זו בשדה נקודות .

6. בחר את התג שברצונך להעניק עבור רמה זו.
7. לחץ על שמור.

תיאורי שדות

השדה	תיאור
בחר רמה	("עריכה או מחיקה של רמת תג קיימת" בלבד) התג הקיים רמה שברצונך לערוך.
פלס	השם של קבוצת רמות תג זו.
הגדרת טווח רמות	
הזן את טווח התקופות עבור רמה זו	מספר הימים שמהם ברצונך לאסוף נתוני ניקוד.
הוסף רמה	הוסף רמת תג לטבלה.
פלס	(לקריאה בלבד) מספר רמת התג.
נקודות	מספר הנקודות הדרושות להשגת רמה זו.
התג	גרפיקת התג המשויכת לרמה זו.

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של נקודות משחוק – יצירה וניהול של נקודות משחוק
- ניהול קטגוריות ביצועים של משחוק – ציין את הנתונים שאיסוף נתונים חוזר לוכד
- איסוף נתוני ביצועים עבור משחוק

ניהול קטגוריות ביצועים של משחוק

הדף קטגוריות ביצועים מאפשר לך להגדיר קבוצת ביצועים של משחוק ולהקצות סוכנים לקבוצת ביצועים זו.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניהול ביצועי > גלובלי > קטגוריות ביצועים

יצירת קבוצת ביצועים והקצאת סוכנים

1. בחר צור קבוצת ביצועים חדשה.
2. הזן שם ייחודי עבור קבוצת הביצועים.
3. בחר את מדד הביצועים שלפיו יש למדוד סוכנים בקבוצה זו.
4. בחר את קבוצת הרמות שבה ברצונך להשתמש כדי להגדיר רמות.
5. בחר בתצורת טווח הנקודות שבה ברצונך להשתמש כדי להגדיר ערכי נקודה.
6. בחר את הסוכנים שברצונך להוסיף לקבוצת ביצועים זו. באפשרותך לבחור קבוצות וצוותים ולהשתמש בשדות סינון כדי לחפש לפי שם. השתמש ב- +Ctrlלחיצה כדי לבחור סוכנים מרובים.
7. לחץ על שמור.

תיאורי שדות

השדה	תיאור
בחר קבוצת ביצועים	("עריכה או מחיקה של קבוצת ביצועים קיימת" בלבד) ה קבוצת ביצועים שברצונך לערוך.
שם קבוצת ביצועים	השם עבור קבוצת ביצועים זו.
הגדרות קבוצה	
בחר מדד ביצועים	המדד שבו ברצונך להשתמש כדי לדרג סוכנים. ▪ דבקות – נתוני היענות של סוכנים מ- WFM ▪ איכות – נתוני ביצועי סוכנים מהערכות QM
בחר רמה	הגדר רמות תג משחוק עבור קבוצת ביצועים זו.
בחר טווח נקודות	טווחי הניקוד וערכי הנקודות שהוקצו לכך קבוצת ביצועים.
משתתפי קבוצת המיצג	
קבוצה/צוות/סוכן	הקבוצות, הצוותים והסוכנים שהוקצו לקבוצת ביצועים זו.

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של נקודות משחוק – יצירה וניהול של נקודות משחוק
- קביעת תצורה של רמות משחוק – יצירה וניהול של רמות תג משחוק
- איסוף נתוני ביצועים עבור משחוק

קביעת תצורה של נקודות משחוק

משחוק מבוסס על הישגי הסוכנים כפי שהם נמדדים בנקודות. השתמש בעמוד Points לניהול ערכי נקודות. סוכנים יכולים לקבל מספר שונה של נקודות עבור דבקותם ו / או ציוני הערכה הנופלים לטווחים מוגדרים.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניהול ביצועי > גלובלי > נקודות

יש להגדיר שני טווחים או יותר עם ערכי נקודה משויכים. ניתן להגדיר נקודות עבור עד 10 טווחים.

קביעת תצורה של ערכי נקודה

1. בחר צור ערכי טווח נקודות חדשים עבור מדד.
2. הזן שם ייחודי לערכי טווח הנקודות.
3. בחר את הטווח בטבלה שברצונך לערוך.
4. הזן ערך סיום בשדה 'סיום '. ערכי התחלה וסיום יכולים להיות חיוביים או שליליים והם כוללים.

> הערה הערך בשדה התחלה הוא לקריאה בלבד. עבור הערך הראשון בטבלה, ערך ההתחלה "--" מציין כל דבר מתחת לערך הקצה הראשון. עבור טווחים עוקבים, ערך ההתחלה הוא נקבע לפי ערך הקצה הקודם. עבור הערך האחרון בטבלה, הערך הסופי "--" מציין משהו מעל ערך ההתחלה האחרון.

5. הזן ערך נקודה להקצאה לטווח ציונים זה. ערכי נקודה יכולים להיות חיוביים או שליליים. ערך הנקודה של טווח חייב להיות בין ערכי הנקודות של הטווח הקודם והבא.
6. הקש **Enter**.
7. לחץ על הוסף טווח כדי להוסיף שורות נוספות לטבלה.
8. לחץ על שמור.

> דוגמה
> הטבלה הבאה היא דוגמה לתצורה של טווחי נקודות.

נקודות	קצה טווח	התחלת טווח
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

תיאורי שדות

השדה	תיאור
בחר טווח נקודות	(האפשרות "ערוך או מחק ערכי טווח נקודות קיימים" בלבד) ה ערכה קיימת של טווחי נקודות שברצונך לערוך.
שם טווח נקודות	השם עבור טווח ציונים זה וערכי הנקודות שהוקצו.
טווחי נקודות	
התחלה	(לקריאה בלבד) הערך המספרי בתחילת טווח הציונים שנבחר. הוא נקבע לפי ערך הקצה של הטווח הקודם. מספר זה יכול להיות חיובי או שלילי והוא כולל.
קצה	הערך המספרי בסוף טווח הציונים שנבחר. מספר זה יכול להיות חיובי או שלילי והוא כולל. עליו להיות גדול מערך ההתחלה של טווח זה.
נקודות	ערך הנקודה שנצבר עבור ניקוד בטווח שנבחר. מספר זה יכול להיות אפס, שלילי או חיובי.

הערה : קיים הבדל חשוב בין "0 נקודות" ל ן "ללא נקודות". ערך של "0 נקודות" פירושו שהסוכן קיבל ציון אפס, בהתבסס על מערכת הנקודות שהוגדר ה. ערך של "אין נקודות" פירושו שלא היו נתונים מטריים עבור סוכן על

השדה	תיאור
	יום מסוים וניקוד לא ניתן היה לעשות.
הוסף טווח	הוסף שורת טווח נקודות נוספת לטבלה.

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של רמות משחוק – יצירה וניהול של רמות תג משחוק
- ניהול קטגוריות ביצועים של משחוק – ציין את הנתונים שאיסוף נתונים חוזר לוכד
- איסוף נתוני ביצועים עבור משחוק

קביעת תצורה של מחווני KPI

הדף מחווני ביצועי מפתח **(KPI)** משמש לקביעת יעדים עבור מחווני ה- KPI שברצונך להפוך לזמינים לניטור בדוח או בלוח מחוונים של סייר הנתונים.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאת ניהול דייר.

מיקום הדף

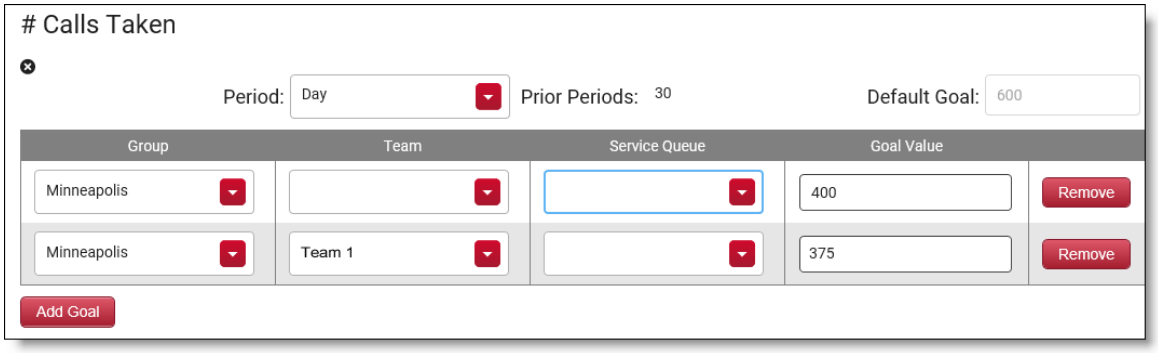
ניהול יישומים > ניהול > גלובלי > מחווני ביצועי מפתח (KPI)

לכל מחווני ה- KPI יש יעד ברירת מחדל, אך יעד זה יכול להיות רחב מאוד, כך שייתכן שהוא לא יוסיף ערך בדיווח מבלי למקד אותו על-ידי הוספת יעדים ספציפיים המתאימים יותר למרכז השירות שלך. בעת הוספת יעד ל- KPI, באפשרותך למקד עוד יותר את היעדים עבור אזורים ספציפיים במרכז הקשר שלך, כגון קבוצה או צוות. לדוגמה, יעד אחוזי ההיענות לצוות א' עשוי להיות שונה מזה של צוות ב', מכיוון שהם מטפלים בסוגים שונים מאוד של אנשי קשר. ל- KPI יכולות להיות מטרות מרובות, בהתבסס על הדרישות הייחודיות שלך.

KPI הוא היררכי באופיו. כלומר, כאשר אתה מציב מטרה ולא מציין קבוצה או צוות, המטרה חלה על כל הקבוצות והצוותים בכל מרכז הקשר שלך. אם תציין קבוצה, המטרה תחול רק על קבוצה זו ועל כל הקבוצות השייכות אליה. אם תציין גם קבוצה וגם קבוצה, מטרה זו חלה רק על קבוצה זו. יעד ספציפי יותר גובר על יעד פחות ספציפי.

דוגמה

קבוצת מיניאפוליס מורכבת מקבוצות 1, 2 ו-3. כפי שניתן לראות בתרשים שלהלן, נקבע יעד של 400 שיחות ביום עבור הקבוצה וכל קבוצותיה. עם זאת, צוות 1 מטפל בנושאים מורכבים יותר, ולכן נקבע יעד של 375 שיחות ביום עבור צוות 1 בלבד. מטרה זו עוקפת את המטרה שנקבעה ברמת הקבוצה. מכיוון שלא נקבעו יעדים ספציפיים עבור צוותים 2 ו- 3, הם יורשים את היעד של הקבוצה של 400 שיחות ביום.



מחווני ה- KPI הזמינים לקביעת תצורה מוכללים בסייר הנתונים כסוג של מדידה. ראה יצירת דוח וכן קביעת תצורה של מחווני KPI ארגוניים לקבלת מידע נוסף.

קביעת תצורה של יעד KPI

1. בחר את ה- KPI שברצונך לקבוע את תצורתו מהרשימה הנפתחת הוסף **KPI** ולאחר מכן לחץ על הוסף **KPI**. ה- KPI נוסף לעמוד בסדר אלפביתי עם שורה ריקה אחת.
2. השלם את השדות כדי לקבוע את תצורת יעד ה- KPI. השדה היחיד הנדרש הוא ערך מטרה. כל האחרים הם אופציונליים. לא כל השדות זמינים עבור כל KPI.

השדה	תיאור
תקופה	(אופציונלי) בחר את יחידת הזמן ("נקודה") עבור ה- KPI.
תקופות קודמות	(אופציונלי) הזן את מספר התקופות הקודמות עבור ה- KPI. עבור לדוגמה, אם התקופה שנבחרה היא "יום" והתקופות הקודמות שהוזנו הן "30", השוואת המגמות של ה- KPI היא עבור 30 הימים הקודמים.
יעד ברירת מחדל	(לקריאה בלבד) יעד ברירת המחדל של ה- KPI. ערך זה מוגדר עם

השדה	תיאור
	ה- KPI בסייר הנתונים. יעד ברירת המחדל יכול להיות רחב מאוד, ולכן ייתכן שהוא לא יוסיף ערך בדיווח מבלי לחדד אותו על ידי הוספת יעדים ספציפיים.
קבוצה	(אופציונלי) בחר את הקבוצה עבור המטרה. הקבוצות הזמינות הן אלה שתצורתן נקבעה בדף קבוצות (ראה ניהול קבוצות .
צוות	(אופציונלי) בחר את הקבוצה עבור המטרה. הצוותים הזמינים הם אלה שהוגדרו בדף Teams (ראה ניהול צוותים).
תור שירות	(אופציונלי) בחר את תור השירות עבור המטרה. זמין תורי שירות הם אלה שתצורתם נקבעה בדף תורי שירות (ראה ניהול תורי שירות).
טופס	(אופציונלי) בחר את טופס ההערכה עבור המטרה. הטפסים הזמינים הם אלה שהוגדרו בדף מנהל טפסי הערכה (ראה).
ערך מטרה	(חובה) הזן את היעד עבור ה- KPI.

3. אם ברצונך להוסיף יעד נוסף עבור ה- KPI, לחץ על הוסף יעד. אם עליך להסיר שורת יעד מה- KPI, לחץ על הסר לצד שורה זו.
4. לאחר שתסיים להוסיף יעדים, לחץ על שמור.

הסרת KPI מהדף

- לחץ על סמל **X** מתחת לשם ה- KPI כדי להסיר את ה- KPI מהדף. בעת הסרת ה- KPI, הוא חוזר להשתמש ביעד ברירת המחדל שלו בדיווח.

הערה אם תסיר כל שורת יעד מ- KPI, ה- KPI יוסר באופן אוטומטי מהדף. KPI חייב לכלול לפחות שורת יעד אחת כדי להישאר בדף.

ביקורת שינויים במשתמשים ובמערכת

הדף ביקורת מאפשר לך לחפש, לסקור ולזהות שינויים שבוצעו על-ידי משתמשים או המערכת ב- Webex WFO, וליצור "נתיב ביקורת". כאשר משתמש מבצע שינוי ב- Webex WFO, Webex WFO מוסיף ערך לטבלת נתיב הביקורת. ערך זה מתעד מי ביצע את השינוי (המשתמש) ומה המשתמש שינה (האובייקט).

Webex WFO שומר מידע בטבלת נתיב הביקורת בהתאם להגדרות השמירה שהגדרת (ראה ניהול מדיניות שמירת נתונים עבור QM וניתוח).

הערה "משתמשים" כוללים משימות מערכת (לדוגמה, סנכרון עם ACD) וכן משתמשים מחוברים Webex WFO. "אובייקטים" כוללים כל דבר שניתן ליצור או לערוך ב- Webex WFO (עבור דוגמה, תפקידים).

הערה לא כל האובייקטים ב- Webex WFO עוברים ביקורת, ונתיב הביקורת אינו כולל שינויים שבוצעו על-ידי משימות מערכת. באפשרותך לבחור כלול אירועי מערכת כדי לכלול שינויים שבוצעו על-ידי משימות מערכת.

דרישות מוקדמות

דרושות לך הרשאות מפקח או דייר כדי להציג מסלולי ביקורת.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ביקורת > גלובלית לניטור >

הליכים

באפשרותך להשתמש במסנן הביקורת כדי לכלול רק שינויים העומדים בקריטריונים ספציפיים בהתבסס על שינויים שמשתמשים ספציפיים ביצעו או שינויים שבוצעו באובייקטים ספציפיים. מסנן הביקורת מאפשר לך להגביל את הערכים Webex WFO המוצגים בטבלה Audit Trail. הטבלה מכילה ערך עבור כל שינוי מבוקר ב- Webex WFO.

הוסף מסנן:

1. לחץ על סינון. חלונית הסינון מופיעה.
2. קבע את תצורת שדות הסינון.

   באפשרותך לסנן את הערכים בנתיב הביקורת כדי למצוא אחת מהאפשרויות הבאות או את כולן:

   - משתמשים שביצעו שינויים. באפשרותך לסנן לפי שם פרטי, שם משפחה, שם קבוצה וכתובת דואר אלקטרוני.
   - ממשקי API שנקראו לבצע שינויים. נתיב הביקורת כולל את כל השינויים שבוצעו על-ידי קריאות API לנקודת קצה זו.
   - תאריכים שבהם בוצעו שינויים.
   - אובייקטים ששונו. נתיב הביקורת כולל סוגי אובייקטים שהשתנו וכיצד אובייקט השתנה.
3. לחץ על סנן תוצאות.

הערה כדי להיכלל בתוצאות הסינון, הערכים חייבים להתאים לערכים בכל שדה שאתה קובע את תצורתו.

הסרת מסנן:

1. לחץ על סינון. חלונית הסינון מופיעה.
2. לחץ על נקה מסננים.

הצג פרטים נוספים על שינוי:

1. לחץ על רשומה מתוך טבלת שביל הביקורת כדי להציג פרטים נוספים על מה שהשתנה.
2. כדי לחזור לטבלת נתיב הביקורת, לחץ שוב על הערך.

מומלצות

- תווים כלליים אינם פועלים בתוך השדות. עליך לדעת את ערך השדה שברצונך לבצע עליו ביקורת ולהזין את שם הערך המלא ולהקפיד לאיית את שם הערך כראוי. צורות מקוצרות של שם ערך אינן פועלות.
- השתמש בשדות תווית ישות, תווית שדה וערך שדה כדי לחפש אובייקטים ספציפיים ששונו כך שניתן יהיה לזהות את המשתמש ששינה אותם. עליך להשתמש בשדות אלה יחד. לא ניתן להשתמש בהם בנפרד.
  - תווית ישות – סוג האובייקט שהשתנה.
  - תווית שדה – שיטת הזיהוי שבה ברצונך להשתמש כדי לאתר את האובייקט שהשתנה.
  - ערך שדה—המזהה הייחודי של האובייקט שהשתנה. דוגמה

ברצונך למצוא מי הוסיף הרשאה לתפקיד בשם "סוכן", וברצונך לחפש תפקיד זה לפי שם. בצע את הפעולות הבאות:

- ברשימה הנפתחת תווית ישות, בחר תפקיד.
- ברשימה הנפתחת תווית שדה, בחר שם.
- בשדה ערך שדה, הקלד סוכן.

הדוגמאות הבאות מראות כיצד להגדיר שדות אלה כדי למצוא אובייקטי Core Configuration, WFM ו- QM ספציפיים.

- דוגמת Core Configuration מדגימה כיצד למצוא משתמש ששינה אובייקט Common Core Configuration.
  - תווית ישות: בחר אדם.
  - תווית שדה: בחר התחברות.
  - ערך שדה: הזן את שם המשתמש של המשתמש שהשתנה.
- כדי לגלות איזה משתמש שינה אובייקט WFM נפוץ, כגון משמרות עבודה.
  - תווית ישות: בחר **Fixed Work Shift** או **Variable Work Shift**, בהתאם לסוג משמרת העבודה שברצונך לחפש.
  - תווית שדה: בחר שם.
  - ערך שדה: הזן את שם משמרת העבודה שהשתנתה.
- כדי לגלות איזה משתמש שינה אובייקטי QM נפוצים כגון שמירה או תצורת ACD. שמירה:
  - תווית ישות: בחר מדיניות שמירה.
  - תווית שדה: בחר שם.
  - ערך שדה: הזן את שם מדיניות השמירה שהשתנתה. ACD תצורה:
  - תווית ישות: בחר שרת.
  - תווית שדה: בחר מזהה.
  - ערך שדה: הזן את הזן את המזהה של ACD.

  הערה כדי למצוא את המזהה של ACD, נווט אל תצורת ניהול יי[illegible]ומים>ACD. המזהה של ACD נכלל אחרי שמו בטבלה **Select ACD** .
- בעת הצגת פרטים נוספים אודות אובייקט בנתיב הביקורת, הפרטים מתייחסים לאובייקטים ב- Webex WFO על-ידי מזהה פנימי ולא על-ידי שם. הטבלה הבאה מתארת ביטויים נפוצים המפנים למזהים פנימיים והיכן למצוא מזהים אלה ב- Webex WFO.

ביטוי נפוץ	תיאור
"אדם שזוהה בתעודת זהות <תעודת זהות>"	בדף משתמשים, יצא משתמשים. בקובץ CSV המיוצא, מזהה זה מופיע בעמודה מזהה משתמש.

ביטוי נפוץ	תיאור
	הערה מזהה זה הוא מזהה Webex WFO ייחודי, לא מזהה ACD או מזהה עובד של המשתמש.
"קבוצה/צוות שזוהו על ידי מזהה <מזהה> עודכנו"	בדף קבוצות, יצא קבוצות. בקובץ CSV המיוצא, מזהה זה מופיע בעמודה מזהה קבוצה.
"קבוצה/צוות שזוהו על ידי מזהה <מזהה> עודכנו"	בדף Teams, יצא צוותים. בקובץ CSV המיוצא, מזהה זה מופיע בעמודה מזהה צוות.

נושאים קשורים

- נהל מדיניות שמירת נתונים עבור QM וניתוח - מדיניות שמירה קובעת כמה זמן הנתונים יופיעו בדף הביקורת

ניטור חיבורים לשרת Webex WFO

השתמש בדף ניטור שולחן העבודה כדי לנטר חיבורי לקוח לשרת Webex WFO. בדף ניטור שולחן העבודה תוכל לגלות את מצב החיבור של דיירים מרובים, להוריד את יומני הרישום של מופע שולחן העבודה החכם שלך ולהציג פרטי חיבור אחרים כדי לפתור בעיות של לקוחות.

הערה הדף 'ניטור שולחן העבודה' אינו מספק פונקציונליות של ניטור מסך.

דרישות מוקדמות

- יש לך את ההרשאה הצג ניטור שולחן העבודה.
- דייר אחד או יותר מוגדרים.
- יומני הרישום של Desktop Client Async Error ו- Desktop Client Async Logs Success notifications מוגדרים לאחזור יומני רישום.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניטור > גלובלי ניטור > שולחן העבודה

הליכים

חיבורי סינון

באפשרותך לסנן את המידע המוצג בטבלה לפי דייר ואת מצב החיבור וההפעלה של המופעים המותקנים של שולחן העבודה החכם של הדייר. באפשרותך גם למיין את המידע המוצג על-ידי לחיצה על כותרת עמודה בטבלה.

1. לחץ על הצג מסננים.
2. בחר או נקה את תיבת הסימון לצד אפשרויות הסינון הרצויות. כברירת מחדל, כל האפשרויות נבחרות ופרק הזמן מוגדר לשבעת הימים האחרונים.

אחזור יומני רישום של שולחן עבודה חכם

באמצעות לחצן קבל יומני רישום , באפשרותך לאחזר קובץ ZIP של יומני הרישום עבור כל מופע של שולחן עבודה חכם המחובר לשרת Webex WFO של הדייר שלך.

1. אתר את מופע שולחן העבודה החכם שממנו ברצונך לרשום ולאחר מכן לחץ על קבל יומני רישום. תקבל הודעה כאשר קובץ ZIP של יומני הרישום יהיה מוכן להורדה.

> הערה כדי לקבל הודעה, עליך להיות זמין לקבל את שגיאת יומני הרישום של לקוח שולחן העבודה ואת הודעת ההצלחה של יומני הרישום של לקוח שולחן העבודה (ראה קביעת תצורה של הודעות). אם הודעות אלה מושבתות, תקבל את הודעת השגיאה הבאה:
> יהיה עליך להירשם כמנוי להודעות 'לקוח שולחן עבודה אסינכרוני יומני הצלחה' ו'לקוח שולחן עבודה אסינכרוני יומני רישום' כדי לקבל יומנים אלה.

2. פתח את ההודעה ולאחר מכן בצע את ההוראות כדי להוריד את קובץ ה- ZIP.

תיאורי שדות

השדות בדף 'ניטור שולחן העבודה' מתוארים להלן.

השדה	תיאור
בחר דייר	(מנהלי מערכת בלבד) בחר את הדייר שאת חיבוריו אתה רוצה להציג. באפשרותך גם לבחור הכל כדי להציג חיבורים עבור כל הדיירים.
בחר גרסת לקוח	בחר את גרסת Smart Desktop שברצונך להציג. ניתן גם בחר הכל כדי להציג חיבורים עבור כל הגרסאות של Smart Desktop.
איפוס	משחזר את בחירות הסינון של ברירת המחדל.

השדה	תיאור
ייצא	יצא את נתוני ניטור שולחן העבודה המוצגים כקובץ CSV בשם MachineDetails.CSV. ניתנת לך האפשרות לפתוח את הקובץ או לשמור אותו בתיקיית ההורדות שלך.
מצב	המצב של התקנה ספציפית של שולחן עבודה חכם. ■ ירוק - מחובר והגירסה המותקנת היא הגירסה הפעילה. ■ צהוב - מחובר והגירסה המותקנת אינה הגירסה הפעילה. ■ אדום – מחובר ויש התראה. ■ אפור – מנותק.
שם הדייר	שם הדייר.
שם המכונה	שם הרשת עבור הלקוח.
מזהה מכונה	המזהה הייחודי האוניברסלי (UUID) של מחשב המשתמש.
כתובת IP	כתובת IP של מחשב המשתמש.
גירסת לקוח מופעלת	גירסת שולחן העבודה החכם הפועלת כעת במחשב הלקוח. גירסת לקוח מותקנת
	גרסת שולחן העבודה החכם האחרונה הורדה למחשב של הסוכן. אם גרסת לקוח פעילה וגירסת לקוח מותקנת תואמים, הסוכן משתמש בגירסה העדכנית ביותר של שולחן העבודה החכם.
מחובר	מציין ש-Smart Desktop מחובר כעת לשרת Webex WFO.
יומני	הלחצן Get Log יוצר בקשה ליומני הרישום של מופע Smart Desktop.
הגדרת תצורה	הלחצן **Edit Config** מאפשר לך להציג ולערוך את רמת היומן, מספר קבצי איתור הבאגים והגודל של קבצי איתור באגים אלה עבור מופע זה של Smart Desktop.

נושאים קשורים

- הגדרת תצורה של הודעות

ניטור יצוא מתוזמן של אנשי קשר בצובר

השתמש בדף ביקורת ייצוא של אנשי קשר בצובר כדי לנטר את המצב של ייצוא מתוזמן של אנשי קשר בצובר.

דרישות מוקדמות

- הגדרת מיקום אחסון חיצוני שאליו יוכלו אנשי קשר מיוצאים לעבור.
- יצרת ייצוא חוזר או אד-הוק של אנשי קשר בכמות גדולה. (צור אותם בדף אינטראקציות.)
- (כדי לראות ייצוא שנוצר על-ידי אנשים אחרים בארגון שלך) יש לך את ההרשאה הצג ייצוא איש קשר בצובר .

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניטור > גלובלי > ביקורת ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה

נוהל

גישה לקבצים מיוצאים

קבצים מיוצאים ממוקמים בתיקיה 'ייצוא' במיקום אחסון חיצוני שהוגדר. הקבצים הם קבצי ZIP בתבנית CSV. שמות קבצים משתמשים במוסכמה הבאה למתן שמות: <"מיידי" או "מתוזמן">-<שמור שם חיפוש>-<datestamp>-<חותמת זמן>

חשוב פרסמנו גרסה מעודכנת של דף ניטור ביקורת ייצוא אנשי קשר בצובר. טבלת הניטור שאתה רואה בדף משתנה בהתאם לגרסה המעודכנת נפרס בארגון שלך.

טבלת ניטור מעודכנת של ביקורת ייצוא אנשי קשר בצובר

עמודה	תיאור
תאריך	התאריך והשעה שבהם נוצר הייצוא.
שם	השם שניתן לייצוא על ידי האדם שיצר אותו.
מצב	המצב הנוכחי של עבודת הייצוא.
אנשי קשר מוערכים	המספר הכולל של אנשי קשר ש- Webex WFO עיבד. מכשירי Webex WFO מעריך את תוצאות החיפוש כדי לקבוע אילו אנשי קשר חוקיים, כלומר לאנשי הקשר יש שמע לייצוא. מספר אנשי הקשר המוערכים עשוי להיות שונה ממספר אנשי הקשר המיוצאים אם

עמודה	תיאור
	לתוצאות יש אנשי קשר חוקיים ולא חוקיים.
אנשי קשר לא חוקיים	מספר אנשי הקשר שנחשבו לא חוקיים לאחר הערכה והם: לא יוגש לעיבוד. דוגמה לאיש קשר לא חוקי הוא איש קשר שאין לו מדיה לייצא.
אנשי קשר שנשלחו	המספר הכולל של אנשי קשר שנשלחו לייצוא איש קשר בצובר
אנשי קשר מיוצאים	מספר הקבצים שWebex WFO ייצאה בהצלחה לדלי S3 החיצוני של הארגון שלך.
בעל משרה	שם האדם שיצר את משימת ייצוא אנשי הקשר בצובר.

טבלת ביקורת קלאסית של ניטור יצוא אנשי קשר בצובר

ייצוא איש קשר בצובר כולל שני שלבים: המשימה (אופציונלי) וההעלאה . במהלך שלב המשימה Webex WFO , ממיר קבצים מהפורמט שבו הם הוקלטו לפורמט שבו הם יאוחסנו במיקום האחסון החיצוני.

אם לא תגדיר את הייצוא להמרת קבציםWebex WFO , מדלג על שלב זה. במהלך שלב ההעלאה Webex WFO , מעביר את הקבצים למיקום האחסון החיצוני.

עמודה	תיאור
תאריך	בעת יצירת הייצוא.
שם	השם שניתן לייצוא על ידי האדם שיצר אותו.
מצב ייצוא	מצב הייצוא. הערה אם המצב נכשל, הסיבה הנפוצה ביותר היא בעיות בתקשורת עם מיקום האחסון החיצוני. לאמת שניתן להעביר קבצים בהתבסס על האישורים שסופקו עם כלי של צד שלישי (לדוגמהFilezilla ,).
ספירת משימות	כמה אנשי קשר כוללת משימת הייצוא.
משימות בתור	כמה קבצים ממתינים להמרה לקובץ הייצוא תבנית.

עמודה	תיאור
משימות שמתבצעות	כמה קבצים מומרים כעת לקובץ הייצוא תבנית.
משימות שהסתיימו	כמה קבצי אודיו או וידאו Webex WFO ניסתה להמיר, כולל המרות שנכשלו.
העלאות בתור	כמה קבצים ממתינים להעברה לאחסון החיצוני מקום.
ההעלאות הצליחו	כמה קבצים הועברו בהצלחה למיקום האחסון החיצוני, ועוד אחד.
ההעלאות נכשלו	כמה קבצים Webex WFO לא הצליחה לעבור לחיצוני מיקום אחסון.

נושאים קשורים

- הוסף מיקומי אחסון חיצוניים – צור מיקומים שאליהם יוכלו לעבור קבצים מיוצאים.
- ייצוא אנשי קשר בצובר – צור ייצוא של אנשי קשר בצובר
- קביעת תצורה של הגדרות ארכיון QM
- קביעת תצורה של פרופילי אחסון
- נהל תפקידים והרשאות – קבל מידע נוסף על ההרשאות 'ייצוא אנשי קשר בצובר והצגת ייצוא אנשי קשר בצובר '.

הגדרת תצורה של הודעות

Webex WFO יכול ליידע משתמשים על אירועי מערכת באמצעות הודעות הנקראות הודעות.

ההודעות יכולות להיות בזמן אמת או להימסר בצורת סיכום לפי לוח זמנים שהגדרת.

נמעני הודעות מאורגנים בקבוצות הודעות. הקבוצה מגדירה את סוג האירוע שמפעיל התראה, את חברי הקבוצה (רק את עצמך או מספר חברים), את תדירות קבלת ההתראות ואת השיטה שבה משתמשים כדי לשלוח אותן.

הגישה שלך למה שאתה יכול להגדיר ולשיטת המסירה תלויה בכניסה שלך ובהרשאות שהוגדרו עבור התפקיד שלך. הרשאות אלה מגדירות על אילו אירועי מערכת תוכל לקבל הודעה.

סוג התחברות	מה ניתן להגדיר
משתמשים שאינם מנהלי מערכת	התראות לעצמך באמצעות התראה או דוא"ל התראות לעצמך באמצעות התראה, דוא"ל או התראה לנייד. (הודעות לנייד מיועדות לפריסות ענן בלבד.)
מנהלי מערכת	■ התראות לעצמכם באמצעות התראה או דוא"ל ■ התראות עבור קבוצה באמצעות דואר אלקטרוני

תיאורי שדות

השדות בדף הודעות מתוארים להלן.

השדה	תיאור
טווח הודעות	בחר את טווח קבוצת ההודעות: הודעות רק עבור עצמך או התראות עבור משתמשים מרובים.
שם קבוצת הודעות	שם ייחודי לקבוצת ההודעות.
סוגי הודעות	בחר את סוג ההתראות שברצונך לקבל. הסוגים הזמינות עבורך נקבעות על-ידי ההרשאות שהוגדרו עבור התפקיד שלך בדף 'תפקידים'.
התראות בזמן אמת	השלם סעיף זה כדי לקבל הודעות בזמן אמת.
סיכום	השלם סעיף זה כדי לקבל הודעות כסיכומים.
שיטת מסירה	בחר את השיטה שבה ברצונך להשתמש לקבלת הודעות. אם אתה בחר במסירת דואר אלקטרוני וההודעות מיועדות רק עבורך, לא עבור משתמשים מרובים, כתובת הדוא"ל שבה נעשה שימוש היא זו שהוגדרה עבורך בדף משתמשים בשדה שם משתמש. כדי לקבל התראות לנייד, אתה זקוק ל"גישה לאפליקציית קלבריו ONE לנייד"

השדה	תיאור
	הרשאה.
רשימת תפוצה של דואר אלקטרוני	(האפשרות "הודעות אלה נשלחות למשתמשים מרובים" בלבד) ב מתחת לחלונית הרשימה, הזן כתובת דואר אלקטרוני ולאחר מכן לחץ על הוסף. בחלונית הרשימה, באפשרותך ללחוץ על סמל העיפרון כדי לערוך כתובת או על סמל X כדי למחוק כתובת.
מספר הודעות	מגדיר כמה התראות Webex WFO שולח לאירוע. המערכת מדווחת על אירועים מסוימים בזמן התרחשותם, בעוד שאחרים מדווחים בכל פעם שהמערכת עורכת סקר. על-ידי ציון מספר זה, תוכל לוודא שלא יישלחו אליך התראות רבות עבור אותו אירוע.
תצורת סיכום	בחר את התנאים שבהם ברצונך לקבל סיכום
	דוח.
לוח זמנים	השתמש בסעיף זה כדי להגדיר את המסירה של סיכומי הודעות.
שלח סיכומים לכל <פרק זמן>	הזן באיזו תדירות Webex WFO שולח לך סיכום. פרק הזמן המוגדר כברירת מחדל הוא כל 24 שעות.
תאריך ושעת התחלה	התאריך והשעה שבהם מתחילה תקופת הסיכום.

סוגי הודעות

קיימים שלושה סוגים של הודעות:

- מידע – התרחש אירוע צפוי
- אזהרה – קיים תנאי שיוביל Webex WFO להפסיק לפעול אם הוא לא יתוקן
- שגיאה—קיים כעת תנאי שעלול לגרום ל- Webex WFO להפסיק לפעול ניתן לשלוח

הודעות בדרכים הבאות:

- התראות המוצגות ביישום
- מיילים הנשלחים לרשימת תפוצה ייעודית
- התראות לנייד נשלחות למכשיר הנייד שלך (פריסות ענן בלבד)

הודעות מנהל דיירים ומשתמש

טבלה זו מפרטת את סוגי ההודעות הזמינים בעת כניסה ל- Webex WFO כמנהל דיירים או כמשתמש אחר.

התראה	תיאור ופתרון
כניסת סוכן (תמיכה)	מידע: סוכן התחבר ל- Webex WFO. פתרון: אין צורך בפעולה.
התנתקות סוכן (תמיכה)	מידע: סוכן התנתק מ- Webex WFO. פתרון: אין צורך בפעולה.
שגיאת שרת נתונים של Analytics (תמיכה)	שגיאה: שרת הנתונים Analytics אינו תקשורת עם שרת הרשת של Analytics. פתרון: בדוק את יומני הרישום של Analytics Data Server ואמת את הקישוריות שלו. בדוק אם מסד הנתונים נגיש.
התקרבות לשטח דיסק נמוך (תמיכה)	פתרון: פנה שטח דיסק בשימוש או הוסף שטח אחסון נוסף.
התקרבות לקיבולת הקלטה (תמיכה)	הפתרון: הוסף שרת רשומות נוסף.
שגיאת ייצוא איש קשר בצובר (עסקים)	שגיאה: Webex WFO לא הצליחה להעביר את הצובר צור קשר עם ייצוא קובץ. פתרון: אמת את הגדרות מיקום היעד לייצוא של אנשי קשר בצובר .
הצלחת ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה (עסקים)	מידע: איש הקשר שלך Webex WFO בצובר בקשת הייצוא הצליחה. פתרון: אין צורך בפעולה.

התראה	תיאור ופתרון
לכידת שגיאת שרת נתוני תוסף (תמיכה)	שגיאה: שרת הנתונים של הלכידה אינו מתקשר עם שרת היישומים Webex WFO. פתרון: בדוק את יומני הרישום של שרת הנתונים ללכידה ואמת את הקישוריות שלו. בדוק אם מסד הנתונים נגיש.
בקשת לכידה (עסקים)	מידע: בקשת Webex WFO שלך ללכידה עבור WFM - נתונים היסטוריים הצליחו. פתרון: אין צורך בפעולה.
Cisco JTAPI כשל התקנה (תמיכה)	שגיאה: ההתקנה Cisco JTAPI נכשלה. פתרון: סקור את הליכי ההתקנה Cisco JTAPI ונסה שוב את ההתקנה.
Cisco JTAPI התקנת הצלחה (תמיכה)	מידע: התקנת בהצלחה Cisco JTAPI. פתרון: אין צורך בפעולה.
שגיאת התקנת לקוח (תמיכה)	שגיאה: Webex WFO לא הותקן כראוי בשולחן העבודה. הפתרון: אמת את התקנת שולחן העבודה החכם. עיין במדריך ההתקנה עבור פריסות ענן לקבלת מידע נוסף.
יעד יצירת קשר שכל המשתמשים הושלמו (עסקים)	מידע: מתריע בפני יוצר היעד ובפני כל המשתמשים שהוקצו ליעד איש קשר כאשר כל המשימות ביעד איש הקשר הושלמו. פתרון: אין צורך בפעולה.
יעד יצירת הקשר הושלם (עסק)	מידע: סוכן הושלם בהצלחה

התראה	תיאור ופתרון
	מטרות הקשר שלו Webex WFO QM. פתרון: אין צורך בפעולה.
יצירת יעד ליצירת קשר (עסק)	מידע: יצרת בהצלחה Webex WFO מטרת קשר. פתרון: אין צורך בפעולה.
CTI שגיאת שרת נתוני תוסף (תמיכה)	שגיאה: שרת הנתונים CTI אינו מתקשר עם שרת היישומים Webex WFO. פתרון: בדוק את יומני הרישום של שרת הנתונים CTI ואמת את הקישוריות שלו. בדוק אם מסד הנתונים נגיש.
שרת נתונים מחובר (תמיכה)	מידע: שרת נתונים חובר אל Webex WFO. פתרון: אין צורך בפעולה.
שרת נתונים מנותק (תמיכה)	שגיאה: שרת נתונים אינו מתקשר עם Webex WFO שרת יישומים. פתרון: בדוק את יומני הרישום של שרת הנתונים ואמת את הקישוריות שלו. בדוק אם מסד הנתונים נגיש.
דופק שלא נענה של שרת הנתונים (תמיכה)	שגיאה: שרת ,CTI שרת איתות SIPREC או שרת ההקלטה נותק משרת wfoadapter למשך עשר דקות לפחות. משימת דייר בודקת את חיבור השרת כל חמש דקות. אם החיבור נכשל בשתיים מבדיקות אלהWebex WFO , שולח התראה זו וממשיך לשלוח את ההתראה כל חמש דקות עד לחיבור מחדש של השרת. פתרון: בדוק שמחשב השרת פועל.

תיאור ופתרון	התראה
	ודא ששירות השרת פועל. בדוק שמחשב השרת מחובר לרשת ויכול לגשת לשרת wfoadapter דרך הרשת.
השלמת אחזור אחסון מושהה (עסקים)	מידע: הנתונים שלך באחסון אוחזרו בהצלחה.
	פתרון: אין צורך בפעולה.
יומני Async של לקוח שולחן העבודה הושלמו (תמיכה)	
שגיאת יומני רישום של לקוח שולחן עבודה (תמיכה)	
בקשת הפצה (עסקית)	מידע: משתמש Webex WFO WFM עשה בקשת הפצה.
	פתרון: אין צורך בפעולה.
בקשה לערעור הערכה (עסקים)	מידע: התרחש אחד מהבאים: ▪ משתמש ערער על הערכה שהשלמת. ▪ משתמש ערער על הערכה שהושלמה על-ידי מישהו אחר, אך יש לך גם טווח לגבי איש הקשר המוערך וגם לגבי ההרשאה 'ערוך הערכה כלשהי'. פתרון: סקור את ההערכה ואת כל ההערות שהוזנו על ידי המשתמש.
ביקורת הערכה (עסקים)	מידע: הערכה שאתה משויך אליה
	עודכן. הודעה זו נשלחת הן לסוכן המשויך לאיש הקשר והן לאדם שעדכן את ההערכה.

תיאור ופתרון	התראה
פתרון: אין צורך בפעולה.	
מידע: למשתמש Webex WFO QM יש השלים הערכה. פתרון: שמור את ההערכה.	אישור צרכי הערכה (עסק)
פתרון: פנה שטח דיסק בשימוש או הוסף שטח אחסון נוסף.	חריגה משטח דיסק נמוך (תמיכה)
הפתרון: הוסף שרת רשומות נוסף.	חריגה מקיבולת ההקלטה (תמיכה)
שגיאה: במהלך הפעלה של המטפל באנשי קשר בארכיון משימהWebex WFO , נתקלה בשגיאה בהתחברות למיקום אחסון חיצוני. פתרון: בדוק את התצורה של מיקום האחסון החיצוני שלך ובדוק את החיבור אליו.	externalStorageLocationError (תמיכה)
שגיאה: משתמש Webex WFO QM אינו יכול לבצע הקלטות שולחן עבודה. פתרון: אמת את תצורת שולחן העבודה החכם Webex WFO.	לכידת שולחן העבודה נכשלה (תמיכה)
שגיאה: ההתראה קוראת כך: אירוע שולחן עבודה לדוגמה : <מספר גרסה> - הקלטת המסך נכשלה. הודעה זו מתרחשת כאשר משתמש נכשל בהקלטת מסך עבור שיחה בודדת. המשתמש מוגדר כראוי למסך הקלטה, ושולחן העבודה החכם ניסה להקליט מסך, אך הניסיון לא הצליח.	מסך הקלטת נכשל (תמיכה)

תיאור ופתרון	התראה
	פתרון: אם הבעיה מתרחשת באופן עקבי עבור התקן יחיד המשתמש בהקלטה בשולחן העבודה, אמת את התקנת השירות במחשב זה. הסר את ההתקנה של שולחן העבודה החכם, הפעל מחדש את המחשב והתקן מחדש את שולחן העבודה החכם במחשב המושפע. פנה לתמיכה אם הבעיה נמשכת.
הקלטת קול נכשלה (תמיכה)	הודעה זו נגרמת עקב שגיאה מקורו בשולחן העבודה החכם או באיתות CTI. **שולחן עבודה חכם** שגיאה: אם שולחן העבודה החכם הוא הגורם לשגיאה, ההתראה היא כדלקמן: אירוע שולחן עבודה לדוגמה : <מספר גירסה> - הפעלת ההקלטה הקולית נכשלה. הודעה זו מתרחשת כאשר משתמש נכשל בהקלטת קול עבור שיחה יחידה. תצורת המשתמש נקבעה כראוי להקלטת קול, ושולחן העבודה החכם ניסה להקליט קול, אך הניסיון לא צלח. פתרון: אם הבעיה מתרחשת באופן עקבי עבור התקן יחיד המשתמש בהקלטה בשולחן העבודה, אמת את התקנת השירות במחשב זה. הסר את ההתקנה של שולחן העבודה החכם, הפעל מחדש את המחשב והתקן מחדש את שולחן העבודה החכם במחשב המושפע. פנה לתמיכה אם הבעיה נמשכת. אם בעיה זו מתרחשת בטלפונים רבים בשרת

תיאור ופתרון	התראה
סביבת הקלטה, ודא שהשירות אינו מתקרב לקיבולת ושהגדרת התצורה נכונה. פנה לתמיכה אם הבעיה נמשכת.	
איתות CTI שגיאה: אם איתות CTI הוא הגורם לשגיאה, ההתראה קוראת כך: אירוע שרת איתות לדוגמה : ההקלטה הקולית נכשלה. הודעה זו מתרחשת כאשר לשרת איתות CTI לא היתה אפשרות ליזום שיחה עם שרת הקלטה משויך. השורה "פרטים" של הודעת האירוע מציינת אחת משתי קטגוריות עבור כשל זה: "פרטים: אין SIP INVITE" - שגיאה זו מתרחשת כאשר שרת איתות CTI לא קיבל הודעת SIP INVITE ממקור CTI המסמן JTAPI. ▪ פתרון: אם בעיה זו נמשכת, בדוק את יומני הרישום של שרת הנתונים CTI כדי לוודא ששרת הנתונים CTI מקבל הודעות איתות SIP ממקור האיתות CTI. "פרטים: אין לקוח מחובר" – שגיאה זו מתרחשת כאשר שרת האיתות אינו מחובר לשרת הקלטות כלשהו המשויך להתקן. ▪ פתרון: בדוק את יומני שרת הנתונים CTI כדי לגלות אילו שרתי הקלטה משויכים למכשיר זה. ודא שהם פועלים, וששרת האיתות ושרתי ההקלטה מחוברים.	

תיאור ופתרון	התראה
בקשת דיוק תחזית (עסקים)	מידע: משתמש Webex WFO WFM עשה בקשה לדיוק תחזית. פתרון: אין צורך בפעולה.
בקשת תחזית (עסקים)	מידע: משתמש Webex WFO WFM עשה בקשת תחזית. פתרון: אין צורך בפעולה.
שגיאת שרת נתוני תוסף (תמיכה) FTP	שגיאה: Webex WFO לא הצליחה להעביר נתונים מ שרת הנתונים. הפתרון: בדוק את יומני רישום השגיאות של שרת הנתונים. אמת את התקשורת עם שרת הנתונים.
שגיאת ייבוא נתונים היסטוריים (תמיכה)	שגיאה:Webex WFO זיהתה שגיאה בניסיון טען נתונים היסטוריים. פתרון: בדוק יומני שגיאות של שרת נתונים, התייעץ עם מנהל המערכת והפעל מחדש את השירות.
בקשת מיזוג היסטורית (עסקים)	מידע: משתמש Webex WFO WFM עשה בקשה למיזוג נתונים היסטוריים. פתרון: אין צורך בפעולה.
עומס יתר על שרתי רשומות (תמיכה)	הפתרון: הוספת שרת רשומות או איש קשר נוסף Webex WFO תמיכה.
גיבוי העלאת הקלטה עיקרית (תמיכה)	פתרון: הוסף שרת רשומות נוסף או פנה לתמיכה של Webex WFO.
בקשת הודעות (עסקים)	מידע: בקשת העברת הודעות שאתה ההגשה אושרה או נדחתה. הדבר כולל בחירת אירוע של תזמון דינמי תוך יומי

תיאור ופתרון	התראה
אושר. פתרון: אין צורך בפעולה.	
מידע: משתמש Webex WFO WFM עשה בקשה לסטטיסטיקה מטרית. פתרון: אין צורך בפעולה.	סטטיסטיקה מטרית (תמיכה)
פתרון: אם אתה מקבל הודעה זו לעתים קרובות, הוסף שרת רשומות נוסף או צור קשר עם התמיכה של Webex WFO.	עומס יתר קל על שרת התקליטים (תמיכה)
פתרון: אם אתה מקבל הודעה זו לעתים קרובות, הוסף שרת רשומות אחר או פנה לתמיכה של Webex WFO.	גיבוי העלאת הקלטה מינורית (תמיכה)
מידע: הערכה של איש קשר שאתה הטיפול הושלם או נערך. הערה אם ההערכה דורשת אישור, תקבל הודעה זו כאשר ההערכה [illegible]ללת אושר. פתרון: אין צורך בפעולה.	הערכת הציון שלי (עסקים)
שגיאה: שולחן העבודה החכם הקשיב לחיננית-טלפון משורשר אך לא מצא אחד לאחר שש דקות. התוצאה היא שהשירות אינו מקליט. הסיבה הסבירה ביותר היא שהטלפון אינו משורשר כראוי למחשב או שההתקן אינו מוגדר לשלוח את תעבורת RTP שלו למחשב. זוהי הודעה שימושית עבור פריסות או אם הטלפונים מחוברים ברציפות למחשבים המתעדים אותם. אם מחשבים מנותקים באופן שגרתי מהטלפונים, ייתכן	לא זוהה טלפון (תמיכה)

תיאור ופתרון	התראה
	רוצה לשקול להשבית בעיה זו. פתרון: בטל בעיה זו אם מחשבים מנותקים מטלפונים. אחרת, בדוק את תצורת ההתקן ב- Unified CM וודא ש- 'SPAN ליציאת PC' מוגדר כ'מופעל'. בדוק את החיבור הפיזי בין המחשב לטלפון כדי לוודא שהם משורשרים כראוי. עיין במדריך ההתקנה Webex WFOעבור פריסות ענן לקבלת מידע אודות קביעת התצורה של החומרה עבור הקלטה בשולחן העבודה.
QM עיבוד קול (עסקים)	מידע: סוכן התחבר ל- Webex WFO. פתרון: אין צורך בפעולה.
הפיוס הושלם (עסקים)	מידע: הודעה זו מתריעה בכל פעם מלאכת הפיוס מסתיימת בהצלחה. הוא כולל את מספר המשרה ואת שעת ההתחלה והסיום של המשרה. הערה כדי להקצות הודעה זו, עליך לנהל את QM ואת העסק לקבל הרשאות תראות. הקצה הודעה זו רק אם מרכז הקשר שלך כולל ארכיטקט ת הקלטה הדורשת התאמה. פתרון: אין צורך בפעולה.
ייצוא הקלטות (עסקי)	מידע: בקשת הייצוא שלך ליצירת קשר הושלם בהצלחה, ואיש הקשר שלך מוכן להורדה. פתרון: אין צורך בפעולה.

התראה	תיאור ופתרון	
שגיאה: הקלטה הגיעה לאורך השיחה המרבי של הארגון שלך כפי שהוגדר בדף QM הגדרות כלליות. פתרון: סקור את ההקלטה כדי לקבוע אם איש הקשר היה למעשה ארוך יותר מאורך השיחה המרבי שלך או אם אורך ההקלטה הוא שגיאה וההקלטה הייתה צריכה להיפסק מוקדם יותר. אם אורך ההקלטה הוא שגיאה, בדרך כלל פירוש הדבר ש- Webex WFO לא קיבל אירוע סיום שיחה מספק האיתותים שלך. אם אתה מקבל הודעה זו מספר פעמים, ייתכן שיש בעיה עם ספק האיתותים שלך.		הקלטת שגיאת אורך מרבי (תמיכה)
שגיאה: לא היתה אפשרות להשלים את בקשתך ליומני רישום Webex WFO Data Server. הפתרון: אמת את קישוריות שרת הנתונים. בדוק אם מסד הנתונים נגיש. אם הבעיה נמשכת, פנה לתמיכה.		אחזור שגיאת יומני רישום של שרת נתונים (תמיכה)
מידע: בקשתך ליומני Webex WFO Data Server הושלמה בהצלחה. פתרון: אין צורך בפעולה.		אחזור הצלחה של יומני שרת נתונים (תמיכה)
מידע: מישהו (כגון מתזמן או אנליסט) ביצע שינוי בלוח הזמנים שלך, למשל, הזיז את זמן ההפסקה שלך. פתרון: אין צורך בפעולה.		שינוי לוח זמנים (עסקים)
מידע: זוהי תזכורת לגבי הצפוי פעילות מתוזמנת. תזכורות נשלחות רק אל Webex	תזכורת לוח זמנים (עסקים)	

תיאור ופתרון	התראה
	משתמשי WFO המחוברים כעת. הם נשלחים 15 דקות לפני תחילת הפעילות. פתרון: אין צורך בפעולה.
בקשה ללוח זמנים (עסקים)	מידע: זוהי הודעה ל- Webex משתמש WFO שהגיש בקשת לוח זמנים שהבקשה אושרה או נדחתה. פתרון: אין צורך בפעולה.
בקשת ניתוח תקציב משמרת (עסקים)	מידע: משתמש Webex WFO WFM הגיש בקשה לניתוח תקציב משמרת. פתרון: אין צורך בפעולה.
שרת איתות פעיל (תמיכה)	מידע: שרת איתות הפך לפעיל. פתרון: אין צורך בפעולה.
שרת איתות כפוי המתנה (תמיכה)	שגיאה: שרת האיתות נכנס למצב המתנה כפוי ואינו פעיל. פתרון: בדוק את יומני הרישום של שרת האיתות לקבלת מידע נוסף.
מעבר בלתי מבוקר לגיבוי בעת כשל של שרת איתות (תמיכה)	שגיאה: שרת האיתות הפעיל נכשל, ושרת איתות ההמתנה פעיל כעת. פתרון: בדוק את יומני הרישום של שרת האיתות לקבלת מידע נוסף.
מעבר לגיבוי בעת כשל של תחזוקת שרת איתות (תמיכה)	שגיאה: שרת האיתות הפעיל נכנס למצב תחזוקה, ושרת איתות ההמתנה פעיל כעת. פתרון: בדוק את יומני שרת האיתות לקבלת מידע נוסף

תיאור ופתרון	התראה
	מידע.
ספק הטלפוניה של שרת איתות נכשל (תמיכה)	שגיאה: שרת האיתות איבד את החיבור לספק הטלפוניה ואינו פעיל. פתרון: בדוק את יומני הרישום של שרת האיתות לקבלת מידע נוסף.
stagedUploadServerConnectionFailure (תמיכה)	
בקשה לתחזית אסטרטגית (עסקים)	מידע: משתמש Webex WFO WFM עשה בקשה לתחזית אסטרטגית. פתרון: אין צורך בפעולה.
שגיאת שרת נתוני תוסף סינכרון (תמיכה)	שגיאה: שירות הסינכרון נכשל. פתרון: בצע את השלבים הבאים: 1. ודא ששירות הסינכרון פועל. 2. ודא שבאפשרותך לתקשר עם השרת שבו מותקן שירות הסינכרון. 3. בדוק את יומני השירות של הסינכרון.
שגיאת שרת נתונים של תוסף דו-שלבי (תמיכה)	שגיאה: אירעה שגיאה בתהליך העלאת הנתונים הדו-שלבי. הפתרון: בדוק את יומני הרישום של שרת הנתונים. אם הבעיה נמשכת, פנה לתמיכה.
שגיאה בלתי צפויה בשולחן העבודה (תמיכה)	שגיאה: אירעה שגיאה בלתי צפויה בעת ביצוע משימה. פתרון: בדוק את קובץ איתור הבאגים בשולחן העבודה עבור הסיבה המשויכת לשגיאה זו. הפעל מחדש את שולחן העבודה של הסוכן. אם הבעיה נמשכת, פנה לתמיכה.

תיאור ופתרון	התראה
חבילות קול לא התקבלו (תמיכה)	שגיאה: Webex WFO לא קיבל מנות ביציאת SPAN. כאשר אתה עוקב אחר איש קשר של לקוח של סוכן, אינך יכול לשמוע דבר. לאחר 15 שניות, הודעת שגיאה מציינת שלא מתקבלות מנות. הניסיון שלך להקליט את הקשר עם הלקוח של הסוכן מוביל להקלטה ריקה. פתרון: בדוק את הפרטים הבאים: ▪ יציאת מחשב ▪ גישה ל-PC Voice VLAN ▪ מרווח ליציאת מחשב ▪ מצב אבטחת מכשיר כמו כן, בדוק את התצורה של רכיבי codec הטלפון של הסוכן.

מחיקה או עדכון של אנשי קשר מרובים בו-זמנית

השתמש בדף פעולות של אנשי קשר בצובר כדי למחוק אנשי קשר מרובים, לשנות את מדיניות השמירה של אנשי קשר מרובים או לעדכן מטה-נתונים מותאמים אישית עבור אנשי קשר מרובים בו-זמנית, במקום לעבוד עם אנשי קשר בזה אחר זה בדף אינטראקציות.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. פעולות של אנשי קשר בצובר אינן זמינות עבור פריסות מקומיות.
- יש לך לפחות אחת מההרשאות הבאות:
  - מחיקה בצובר
  - שמירת עדכונים בצובר
  - מטה-נתונים של עדכון בצובר

- יש לך קובץ CSV המכיל רשימה של מזהי אנשי קשר שברצונך לעבוד איתם. לכל הפחות, קובץ זה חייב לכלול כותרת עמודה של מזהה איש קשר. היא יכולה לכלול כותרות עמודות אחרות, אך הן אינן נדרשות. דרך אחת ליצור קובץ זה היא לייצא רשימה של אנשי קשר שברצונך לעבוד איתם מהדף אינטראקציות. ראה ייצוא מטה-נתונים של אנשי קשר לקבלת הוראות. הייצוא חייב לכלול את העמודה Contact ID.
- (כדי לעדכן מדיניות שמירה עבור אנשי קשר) הארגון שלך יצר מדיניות שמירה אחת לפחות בדף שמירה. ראה ניהול מדיניות שמירת נתונים עבור QM וניתוח לקבלת מידע נוסף.
- (כדי לעדכן או לנקות מטה-נתונים מותאמים אישית עבור אנשי קשר) הארגון שלך יצר מטה-נתונים מותאמים אישית בדף מנהל מטה-נתונים. ראה ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית לקבלת מידע נוסף.

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM > QM זרימות אנשי קשר > פעולות ליצירת קשר בצובר

הליכים

מחיקת אנשי קשר מרובים

חשוב מחיקת אנשי קשר היא לצמיתות. אין באפשרותך לבטל פעולה זו.

1. בחר מחק אנשי קשר בצובר
2. לחץ על בחר קובץ והעלה את הגיליון האלקטרוני של אנשי הקשר שברצונך למחוק. רשימה של אנשי הקשר מופיעה בצד שמאל של הדף.
3. בשדה סיבה , הזן מדוע אתה מוחק את אנשי הקשר. סיבה זו תהיה גלויה לכל מי שמפעיל דוח על משימות בכמות גדולה.
4. לחץ על שלח. למחוק אנשי קשר? החלון נפתח.
5. לחץ על אישור. החלון נסגר ומופיעה הודעת אישור.

עדכון מדיניות השמירה עבור אנשי קשר מרובים

1. בחר עדכן בצובר מדיניות שמירת אנשי קשר.
2. לחץ על בחר קובץ והעלה את הגיליון האלקטרוני של אנשי הקשר שברצונך לעדכן. רשימה של אנשי הקשר מופיעה בצד שמאל של הדף.
3. בחר את מדיניות השמירה שתחול על אנשי הקשר מהרשימה הנפתחת מדיניות שמירה.

4. בשדה סיבה , הזן מדוע אתה מקצה את מדיניות השמירה לאנשי הקשר. סיבה זו תהיה גלויה לכל מי שמפעיל דוח על משימות בכמות גדולה.
5. לחץ על שלח. לעדכן את מדיניות שמירת אנשי הקשר? החלון נפתח.
6. לחץ על אישור. החלון נסגר ומופיעה הודעת אישור.

עדכון מטה-נתונים מותאמים אישית עבור אנשי קשר מרובים

חשוב עדכון מטה-נתונים מותאמים אישית הוא קבוע. אין באפשרותך לבטל פעולה זו.

1. בחר עדכן בצובר מטה-נתונים של אנשי קשר.
2. לחץ על בחר קובץ והעלה את הגיליון האלקטרוני של אנשי הקשר שברצונך לעדכן. רשימה של אנשי הקשר מופיעה בצד שמאל של הדף.
3. במקטע עדכון מטה-נתונים , בחר את שדה המטה-נתונים שברצונך לעדכן מהרשימה הנפתחת שדה מטה-נתונים. האפשרויות ברשימה זו מגיעות מהדף Metadata Manager.
4. הזן את הערך שברצונך להקצות בשדה ערך מטה-נתונים .

דוגמה : הארגון שלך משתמש בשדה מטה-נתונים מותאם אישית בשם "שכבת נאמנות לקוחות" שעוזר להקצות לקוחות בעלי רמת הנאמנות הגבוהה ביותר לתמיכה של קונסיירז'. עליך להקצות את רמת הנאמנות של Silv לקבוצה של אנשי קשר. במקטע עדכון מטה-נתונים , עליך
בחר רמת נאמנות לקוחות מהרשימה הנפתחת שדה מטה-נתונים והזן כסף בתיבה
שדה ערך מטה-נתונים.

5. (אופציונלי) כדי לעדכן מטה-נתונים נוספים עבור אנשי קשר אלה, חזור על שלבים 3 ו- 4.
6. בשדה סיבה , הזן מדוע אתה מעדכן את המטה-נתונים עבור אנשי קשר אלה. סיבה זו תהיה גלויה לכל מי שמפעיל דוח על משימות בכמות גדולה.
7. לחץ על שלח. עדכון מטה-נתונים של איש קשר? החלון נפתח.
8. לחץ על אישור. החלון נסגר ומופיעה הודעת אישור.

ניקוי מטה-נתונים עבור אנשי קשר מרובים

הסר ערכים עבור שדה מטה-נתונים מסוים מאנשי קשר.

חשוב ניקוי שדה מטה-נתונים הוא קבוע. אין באפשרותך לבטל פעולה זו.

1. בחר עדכן בצובר מטה-נתונים של אנשי קשר.
2. לחץ על בחר קובץ והעלה את הגיליון האלקטרוני של אנשי הקשר שברצונך לעדכן. רשימה של אנשי הקשר מופיעה בצד שמאל של הדף.

3. במקטע נקה מטה-נתונים , בחר בשדה המטה-נתונים שאת ערכו ברצונך לנקות מהסמל רשימה נפתחת של שדה מטה-נתונים. האפשרויות ברשימה זו מגיעות מהדף Metadata Manager.

דוגמה : הארגון שלך משתמש בשדה מטה-נתונים מותאם אישית בשם "שכבת נאמנות לקוחות" שעוזר ל קצות לקוחות בעלי רמת הנאמנות הגבוהה ביותר לתמיכה של קונסיירז'. עליך להסיר את רמת הנאמנות מקבוצה ש אנשי קשר. במקטע נקה מטה-נתונים , בחר רמת נאמנות לקוחות מהרשימה הנפתחת שדה מטה-נתונים. כאשר משימה זו מסיימת לפעול, השדה 'רמ נאמנות לקוחות' עבור אנשי קשר אלה ריק.

4. בשדה סיבה , הזן מדוע אתה מנקה את שדה המטה-נתונים עבור אנשי קשר אלה. סיבה זו תהיה גלויה לכל מי שמפעיל דוח על משימות בכמות גדולה.
5. לחץ על שלח. עדכון מטה-נתונים של איש קשר? החלון נפתח.
6. לחץ על אישור. החלון נסגר ומופיעה הודעת אישור.

הצגת תיעוד של משימות בצובר

הפעל דוח המפרט עדכונים בצובר של אנשי קשר, מי הפעיל אותם ומדוע.

1. בחר דווח על משימות בכמות גדולה.
2. בשדות טווח תאריכים, בחר את תאריכי ההתחלה והסיום עבור פרק הזמן שעליו ברצונך לדווח.
3. לחץ על הפעל. רשימה של משימות בצובר מופיעה בצדו השמאלי של הדף.
4. (אופציונלי) להורדת רשימה של מזהי אנשי הקשר הכלולים במשימה, לחצו על מספר המשרה בעמודה 'מזהה משימה'.

נושאים קשורים

- התאם אישית את העמודות בדף אינטראקציות—ודא שהעמודה מזהה איש קשר היא חלק מהקובץ המיוצא.
- ייצוא מטה-נתונים של אנשי קשר – צור את רשימת אנשי הקשר שברצונך לעבד בצובר.
- נהל מדיניות שמירת נתונים עבור QM וניתוח נתונים – צור כללים המפקחים על אופן האחסון של נתוני אנשי קשר.
- ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית – צור מידע לצירוף לאנשי קשר.

ניהול משתמשים

כיצד פועלים רשיונות

רישיונות מעניקים לך גישה חוקית לשימוש Webex WFO. אתה משתמש ברשיונות כדי לקשר את הפונקציונליות של Webex WFO עם התפקידים וההרשאות שלה.

מודל הרישוי

ל- Cisco יש מודל רישוי עם חיוב מנויים ורשיונות לא מחויבים עבור פריסות Webex המתארחות ב- WFO.

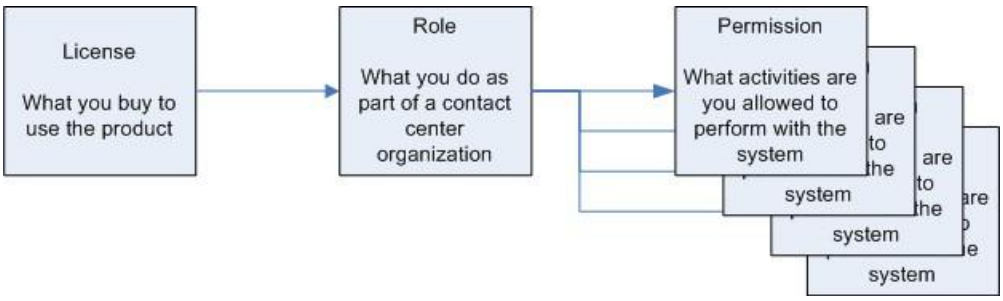
כשאתה רוכש מנוי ל- Webex WFO, אתה מסכים למה ש- Cisco מכנה "התחייבות חודשית מינימלית": מספר מינימלי של עמדות שנרכשו במחיר מסוים. אם אתה משתמש ביותר מושבים ממה שאתה מסכים בהתחייבות החודשית שלךCisco , מחייב אותך עבור כל אחד מהם. זה נקרא "רישיון לא מחויב".

Cisco מחייבת אותך מעת לעת, על בסיס חודשי, רבעוני או שנתי.

דוגמה יש לך התחייבות חודשית מינימלית של 100 QM מושבים, העונה על הדרישות שלך מפברואר עד אוקטובר. מרכז הקש שלך עמוס יותר בתקופת החגים
(נובמבר עד ינואר). במהלך תקופה זו, אתה משתמש ב- 150 עמדות QM, ועבור שלושת החודשים הללו אתה מחויב עבור 100 עמדות בשיעור הרישיון המחויב ועבור 50 עמדות בשיעור הרישיון הלא מחויב.

רישוי, תפקידים והרשאות

רשיונות מקושרים לתפקידים שיש למשתמשים במערכת. הגישה שיש למשתמשים לפונקציונליות Webex WFO מבוססת על התפקיד שלהם ועל ההרשאות המשויכות לתפקיד שלהם. לקבלת מידע נוסף אודות הקצאת תפקידים והרשאות, ראה ניהול תפקידים והרשאות .



כל משתמש Webex WFO פעיל משויך לרישיון אחד או יותר ויכול להיות בעל תפקיד אחד או יותר. כל רישיון בנפרד נקרא מושב. עמדות ברשיון נספרות לפי מספר המשתמשים הפעילים בעלי תפקיד מורשה זה. לכל הלקוחות חייב להיות מספר מוגדר של עמדות ורשיונות עבור כל משתמש פעיל.

משתמשים פעילים יכולים להיות מורשים ולקבל גישה לWebex WFO. למשתמשים לא פעילים לא ניתן להעניק רישיון או לקבל גישה ל- Webex WFO. בעת החלפת משתמש פעיל ללא פעיל, הרשיון שלו הופך לזמין ובאפשרותך להקצות אותו מחדש למשתמשים אחרים.

סוגי הרשיונות הבאים זמינים:

- רשיונות נתונים
- Webex WFO רשיונות גישה
- רישיונות ניהול
- רישיונות שימוש
- רישיונות Bot Analytics
- רשיונות תובנות

רשיונות נתונים

Webex WFO משתמשים בעלי פונקציות לכידה (בעיקר סוכני מרכז שירות) משויכים לרישיון נתונים. תפקיד הסוכן המוגדר כברירת מחדל משויך באופן אוטומטי לסוג רשיון זה. רשיונות נתונים כוללים את הפריטים הבאים:

- הקלטת תאימות (CR) – ניתן להקליט שמע ולבדוק את אנשי הקשר שלהם.
- ניהול איכות (QM) - ניתן להקליט ולהעריך משתמשים ולסקור את אנשי הקשר וההערכות שלהם (QM רשיונות נתונים כוללים CR).
- ניהול כוח עבודה (WFM)—ניתן לתזמן משתמשים ולגשת לפונקציות של שינוי לוחות זמנים.

- יסודות הניתוח – ניתן לנתח משתמשים ולסקור נתוני ניתוח שנוצרו על-ידי אנשי הקשר שלהם. אנשי הקשר הקוליים של המשתמשים מתומללים ומסוכמים באופן אוטומטי באמצעות סיכום אינטראקציה. משתמשים יכולים לראות את סנטימנט הסוכנים והלקוחות ואת ההיגיון של AI.
- Analytics Enterprise – כולל את כל Analytics Essentials, ולמשתמשים יש גם גישה לנושאים פופולריים. בנוסף, למשתמשים יש ניתוח מגמות, המאפשר לך לעקוב אחר שינויים בסנטימנט במהלך אינטראקציה.
  - עיבוד עבור נושאים פופולריים מקושר למשימות תמלול. אם תבחר להפעיל משימת תמלול על נתונים היסטוריים, התכונה 'נושאים טרנדיים' תעבד משימה זו, ללא קשר לתאריך. השימוש אינו תלוי בתאריך הנתונים. לדוגמה, אם קנית 200 אינטראקציות, תוכל להשתמש בהן בכל פרק זמן. אם אתה מפעיל מחדש משימות תמלול, תהליך ההפעלה מחדש מתייחס רק לתעתיקים החסרים. משמעות הדבר היא שאם אתה מפעיל מחדש משימת תמלול, אז נושאים פופולריים מתייחסים רק לתמלילים החסרים.
- ניתוח מחשבים שולחניים – משתמשים יכולים לנטר את פעילות שולחן העבודה של הסוכנים ואת השימוש ביישומים. רשיון זה זמין כהרחבה ל- Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) או Workforce Management (WFM).
- ניטור – משתמשים יכולים להציג את מסכי הסוכנים בשידור חי. רשיון זה זמין כהרחבה ל- Cisco Compliance Recording (CR) או Workforce Management (WFM).
- ניהול נתונים - רשיון זה אינו נמכר עוד.

הערה למשתמשים בעלי רשיונות נתונים יש גישה מוגבלת לפונקציונליות Webex WFO. הם מוגבלים לבדיקת הנתונים שלהם.

רשיונות גישה Webex WFO

רשיון הגישה Webex WFO מספק את רוב ההרשאות המאפשרות לתפקידים אלה לקבל גישה ליישום המלא.

שיטות עבודה מומלצות רשיונות גישה Webex WFO מספקים גישה מלאה לרכיבים העסקיים של היישום. רשיונות גישה מיועדים למשתמשים בעלי עסקים משודרגים

פונקציות, כגון ראשי צוותים ומנהלי מערכת. רשיונות גישה מאפשרים למשתמשים להבחין בנקודות מרכזיות מתוך אינטראקציות, לוחות זמנים ונתוני ניתוח שנלכדו על-ידי Webex WFO.

רישיון Bot Analytics

עם רישיון Bot Analytics, משתמשים יכולים לנטר ולשפר את הביצועים והאיכות של מוצרי הבינה המלאכותית השיחתית שלהם.

רשיונות תובנות

תובנות הוא מוצר הבינה העסקית המוביל של Cisco. רשיונות תובנות מעניקים למשתמשים גישה לנתוני שימוש. כל מי שצריך ליצור או להציג תוכן של תובנות חייב להיות בעל רישיון תובנות. תפקיד יחיד זקוק רק לאחד משני רשיונות התובנות המפורטים להלן, אך יש להקצות כל רשיון לתפקיד אחד לפחות.

- קורא תובנות – משתמשים יכולים להציג לוחות מחוונים של תובנות שנוצרו ומשותפים איתם על-ידי משתמש בעל רישיון מחבר תובנות.
- מחבר תובנות – משתמשים יכולים ליצור ולשתף ניתוחים ולוחות מחוונים של תובנות.

סוג רישיון	מובן מאליו	רישיונות נוספים
קורא תובנות	רישיונות 100 Reader% בחינם*	צור קשר עם חשבון Cisco שלך מנהלת
מחבר תובנות	רישיון Author אחד ללא תשלום לכל 300 משתמשים**	צור קשר עם מנהל החשבון Cisco שלך

*עבור כל רישיון משתמש שנרכש עבור הקלטת תאימות (CR), ניהול איכות (QM), ניהול כוח עבודה Analytics (WFM), או חבילת Webex WFO, תקבל מספר שווה של רישיונות 100 Reader% בחינם. המספר הכולל של רשיונות Reader ללא תשלום יתאים למספר המרבי של רשיונות משתמש שהתחייבת להם עבור שירותים אלה.

**תקבל רישיון Author אחד בחינם עבור כל 300 רשיונות משתמש שנרכשו עבור רישום תאימות (CR), ניהול איכות (QM), ניהול כוח עבודה Analytics (WFM), או חבילת Webex WFO. רישיון מחבר אחד כלול תמיד, ולאחר מכן נוסף רישיון נוסף עבור כל 300 רישיונות מחויבים נוספים. המספר הכולל של רשיונות מחבר שתקבל יתאים למספר רשיונות המשתמש המחויבים שנרכשו.

> דוגמה אם יש לך 1,000 רישיונות מחויבים WFM ו-500 רישיונות מחויבים QM, תקבל 1,000 רישיונות Reader בחינם וארבעה רישיונות מחבר בחינם. הסיבה לכך היא שהקורא החינמי
> הרשיונות תואמים למספר הכולל של רשיונות משתמשים מחויבים, ואתה מקבל רשיון מחבר אחד בחינם עבור כל 300 רשיונות מחויבים.

חריגות

אם לקוח חורג מהמספר המרבי של רשיונות משתמש מחויבים עבור רישום תאימות (CR), ניהול איכות (QM), ניהול כוח עבודה Analytics (WFM), או חבילת Webex WFO ולא רכש רישיונות נוספים של Insights, הוא יחויב בפיגור עבור רישיונות נוספים אלה של Insights.

חשוב השימוש ברשיון תובנות מתחיל כשאתה מקצה תפקיד עם הרשאות תובנות לחשבון משתמש. כדי להימנע מחיובים בלתי צפויים, עקוב באופן קבוע אחר השימוש שלך ברישיון וודא שיש לך
המספר הנכון של רשיונות תובנות. אם אתה זקוק לרישיונות נוספים, פנה למנהל החשבון שלך.

דוגמאות משתמשים בתפקידים מרובים

להלן דוגמאות לרישוי עבור משתמשים בעלי יותר מתפקיד אחד.

דוגמה 1: סוכן QM שהוא גם מעריך

למשתמש יש תפקיד מעריך המשויך לרישיון גישה Webex WFO ותפקיד סוכן המשויך לרישיון ניהול איכות כדי ללכוד את אנשי הקשר שלו. לתפקיד המעריך יש פונקציונליות מסוימת של סוכן ופונקציונליות מסוימת של מפקח. משתמש זה משתמש בשני רישיונות: אחד עבור ניהול איכות ואחד עבור גישת Webex WFO. במקרה זה, מספר העמדות הזמינות עבור רישיון ניהול האיכות ומספר העמדות עבור רישיון הגישה Webex WFO יורדים שניהם באחד. אם משתמש זה דורש הקלטה קולית בלבד, ניתן להשתמש ברישיון הקלטת שיחות במקום ברישיון ניהול איכות.

דוגמה 2: סוכן QM שמתוזמן גם הוא באמצעות WFM

למשתמש יש תפקיד סוכן המשויך לרישיון ניהול איכות ולרישיון ניהול כוח עבודה. זה מאפשר ללכוד את אנשי הקשר של הסוכן ומאפשר לתזמן את שעות העבודה של הסוכן. הוא גם מאפשר לסוכן לסקור את אנשי הקשר וההערכות שלו או לבצע שינויים בלוחות הזמנים. משתמש זה צורך שני רישיונות.

תכונות הזמינות עם רישיונות QM ו-Analytics

הטבלה הבאה מפרטת את התכונות הזמינות עם רשיונות שונים.

תכונה	**Webex WFO אסנטי ALS****	**Webex WFO Enterpr איסה****	**Compli ance Record ing (CR)**	ניהול איכות (QM)	טיקים אנליטיים אסן TIAL S	אנליטיק ה ICS Enter פריזה	אנליטיק ICS הזן prise פלוס	בוט אנאל י YTIC S	שולחן כתיבה אופ אנאלי YTIC S	מוניטו טבעת
הקלט שמע או יבוא שמע מ ACD	X	X	X	X						

תכונה	Webex WFO אסנטי ALS**	Webex WFO Enterpr איסה**	Compliance Recording (CR)	ניהול איכות (QM)	טיקים אנליטיים אסן TIALS	אנליטיק ה ICS Enter פריזה	אנליטיק הזן ICS prise פלוס	בוט אנאל י YTICS	שולחן כתיבה אופ אנאלי YTICS	מוניטו טבעת
ייבוא אינטראקט י ons מ דיגיטלי ערוצי	X	X	X	X	X	X	X			
מסך הקלטה g	X	X		X						
הערכה ons	X	X		X						
ריפורטי נג ב תובנות	X	X	X	X	X	X	X		X	
חי מסך מוניטורי נג	X	X		X						X
שולחן עבודה מוניטורי נג	X	X	X	X					X	X
איש קשר תור	X	X		X						
אוטומה טד השהה	X	X		X						

תכונה	Webex WFO אסנטי ALS**	Webex WFO Enterpr איסה**	Compliance Recording (CR)	ניהול איכות (QM)	טיקים אנליטיים אסן TIALS	אנליטיק ה ICS Enter פריזה	אנליטיק הזן ICS prise פלוס	בוט אנאל י YTICS	שולחן כתיבה אופ אנאלי YTICS	מוניטו טבעת
וגם לחדש של הקלטה g										
יצר ולערוך מנהג מתדאת לפנה"צ אסוציאט אד עם אנשי קשר	X	X		X						
יצר ולערוך הערכה הלאה טפסים	X	X		X						
נוף תקן הערכה ons	X	X		X						
יצר וגם נוף לאחר השיחה סקרים	X	X		X						

תכונה	**Webex WFO אסנטי ALS**	**Webex WFO Enterpr איסה**	**Compli ance Record ing (CR)**	ניהול איכות (QM)	טיקים אנליטיים אסן TIALS	אנליטיק ה ICS Enter פריזה	אנליטיק הזן ICS prise פלוס	בוט אנאל י YTIC S	שולחן כתיבה אופ אנאלי YTIC S	מוניטו טבעת
ייצא אנשי קשר	X	X	X	X						
QM תצוגות	X	X	X	X						
QM וורקפלו WS	X	X	X	X						
איש קשר תיוג	X	X	X	X						
נציג חוקר	X	X			X	X	X		X	
טרנסקרי Ption	X	X			X	X	X			
אינטראקט י הלאה סיכום y	X	X			X	X	X			
שולחן עבודה פעילות מעקב וגם אנליטית s	X	X			X	X	X		X	
אפליקאט יון	X	X			X	X	X		X	

תכונה	Webex WFO אסנטי ALS**	Webex WFO Enterpr איסה**	Compli ance Record ing (CR)	ניהול איכות (QM)	טיקים אנליטיים אסן TIALS	אנליטיק ה ICS Enter פריזה	אנליטיק הזן ICS prise פלוס	בוט אנאל י YTICS	שולחן כתיבה אופ אנאלי YTIC S	מוניטו טבעת
נוֹהָג										
מנהל שולחן עבודה	X	X			X	X	X		X	
בוט אנליטי s							X	X		
טרנדין g נושאים		X				X	X			
תגי AI							X			

- Webex WFO Essentials ** ו- Webex WFO Enterprise הם חבילות. Webex WFO Essentials חבילות QM, WFM, WFM עם ניתוח נתונים בזמן אמת ו- Analytics Essentials. Webex WFO Enterprise חבילות QM, WFM, WFM עם Real-Time Data Analytics, Vacation Planner Pro ו-Analytics Enterprise.

נושאים קשורים

- ניהול תפקידים והרשאות – צור תפקידים והגדר הרשאות גישה ל- Webex WFO

יצירת משתמש API

אם בכוונתך להשתמש בממשקי API Webex WFO עבור שילובים של ספקים חיצוניים Cisco , ממליצה ליצור חשבון משתמש API. קביעת תצורה של משתמש API זהה לתצורת מנהל מערכת, אך מטרת משתמש זה היא לאפשר ליישומי צד שלישי לבצע אימות באמצעות Webex WFO.

> הערה כדי ליצור משתמש זה, דרוש לך תפקיד מנהל מערכת המוגדר כברירת מחדל או תפקיד בעל הרשאות שוות ערך. תפקיד זה צורך רישיון מנהל מערכת אחד.

לקבלת מידע נוסף אודות הרשאה ואימות של משתמש באמצעות Webex WFO, ראה הרשאה API במדריך העזר API.

אם אתה נתקל בבעיות כלשהן, פנה לתמיכה לקבלת סיוע.

יצירת חשבון משתמש API

1. התחל Webex WFO והיכנס כמנהל מערכת.

   הערה אם אתה נכנס למוצר בפעם הראשונה, צור חשבון ניהול נוסף.

2. נווט אל ניהול יישומים > תצורת משתמש > גלובלית > משתמשים.
3. בחר באפשרות צור משתמש חדש ומלא את השדות הבאים במקטע פרטי משתמש.
   - שם פרטי ושם משפחה – הזן שם פרטי ושם משפחה המזהים את מטרת המשתמש. לדוגמה, הזן **API** כשם פרטי ומשתמש כשם משפחה.
   - שם משתמש – הזן כתובת דואר אלקטרוני חוקית. זהו שם המשתמש Webex WFO של המשתמש שישמש לכניסה.
4. הזן סיסמה העונה על דרישות מורכבות הסיסמה של הדייר שלך בשדה סיסמה .
5. בשדה תפקידים , הקצה את המשתמש לתפקיד ברירת המחדל של מנהל המערכת.
6. הגדר את השדה צוות לצוות ברירת מחדל. באפשרותך להגדיר ערך זה לצוות חלופי לפי העדפתך.
7. בחר את הקבוצות והצוותים המשויכים שחשבון זה אמור לקבוע את טווח העדיפויות שלהם. באפשרותך לבחור צוותים בודדים, שם קבוצה או שם דייר כקבוצה. בחירת שם דייר מסמנת את כל הצוותים בקבוצה זו.
11. בשדה תצוגות ,WFM הקצה את **EnterpriseView** כתצוגה הראשית. פעולה זו מאפשרת למשתמש לראות את כל המשתמשים.
12. לחץ על שמור בפינה השמאלית העליונה של ממשק המשתמש.

נושאים קשורים

עיין במדריך העזר Webex WFO API.

ייבוא וייצוא משתמשים

בדף משתמשים, בחר ייבוא וייצוא כדי לייבא משתמשים חדשים או ערוכים או לייצא משתמשים קיימים. נתוני הייבוא והייצוא הם בתבנית CSV.

הערה

תבנית התאריך בקבצי CSV עשויה להשתנות על-ידי יישום גיליון אלקטרוני כגון Microsoft Excel לתבנית המוגדרת ביישום כברירת מחדל. שים לב לאפשרות זו וודא שעמודות התאריך מוגדרות כך שתבנית התאריך נכונה. תבניות התאריך הנתמכות הן:

- DD / MM / YYYY
- MM/DD/YYYY
- YYYY-MM-DD
- YYYY / MM / DD

לאחר שתקבע את אופן המיפוי של שדות קובץ הייבוא לשדות Webex WFO, תוכל לשמור מיפוי זה לשימוש חוזר.

דרישות מוקדמות

- יש לך את הרשאת המבנה של ארגון ניהול.
- כדי לייבא משתמשים, דרושה לך ההרשאה 'הקצאת תפקידי משתמשים'.
- אם קובץ הייבוא מכיל ערכים כלשהם בעמודה תצוגות, דרושה לך ההרשאה Edit WFM Views.

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת משתמש > גלובלית > משתמשים

הליכים

ייצוא נתוני משתמשים

- לחץ על יצא. Webex WFO מוריד את הקובץ למחשב האישי שלך. כברירת מחדל, הקובץ נקרא **people.CSV**.

ייבוא נתוני משתמש

1. לחץ על בחר קובץ, נווט אל הקובץ CSV המכיל את נתוני הייבוא ולאחר מכן לחץ על פתח כדי להציג את כותרות עמודות הקובץ. ראה תבנית הקובץ CSV לקבלת פרטים על דרישות הקובץ CSV.
2. מפה את שדות הייבוא הנדרשים Webex WFO לשדה המתאים בקובץ CSV ולאחר מכן קבע את סוג הנתונים של שדה זה.

3. לחץ על ייבוא.

הערה נתוני משתמשים קיימים מתעדכנים בערכים בכל עמודה. אם עמודה נשארת ריקה או שהעמודה נמחקת מקובץ הייבוא, כל הנתונים הקיימים בעמודה זו נמחקים ב Webex WFO.

שמירת סכימת מיפוי לשימוש חוזר

1. לחץ על בחר קובץ, נווט אל הקובץ CSV ולאחר מכן לחץ על פתח כדי להציג את כותרות עמודות הקובץ.
2. מפה את שדות הייבוא הנדרשים Webex WFO לשדה המתאים בקובץ CSV ולאחר מכן הגדר את סוג הנתונים של שדה זה.
3. הזן שם עבור המיפוי בשדה שם מיפוי.
4. לחץ על שמור. סכימת מיפוי זו תהיה זמינה לשימוש חוזר בייבוא עתידי.

תבנית קובץ CSV

הקובץ CSV יכול לכלול עמודות עבור הנתונים הבאים בכל סדר. העמודות דואר אלקטרוני, שם פרטי ושם משפחה נדרשות; כל האחרים הם אופציונליים. העמודות מפורטות בסדר אלפביתי בטבלה זו.

העמודות בקובץ CSV יכולות להשתמש בשמות המפורטים בטבלה זו או בשמות שתבחר. לדוגמה, כתובת דוא"ל יכולה להיות כתובת דואר אלקטרוני. שמות העמודות המפורטים כאן הם אלה המשמשים במסד הנתונים Webex WFO. אם אתה משתמש בשמות עמודות שונים, עליך למפות כל שם מותאם אישית לשם Webex WFO המתאים.

חשוב כתובות הדואר האלקטרוני של משתמש חייבות להיות חוקיות ומוגדרות ב- SMTP של הלקוח לפני הוספת משתמש חדש ל- Webex WFO או עדכון כתובת הדואר האלקטרוני של משתמש קיים ב- Webex WFO.
אחרתWebex WFO , לא יוכל לשלוח הודעות דוא"ל לכתובת הדוא"ל של המשתמש. הודעה זו ישימה רק לארגונים שהגדירו משתמשים לקבלת הודעות דואר אלקטרוני להפעלה וקבלת פנים להגדרת הסיסמאות שלהם.

כותרת עמודה	תיאור
ACD_ID	מזהה המשתמש בתוך ACD.
ACD מזהה שרת	מזהה ACD המהווה את מקור הנתונים עבור המשתמש. מופעל
	תאריך הפעלת המשתמש.

כותרת עמודה	תיאור
תאריך סיום החברה	תאריך עזיבת המשתמש את החברה. תאריך תחילת
החברה	התאריך שבו המשתמש התחיל עם החברה. בוטלה
	תאריך השבתת המשתמש. כדי להפעיל משתמש שהושבת בעת ייבוא משתמשים, הגדר תאריך זה ל **12/31/2999**.
תאריך תחילת המחלקה	התאריך שבו המשתמש התחיל עם המחלקה.
הצג אזור זמן	אזור זמן התצוגה של המשתמש. לקבלת רשימה של שמות חוקיים לשימוש בעת ייבוא משתמשים, ראה שמות אזורי זמן.
דוא"ל	(חובה) כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש.
מזהה עובד	מזהה העובד של המשתמש.
הפעל תזמון	מציין אם ניתן לתזמן את המשתמש. נכון/לא נכון. שם פרטי
	(חובה) השם הפרטי של המשתמש.
היקף מלא	כאשר מוגדר TRUE, למשתמש יש טווח על כל הקבוצות, הצוותים ו משתמשים. כאשר מוגדר כ- FALSE, טווח המשתמש מוגדר בשדות קבוצות טווח וקבוצות טווח.
שם משפחה	(חובה) שם המשפחה של המשתמש.
אזור	השפה שבה משתמש המשתמש.
כניסה	מזהה הכניסה של המשתמש.
תצוגה ראשית	התצוגה הראשית של המשתמש ב- WFM.
קבוצת מקס איוש	קבוצת האיוש המרבית שאליה מוקצה המשתמש. קבוצת חברים
	הקבוצה שאליה שייך המשתמש.

כותרת עמודה	תיאור
QM צפיות	התצוגות שהוקצו למשתמש ב- QM.
דרגה	דירוג המשתמש במרכז השירות.
תפקידי	התפקידים שהוקצו למשתמש. תפקידים מרובים מופרדים באמצעות נקודה-פסיק.
תזמון פרופיל הפצה	פרופיל ההפצה של לוח הזמנים שהוקצה למשתמש זה.
תזמון אזור זמן	אזור הזמן המשמש לתזמון הסוכן.
קבוצות טווח	הקבוצות שבטווח המשתמש. קבוצות מרובות מופרדות באמצעות נקודה-פסיק.
היקף צוותים	הצוותים בטווח המשתמש. צוותים מרובים מופרדים על ידי נקודה-פסיק.
מיפויי מיומנויות	מיפויי הכישורים שהוקצו למשתמש זה.
צוות	הצוות שהוקצה למשתמש.
מזהה משתמש	מזהה המשתמש ב- Webex WFO. ניתן לזהות את מספר הזיהוי על ידי ייצוא נתוני המשתמש והצגתם בקובץ CSV המתקבל. אם המשתמש הוא משתמש חדש, יש להגדיר את מזהה המשתמש ל- 0 (אפס) אחרת הייבוא ייכשל.
תצוגות	התצוגות שהמשתמש מוקצה להן ב- WFM. פרופיל מצב
עבודה	פרופיל מצב העבודה שהוקצה למשתמש זה.

שמות אזורי זמן

להלן רשימה של שמות אזורי זמן מותרים שניתן להזין בקובץ ייבוא/ייצוא CSV של משתמשים.

התנהג	AET	אפריקה/אביג'אן
אפריקה/אקרה	אפריקה/Addis_Ababa	אפריקה/אלג'יר

אפריקה/אסמרה	אפריקה/אסמרה	אפריקה/במקו
אפריקה/בנגי	אפריקה/בנג'ול	אפריקה/ביסאו
אפריקה/בלנטייר	אפריקה/ברזוויל	אפריקה/בוג'ומבורה
אפריקה/קהיר	אפריקה/קזבלנקה	אפריקה/סאוטה
אפריקה/קונאקרי	אפריקה/דקר	אפריקה/Dar_es_Salaam
אפריקה/ג'יבוטי	אפריקה/דואלה	אפריקה/El_Aaiun
אפריקה/פריטאון	אפריקה/גאבורון	אפריקה/האראר
אפריקה/יוהנסבורג	אפריקה/ג'ובה	אפריקה/קמפלה
אפריקה/חרטום	אפריקה/קיגאלי	אפריקה/קינשאסה
אפריקה/לאגוס	אפריקה/ליברוויל	אפריקה/לומה
אפריקה/לואנדה	אפריקה/Lubumbashi	אפריקה/לוסקה
אפריקה/מלאבו	אפריקה/מפוטו	אפריקה/מסרו
אפריקה/מבאבנה	אפריקה/מוגדישו	אפריקה/מונרוביה
אפריקה/ניירובי	אפריקה/Ndjamena	אפריקה/ניאמיי
אפריקה/נואקשוט	אפריקה/ואגאדוגו	אפריקה/פורטו-נובו
אפריקה/Sao_Tome	אפריקה/טימבוקטו	אפריקה/טריפולי
אפריקה/תוניס	אפריקה/ווינדהוק	AGT
אמריקה/אדאק	אמריקה/אנקורג'	אמריקה/אנגווילה
אמריקה/אנטיגואה	אמריקה/Araguaina	אמריקה/ארגנטינה/_Buenos איירס
אמריקה/ארגנטינה/קטמרקה	אמריקה/ארגנטינה/ComodRivadavi a	אמריקה/ארגנטינה/קורדובה
אמריקה/ארגנטינה/חוחוי	אמריקה/ארגנטינה/La_Rioja	אמריקה/ארגנטינה/מנדוזה
אמריקה/ארגנטינה/Rio_ Gallegos	אמריקה/ארגנטינה/סלטה	אמריקה/ארגנטינה/San_Juan

אמריקה/ארגנטינה/San_Luis	אמריקה/ארגנטינה/טוקומן	אמריקה/ארגנטינה/אושואיה
אמריקה/ארובה	אמריקה/אסונסיון	אמריקה/Atikokan
אמריקה/אטקה	אמריקה/באהיה	אמריקה/Bahia_Banderas
אמריקה/ברבדוס	אמריקה/בלם	אמריקה/בליז
אמריקה/בלאן-סבלון	אמריקה/Boa_Vista	אמריקה/בוגוטה
אמריקה/בויסי	אמריקה/Buenos_Aires	אמריקה/Cambridge_Bay
אמריקה/Campo_Grande	אמריקה/קנקון	אמריקה/קראקס
אמריקה/קטמרקה	אמריקה/קאיין	אמריקה/קיימן
אמריקה/שיקגו	אמריקה/צ'יוואווה	אמריקה/Coral_Harbour
אמריקה/קורדובה	אמריקה/Costa_Rica	אמריקה/קרסטון
אמריקה/קויאבה	אמריקה/קורסאו	אמריקה/דנמרקסהאבן
אמריקה/דוסון	אמריקה/Dawson_Creek	אמריקה/דנבר
אמריקה/דטרויט	אמריקה/דומיניקה	אמריקה/אדמונטון
אמריקה/Eirunepe	אמריקה/El_Salvador	אמריקה/אנסנדה
אמריקה/Fort_Wayne	אמריקה/פורטלזה	אמריקה/Glace_Bay
אמריקה/Godthab	אמריקה/Godthab	אמריקה/Goose_Bay
אמריקה/Grand_Turk	אמריקה/גרנדה	אמריקה/גוואדלופ
אמריקה/גואטמלה	אמריקה/גואיאקיל	אמריקה/גיאנה
אמריקה/הליפקס	אמריקה/הוואנה	אמריקה/Hermosillo
אמריקה/אינדיאנה/אינדיאנפולים	אמריקה/אינדיאנה/נוקס	אמריקה/אינדיאנה/מרנגו
אמריקה/אינדיאנה/פטרסבורג	אמריקה/אינדיאנה/Tell_City	אמריקה/אינדיאנה/Vevay
אמריקה/אינדיאנה/ונסן	אמריקה/אינדיאנה/ווינמק	אמריקה/אינדיאנפולים
אמריקה/אינוביק	אמריקה/איקאלויט	אמריקה/ג'מייקה
אמריקה/חוחוי	אמריקה/ג'ונו	אמריקה/קנטקי/לואיוויל

אמריקה/קנטקי/מונטיצ'לו	אמריקה/Knox_IN	אמריקה/קרלנדייק
אמריקה/La_Paz	אמריקה/לימה	אמריקה/Los_Angeles
אמריקה/לואיוויל	אמריקה/Lower_Princes	אמריקה/מאסאיו
אמריקה/מנגואה	אמריקה/מנאוס	אמריקה/מריגוט
אמריקה/מרטיניק	אמריקה/מטמורוס	אמריקה/מזטלן
אמריקה/מנדוזה	אמריקה/מנומינה	אמריקה/מרידה
אמריקה/Metlakatla	אמריקה/Mexico_City	אמריקה/מיקלון
אמריקה/מונקטון	אמריקה/מונטריי	אמריקה/מונטווידאו
אמריקה/מונטריאול	אמריקה/מונטסראט	אמריקה/נסאו
אמריקה/New_York	אמריקה/ניפיגון	אמריקה/נום
אמריקה/Noronha	אמריקה/North_Dakota/Beulah	אמריקה/North_דקוטה/מרכז
אמריקה/New_North_Dakota/סאלם	אמריקה/אוג'ינאגה	אמריקה/פנמה
אמריקה/Pangnirtung	אמריקה/פרמריבו	אמריקה/פיניקס
אמריקה/פורט-או-פרנס	אמריקה/Port_of_Spain	אמריקה/Porto_Acre
אמריקה/Porto_Velho	אמריקה/Puerto_Rico	אמריקה/Rainy_River
אמריקה/Rankin_Inlet	אמריקה/רסיפה	אמריקה/רג'ינה
אמריקה/נחושה	אמריקה/Rio_Branco	אמריקה/רוסאריו
אמריקה/Santa_Isabel	אמריקה/סנטארם	אמריקה/סנטיאגו
אמריקה/Santo_Domingo	אמריקה/Sao_Paulo	אמריקה/Scoresbysund
אמריקה/שיפרוק	אמריקה/סיטקה	אמריקה/St_Barthelemy
אמריקה/St_Johns	אמריקה/St_Kitts	אמריקה/St_Lucia
אמריקה/St_Thomas	אמריקה/St_Vincent	אמריקה/Swift_Current
אמריקה/טגוסיגלפה	אמריקה/Thule	אמריקה/Thunder_Bay

אמריקה/טיחואנה
אמריקה/טורונטו
אמריקה/טורטולה
אמריקה/ונקובר
אמריקה/בתולה
אמריקה/ווייטהורס
אמריקה/ווניפג
אמריקה/Yakutat
אמריקה/ילונייף
אנטארקטיקה/קייסי
אנטארקטיקה/דייוויס
אנטארקטיקה/DumontDUrville
אנטארקטיקה/מקווארי
אנטארקטיקה/מוסון
אנטארקטיקה/מקמרדו
אנטארקטיקה/פאלמר
אנטארקטיקה/רות'רה
אנטארקטיקה/South_Pole
אנטארקטיקה/סיווה
אנטארקטיקה/ווסטוק
האזור הארקטי/לונגיירביין
אמנות
אסיה/עדן
אסיה/אלמטי
אסיה/עמאן
אסיה/Anadyr
אסיה/אקטאו
אסיה/Aqtobe
אסיה/אשגבאט
אסיה/Ashkhabad
אסיה/בגדאד
אסיה/בחריין
אסיה/באקו
אסיה/בנגקוק
אסיה/ביירות
אסיה/בישקק
אסיה/ברוניי דארוסלאם
אסיה/כלכותה
אסיה/Choibalsan
אסיה/צ'ונגצ'ינג
אסיה/צ'ונגקינג
אסיה/צ'ונגקינג
אסיה/קולומבו
אסיה/דאקה
אסיה/דמשק
אסיה/דאקה
אסיה/דילי
אסיה/דובאי
אסיה/דושנבה
אסיה/עזה
אסיה/חרבין
אסיה/חברון
אסיה/Ho_Chi_Minh
אסיה/Hong_Kong
אסיה/Hovd
אסיה/אירקוטסק
אסיה/איסטנבול
אסיה/ג'קרטה
אסיה/Jayapura
אסיה/ירושלים
אסיה/קאבול
אסיה/קמצ'טקה
אסיה/קראצ'י
אסיה/קאשגאר
אסיה/קטמנדו
אסיה/קטמנדו
אסיה/קולקטה
אסיה/קרסנויארסק
אסיה/Kuala_Lumpur
אסיה/קוצ'ינג
אסיה/כווית
אסיה/מקאו

אסיה/מקאו
אסיה/מגדן
אסיה/מקאסאר
אסיה/מנילה
אסיה/מוסקט
אסיה/ניקוסיה
אסיה/Novokuznetsk
אסיה/נובוסיבירסק
אסיה/אומסק
אסיה/אוראלי
אסיה/Phnom_Penh
אסיה/פונטיאנק
אסיה/פיונגיאנג
אסיה/קטאר
אסיה/Qyzylorda
אסיה/Qyzylorda
אסיה/ראנגון
אסיה/ריאד
אסיה/ריאד87
אסיה/ריאד88
אסיה/ריאד89
אסיה/סייגון
אסיה/סחלין
אסיה/סמרקנד
אסיה/סיאול
אסיה/שנגחאי
אסיה/סינגפור
אסיה/טאיפיי
אסיה/טשקנט
אסיה/טביליסי
אסיה/טהרן
אסיה/Tel_Aviv
אסיה/טימבו
אסיה/טימפו
אסיה/טוקיו
אסיה/Ujung_Pandang
אסיה/אולן בטור
אסיה/Ulan_Bator
אסיה/אורומצ'י
אסיה/ויינטיאן
אסיה/ולדיווסטוק
אסיה/יקוטסק
אסיה/יקטרינבורג
אסיה/ירוואן
AST
אטלנטי/האיים האזוריים
אטלנטיק/ברמודה
אטלנטי/קנרי
אטלנטי/Cape_Verde
אטלנטי/פיירו
אטלנטיק/פארו
אטלנטי/Jan_Mayen
אטלנטיק/מדיירה
אטלנטיק/רייקיאוויק
אטלנטי/South_Georgia
אטלנטי/St_Helena
אטלנטיק/סטנלי
אוסטרליה/אקט
אוסטרליה/אדלייד
אוסטרליה/בריסביין
אוסטרליה/Broken_Hill
אוסטרליה/קנברה
אוסטרליה/קארי
אוסטרליה/דרווין
אוסטרליה/Lindeman
אוסטרליה/הובארט
אוסטרליה/LHI
אוסטרליה/צפון
אוסטרליה/Lord_Howe
אוסטרליה/מלבורן
אוסטרליה/קווינסלנד
אוסטרליה/NSW

אוסטרליה/פרת'	אוסטרליה/טסמניה	אוסטרליה/דרום
אוסטרליה/סידני	אוסטרליה/Yancowinna	אוסטרליה/ויקטוריה
אוסטרליה/מערב	ברזיל/DeNoronha	בטוח
ברזיל/עכו	בסט	ברזיל/מזרח
ברזיל/מערב	קנדה/מזרח ססקצ'ואן	קנדה/אטלנטיק
קנדה/מרכז	קנדה/ניופאונדלנד	קנדה/מזרח
Canada/הר	קנדה/יוקון	קנדה/האוקיינוס השקט
קנדה/ססקצ'ואן	צ'ילה/קונטיננטל	חתול
מטח	CST	צ'ילה/איי הפסחא
סי.אן.טי	קובה	CST6CDT
CTT	EET	אכל
וכו	EST	מצריים
אנונימי	וכו'/GMT+0	EST5EDT
וכו'/GMT	וכו'/GMT+11	וכו' / GMT+1
וכו'/GMT+10	וכו'/GMT+3	וכו' / GMT+12
וכו' / GMT+2	וכו' / GMT+6	וכו' / GMT+4
וכו'/GMT+5	וכו' / GMT+9	וכו'/GMT+7
וכו'/GMT+8	וכו'/GMT-10	וכו'/GMT-0
וכו'/GMT-1	וכו'/GMT-13	וכו'/GMT-11
וכו'/GMT-12	וכו'/GMT-3	וכו'/GMT-14
וכו' / GMT-2	וכו'/GMT-6	וכו'/GMT-4
וכו'/GMT-5	וכו' / GMT-9	וכו'/GMT-7
וכו' / GMT-8	וכו' / UCT	וכו'/GMT0
וכו' / גריניץ'	וכו' / זולו	וכו' / אוניברסלי

וכו' / UTC	אירופה/אתונה	אירופה/אמסטרדם
אירופה/אנדורה	אירופה/ברלין	אירופה/בלפסט
אירופה/בלגרד	אירופה/בוקרשט	אירופה/ברטיסלאבה
אירופה/בריסל	אירופה/קופנהגן	אירופה/בודפשט
אירופה/קישינב	אירופה/גרנזי	אירופה/דבלין
אירופה/גיברלטר	אירופה/איסטנבול	אירופה/הלסינקי
אירופה/Isle_of_Man	אירופה/קייב	אירופה/ג'רזי
אירופה/קלינינגרד	אירופה/לונדון	אירופה/ליסבון
אירופה/ליובליאנה	אירופה/מלטה	אירופה/לוקסמבורג
אירופה/מדריד	אירופה/מונקו	אירופה/מאריהמן
אירופה/מינסק	אירופה/אוסלו	אירופה/מוסקבה
אירופה/ניקוסיה	אירופה/פראג	אירופה/פריז
אירופה/פודגוריצה	אירופה/סמארה	אירופה/ריגה
אירופה/רומא	אירופה/סימפרופול	אירופה/San_Marino
אירופה/סרייבו	אירופה/סטוקהולם	אירופה/סקופיה
אירופה/סופיה	אירופה/טירספול	אירופה/טאלין
אירופה/טיראן	אירופה/הוותיקן	אירופה/אוז'גורוד
אירופה/ואדוז	אירופה/וולגוגרד	אירופה/וינה
אירופה/וילנה	אירופה/זפוריז'יה	אירופה/ורשה
אירופה/זאגרב	GB-Eire	אירופה/ציריך
ג"ב	גריניץ'	GMT
GMT0	אִיסלַנד	הונג קונג
HST	הודי/צ'אגו	IET
הודי/אנטננריבו	הודי/קומורו	הודי/חג המולד

הודי/קוקוס	הודי/האיים המלדיביים	הודי/Kerguelen
הודי/מאהה	הודי/ראוניון	הודי/מאוריציוס
הודי/מיוט	IST	איראן
ישראל	JST	ג'מייקה
יפן	פגשתי	קוואג'ליין
לוב	מקסיקו/כללי	מקסיקו/BajaNorte
מקסיקו/BajaSur	המזרח התיכון/ריאד89	המזרח התיכון/ריאד87
המזרח התיכון/ריאד88	MST7MDT	MIT
MST	NST	נאוואחו
רשת	פסיפיק/אפיה	ניו זילנד
ניו זילנד-צ'אט	פסיפיק/צ'וק	פסיפיק/אוקלנד
פסיפיק/צ'אטם	פסיפיק/אנדרברי	פסיפיק/פסחא
פסיפיק/אפאט	פסיפיק/פונאפוטי	פסיפיק/Fakaofo
פסיפיק/פיג'י	פסיפיק/גוודלקנל	פסיפיק/גלאפגוס
פסיפיק/גמבייר	פסיפיק/ג'ונסטון	פסיפיק/גואם
פסיפיק/הונולולו	פסיפיק/קוואג'ליין	פסיפיק/קיריטימטי
פסיפיק/קוסרה	פסיפיק/מידוויי	פסיפיק/מג'ורו
פסיפיק/מרקיז	פסיפיק/נורפולק	פסיפיק/נאורו
פסיפיק/ניואה	פסיפיק/פלאו	פסיפיק/נומאה
פסיפיק/Pago_Pago	פסיפיק/פונאפה	פסיפיק/פיטקרן
פסיפיק/פונפיי	פסיפיק/סאיפאן	פסיפיק/Port_Moresby
פסיפיק/ראروטונגה	פסיפיק/טאראווה	האוקיינוס השקט/סמואה
פסיפיק/טהיטי	פסיפיק/וויק	פסיפיק/טונגטפו
פסיפיק/טרוק	PLT	פסיפיק/וואליס

פסיפיק/יאפ	פורטוגל	PNT
פולין PRT	PST	PRC
רוק	סינגפור	PST8PDT
	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	טורקיה	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	ארה"ב/אלסקה	UCT
עולמי	ארה"ב/מרכז	ארה"ב/האלאוטי
ארה"ב/אריזונה	ארה"ב/הוואי	ארה"ב/מזרח-אינדיאנה
ארה"ב/מזרח	US/הר	ארה"ב/אינדיאנה-סטארק
ארה"ב/מישיגן	ארה"ב/סמואה	ארה"ב/האוקיינוס השקט
ארה"ב/האוקיינוס השקט-חדש	ו-סו	UTC
VST		רטוב
זולו		

ניהול משתמשים מרובים

השתמש באפשרות "נהל משתמשים מרובים" כדי לשנות את מצב ההפעלה ולהקצות תפקידים למשתמשים מרובים בו-זמנית.

ניהול מצב ההפעלה של משתמשים מרובים

1. בשדה פעולה, בחר נהל מצב הפעלה.
2. העבר משתמשים בין החלוניות לא פעיל ופעיל כרצונך כדי לשנות את מצב ההפעלה שלהם.
3. לחץ על שמור.

הקצאת תפקידים למשתמשים מרובים

הערה כדי להקצות תפקידים למשתמשים מרובים, דרושה לך ההרשאה 'הקצאת תפקידי משתמשים'.

1. בשדה פעולה, בחר הקצה תפקידים.
2. בשדה הקצאת תפקידים, בחר את התפקיד שברצונך להקצות למשתמשים.
3. העבר משתמשים מהחלונית זמין לחלונית שהוקצתה בהתאם לרצונך כדי להקצות למשתמשים אלה את התפקיד שבחרת.
4. לחץ על שמור.

ניהול פרופילי משתמשים

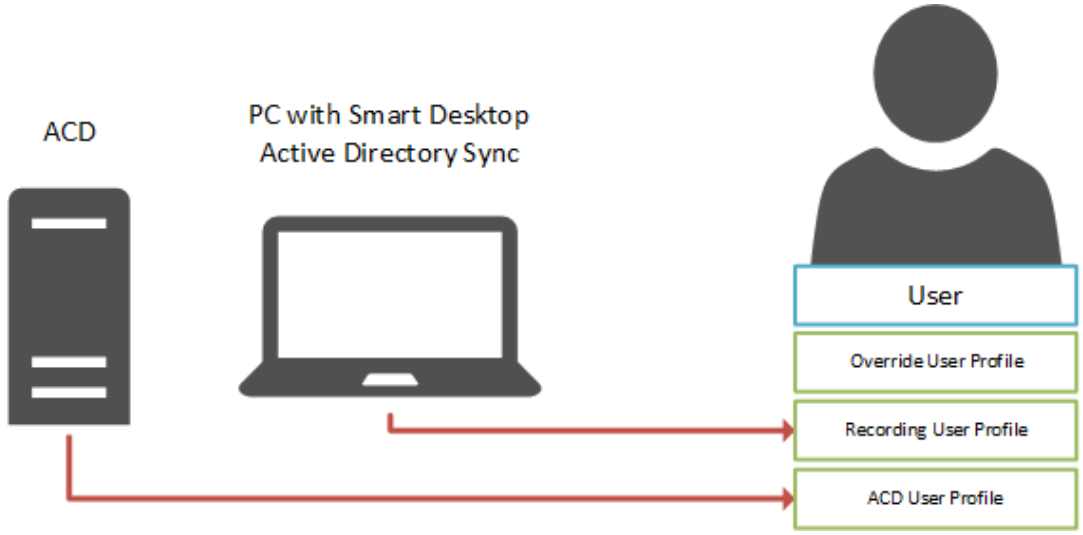
פרופילי משתמשים מכילים מספר שדות (כולל שם פרטי, שם משפחה ומזהה חיצוני) המסכמים את זהות המשתמש במקורות חיצוניים כגון ,ACD מחשב עם שולחן עבודה חכם או Active Directory. כאשר משתמש Webex WFO נוסף ממקור חיצוני Webex , WFO בוחר ערכים משדות אלה ומעביר זהות זו למשתמש Webex WFO החדש.

קיימות שלוש קטגוריות של פרופילי משתמשים:

- ACD פרופילי משתמשים
- הקלטת פרופילי משתמשים
- עקיפת פרופילי משתמשים

משתמש Webex WFO יחיד יכול לקבל את כל שלושת פרופילי המשתמש בבת אחת. עם זאת, למשתמש לא יכול להיות יותר מפרופיל משתמש ACD אחד, גם אם המשתמש ממוזג עם משתמש אחר בעל פרופיל משתמש ACD (ראה מיזוג משתמשים).

לפרופילי משתמשים יש "קדימות". חשיבותם מדורגת בטבלת פרופיל המשתמש מהגבוה ביותר (למעלה) לנמוך ביותר (למטה). כאשר למשתמש יש יותר מפרופיל משתמש אחד, ופרופילי משתמש אלה מכילים ערכים מתנגשים באותו שדה, קדימות זו קובעת אילו ערכים Webex WFO תבחר לזהות משתמש זה ב- Webex WFO (ראה דוגמה של פרופילי משתמשים).



פרופילי משתמשים ACD

למשתמשים שנוספים באמצעות סינכרון עם ACD יש פרופילי משתמש ACD. פרופיל משתמש ACD מסכם את זהות המשתמש ב- ACD ומעביר זהות זו למשתמש Webex WFO המשויך.

כאשר מתבצעים שינויים במשתמש ב- ACD, הערכים בפרופיל המשתמש ACD של משתמש Webex WFO המשויך מתעדכנים בפעם הבאה שהסנכרון יתרחש. שינויים אלה מועברים גם למשתמש Webex WFO, אלא אם למשתמש Webex WFO יש פרופיל משתמש אחר (הקלטה או עקיפה) בעל קדימות גבוהה יותר ומכיל ערכים מתנגשים בשדה אחד או יותר.

Webex WFO יוצר פרופיל משתמש ACD נפרד עבור כל ACD שממנו הוא מייבא משתמשים. הוא מבחין בין פרופילי משתמש ACD מרובים על-ידי צירוף שם ACD (כפי שהוזן בדף תצורת ACD) למקור פרופיל המשתמש.

דוגמה

Webex WFO מייבא משתמשים מ- Amazon Connect ACD בשם "Amazon" ו- Cisco Webex Contact Center ACD בשם "Cisco". התוצאה היא שני פרופילי משתמש בעלי המקורות הבאים:

- ACD - Cisco
- ACD - אמזון

פרופיל משתמש ACD יכול להיות בעל קדימות גבוהה או נמוכה יותר מפרופיל משתמש ACD אחר או מפרופיל משתמש מקליט. ניתן לשנות קדימות זו בטבלת קדימות פרופיל משתמש בדף הגדרות כלליות (ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות). ACD פרופילי משתמש אינם יכולים להיות בעלי קדימות גבוהה יותר מאשר עקיפת פרופילי משתמשים.

הקלטת פרופילי משתמשים

פרופיל משתמש מקליט מסכם את זהות המשתמש ב- Active Directory ומעביר זהות זו למשתמש Webex WFO המשויך.

פרופילי משתמש מקליטים מתווספים במצבים הבאים:

- משתמש חדש נוסף על-ידי כניסה למחשב באמצעות 'שולחן עבודה חכם'
- משתמש קיים מסונכרן עם Active Directory
- משתמש חדש או קיים מקבל כניסה ל- Windows

פרופיל משתמש מקליט יכול להיות בעל קדימות גבוהה או נמוכה יותר מאשר פרופיל משתמש ACD. ניתן לשנות קדימות זו בטבלת קדימות פרופיל משתמש בדף הגדרות כלליות (ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות). הקלטת פרופילי משתמשים אינה יכולה להיות בעלת קדימות גבוהה יותר מאשר עקיפת פרופילי משתמשים.

עקיפת פרופילי משתמשים

פרופיל משתמש עקוף שומר את השינויים שאתה מבצע במשתמשים שזהותם נוצרת מפרופילי משתמש ACD או מהקלטה, ומבטיח שהערכים שתזין ב- Webex WFO יחליפו (או "יעקפו") את הערכים שיובאו מ- ACD, ממחשב עם שולחן עבודה חכם או Active Directory.

למשתמש יש פרופיל משתמש עקוף לאחר התרחשות אחת מהפעולות הבאות:

- למשתמש כבר יש פרופיל משתמש הקלטה או ACD, ואתה עורך אחד מהערכים שהגיעו מאחד מפרופילי משתמש אלה.

  הערה אין באפשרותך לערוך את השם הפרטי או שם המשפחה של משתמש המסונכרן עם ACD. אם ACD מסנכרן את קשרי הגומלין בין משתמשים וצוותים, גם אתה לא יכול לערוך את הצוות.

- אתה ממזג משתמש שיצרת באופן ידני ב- Webex WFO עם משתמש בעל פרופיל משתמש מקליט או ACD.

  הערה Webex WFO מסירה פרופילי משתמש עקיפה קיימים הן מהמשתמש הראשי והן מהמשתמש המשני שנמזגו. לקבלת מידע נוסף אודות מיזוג משתמשים, ראה מיזוג משתמשים .

- עדכון משתמש קיים באמצעות ייבוא משתמש.

למשתמש לא יכול להיות פרופיל משתמש עקוף בלבד.

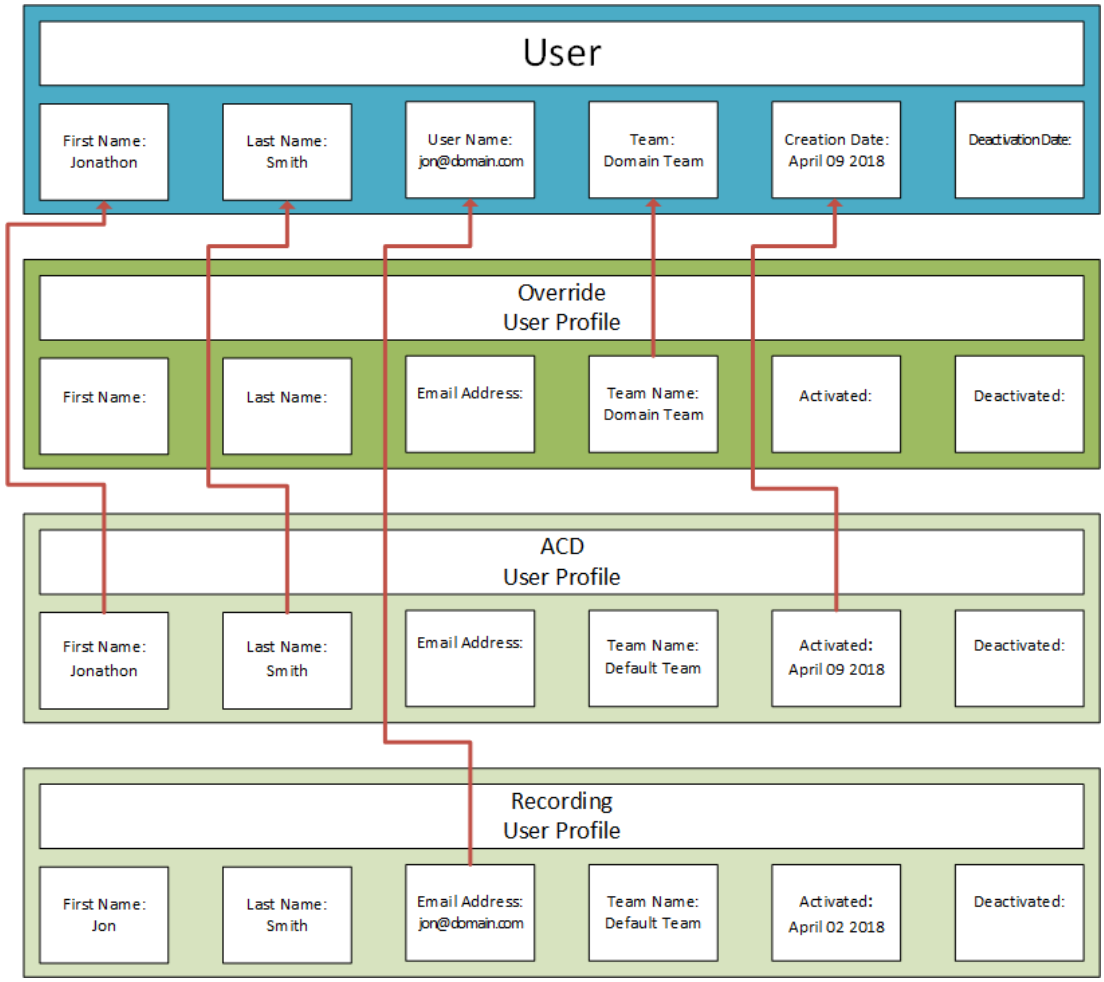
עקיפת פרופילי משתמשים מקבלת את הקדימות הגבוהה ביותר כברירת מחדל. לא ניתן להנמיך את הקדימות הזו. אם ברצונך לזהות משתמש באמצעות הערכים המאוחסנים בפרופיל משתמש ACD או הקלטה במקום הערכים המאוחסנים בפרופיל עקיפת שימוש, עליך למחוק ידנית את פרופיל המשתמש עקיפה של משתמש זה.

דוגמה לפרופילי משתמשים

התמונה הבאה מראה כיצד נוצרת זהות משתמש Webex WFO מהערכים הכלולים בשלושה פרופילי משתמש. פרופילי המשתמשים מדורגים לפי הקדימות שלהם, כפי שהם בטבלת פרופילי המשתמשים: מהגבוה ביותר (עקיפה) לנמוך ביותר (הקלטה). כדי ליצור את זהות המשתמש Webex WFO, Webex WFO בוחר את הערך הלא ריק הראשון עבור כל שדה מהפרופיל בעל הקדימות הגבוהה ביותר.

הערה הקדימות של פרופילי משתמשים אינה משפיעה על הערך שנבחר מהשדה מזהה משתמש חיצוני, גם אם למשתמש יש גם פרופיל משתמש מקליט וגם פרופיל משתמש Webex WFO ACD.

ממפה את מזהה המשתמש החיצוני מפרופיל המשתמש 'הקלטה' לכניסה ל- Windows של המשתמש, וממפה את מזהה המשתמש החיצוני מפרופיל המשתמש ACD למזהה ACD של המשתמש.



אם ברצונך לשנות את הקדימות של פרופילי המשתמש ACD והקלטה, באפשרותך לסדר אותם מחדש בטבלת קדימות פרופיל משתמש בדף הגדרות כלליות (ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות).

שיטות עבודה מומלצות סידור מחדש של הקדימות של פרופילי משתמשים משפיע על כל משתמש שיש לו פרופילי משתמש אלה. הגדר את הקדימות של פרופילי משתמשים פעם אחת, בעת קביעת התצורה הראשונה של Webex WFO.

תיאורי שדות

השדות הבאים מופיעים בטבלת פרופילי משתמשים. כל השדות מיועדים לקריאה בלבד.

הערה הערכים הכלולים בפרופיל משתמש ACD תלויים ב- ACD. לא כל פרופילי המשתמש ACD מכילים ערכים עבור כל השדות.

השדה	תיאור
שם פרטי	ACD והקלטה—השם הפרטי של המשתמש במקור החיצוני. עקיפה—השם הפרטי של משתמש שנוצר ב- Webex WFO, לא נוסף ממקור חיצוני.
שם משפחה	ACD והקלטה—שם המשפחה של המשתמש במקור החיצוני. עקיפה - שם משפחה של משתמש שנוצר ב- Webex WFO, לא נוסף ממקור חיצוני.
כתובת דוא"ל	ACD והקלטה—כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש בחיצוני מקור. עקיפה - כתובת הדואר האלקטרוני שהוזנה ונשמרה עבור המשתמש בדף משתמשים.
שם הקבוצה	ACD—ב- ACDs המסנכרנים את קשרי הגומלין בין משתמשים וצוותים, צוות המשתמש ב- ACD. ב- ACD שאינם מסנכרנים את קשרי הגומלין בין משתמשים וצוותים, צוות ברירת המחדל. הקלטה – צוות ברירת המחדל. עקיפה - שם הצוות שנבחר ונשמר עבור המשתמש בדף משתמשים.
מופעל	ACD והקלטה—התאריך שבו המשתמש נוסף ל- Webex WFO מהמקור החיצוני. עקיפה—התאריך שבו משתמש שנוצר ב- Webex WFO, ולא נוסף ממקור חיצוני, הופעל.
בוטלה	ACD והקלטה—התאריך שבו המשתמש הושבת או נמחק ב- המקור החיצוני. עקיפה - התאריך שבו בוטלה ההפעלה של המשתמש ב- Webex WFO. מזהה
משתמש חיצוני	ACD—המזהה הייחודי של המשתמש ב- ACD. הקלטה—אישורי הכניסה של המשתמש ל- Windows. עקיפה - מזהה ACD של משתמש שנוצר ב- Webex WFO, לא

השדה	תיאור
	נוסף ממקור חיצוני.
מקור	מקור פרופיל המשתמש: ACD, הקלטה או עקיפה.

מיזוג משתמשים

באפשרותך למזג משתמשים כאשר ברצונך לבצע את הפעולות הבאות:

- קשר משתמשים עם כניסות למחשב למשתמשים שנוצרו על-ידי ACD או שנוצרו באופן ידני ב- Webex WFO
- קישור משתמשים שנוצרו באופן ידני ב- Webex WFO למשתמשים שנוצרו על-ידי ACD
- קישור משתמשים מסונכרנים ACD שנמחקו או הושבתו עם משתמשים מסונכרנים ACD שנוספו לאחרונה

בכל מקרה, לאחר המיזוג, אחד המשתמשים יישאר פעיל והשני לא יהיה פעיל.

שיטות עבודה מומלצות אם במחשב מותקנת Webex WFO Smart Desktop, נוצר משתמש מתאים ב- Webex WFO עם תפקיד הסוכן כאשר מישהו נכנס למחשב זה אם הוא עדיין לא עשה זאת
קיימים בWebex WFO. זה נעשה כדי שניתן יהיה להקליט משתמשים ללא תצורה נוספת. עם זאת, אם משתמשים אלה יסונכרנו, עדיף לסנכרן אותם ולהגדיר אותם עם חשבון ACD שלהם, כך שלא יידרש מיזוג מאוחר יותר.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאות מבנה ניהול דיירים וניהול ארגוניים

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת משתמש גלובלית > > למזג משתמשים

הליכים

Webex WFO תומך בסוגי המיזוגים הבאים:

- מזג משתמש פעיל אחד המסונכרן ב- ACD עם משתמש פעיל אחר שאינו מסונכרן ב- ACD למשתמש אחד
- מזג משתמש פעיל אחד המסונכרן על-ידי ACD עם משתמש אחר שבוטל סינכרון ACD למשתמש אחד
- מזג משתמשים פעילים רבים, בודדים המסונכרנים ב- ACD, כל אחד עם משתמש פעיל קשור שאינו מסונכרן ב- ACD, בו-זמנית

מיזוג שני משתמשים

אם שני המשתמשים פעילים, אין לסנכרן אחד מהם מתוך ACD. באפשרותך למזג שני משתמשים מסונכרנים ACD אם אחד פעיל והשני מושבת.

1. בחר מזג משתמשים כפולים למשתמש יחיד.
2. בשדה משתמש ראשי , לחץ על סמל האדם ובחר את המשתמש כדי להישאר פעיל.
3. בשדה , **Duplicate User** לחץ על סמל האדם ובחר את המשתמש המשוכפל שברצונך למזג לתוך המשתמש הראשי.
4. לחץ על שמור. תיבת דו-שיח לאישור נפתחת.
5. לחץ על כן.

מיזוג משתמשים כפולים מרובים

שתי קבוצות המשתמשים חייבות להיות פעילות. אין לסנכרן קבוצה אחת של משתמשים מתוך ACD.

1. בחר מזג משתמשים כפולים מרובים בו-זמנית. Webex WFO מחפש התאמות אפשריות על בסיס שם פרטי ושם משפחה. התוצאות מופיעות בטבלה. החץ מצביע על המשתמש הראשי, שיישאר פעיל לאחר המיזוג. שמו של משתמש זה מופיע גם הוא בגופן מודגש.
2. (אופציונלי) כדי להסיר קבוצה של כפילויות מהמיזוג, נקה את תיבת הסימון לצד השם.
3. (אופציונלי) כדי לשנות את המשתמש הראשי, לחץ על החץ. החץ משנה כיוון, ושם המשתמש השני מופיע כעת בגופן מודגש.
4. לחץ על שמור. תיבת דו-שיח לאישור נפתחת.
5. לחץ על כן.

מיזוג שני משתמשים מסונכרנים ACD

באפשרותך למזג שני משתמשים מסונכרנים ACD רק אם תבצע תחילה אחת מהפעולות הבאות:

- ביטול ההפעלה של המשתמש הכפול בדף משתמשים (ניהול יישומים > תצורת משתמש > גלובלית > משתמשים)
- מחק את המשתמש הכפול בACD

שיטות עבודה מומלצות: מחק משתמשים כפולים ב- ACD במקום להשבית אותם בדף משתמשים. השבתת משתמשים אינה מוחקת אותם בACD. אם תמזג משתמש כפול שאתה הושבתו ב- Webex WFO אך לא נמחקו ב- ACD, משתמש זה יופיע שוב ב- Webex WFO בפעם הבאה שה- ACD יסתנכרן עם Webex WFO.

אם גם המשתמש הראשי וגם המשתמש הכפול פעילים ומסונכרנים מהACD, Webex WFO מציג הודעת שגיאה ומונע את המיזוג.

1. בחר מזג משתמשים כפולים למשתמש יחיד.
2. בשדה משתמש ראשי , לחץ על סמל האדם ובחר את המשתמש כדי להישאר פעיל.
3. בחר הצג משתמשים לא פעילים.
4. בשדה , **Duplicate User** לחץ על סמל האדם ובחר את המשתמש המשוכפל שברצונך למזג לתוך המשתמש הראשי.
5. לחץ על שמור. תיבת דו-שיח לאישור נפתחת.
6. לחץ על כן.

כיצד פועל מיזוג משתמשים

הסעיפים הבאים מתארים מה קורה לפרטי משתמש ולנתוני משתמשים בעת מיזוג משתמשים.

פרטי משתמש

אם למשתמשים שתבחר יש פרטי משתמש מתנגשים, פרטי המשתמש המשוכפל יחליפו וימחקו את פרטי המשתמש הראשי, למעט מזהה ACD. כל המידע למעט מזהה ACD מוסר מהמשתמש הכפול, שגם הוא מושבת.

הערה אם גם המשתמש הראשי וגם המשתמש המשוכפל מסונכרנים עם ACD, שני המשתמשים שומרים על מזהי ACD המקוריים שלהם. מזהה ACD של המשתמש הראשי אינו מוחלף ונמחק, והשכפול מזהה ACD של המשתמש אינו מוסר.

הטבלה הבאה מתארת מה קורה למידע הראשי ולמידע של המשתמשים הכפולים בעת מיזוגם.

פרטי משתמש	משתמש ראשי לפני המיזוג	משתמש משוכפל לפני המיזוג	משתמש ראשי אחרי מיזוג (פעיל)	שכפול משתמש לאחר מיזוג (לא פעיל)
שם פרטי	בוב	רוברט	רוברט	—
שם משפחה	S	סמית	סמית	—
צוות	צוות א'	בית ב'	בית ב'	—
(משתמשים מסונכרנים עם ACD בלבד) מזהה ACD	5000	5001	5000	5001

נתוני משתמש

בעת מיזוג משתמשים, נתוני המשתמש המשוכפל מחליפים ומוחקים את נתוני המשתמש הראשי או משולבים עם נתוני המשתמש הראשי.

השינוי שמתרחש תלוי בשאלה אם הנתונים הם מ- QM או WFM:

- QM—הכל מלבד שיוכי המכשירים של המשתמש הראשי משולב עם נתוני המשתמש המשוכפל. שיוכי המכשירים של המשתמש המשוכפל מחליפים ומוחקים את שיוכי המכשירים של המשתמש הראשי.
- WFM—כל דבר מלבד בקשות המשתמש, ההתראות, התצוגות, הצעות לוח הזמנים ועסקאות המתוזמנות של המשתמש הראשי מוחלף ונמחק על-ידי נתוני המשתמש הכפול. בקשות המשתמש, ההתראות, התצוגות, הצעות לוח הזמנים ועסקאות המתזמנות של המשתמש הראשי משולבות עם נתוני המשתמש הכפול.

הדוגמה הבאה ממחישה מה קורה כאשר נתוני QM של המשתמש המשוכפל ממוזגים לתוך נתוני QM של המשתמש הראשי.

QM נתוני משתמש	משתמש ראשי לפני המיזוג	משתמש משוכפל לפני המיזוג	משתמש ראשי אחרי מיזוג (פעיל)	שכפול משתמש לאחר מיזוג (לא פעיל)
הקלטות שיחות	משתמש ראשי הקלטות שיחות	שכפול משתמשים הקלטות שיחות	משתמש ראשי ולשכפל שיחת משתמש הקלטות	—
טופסי הערכה	משתמש ראשי טופסי הערכה	שכפול משתמשים טופסי הערכה	משתמש ראשי ולשכפל הערכת המשתמש טפסים	—
התקן שיוכי	משתמש ראשי מכשיר שיוכי	שכפול משתמשים מכשיר שיוכי	שכפול משתמשים מכשיר שיוכי	—

הדוגמה הבאה ממחישה מה קורה כאשר נתוני WFM של המשתמש המשוכפל מתמזגים לתוך נתוני WFM של המשתמש הראשי.

WFM נתוני משתמש	משתמש ראשי לפני המיזוג	משתמש משוכפל לפני המיזוג	משתמש ראשי אחרי מיזוג (פעיל)	שכפול משתמש לאחר מיזוג (לא פעיל)
משמרות עבודה	משמרות עבודה של המשתמש הראשי	שכפול משמרות עבודה של המשתמש	שכפול משמרות עבודה של המשתמש	—
מיפויי מיומנויות	מיפויי כישורים של המשתמש הראשי	שכפול מיפויי מיומנויות של המשתמש	שכפול מיפויי מיומנויות של המשתמש	—
התראות	התראות של משתמש ראשי	התראות משתמש כפולות	התראות של משתמש ראשי והתראות של משתמש כפול	—

הערה אם תצורת המשתמש הכפול נקבעה ברכיב widget 'דבקות בזמן אמת', שינויי מצב סוכן מפסיקים להתעדכן ברכיב widget לאחר המיזוג. עליך להחליף את המשתמש המשוכפל בראשי משתמש כדי לראות מצבי סוכן מעודכנים ברכיב widget עבור משתמש זה. (ראה וידג'טים זמינים WFM לקבלת מידע נוסף אודות רכיב widget.)

חשוב סייר הנתונים אינו תומך במיזוג משתמשים. איננו ממליצים למזג משתמשים האחראים ליצירת דוחות ולוחות מחוונים בסייר הנתונים. אם אתה ממזג משתמש אשר הבעלים של דוחות או לוחות מחוונים בסייר הנתונים עם משתמש שאינו עושה זאתWebex WFO , אינו מעביר את הבעלות על הדוחות או לוחות המחוונים מהמשתמש שהושבת למשתמש הפעיל.

עקיפת פרופילי משתמשים
Webex WFO מסיר פרופילי משתמש עקיפה קיימים הן מהמשתמש הראשי והן מהמשתמש המשני לפני מיזוגם.

נושאים קשורים

- ייבוא וייצוא משתמשים
- הגדרת ACD

ניהול משתמשי מלונאות

משתמש מלונאות הוא פרופיל כללי המוקצה למכשיר (ראה שיוך טלפונים לסוכנים, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטות) במקרה שאף משתמש לא מתחבר. אם תבחר שלא להקצות מכשיר לסוכן מסוים, תוכל להקצות אותו למשתמש אירוח.

השדה	תיאור
בחר משתמש	("עריכה או מחיקה של משתמש קיים" בלבד) משתמש המלונאות הרצוי כדי לערוך.
שם פרטי	השם הפרטי של משתמש המלון.
שם משפחה	שם המשפחה של משתמש המלון.
שם משתמש	כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש. פעולה זו הופכת לWebex WFO של המשתמש שם משתמש ומשמש לכניסה.
כניסה באמצעות Windows	אישורי הכניסה של המשתמש ל- Windows של המשתמש. ב Active Directory סביבה, זהו שם המשתמש Active Directory של המשתמש.
מצב החשבון	מצב חשבון המשתמש (נעול או לא נעול). השתמש בשדה זה כדי שנה את מצב החשבון של משתמש אם החשבון ננעל עקב ניסיונות התחברות שלא צלחו.
צוות	הצוות עבור משתמש המלון.

ניהול תפקידים והרשאות

תפקיד הוא אוסף של הרשאות.

הרשאה שולטת בדפים ובפעולות הזמינים למשתמש שהוקצה לו תפקיד. לדוגמה, אם למשתמש מוקצה תפקיד המפקח ותפקיד המפקח כולל את ההרשאה יצירת איש קשר, משתמש זה יכול ליצור אנשי קשר. ניתן להקצות למשתמשים תפקיד אחד או יותר, וכתוצאה מכך, לגשת לכל התכונות המשויכות לתפקידים ולהרשאות אלה.

Webex WFO כולל שלושה תפקידי ברירת מחדל: מנהל, סוכן ומפקח. אין באפשרותך למחוק תפקידי ברירת מחדל, אך באפשרותך לשנות את שמם ולשנות את ההרשאות האופציונליות המשויכות אליהם.

הערה נדרשות הרשאות מסוימות עבור תפקידי ברירת המחדל. אלה לא ניתנים לשינוי.

תנאי מוקדם

- יש לך את הרשאת ניהול תפקידים

מיקום הדף

ניהול יישומים > תפקידי > תצורת משתמש > גלובליים

רישוי Webex WFO

רישיון מגדיר אילו תפקידים זכאים להשתמש בפונקציונליות Webex WFO ספציפית. לדוגמה, אם רשיון Access מוקצה לתפקיד המפקח, המפקחים יכולים לפקח ולהעריך סוכנים.

הערה כל התפקידים חייבים להיות משויכים לסוג רשיון אחד או יותר.

מספר מסוים של עמדות או רשיונות משתמשים זמין עבור כל מוצר, תפקיד וסוג רישיון. כל משתמש Webex WFO פעיל משויך לרשיון אחד או יותר, ולכל משתמש פעיל יכול להיות תפקיד אחד או יותר. עמדות רשיון נספרות לפי מספר המשתמשים הפעילים שצוינו עם תפקיד מורשה זה.

הערה החל מ- Webex WFO גירסה 10.0, לכל הלקוחות חייב להיות מספר מוגדר של עמדות ורשיונות עבור כל משתמש פעיל.

סוגי הרשיונות הבאים זמינים, בהתאם לתפקיד המשתמש:

- רישיון נתונים
- רישיון גישה
- רישיון ניהול
- רישיון שימוש
- רישיון Bot Analytics
- רשיונות תובנות

ראה כיצד פועלים רשיונות לקבלת מידע נוסף אודות רישוי.

הליכים

יצירת תפקיד חדש

1. לחץ על צור תפקיד חדש.
2. הזן את שם התפקיד.

3. לחץ על שמור.

תפקידים חדשים שאתה יוצר נוספים לרשימת התפקידים.

שינוי שם של תפקיד

1. בחר תפקיד מהטבלה תפקידים ולאחר מכן לחץ על ערוך (סמל העיפרון).
2. הזן את השם החדש של התפקיד.
3. לחץ על שמור.

מחיקת תפקיד

- בחר תפקיד מהטבלה תפקידים ולאחר מכן לחץ על מחק (סמל X).

הערה לא ניתן למחוק תפקידי ברירת מחדל.

שיוך תפקיד לסוג רשיון

- בטבלה רשיונות, בחר או נקה את תיבת הסימון עבור כל סוג רשיון תחת העמודה עבור תפקיד ספציפי שברצונך לשייך לסוג רשיון זה.

הערה: השדות 'משומש' ו'זמין ' מציינים את מספר העמדות שבהן השתמשת ואת מספר העמדות הכולל שאת זכאי להן.

הערה אם לארגון שלך יש רשיון 'תקציר אינטראקציה', סיכום אינטראקציה מופיע בטבלה זו. אין צורך להקצות רשיון זה לתפקידים כלשהם כדי להשתמש בסיכום אינטראקציה.

שיטות עבודה מומלצות בכל פעם שאתה מוסיף או מסיר רשיון מתפקיד, ודא שכל ההרשאות שהוקצו לתפקיד זה נכונות.

עריכת הרשאות של תפקיד

- בטבלה הרשאות, בחר (הקצה) או נקה (בטל הקצאה) את תיבת הסימון עבור כל הרשאה תחת העמודה עבור תפקיד ספציפי.

אם תבחר הרשאה הדורשת הרשאות אחרות, ההרשאות הדרושות ייבחרו באופן אוטומטי.

הרשאות

טבלת ההרשאות מאפשרת לך להקצות הרשאות ספציפיות לתפקידי ברירת מחדל ותפקידים מותאמים אישית.

הטבלה הרשאות מפרידה הרשאות לפי קטגוריה. הכותרות שלהלן תואמות לקטגוריות טבלת ההרשאות.

ניהול יישומים

הרשאה	פרטים	
ניהול QM	תיאור	מאפשר לך לנהל יישומי QM. בשילוב עם הרשאת עריכת QM תצוגות, מאפשרת לך להקצות תצוגות QM למשתמשים בדף משתמשים ולייבא משתמשים שהוקצו להם תצוגות QM.
	גישה לדף	ניהול יישומים > תצורת משתמש תצוגות > ניהול יישומים > תצורת QM הגדרות כלליות > ניהול יישומים > QM זרימות אנשי קשר > שמירה
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	כדי לגשת לדף 'משתמשים', דרושה לך גם ההרשאה 'ניהול ארגון' מבנה או ניהול סוכני WFM. כדי לעבוד עם הדף 'תצוגות', דרושה לך גם ההרשאה Edit QM Views או Edit WFM Views.
ניטור סוכנים	תיאור	מאפשר לך לנטר מסך ו/או שמע של סוכן פעיל, כמו גם לאסוף יומני סוכן.
	גישה לדף	ניהול יישומים ניטור > ניטור > סוכנים
	רשיונות	Webex WFO גישה, ניטור
	הרשאות והערות קשורות	כדי לנטר סוכנים בזמן אמת, אתה זקוק גם להרשאת ניטור שמע חי (לניטור שמע) ו/או להרשאת ניטור מסך חי (לניטור מסך).

		פרטים	הרשאה
ניהול WFM	תיאור	מאפשר לך לנהל יישומי WFM.	
	גישה לדף	ניהול יישומים > תצורת משתמש תצוגות > ניהול יישומים > תורי שירות ניהול יישומים > תחזיות ניהול יישומים > תצורת לוח זמנים ניהול יישומים ניהול > לוחות זמנים ניהול יישומים > תזמון דינמי ניהול יישומים > פעילויות ניהול יישומים > נתונים היסטוריים ניהול יישומים > תצורה WFM ניהול יישומים > תכנון חופשה ניהול יישומים > תכנון אסטרטגי לוחות זמנים ותכנון > ניהול עריכת לוחות זמנים	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
ניהול WFM זרימות עבודה	תיאור	מאפשר לך לגשת לדף זרימות עבודה ומעניק תצוגת ארגון עבור דף זה רק כדי שמנהלי מערכת שאין להם בדרך כלל את תצוגת ארגון יוכלו לנהל זרימות עבודה WFM.	
	גישה לדף	ניהול יישומים > תצורת משתמש > פעילויות > זרימות עבודה	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	הרשאה זו אינה תלויה בהרשאת ניהול WFM, אך עליך להקצות הרשאה זו יחד עם ההרשאה ניהול WFM או ניהול לוחות זמנים	

הרשאה	פרטים	
		הרשאה.
ניהול תפקידים	תיאור	מאפשר לך ליצור תפקידים ולשנות הרשאות המשויכות לתפקידים אלה.
	גישה לדף	ניהול יישומים > תצורת משתמש > תפקידים
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	—
לנהל שׂוֹכֵר	תיאור	מאפשר לך לבצע משימות ניהוליות עבור הדייר.
	גישה לדף	ניהול יישומים > תצורת משתמש > מיזוג משתמשים ניהול יישומים ניהול > > הגדרות כלליות ניהול יישומים ניהול > > הורדות ניהול יישומים ניהול > > מחווני ביצועי מפתח (KPI) ניהול יישומים > תצורת מערכת > תצורת שרת נתונים ניהול יישומים > תצורת המערכת > אחסון חיצוני תצורת ניהול יישומים > Analytics < Analytics
	רשיונות	—
	הרשאות והערות קשורות	כדי לגשת לדף ,Analytics Configuration דרושה לך גם ההרשאה Administer Analytics.
ניהול ארגון.	תיאור	מאפשר לך לנהל את הקבוצות, הצוותים והמשתמשים

		פרטים	הרשאה
מבנה		בתחום שלך.	
	גישה לדף	ניהול יישומים > תצורת משתמש קבוצות > ניהול יישומים > תצורת משתמש > Teams ניהול יישומים > תצורת משתמש > משתמשים ניהול יישומים > תצורת משתמש > מיזוג משתמשים	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך מספר הרשאות נוספות כדי לבצע את הפעולות הבאות בדף משתמשים: ▪ כדי להקצות תפקידים, דרושה לך ההרשאה 'הקצאת תפקידי משתמשים'. אם אין לך הרשאת הקצאת תפקידי משתמשים ואתה יוצר משתמש חדשWebex WFO , מעניק למשתמש החדש באופן אוטומטי את תפקיד הסוכן המוגדר כברירת מחדל. רק משתמשים בעלי הרשאת הקצאת תפקידי משתמשים יכולים לשנות הקצאה זו. ▪ כדי להקצות תצוגות WFM בדף משתמשים, דרושה לך הרשאת עריכת WFM תצוגות ▪ כדי לייבא משתמשים, דרושה לך גם ההרשאה 'הקצאת תפקידי משתמשים'. אם קובץ הייבוא מכיל ערכים כלשהם בעמודה 'תצוגות', דרושה לך ההרשאה Edit WFM Views. ▪ כדי להקצות תפקידים למשתמשים מרובים, דרושה לך ההרשאה 'הקצאת תפקידי משתמשים'	
קבלת התראות	תיאור	מאפשר לך להירשם כמנוי להתראות עסקיות. הודעות אלה מתייחסות לפעילות יומיומית בתוך מרכז שירות.	
עסקיות			
	גישה לדף	(הודעות עסקיות בלבד) ניהול יישומים > ניטור הודעות >	
	רשיונות	רישום תאימות, ניהול איכות, כוח עבודה	

הרשאה	פרטים	
		ניהול, ניתוח, ניתוח שולחן עבודה, ניטורWebex WFO Access ,
	הרשאה והערות קשורות	ראה הגדרת תצורה של הודעות לקבלת רשימה מלאה של הודעות עסקיות.
קבלת הודעות תמיכה	תיאור	מאפשר לך להגדיר כיצד הודעות תמיכה נשלחות למטרות פתרון בעיות.
	גישה לדף	(הודעות תמיכה בלבד) ניהול יישומים > ניטור הודעות >
	רשיונות	רישיון מנהלי: מנהל מערכת
	הרשאות והערות קשורות	—
נוף API תיעוד	תיאור	מאפשר לך להציג את תיעוד API.
	גישה לדף	—
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	—
ניהול תצורה ACD	תיאור	מאפשר לך להגדיר חיבור בין Webex WFO ל- ACD.
	גישה לדף	ניהול יישומים > תצורת מערכת > תצורת ACD
	רשיונות	—

		פרטים	הרשאה
	הקשורים הרשאות והערות	—	
ניהול רשימת תפוצה	תיאור	מאפשר לך לנהל רשימות תפוצה.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיון מנהלי: מנהל מערכת	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
הצגת מידע ביקורת	תיאור	מאפשר לך להציג את מצב השרת וההודעות.	
	גישה לדף	—	
	רישיונות	—	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
ייבוא בתפזורת	תיאור	מאפשר לך לייבא נתונים באמצעות ממשקי ה- API השונים של הייבוא.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	גישה Webex WFO	
	הרשאות והערות קשורות	עיין במדריך העזר Webex WFO API לפרטים נוספים.	
ניהול מדיניות סיסמאות	תיאור	מאפשר לך לנהל הגדרות מדיניות סיסמאות ולבטל נעילה של חשבונות משתמשים.	

פרטים	הרשאה

		פרטים	הרשאה
		מדיניות	
	רשיונות	—	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
הצג ניטור שולחן	תיאור	מאפשר לך להציג את הדף ניטור שולחן העבודה.	
עבודה	גישה לדף	ניהול יישומים ניטור > ניטור > שולחן העבודה	
	רשיונות	ניטור, ניתוח מחשבים שולחניים, ניתוח	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
ניהול מפתחות	תיאור	מאפשר לך ליצור מפתחות הצפנת קבצי אחסון חדשים.	
הצפנה	גישה לדף	ניהול יישומים > ניהול > הגדרות כלליות רישיונות	—
	הקשורים הרשאות והערות	—	

		פרטים	הרשאה
ניהול אימות Active Directory	תיאור	מאפשר לך ליצור ולערוך חיבורי Active Directory.	
	גישה לדף	רשיונות תצורה לניהול יישומים > Active Directory	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
ניהול משחוק	תיאור	מאפשר לך לנהל משחוק עבור סוכנים.	
	גישה לדף	רישיונות לניהול יישומים > ניהול ביצועיםWebex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
הצג Gamification	תיאור	מאפשר לך להציג משחוק.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
גישה למכשיר נייד	תיאור	מאפשר לך לאפשר גישה לגרסה ניידת מוגבלת של אתר Webex WFO. הרשאה זו אינה משפיעה על האפליקציה לנייד (ראה גישה לאפליקציה לנייד).	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	הקלטת שיחות, ניהול איכות, ניהול כוח עבודה, ניתוח שולחן עבודה, ניתוחWebex WFO ,	

		פרטים	הרשאה
		גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
הצגה/עדכון משתמשי מלונאות	תיאור	מאפשר לך להציג, לערוך וליצור משתמשי מלונאות	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
הצגת פרטי מעריך	תיאור	מאפשר לך להציג את הפרטים הבאים אודות מעריך איש קשר: ▪ שם פרטי של המעריך ▪ שם משפחה מעריך ▪ תאריך הערכה ▪ הערכה מאושרת על ידי	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
הקצאת תפקידי משתמשים	תיאור	מאפשר לך להקצות דפי בית לתפקידי משתמשים בדף 'ניהול דפי יעד'. מאפשר לך להקצות תפקידים למשתמשים בדף משתמשים בכל אחת מהדרכים הבאות:	

הרשאה	פרטים

		פרטים	הרשאה
		▪ עריכת משתמש קיים ▪ יצירת משתמש חדש ▪ הקצאת תפקידים למשתמשים מרובים ▪ ייבוא משתמשים הערה אם קובץ הייבוא מכיל ערכים כלשהם בעמודה 'תצוגות', דרושה לך הרשאה Edit WFM Views. אם קובץ הייבוא מכיל ערכים כלשהם בעמודה QM Views, דרושה לך לפחות אחת מהרשאות ההרשאות הבאות: ▪ ניהול צפיות QM *and* Edit QM ▪ ניהול מבנה הארגון	
	גישה לדף	—	ניהול יישומים > תצורת משתמש > דף נחיתה
	רשיונות	—	
	הרשאות והערות קשורות	כדי לגשת לדף 'משתמשים', דרושה לך הרשאת 'מבנה ניהול ארגון'	
ערוך WFM צפיות	תיאור	מאפשר לך ליצור ולערוך תצוגות WFM בדף תצוגות. מאפשר לך להקצות תצוגות WFM למשתמשים בדף משתמשים בכל אחת מהדרכים הבאות: ▪ עריכת משתמש קיים ▪ יצירת משתמש חדש ▪ ייבוא משתמשים	
	גישה לדף		ניהול יישומים > תצורת משתמש תצוגות >

הרשאה	פרטים		
	רשיונות	—	
	הרשאות והערות קשורות	כדי לגשת לדף 'משתמשים', דרושה לך הרשאת 'מבנה ניהול ארגון' כדי לייבא משתמשים, דרושה לך ההרשאה 'הקצאת תפקידי משתמשים'. אם קובץ הייבוא מכיל ערכים כלשהם בעמודה תצוגות, דרושה לך ההרשאה Edit WFM Views. כדי לראות את הדף תצוגות ולבחור תצוגת WFM לעריכה, דרושה לך הרשאת ניהול WFM.	
עריכת QM תצוגות	תיאור	מאפשר לך ליצור ולערוך תצוגות QM בדף תצוגות. מתי בשילוב עם הרשאת ניהול QM, מאפשר לך להקצות תצוגות למשתמשים בדף משתמשים ולייבא משתמשים שהוקצו להם תצוגות QM.	
	גישה לדף	ניהול יישומים > תצורת משתמש תצוגות >	
	רשיונות	—	
	הרשאות והערות קשורות	כדי לראות את הדף תצוגות, דרושה לך גם הרשאת ניהול QM. כדי לייבא משתמשים, דרושה לך ההרשאה 'הקצאת תפקידי משתמשים'.	
גישה לאפליקציה לנייד	תיאור	מאפשר לך להתחבר לאפליקציה Webex WFO לנייד ולהשתמש בה. הרשאה זו אינה משפיעה על הגרסה למכשירים ניידים של אתר האינטרנט Webex WFO (ראה גישה למכשיר נייד).	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות, ניהול איכות, ניהול כוח עבודה וניתוח Webex WFO גישה	

הרשאה	פרטים	
	רשיון ניהול: מנהל דיירים	
	—	הקשורים הרשאות והערות
ניהול סוכני WFM	מאפשר לך לערוך תכונות תזמון סוכן WFM בדף משתמשים אם משתמש זמין לתזמון ואינו בלתי פעיל. התכונות שניתן לערוך הן: ▪ תזמון אזור זמן ▪ ותק ▪ תור שירות ראשי ▪ פרופיל מצב עבודה ▪ מיפויי מיומנויות ▪ סיבוב משמרת עבודה סטנדרטי ▪ העתקת סיבובי משמרות עבודה ▪ משמרות עבודה אחרות ▪ חריגים מוקצים ▪ שעות חופשה ▪ תזמון פרופיל הפצה ▪ מקסימום קבוצות איוש הרשאה זו גם מאפשרת לך להציג תכונות המשפיעות על כל המשתמשים ותכונות משתמש QM.	תיאור
	ניהול יישומים > תצורת משתמש > משתמשים	גישה לדף
	רישיונות נתונים: גישה לניהול כוח עבודה Webex WFO	רשיונות
	הרשאה זו אינה מופעלת באופן אוטומטי באף אחד מהאזורים	הקשורים

הרשאה	פרטים	
	הרשאות והערות	תפקידי ברירת מחדל. אם תפקיד מסוים כולל את ההרשאה 'ניהול מבנה ארגוני', אינך צריך להפוך הרשאה זו לזמינה מאחר שההרשאה 'ניהול מבנה ארגוני' מעניקה גישה מלאה לדף 'משתמשים'. הרשאות המאפשרות לך לערוך תכונות משתמש כלליותQM , או WFM (ערוך תצוגות ,WFM ערוך תצוגות ,QM נהל מדיניות סיסמאות וניהול מבנה ארגוני) מחליפות הרשאה זו. הרשאה זו אינה מאפשרת לך ליצור משתמש חדש, לבחור או לערוך משתמש לא פעיל, לערוך או ליצור משתמש מלונאות חדש, לנהל משתמשים מרובים או לייבא/לייצא משתמשים.

לוח המחוונים

הרשאה	פרטים	
נוף QM לוח מחוונים	תיאור	מאפשר לך להציג את הווידג'טים QM בלוחות המחוונים של סייר הנתונים.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	כדי להציג ווידג'טים מסוימים ,QM תזדקקו גם להרשאות 'הצג ציוני הערכה' ו'הצג יעד ליצירת קשר'.
ניהול לוחות מחוונים	תיאור	מאפשר לך להגדיר את לוחות המחוונים Analytics, QM ו- WFM.
	גישה לדף	—
	רשיונות	—

הרשאה	פרטים	
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם הרשאות View QM Dashboard ו- View WFM Dashboard.
הצג לוח מחוונים WFM	תיאור	מאפשר לך להציג את הווידג'טים WFM בלוחות מחוונים של סייר הנתונים. ניתן גם לערוך הרשאת תזמון הנדרשת עבור שני ווידג'טים WFM.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רשיונות נתונים: גישה לניהול כוח עבודה Webex WFO
	הקשורים הרשאות והערות	—

מנהל הקלטות

הרשאה	פרטים	
הצגת סל המיחזור	תיאור	מאפשר לך לחפש את תוכן סל המיחזור מתוך דף אינטראקציות ושחזר אנשי קשר כדי שניתן יהיה להפעיל את ההקלטות.
	גישה לדף	—
	רשיונות	גישה Webex WFO
	הקשורים הרשאות והערות	—

הרשאה	פרטים	
מחיקת איש קשר	תיאור	מאפשר לך למחוק אנשי קשר.
	גישה לדף	—
	רשיונות	גישה Webex WFO
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל הרשאת הצג סל המיחזור.
ניהול זרימת עבודה	תיאור	מאפשר לך לגשת לזרימות עבודה ולהגדיר אותן עבור QM
	גישה לדף	ניהול יישומים > QM ניהול תצורת > זרימת עבודה
	רשיונות	גישה Webex WFO
	הקשורים הרשאות והערות	—
ניהול שדות מטה-נתונים	תיאור	מאפשר לך לגשת למטה-נתונים ולהגדיר אותם.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Metadata Manager < QM Configuration
	רשיונות	גישה Webex WFO
	הקשורים הרשאות והערות	—

		פרטים	הרשאה
לנהל טופסי הערכה	תיאור	מאפשר לך להגדיר טופסי הערכה.	
	גישה לדף	מנהל טפסים להערכת תצורה >> QM ניהול יישומים	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	—	
ניהול אתרי הקלטה	תיאור	מאפשר לך לבחור אתר הקלטה עבור צוות, אם למשתמש יש אתרים מרובים.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	—	
ניהול יעדי יצירת קשר	תיאור	מאפשר לך להציג יעדי אנשי קשר בדף ניהול תור אנשי קשר.	
	גישה לדף	ניהול יישומים > QM זרימות אנשי קשר > ניהול תור אנשי קשר	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	כדי ליצור או לערוך יעדי אנשי קשר, דרושות לך גם ההרשאות 'צור יעד ליצירת קשר'.	
קביעת תצורה של קבוצות טלפוניה	תיאור	מאפשר לך להגדיר קבוצות טלפוניה, קבוצות איתות וקבוצות הקלטה.	

הרשאה	פרטים	
	גישה לדף	ניהול יישומים > QM Configuration > Telephony Groups
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הקשורים הרשאות והערות	—
הגדרת תצורת שיוכי התקנים	תיאור	מאפשר לך להגדיר התקנים במוקד הטלפוני שלך.
	גישה לדף	ניהול יישומים > QM Configuration > Device Associations
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הקשורים הרשאות והערות	—
AdminReconTasks	הרשאה זו אינה בשימוש כעת.	

לקוח שולחן עבודה

הרשאה	פרטים	
לכוד ניתוח	תיאור	מאפשר לכידה אוטומטית של פעילות שולחן העבודה של סוכנים.
מחשבים שולחניים	גישה לדף	—
	רשיונות	הקלטת תאימות, ניהול איכות, ניתוח מחשבים שולחניים Analytics , Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הרשאות והערות קשורות	סוכנים חייבים גם להיות בעלי הרשאת לכידת אירועים בשולחן העבודה.

הרשאה	פרטים	
מסך הקלטה	תיאור	מתעד באופן אוטומטי את פעילות המסך בשולחן העבודה של המשתמש.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Analytics Essential, Analytics Enterprise
	הרשאות והערות קשורות	הסוכן חייב להיות בעל גם הרשאת לכידת אנשי קשר. כדי לאפשר הקלטת מסך בשולחן העבודה של המשתמש, יש להתקין שולחן עבודה חכם ולהפעיל גם אחת מההרשאות הבאות: ▪ הקלטת קול - נדרשת כאשר ברצונך להקליט באופן אוטומטי הן קול והן מסך במהלך שיחה ▪ התחל הקלטה מסך עצור - נדרש כאשר ברצונך שהמשתמש ישלוט מתי הקלטת המסך מתחילה ומפסיקה להשתמש בפקדי הקלטה
הקלט קול	תיאור	מקליט שמע באופן אוטומטי. הרשאה זו נדרשת עבור כל ארכיטקטורות ההקלטה הקולית, לא רק אלה המשתמשות בשולחן עבודה חכם. ללא הרשאה זו, השמע של המשתמשים לא יוקלט.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות, ניהול איכות
	הרשאות והערות קשורות	הסוכן חייב להיות בעל גם הרשאת לכידת אנשי קשר. עם ארכיטקטורות המשתמשות בשולחן עבודה חכם, שולחן העבודה החכם חייב להיות מותקן גם בשולחן העבודה של המשתמש כדי שההקלטה תתרחש.
ניטור מסך חי	תיאור	מאפשר לך לנטר מסך של משתמש בזמן אמת. מאפשר לנטר את מסכי הסוכנים באמצעות דף ניטור הסוכנים. הן הסוכן והן הצג חייבים לקבל הרשאה זו כדי שניטור מסך חי יפעל.

		פרטים	הרשאה
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות, ניטור גישה Webex WFO	
	הרשאות והערות קשורות	צגים זקוקים גם להרשאת ניטור סוכנים.	
ניטור אודיו חי	תיאור	מאפשר לך לנטר שמע בזמן אמת, לנטר שיחות של משתמש. מאפשר ניטור שמע של סוכנים באמצעות הדף ניטור סוכנים. הן הסוכן והן הצג חייבים לקבל הרשאה זו כדי שניטור שמע חי יפעל.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	צגים זקוקים גם להרשאת ניטור סוכנים.	
הקלטה לפי דרישה (RTP איתות)	תיאור	הפעלת מצב הקלטה לפי דרישה בשולחן העבודה החכם. מצב זה מאפשר לסוכן להקליט רק את קטעי השיחות שצוינו במפורש בעת שימוש בפקדי הקלטה.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות	—	

הרשאה	פרטים והערות	
צלם	תיאור	מאפשר לכידה אוטומטית של אירועי שולחן עבודה בשולחנות העבודה של הסוכנים.
אירועים בשולחן	גישה לדף	—
העבודה	רשיונות	הקלטת תאימות, ניהול איכות, ניתוח מחשבים שולחניים Analytics , Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הרשאות והערות קשורות	סוכנים חייבים גם להיות בעלי הרשאת Capture Desktop Analytics.

הקלטת אנשי קשר

הרשאה	פרטים	
הצגת אנשי קשר	תיאור	מאפשר לך לחפש בכל אנשי הקשר המקליטים בתוך הטווח שלך מהדף אינטראקציות.
	גישה לדף	אינטראקציות
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות, ניהול איכות וניתוח Webex WFO גישה
	הקשורים הרשאות והערות	—
הצגת אנשי קשר שהובקעו	תיאור	מאפשר לך לחפש רק אנשי קשר שהיו ניקוד (הערכה) מתוך הדף אינטראקציות.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה

הרשאה	פרטים

		פרטים	הרשאה
	הרשאות והערות קשורות	—	
ייצוא הקלטות	תיאור	מאפשר לך לייצא הקלטות מהדף אינטראקציות.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל ההרשאה 'הצג אנשי קשר'.	
הצגת מטה-נתונים מותאמים אישית	תיאור	מאפשר לך להציג מטה-נתונים מותאמים אישית בדף אינטראקציות, בנגן המדיה ובדף תור אנשי קשר.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	כדי לגשת לדף האינטראקציות ולנגן המדיה, דרושה לך גם הרשאת הצגת אנשי קשר. כדי לגשת לדף 'תור אנשי קשר', דרושה לך גם ההרשאה 'הצג יעד איש קשר'.	
עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית	תיאור	מאפשר לך לערוך מטה-נתונים מותאמים אישית בדף האינטראקציות ובנגן המדיה.	
	גישה לדף	—	

הרשאה	פרטים		
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם ההרשאות 'הצג אנשי קשר' ו'הצג מטה-נתונים מותאמים אישית'.	
תיוג איש קשר	תיאור	מאפשר לך לתייג איש קשר באמצעות פקדי ההקלטה.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	כדי לתייג איש קשר באמצעות פקדי ההקלטה, יש להתקין את 'שולחן עבודה חכם'.	
צור איש קשר	תיאור	מאפשר לך ליצור איש קשר שאינו מתקשר בדף אינטראקציות.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל ההרשאה 'הצג אנשי קשר'.	
הצג נתוני ניתוח עבור	תיאור	מאפשר לך לראות את ציוני מקדם נטו של Analytics	

		פרטים	הרשאה
אנשי קשר		(NPS) ונתוני Eval Predictive Scores (EPS) עבור אנשי קשר בטווח שלך בדף אינטראקציות.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הקשורים	—	
	הרשאות והערות		
הצג הקלטות שורש	תיאור	מאפשר לך להציג הקלטות שורש.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	
	הקשורים	—	
	הרשאות והערות		
ביטול תיוג איש קשר	תיאור	מאפשר לבטל תיוג של איש קשר מתויג.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	
	הקשורים	—	
	הרשאות והערות		

הרשאה	פרטים		
	מאפשר לסמן איש קשר לבדיקה בהדרכה.	תיאור	סימון להדרכה
	—	גישה לדף	
	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	רשיונות	
	כברירת מחדל, כל המשתמשים יכולים לסמן איש קשר להדרכה. אם אינך דורש מכל המשתמשים לסמן אנשי קשר להדרכה, נקה תיבת סימון זו. דרושות לך גם ההרשאות הצג אנשי קשר, תייג אנשי קשר או בטל תיוג אנשי קשר.	הרשאות והערות קשורות	
	מאפשר לך להציג את כל אנשי הקשר המסומנים להדרכה ברחבי הדייר.	תיאור	הצג את כל אנשי הקשר לאימון
	—	גישה לדף	
	Webex WFO גישה	רשיונות	
	עליך גם להיות בעל ההרשאה 'הצג אנשי קשר'.	הרשאות והערות קשורות	
	מאפשר לך לייצא קבצי שמע, פרטי קשר ו מטה-נתונים מדף האינטראקציות על בסיס מתוזמן או אד-הוק. באפשרותך רק להציג ולקיים אינטראקציה עם ייצוא אנשי קשר בצובר משלך.	תיאור	ייצוא אנשי קשר בצובר
	—	גישה לדף	
	רישיונות נתונים: הקלטת שיחות, ניהול איכות Webex WFO גישה	רשיונות	

		פרטים	הרשאה
	הרשאות והערות קשורות	מושבת כברירת מחדל. בשילוב זה, ההרשאות 'ייצוא אנשי קשר בצובר והצגת ייצוא אנשי קשר בצובר יחד' מאפשרות לך ליצור ייצוא משלך לאנשי קשר בצובר ולהציג את כל היצואים של אנשי קשר בצובר עבור הארגון שלך.	
הצגת הקלטות שורש לא מיושבות	תיאור	מאפשר לך לראות את כל הקלטות השורש ללא תנאי.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: הקלטת שיחות, ניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	מושבת כברירת מחדל. עליך גם להיות בעל ההרשאה הצג הקלטות בסיס.	
הצגת ייצוא אנשי קשר בצובר	תיאור	מאפשר לך להציג את יצוא אנשי הקשר בצובר של כל האנשים בארגון שלך. אין באפשרותך ליצור ייצוא של אנשי קשר בצובר באמצעות הרשאה זו.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: הקלטת שיחות, ניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	מושבת כברירת מחדל. בשילוב זה, ההרשאות 'ייצוא אנשי קשר בצובר והצגת ייצוא אנשי קשר בצובר יחד' מאפשרות לך ליצור ייצוא משלך לאנשי קשר בצובר ולהציג את כל היצואים של אנשי קשר בצובר עבור הארגון שלך.	

הרשאה	פרטים		
מחיקה בצובר	תיאור	מאפשר לך למחוק אנשי קשר בצובר גדול.	
	גישה לדף	ניהול יישומים > QM זרימות אנשי קשר > פעולות ליצירת קשר בצובר	
	רשיונות	רישיונות נתונים: הקלטת שיחות, ניהול איכות	
	הרשאות והערות קשורות	כדי להשתמש בכל התכונות בדף פעולות של אנשי קשר בצובר, שלב הרשאה זו עם ההרשאות 'שמירת עדכונים בצובר ועדכון בצובר של מטה-נתונים'.	
לכידת אנשי קשר	תיאור	מאפשר לייבא אנשי קשר של סוכנים מכל סוג אל Webex WFO. הרשאה זו נדרשת עבור כל סוג של לכידה או הקלטה של אנשי קשר.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: הקלטת שיחות, ניהול איכות	
	הרשאות והערות קשורות	הרשאה זו היא תנאי מוקדם עבור הרשאות הקלטת קול ומסך הקלטה.	
הצג את כל אנשי הקשר של משאבי אנוש	תיאור	מאפשר לך להציג את כל אנשי הקשר המסומנים עבור משאבי אנוש ברחבי הדייר.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל ההרשאה 'הצג אנשי קשר'.	

הרשאה	פרטים		
סמן עבור משאבי אנוש	תיאור	מאפשר לך לסמן איש קשר לבדיקה במשאבי אנוש.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה הערה: נדרש לפחות אחד מרשיונות אלה.	
	הרשאות והערות קשורות	מאפשר למנהלי מערכת להגדיר לאילו תפקידים יש את היכולת לסמן איש קשר לבדיקה במשאבי אנוש. אם אינך דורש מכל המשתמשים לסמן אנשי קשר עבור משאבי אנוש, נקה את תיבת הסימון סמן עבור משאבי אנוש. דרושה לך גם הרשאת הצגת איש קשר.	
ViewNotProcessedReason	תיאור	הרשאה זו אינה בשימוש כעת.	
כלול טווח עצמי בתצוגות QM	תיאור	אם הגישה שלך ל- Webex WFO כפופה לתצוגות QM, הרשאה זו מאפשרת לך לראות ולהפעיל אנשי קשר משלך, בנוסף לכל אנשי הקשר שעומדים בקריטריונים QM View. ראה/י ניהול תצוגות .	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: הקלטת שיחות, ניהול איכות	
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל ההרשאה 'הצג אנשי קשר'. כברירת מחדל, הרשאה זו אינה מוקצית לתפקידים כלשהם.	
שמירת עדכונים בצובר	תיאור	מאפשר לך לעדכן את מדיניות השמירה עבור מרובים אנשי קשר בבת אחת.	
	גישה לדף	ניהול יישומים > QM זרימות אנשי קשר > פעולות ליצירת קשר בצובר	
	רשיונות	רישיונות נתונים: הקלטת שיחות, ניהול איכות	

הרשאה	פרטים

הרשאה	פרטים	
	הרשאות והערות קשורות	כדי להשתמש בכל התכונות בדף פעולות איש קשר בצובר, שלב הרשאה זו עם ההרשאות מחיקה בצובר ועדכון בצובר של מטה-נתונים.
מטה-נתונים של עדכון בצובר	תיאור	מאפשר לך לעדכן את המטה-נתונים המותאמים אישית שהם משויך למספר אנשי קשר בו-זמנית.
	גישה לדף	ניהול יישומים > QM זרימות אנשי קשר > פעולות ליצירת קשר בצובר
	רשיונות	רישיונות נתונים: הקלטת שיחות, ניהול איכות
	הרשאות והערות קשורות	כדי להשתמש בכל התכונות בדף 'פעולות איש קשר בצובר ', שלב הרשאה זו עם ההרשאות 'מחיקה בצובר ושמירת עדכונים בצובר '.

הקלטת הערכות אנשי קשר

הרשאה	פרטים	
יצירת הערת הערכה	תיאור	מאפשר לך ליצור הערות בחלון טופס הערכה בנגן המדיה.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם ההרשאות 'הצג אנשי קשר' ו'הצג הערכות'.
אישור הערכת אנשי קשר	תיאור	מאפשר לך לאשר הערכה עבור איש קשר מנגן המדיה.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות

הרשאה	פרטים

		פרטים	הרשאה
		גישה Webex WFO	
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם ההרשאות 'הצג אנשי קשר' ו'הצג הערכות'.	
הערכת איש קשר	תיאור	מאפשר לך להעריך איש קשר בנגן המדיה ולבצע את הפעולות הבאות: הצג את לוח ההערכה עבור אנשי קשר שלא קיבלו ניקוד.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם ההרשאות 'הצג אנשי קשר' ו'הצג הערכות'.	
עריכת הערת הערכה	תיאור	מאפשר לערוך הערות בחלון טופס הערכה בנגן המדיה.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה	
	הרשאות והערות קשורות	כמו כן, דרושות לך ההרשאות הצג אנשי קשר, צור הערת הערכה והצג הערכות.	

הרשאה	פרטים	
	הצג תיאור הערכות	מאפשר לך להציג הערכות אנשי קשר בנגן המדיה.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל הרשאת הצגת אנשי קשר
הערכה עצמית	תיאור	מאפשר לך להעריך את אנשי הקשר שלך.
של איש קשר	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם ההרשאות 'הצג אנשי קשר' ו'הערכת איש קשר'.
הערכה עצמית	תיאור	מאפשר לך לאשר הערכת איש קשר משלך.
של אנשי קשר	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם ההרשאות 'הצג אנשי קשר' ו'הצג הערכות'.
עריכה כל הערכה	תיאור	מאפשר לך לערוך הערכה שהשלמת ולראות את הפרטים הבאים אודות מעריך איש קשר: ▪ שם המעריך

הרשאה	פרטים

	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הקשורים הרשאות והערות	—

הקלטת כיול אנשי קשר

הרשאה	פרטים	
כיול איש קשר	תיאור	מאפשר לך לסמן איש קשר לכיול בדף אינטראקציות ולבצע הערכת כיול.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל ההרשאה 'הצג אנשי קשר'.
איש קשר בכיול עצמי	תיאור	מאפשר לך לכייל את אנשי הקשר שלך.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם הרשאות הצגת אנשי קשר וכיול אנשי קשר

צור קשר עם יעדים

הרשאה	פרטים	
יצירת יעד הערכה	תיאור	מאפשר לך ליצור ולהקצות משימות הערכה (אד-הוק) ויעדי יצירת קשר.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	כדי ליצור יעדי קשר, דרושה לך גם ההרשאה 'נהל יעדי אנשי קשר'.
יצירת יעד כיול	תיאור	מאפשר לך ליצור ולהקצות משימות כיול (אד הוק) ויעדי יצירת קשר.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	כדי ליצור יעדי קשר, דרושה לך גם ההרשאה 'נהל יעדי אנשי קשר'.
יצירת יעד סקירה	תיאור	מאפשר לך ליצור ולהקצות משימות סקירה (אד-הוק) ויעדי יצירת קשר.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	כדי ליצור יעדי קשר, דרושה לך גם ההרשאה 'נהל יעדי אנשי קשר'.

הרשאה	פרטים	
הצג יעד ליצירת קשר	תיאור	מאפשר לך לגשת לתור אנשי הקשר ולהציג את הווידג'ט 'התקדמות יעד איש קשר'.
	גישה לדף	תור אנשי קשר לוח מחוונים > יישומון 'התקדמות יעד' ליצירת קשר
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	—

סקר

הרשאה	פרטים	
לנהל סקרים QM	תיאור	מאפשר לך להגדיר ספקי סקרים חיצוניים לאחר שיחה.
	גישה לדף	ניהול יישומים > QM זרימות אנשי קשר > POST סקר שיחות
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	—
הצג את תוצאות הסקר	תיאור	מאפשר לך להציג נתוני תוצאות סקר לקוחות בנגן המדיה, בטבלת אנשי הקשר ובדוחות.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות Webex WFO גישה
	הקשורים	עליך גם להיות בעל ההרשאה 'הצג אנשי קשר'.

הרשאה	פרטים
	הרשאות והערות

לוח זמנים

הרשאה	פרטים	
הצגת לוחות זמנים	תיאור	מאפשר למשתמשים להציג את הדפים 'לוח הזמנים שלי' ו'הזמינות שלי'.
	גישה לדף	לוחות זמנים ותכנון > לוחות הזמנים שלי ותכנון > הזמינות שלי
	רשיונות	רישיונות נתונים: גישה לניהול כוח עבודה Webex WFO
	הרשאות והערות קשורות	—
עריכת לוחות זמנים	תיאור	מאפשר למשתמשים להציג לוחות זמנים של סוכנים ולבצע את הפעולות הבאות: Insert פעילות, תזמון מסחר, מציאת זמן אופטימלי ומיטוב לוחות זמנים. מאפשר למשתמשים להציג קודי סיבה במגירת הדבקות.
	גישה לדף	לוחות זמנים ותכנון > לוחות זמנים של סוכנים
	רשיונות	גישה Webex WFO
	הרשאות והערות קשורות	דרושה לך גם ההרשאה 'הצג לוחות זמנים'.
תכנון לוחות זמנים	תיאור	מאפשר למשתמש לגשת לדף תכנון (כולל דפי תחזית, הפצה ולוח זמנים) וליצור אירוע תזמון דינמי תוך יומי.

		פרטים	הרשאה
	גישה לדף	לוחות זמנים ותכנון > תכנון לוחות זמנים ותכנון > תזמון דינמי תוך יומי	
	רשיונות	גישה Webex WFO	
	הרשאות והערות קשורות	דרושה לך גם ההרשאה 'הצג לוחות זמנים'. כדי להגדיר את הרכיבים של לוח זמנים (כולל משמרות עבודה, חריגים, קטגוריות כיווץ, שבועות התכווצות ותרחישים של כיווץ), המשתמשים זקוקים להרשאות ניהול WFM וניהול לוחות זמנים.	
ניהול לוחות זמנים	תיאור	מאפשר למתזמנים ולאנליסטים לערוך לוחות זמנים ולהגדיר רכיבי לוח זמנים.	
	גישה לדף	ניהול יישומים ניהול > ניהול יישומים > תצורת המערכת ניהול יישומים ניהול > ביצועים ניהול יישומים ניטור > ניהול יישומים > תורי שירות (למעט הדף סוגי תורי שירות) ניהול יישומים > תחזיות ניהול יישומים > תצורת לוח זמנים ניהול יישומים > ניהול לוחות זמנים ניהול יישומים > תזמון דינמי ניהול יישומים > פעילויות (למעט הדפים 'סוגי חריגים' ו'זרימות עבודה') ניהול יישומים > נתונים היסטוריים ניהול יישומים > תצורת WFM (למעט הגדרות כלליות, תצורת HRMS ודפי שמירה; גישה לקריאה בלבד לדף מיפויי מצב הדבקות) ניהול יישומים > תכנון חופשה (למעט הדף סוגי חופשות)	

הרשאה	פרטים	
		ניהול יישומים > תכנון אסטרטגי לוחות זמנים ותכנון > ניהול עריכת לוחות זמנים הרשאת ניהול לוחות זמנים מעניקה גישה לקריאה בלבד לדף מיפוי מצב היצמדות. ניהול יישומים > תכנון אסטרטגי ניהול יישומים > תכנון חופשה (למעט הדף סוגי חופשות) לוחות זמנים ותכנון > ניהול עריכת לוחות זמנים
	רשיונות	גישה Webex WFO
	הרשאות והערות קשורות	ניתן לשלב הרשאה זו עם הרשאות אחרות (לדוגמה, ניהול העברת הודעות, תכנון לוחות זמנים וניהול מבנה ארגוני) כדי ליצור תפקיד מתזמן מותאם אישית. עליך גם להיות בעל הרשאת עריכת לוחות זמנים כדי להציג את הדף לוחות זמנים של סוכנים.

הודעות

הרשאה	פרטים	
עדכון	תיאור	מאפשר לך לשלוח ולעדכן בקשה להעברת הודעות.
בקשות להעברת	גישה לדף	הודעות
הודעות	רשיונות	רישיונות נתונים: גישה לניהול כוח עבודה Webex WFO
	הרשאות והערות קשורות	עדכון בקשות להעברת הודעות נחוץ כדי לקיים אינטראקציה עם העברת הודעות.

הרשאה	פרטים	
ניהול העברת הודעות	תיאור	מאפשר לך לאשר ולנהל בקשות.
	גישה לדף	הודעות
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הקשורים הרשאות והערות	—

ניתוח

הרשאה	פרטים	
הצג ניתוח מערכת	תיאור	מאפשר לך ליצור ולנהל ערכות נתונים בלוחות מחוונים של Analytics.
	גישה לדף	לוח מחוונים של Analytics
	רשיונות	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
ניהול ניתוח מחשבים שולחניים	תיאור	מאפשר לך ליצור, להציג, לערוך ולמחוק משימות של 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדף 'מנהל המשימות של ניתוח'.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות ניהול יישומים > Analytics > Desktop Manager > Analytics ניהול יישומים > Analytics > מנהל שטח
	רישיונות תצורה לניהול יישומים > Analytics > Analytics	Desktop

Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

הרשאה	פרטים	
		גישה Webex WFO
	הקשורים הרשאות והערות	—
ניהול ניתוח דיבור	תיאור	מאפשר לך להציג ולמחוק משימות של 'ניתוח פונטיקה' בדף 'מנהל המשימות של ניתוח'. הערה מאחר ש'ניתוח פונטיקה' יצא משי ש, אין באפשרותך ליצור או לערוך משימות של 'ניתוח פונטיקה' גם אם יש ך הרשאה זו.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות ניהול יישומים > Analytics Analytics > תצורה
	רשיונות	ניתוחAccess Webex WFO ,
	הקשורים הרשאות והערות	—
ניהול דיבור לניתוח טקסט	תיאור	מאפשר לך ליצור, להציג, לערוך ולמחוק משימות דיבור לטקסט (תמלול) בדף מנהל המשימות של ניתוח.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות Analytics > Analytics > רישיונות תצורה לניהול יישומים
		Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
לנהל	תיאור	מאפשר לך ליצור, להציג, לערוך ולמחוק משימות ניתוח טקסט

הרשאה	פרטים	
ניתוח		בדף מנהל המשימות של ניתוח.
טקסט	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות ניהול יישומים > Analytics Analytics > תצורה
	רשיונות	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
הצגת ניתוח מחשבים שולחניים	תיאור	מאפשר לך להציג את התכונות של ניתוח מחשבים שולחניים.
	גישה לדף	סייר הסוכנים לוח מחוונים של Analytics
	רשיונות	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
הצגת ניתוח דיבור	תיאור	מאפשר לך להציג את התכונות של 'ניתוח דיבור'.
	גישה לדף	לוח מחוונים של Analytics
	רשיונות	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
הצגת ניתוח דיבור לטקסט	תיאור	מאפשר לך להציג את לוח התמלול בנגן המדיה ולחפש מילים בשמע מתומלל.

הרשאה	פרטים	
	גישה לדף	לוח מחוונים של Analytics
	רשיונות	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
הצגת ניתוח טקסט	תיאור	מאפשר לך להציג את התכונות של ניתוח טקסט.
	גישה לדף	לוח מחוונים של Analytics
	רשיונות	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
הצג את Analytics	תיאור	מאפשר לך להציג את כל ההיבטים של תכונות Analytics.
	גישה לדף	לוח מחוונים של Analytics
	רשיונות	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
ניהול Analytics	תיאור	מאפשר לך לגשת לממשקי API מסוימים של Analytics. בשילוב עם הרשאת ניהול דייר, מאפשר לך להגדיר את תצורת ניתוח.
	גישה לדף	תצורת ניהול יישומים > Analytics > Analytics
	רשיונות	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הרשאות והערות קשורות	

כדי לגשת לדף Analytics, Configuration דרושה לך גם הרשאת ניהול דייר.

הרשאה	פרטים	
ניהול ניתוח תחזיתי	תיאור	מאפשר לך ליצור, להציג, לערוך ולמחוק משימות Predictive Evaluation Score (PES) ו-Predictive Net Promoter Score (PNPS) בדף Analytics Task Manager.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות
	רשיונות	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
ניהול ביטויים אנליטיים	תיאור	מאפשר לך ליצור ולערוך צירופי מילים וקטגוריות ביטויים בדף מנהל הביטויים.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > Phrase Manager
	רשיונות	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—

דיווח

		פרטים	הרשאה
הצג דוחות	תיאור	מאפשר לך להציג דוחות QM.	
QM			
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
ניהול דוחות QM	תיאור	מאפשר לך לנהל דוחות QM.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
נוף	תיאור	מאפשר לך להציג דוחות WFM.	
WFM דוחות			
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: גישה לניהול כוח עבודה Webex WFO	
	הקשורים הרשאות והערות	—	

הרשאה	פרטים	
נוף	תיאור	מאפשר לך להציג WFM דוחות תכנון אסטרטגי.
WFM דוחות	גישה לדף	—
ניהול	רשיונות	Webex WFO גישה
	הקשורים הרשאות והערות	—
הצגת דוחות מפקח	תיאור	מאפשר לך להציג דוחות מפקח WFM.
	גישה לדף	—
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הקשורים הרשאות והערות	—
נוף	תיאור	מאפשר לך להציג דוחות הערכה QM.
QM דוחות	גישה לדף	—
הערכה	רשיונות	Webex WFO גישה
	הקשורים הרשאות והערות	—

		פרטים	הרשאה
נוף	תיאור	מאפשר לך להציג דוחות מערכת QM.	
QM דוחות	גישה לדף	—	
מערכת	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
הצג דוחות סקר	תיאור	מאפשר לך להציג דוחות סקר QM.	
QM	גישה לדף	—	
	רשיונות	Webex WFO גישה	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
דיווח מתקדם	תיאור	מאפשר לך לגשת API הדרוש לסייר הנתונים.	
API	גישה לדף	—	
	רישיונות	—	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
Home עמוד	תיאור	מעניק לך גישה לקריאה בלבד ללוח המחוונים של דף Home ותכולתו.	
	גישה לדף	Home דף	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות וניהול כוח אדם Webex WFO גישה	

הרשאה	פרטים	
	הרשאות והערות קשורות	הרשאה זו תואמת לאחור להרשאות מדור קודם שהיא מחליפה: הצג לוח מחוונים ,QM הצג לוח מחוונים WFM ונהל לוחות מחוונים.
סייר נתונים	תיאור	מעניק לך גישת קריאה בלבד לדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים.
	גישה לדף	סייר נתונים
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	—
יצירת תוכן	תיאור	מאפשר לך ליצור, לעדכן ולמחוק דוחות ולוחות מחוונים של סייר הנתונים.
	גישה לדף	דוחות > של סייר הנתונים
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	סייר נתונים
פרסום תוכן	תיאור	מאפשר לך לשתף דוחות ולוחות מחוונים שבבעלותך עם קבוצות שיתוף שאליהן אתה שייך.
	גישה לדף	ניהול יישומים > ניהול נתונים > קבוצות שיתוף
	רשיונות	Webex WFO גישה
	הרשאות והערות קשורות	יצירת תוכן

פקדי הקלטה

הרשאה	פרטים	
שלח השהיה / הפקודה 'המשך עבודה'	תיאור	משהה ומחדש את הקלטות השיחות של המשתמש. הרשאה זו נדרשת עבור כל ארכיטקטורת השהיה וחידוש פעולה עבור הקלטות, הן אוטומטיות והן ידניות (דרך הדף פקדי הקלטה).
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות
	הקשורים הרשאות והערות	—
שלח התחברות / הפקודה 'התנתק'	תיאור	שיוך וביטול שיוך המשתמש עם הרחבת התקן להקלטת רשת. הרשאה זו שימושית במצבים כגון עמדות עבודה חמות שבהם ייתכן שנציג לא ישתמש באותו טלפון מדי יום.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות
	הקשורים הרשאות והערות	—
הפקודה 'שלח מטה-נתונים'	תיאור	מוסיף מטא-נתונים להקלטת שיחות של משתמש. הרשאה זו נחוצה לכל ארכיטקטורת הקלטה המוסיפה מטה-נתונים לשיחות, הן אוטומטיות והן ידניות (דרך הדף פקדי הקלטה).
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות
	הקשורים הרשאות והערות	—

הרשאה	פרטים	
הפקודה 'שלח תג'	תיאור	מתייג הקלטות שיחות של משתמש. הרשאה זו נחוצה עבור כל ארכיטקטורת הקלטה המתייגת שיחות, הן אוטומטיות והן ידניות (דרך הדף פקדי הקלטה).
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות
	הרשאות והערות קשורות	—
שלח פלח ומחק / שמור פקודה	תיאור	מתחיל ומפסיק להקליט מקטעי שיחה (ושומר ומוחק מקטעי שיחה). הרשאה זו נחוצה לכל ארכיטקטורת הקלטה המשתמשת בפעולות אלה, הן אוטומטיות והן ידניות (דרך הדף פקדי הקלטה).
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות
	הרשאות והערות קשורות	—
שליחת מסך התחל / מסך עצירה פקודה	תיאור	מתחיל ומפסיק הקלטה על המסך בלבד. הרשאה זו נחוצה לכל ארכיטקטורת הקלטה המשתמשת בפעולות אלה, הן אוטומטיות והן ידניות (דרך הדף פקדי הקלטה).
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות
	הקשורים הרשאות והערות	—

הרשאה	פרטים	
לחצני השהיה / חידוש פעולה	תיאור	מאפשר לך להשתמש בלחצנים השהה וחדש בעבודה בדף פקדי הקלטה.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל ההרשאה Send Pause / Resume Command.
לחצני התחברות / התנתקות	תיאור	מאפשר לך להשתמש בלחצנים LogIn ו- Log Out בדף פקדי הקלטה.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל הרשאת הפקודה שלח התחברות / התנתקות.
לחצן 'הוסף מטא-נתונים'	תיאור	מאפשר לך להשתמש בלחצן הוסף מטא נתונים בדף פקדי הקלטה.
	גישה לדף	—
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל הרשאת הפקודה שלח מטה-נתונים.

הרשאה	פרטים		
	לחצן 'תג'	תיאור	מאפשר לך להשתמש בלחצן תג בדף פקדי הקלטה.
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות	
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל הרשאת הפקודה שלח תג.	
לחצני סגמנט ומחיקה / שמירה	תיאור	מאפשר לך להשתמש בלחצנים "קטע ומחק" ו- "פלח ושמור" בדף פקדי הקלטה.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: רישום תאימות וניהול איכות	
	הרשאות והערות קשורות	עליך להיות בעל ההרשאה שלח קטע ופקודת מחק / שמור.	
לחצני מסך התחל / עצור	תיאור	מאפשר לך להשתמש בלחצנים מסך התחל ומסך עצור בדף פקדי הקלטה.	
	גישה לדף	—	
	רשיונות	רישיונות נתונים: ניהול איכות	
	הרשאות והערות קשורות	עליך גם להיות בעל ההרשאה שלח מסך התחל / פקודת מסך עצירה.	

ניהול ביצועים

הערה : זוהי תכונה חדשה שעדיין אינה זמינה לכלל המשתמשים. אם ברצונך לקבל גישה מוקדמת לתכונה זו, צור קשר עם מנה

הרשאה	פרטים	
ניהול ביצועים יסודות הניהול	תיאור	מאפשר לך להוסיף ולנהל ביצועים מדדי ניהול.
	גישה לדף	ניהול ביצועים > הגדרות
	רשיונות	Webex WFO גישה רישיונות נתונים: ניהול איכות
	הקשורים הרשאות והערות	—
ניהול ביצועים ארגון ניהול	תיאור	הרשאה זו אינה בשימוש כעת.
ViewPerformanceManagement	תיאור	מאפשר לך לגשת לניהול ביצועים Home עמוד.
	גישה לדף	ניהול ביצועים
	רשיונות	Webex WFO גישה רישיונות נתונים: ניהול איכות
	הקשורים הרשאות והערות	—

ניתוח בוטים

הרשאה	פרטים	
הצג	תיאור	הצג מדדים ברמה העליונה כגון BES/BAS$/ לשיחה אוטומטית
אוטומציית חוויות	גישה לדף	רישיונות ניסיון ואוטומציה
		ניתוח בוטים
	הרשאות קשורות	הגדרת תצורה של אוטומציית חוויות

הרשאה	פרטים	
	והערות	
הגדרת תצורה	תיאור	הגדר את היעדים עבור $/BES/BAS לכל שיחה אוטומטית, נושאים
של אוטומציית	גישה לדף	הגדרת תצורה > ניסיון ואוטומציה
חוויות	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הצג אוטומציית חוויות
הצגת התפלגות	תיאור	הצגת סך כל השיחות ואופן חלוקתן בין עוזר דיגיטלי לנציגים חיים
שיחות	גישה לדף	הפצת שיחות
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	
הצגת נושאי	תיאור	הצגת כל התוכן בדף נושאי שיחה
שיחה	גישה לדף	נושאי שיחה
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	עריכת נושאי שיחה

הרשאה	פרטים	
עריכת נושאי	תיאור	רשימה שחורה, מיזוג ושינוי שמות של נושאים
שיחה		
	גישה לדף	הגדרת תצורה > נושאי שיחה
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הצגת נושאי שיחה
הצגת נושאי שיחה	תיאור	הצג את הפירוט של אותות BES ו- BAS עבור כל נושא
ניתוח מדדים		
	גישה לדף	נושאי שיחה > ניתוח מדדים Tab
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הצגת נושאי שיחה
הצגת תמלילי	תיאור	הצגת תמלילים בתוך נושאים
נושאי שיחה		
	גישה לדף	נושאי שיחה > תמלילים Tab
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הצגת נושאי שיחה
הצגת נושאים	תיאור	הצגת נושאי שיחה נוספים שזוהו לאחר הנושא הראשי
קשורים לנושאי שיחה		
	גישה לדף	נושאי שיחה > נושאים קשורים
	רשיונות	ניתוח בוטים

הקשורים הצגת נושאי שיחה

הרשאה	פרטים		
	הרשאות והערות		
	הצגת נושאים שמוזגו יחד והגדרת נושא ראשי אחד	תיאור	הצגת נושאי שיחה
			מקובצים
	נושאי שיחה > נושאים מקובצים	גישה לדף	נושאים
	ניתוח בוטים	רשיונות	
	הצגת נושאי שיחה	הקשורים הרשאות והערות	
	הצגת ישויות (מילות מפתח) שעלו בתמלילים בתוך הנושא	תיאור	הצגת שיחה
	נושאי שיחה > ישויות	גישה לדף	ישויות נושאים
	ניתוח בוטים	רשיונות	
	הצגת נושאי שיחה	הקשורים הרשאות והערות	
	הצגת הכוונות שהופעלו בתוך הנושא	תיאור	הצגת שיחה
	נושאי שיחה > כוונות	גישה לדף	נושאים: כוונות
	ניתוח בוטים	רשיונות	
	הצגת נושאי שיחה	הקשורים הרשאות והערות	
	הצג השוואה זה לצד זה של מספר מדדים עבור נושא אחד או נושאים מרובים בין שני טווחי תאריכים	תיאור	הצג ניתוח השפעה
	ניתוח אימפקט	גישה לדף	

הרשאה	פרטים	
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הקשורים הרשאות והערות	
נוף מצטבר מדדים	תיאור	הצגת מדדים מצטברים נפוצים
	גישה לדף	מדדים מצטברים
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הקשורים הרשאות והערות	
צפה בתמלול חפש	תיאור	צפה בחיפוש תמלול
	גישה לדף	חיפוש תמלילים
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הקשורים הרשאות והערות	
הצג VAA סקירה כללית	תיאור	הצג את הסקירה הכללית של Virtual Agent Analytics עם כל רמות ההודעה מדדי
	גישה לדף	סקירה כללית
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הקשורים הרשאות והערות	הגדרת תצורת VAA

		פרטים	הרשאה
הצג השוואת ביצועי VAA	תיאור	הצגת מדדים ברמת ההודעה מדי יום, חודשי, רבעוני או שנתי	
	גישה לדף	השוואת ביצועים	
	רשיונות	ניתוח בוטים	
	הרשאות והערות קשורות	הגדרת תצורת VAA	
הצג ביצועי תגובה של VAA	תיאור	הצגת תגובות והפעולות הבאות לאחר הצגת התגובה	
	גישה לדף	ביצועי תגובה	
	רשיונות	ניתוח בוטים	
	הרשאות והערות קשורות	הגדרת תצורת VAA	
הצגת הודעות לא מסווגות של VAA	תיאור	הצגת הודעות הגורמות לאי-התאמה לכוונה, מחולקות לפי נושאים	
	גישה לדף	הודעות לא מסווגות	
	רשיונות	ניתוח בוטים	
	הרשאות והערות קשורות	הגדרת תצורת ,VAA עריכת הודעות לא מסווגות של VAA	
עריכת הודעות לא מסווגות של VAA	תיאור	סיווג אי-התאמה למסרי כוונה לכוונה קיימת או לכוונות חדשות	
	גישה לדף	הודעות לא מסווגות	
	רשיונות	ניתוח בוטים	

הקשורים	הגדרת תצורת VAA, הצגת הודעות לא מסווגות של VAA

הרשאה	פרטים	
הצגת ביצועי כוונות VAA	הרשאות והערות	
	תיאור	הצגת מדדי רמת יעד
	גישה לדף	ביצועי כוונה
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הגדרת תצורת VAA
הצג דוח ניהול בוטים	תיאור	הצגת דוחות ניהול בוטים שהועלו
	גישה לדף	דוח ניהול בוטים
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	
הצג דוח ביצועי בוט	תיאור	הצגת דוחות ביצועים של בוט שהועלה
	גישה לדף	דוח ביצועי בוט
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	

הגדרת תצורת VAA	תיאור	הגדרת יעדים בתוך VAA
	גישה לדף	תצורה > ניתוח סוכנים וירטואליים
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הצג סקירה כללית של VAA, הצג השוואת ביצועי VAA, הצג ביצועי תגובת VAA, הצג הודעות לא מסווגות של VAA, הצג ביצועי כוונות VAA
הצגת תצורות	תיאור	הצגת ערכי סף ספציפיים לחברה
החברה		
	גישה לדף	תצורות החברה
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	עריכת תצורות חברה
עריכת תצורות	תיאור	קביעת תצורה של ערכי סף ספציפיים לחברה
חברה		
	גישה לדף	תצורות החברה
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הצגת תצורות החברה

הרשאה	פרטים	
הצגת התראת	תיאור	הצג התראות Tab כאשר סף אות מופעל
התראה		
	גישה לדף	התראות Tab
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הגדרת תצורת הודעת התראה
הגדרת תצורת	תיאור	קביעת התצורה של ערכי הסף עבור התראות
הודעת התראה		
	גישה לדף	תצורה > מדדי בוט כוללים, מדדי תצורה > נושא
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הצגת התראת התראה
צפה בתקציר	תיאור	הצג תמלילים מסוכמים
התמליל		
	גישה לדף	חיפוש תמלילים
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הרשאות והערות קשורות	הגדרת תקציר תמלול

הגדרת תמלול סיכום	תיאור	הגדר את הבקשה שיוצרת את תמלילי הסיכום
	גישה לדף	Configuration > Summary Generation Prompt
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הקשורים הרשאות והערות	צפה בתקציר התמליל
הצגת הודעות פעילות	תיאור	הצגת הודעות פעילות כגון כאשר מתבצעת פעולה כגון רשימה שחורה, מיזוג, שינוי שם
	גישה לדף	—
	רשיונות	ניתוח בוטים
	הקשורים הרשאות והערות	

תובנות

הרשאה	פרטים	
הצגת תוכן	תיאור	מאפשר לך להציג לוחות מחוונים של תובנות ששותפו על-ידי אנשים אחרים ב הארגון שלך.
	גישה לדף	תובנות > מועדפים תובנות > אחרונות תובנות > התיקיות שלי תובנות > תיקיות משותפות תובנות > לוחות מחוונים
	רשיונות	מחבר תובנות, קורא תובנות

הרשאה	פרטים	
	הרשאות והערות קשורות	עליך להיות בעל רישיון קורא תובנות ולפחות הרשאת "הצג נתונים [מוצר]" אחת.
הצגת נתוני ניתוח	תיאור	מאפשר לך להציג לוחות מחוונים וניתוחים שנוצרו באמצעות נתוני Analytics, כולל לוחות מחוונים סטנדרטיים של Analytics שמגיעים עם Webex WFO. בשילוב עם ההרשאה 'יצירת תוכן', היא מאפשרת לך להשתמש בערכות נתונים של Analytics כדי ליצור ניתוחים.
	גישה לדף	תובנות > מועדפים תובנות > אחרונות תובנות > התיקיות שלי תובנות > תיקיות משותפות תובנות > לוחות מחוונים
	רשיונות	מחבר תובנות, קורא תובנות
	הרשאות והערות קשורות	דרושה לך גם ההרשאה 'הצג תוכן'. לארגון שלך חייב להיות רישיון Cisco Analytics.
הצג נתונים קלאסיים WFM	תיאור	מאפשר לך להציג לוחות מחוונים וניתוחים שנוצרו עם נתוני WFM קלאסיים, כולל לוחות מחוונים קלאסיים סטנדרטיים WFM שמגיעים עם Webex WFO. בשילוב עם ההרשאה 'יצירת תוכן', היא מאפשרת לך להשתמש בערכות נתונים קלאסיות WFM כדי ליצור ניתוחים.
	גישה לדף	תובנות > מועדפים תובנות > אחרונות תובנות > התיקיות שלי תובנות > תיקיות משותפות תובנות > לוחות מחוונים
	רשיונות	מחבר תובנות, קורא תובנות

	הרשאות והערות קשורות	דרושה לך גם ההרשאה 'הצג תוכן'. לארגון שלך חייב להיות רשיון Cisco Classic WFM.
הצג נתוני QM	תיאור	מאפשר לך להציג לוחות מחוונים וניתוחים שנוצרו עם נתוני QM, כולל נתוני QM סטנדרטיים שמגיעים עם Webex WFO. בשילוב עם ההרשאה 'יצירת תוכן', היא מאפשרת לך להשתמש בערכות נתונים QM כדי ליצור ניתוחים.
	גישה לדף	תובנות > מועדפים תובנות > תובנות אחרונות > התיקיות שלי תובנות > תיקיות משותפות תובנות > לוחות מחוונים
	רשיונות	מחבר תובנות, קורא תובנות
	הרשאות והערות קשורות	דרושה לך גם ההרשאה 'הצג תוכן'. לארגון שלך חייב להיות רשיון Cisco QM.
הצג נתוני WFM	תיאור	מאפשר לך להציג לוחות מחוונים וניתוחים שנוצרו עם נתוני WFM, כולל נתוני WFM סטנדרטיים שמגיעים עם Webex WFO מובנה. בשילוב עם ההרשאה 'יצירת תוכן', היא מאפשרת לך להשתמש בערכות נתונים WFM כדי ליצור ניתוחים.
	גישה לדף	תובנות > מועדפים תובנות > תובנות אחרונות > התיקיות שלי תובנות > תיקיות משותפות תובנות > לוחות מחוונים
	רשיונות	מחבר תובנות, קורא תובנות

הרשאה	פרטים	
	הרשאות והערות קשורות	דרושה לך גם ההרשאה 'הצג תוכן'. לארגון שלך חייב להיות רשיון Cisco WFM.
יצירת תוכן	תיאור	מאפשר לך ליצור ניתוחים ולוחות מחוונים. גישה לדף תובנות > מועדפים תובנות > אחרונות תובנות > התיקיות שלי תובנות > תיקיות משותפות תובנות > לוחות מחוונים ניתוח תובנות > תובנות > ערכות נתונים
	רשיונות	מחבר תובנות
	הרשאות והערות קשורות	עליך להיות בעל רישיון Insights Author ולפחות הרשאת "הצג נתונים [של מוצר]". בעת הוספת הרשאה זו לתפקיד, התפקיד מקבל באופן אוטומטי גם את הרשאת הצגת תוכן.
שתף תיאור תוכן		מאפשר לך לשתף ניתוחים ולוחות מחוונים שאתה יוצר עם אחרים אנשים בארגון שלך.
	גישה לדף	תובנות > מועדפים תובנות > תובנות אחרונות > התיקיות שלי תובנות > תיקיות משותפות תובנות > לוחות מחוונים
	רשיונות	מחבר תובנות
	הרשאות קשורות	דרושה לך גם הרשאת יצירת תוכן ולפחות הרשאת "הצגת נתונים [מוצר]".

		והערות
נהל תובנות	תיאור	הרשאה זו אינה בשימוש כעת.
	גישה לדף	—
	רשיונות	מחבר תובנות
	הקשורים הרשאות והערות	—
הצג את כל הרשומות	תיאור	מעניק לך גישה מלאה לכל נתוני הדיווח, ללא קשר להיקף היישום. חשוב למי שצריך ליצור תוכן דיווח עבור הארגון כולו או למי שצריך להציג את כל הנתונים, ללא קשר להיקף. הערה הרשאה זו חלה על דיווח נתונים בלבד ואינה מעניקה גישה אחרת ב-Webex WFO.
	גישה לדף	—
	רשיונות	מחבר תובנות, קורא תובנות
	הקשורים הרשאות והערות	—

ניהול נתונים

הרשאה	פרטים	
ניהול משלוחים	תיאור	מאפשר לך להציג מידע אודות מרחב המידע הנוכחי ולהצטרף ולבטל את הסכמתך לקבלת דוחות מתוזמנים בדואר אלקטרוני ממשתמשים אחרים.
	גישה לדף	הגדרות > של סייר הנתונים
	רשיונות	ניהול נתונים

הרשאה	פרטים

הרשאה	פרטים	
	הרשאות והערות	
מסירת דוחות	תיאור	מאפשר לך להגדיר ולנהל מתי ולמי יישלח דוח שבבעלותך בדואר אלקטרוני.
	גישה לדף	האפשרות 'שתף' בתפריט תלוי ההקשר שמופיעה בעת לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על דוח שבבעלותך בדף 'דוחות > של סייר הנתונים'.
	רשיונות	ניהול נתונים
	הקשורים הרשאות והערות	
ספריית נתונים	תיאור	מאפשר לך גישת קריאה בלבד לדף ספריית נתונים כדי להציג פרטים אודות אוספים וערכות הנתונים שלהם.
	גישה לדף	סייר הנתונים > ספריית הנתונים
	רשיונות	ניהול נתונים
	הקשורים הרשאות והערות	
עיצוב ספריית נתונים	תיאור	מאפשר לך ליצור, לקרוא, לעדכן ולמחוק ספריות נתונים שבבעלותך.
	גישה לדף	
	רשיונות	ניהול נתונים
	הקשורים הרשאות והערות	
ספריית נתונים	תיאור	מאפשר לך לשתף אוספי נתונים עם קבוצות שיתוף שבהן אתה

		פרטים	הרשאה
פרסום		הם חברים.	
	גישה לדף		
	רשיונות	ניהול נתונים	
	הרשאות והערות קשורות		
ניהול משימות	תיאור	מאפשר לך לנהל סוכנים ומשימות בכל מרחב מידע שבבעלותך.	
נתונים			
	גישה לדף	ניהול יישומים > ניהול נתונים > ניהול משימות נתונים	
	רשיונות	ניהול נתונים	
	הרשאות והערות קשורות		
ניהול קבוצות	תיאור	מאפשר לך ליצור ולנהל קבוצות משתמשים שנוצרו למטרות שיתוף תוכן.	
שיתוף			
	גישה לדף	ניהול יישומים > ניהול נתונים > קבוצות שיתוף	
	רשיונות	ניהול נתונים	
	הרשאות והערות קשורות		

הרשאה	פרטים	
ניהול נתונים מערכת ניהול מערכת	תיאור	מאפשר לך ליצור ולנהל משימות בזמן אמת
	גישה לדף	ניהול יישומים > ניהול נתונים > בזמן אמת (RT) ניהול משרות
	רשיונות	ניהול נתונים
	הקשורים הרשאות והערות	
נתונים UDM ניהול מערכת	תיאור	מאפשר לך להוסיף ולנהל דיירים בנתונים מאוחדים מארט.
	גישה לדף	ניהול יישומים > ניהול נתונים > Unified Data Mart
	רשיונות	ניהול נתונים
	הקשורים הרשאות והערות	
לנהל אינפוספייס	תיאור	מעניק גישה למחזור החיים של בינה עסקית תכונות ניהול.
	גישה לדף	הגדרות
	רשיונות	ניהול נתונים
	הקשורים הרשאות והערות	פריסת Infospace
לפרוס אינפוספייס	תיאור	מעניק למשתמשים שיכולים לנהל מרחבי מידע את הזכות לפרוס מרחבי מידע לחשבונות משתמשים אחרים.

הרשאה	פרטים	
	גישה לדף	הגדרות
	רשיונות	ניהול נתונים
	הרשאות והערות קשורות	ניהול Infospace

אוטומטי QM

הערה הרשאות אלה זמינות עבור ענן Webex WFO בלבד. Auto QM אינו זמין עבור פריסות מקומיות.

הרשאה	פרטים	
הצג אוטומטי QM	תיאור	מאפשר לך להציג את הלוחות Auto QM בנגן המדיה.
	גישה לדף	—
	רשיונות	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	הקשורים הרשאות והערות	—
ערוך אוטומטי QM	תיאור	מאפשר לך ליצור טופסי הערכה אוטומטיים ,QM להפעיל משימות QM אוטומטיות, ולעקוף את ציון הבינה המלאכותית באיש קשר.
	גישה לדף	ניתוח > אוטומטי QM ניהול יישומים > Auto QM > Auto QM מנהל טפסי הערכה
	רשיונות	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access

הרשאה	פרטים		
	עליך גם להיות בעל הרשאה הצג אוטומטית QM .	הרשאות והערות קשורות	
הצג אוטומטי QM לוח מחוונים	מאפשר לך להציג לוח מחוונים אוטומטי QM.	תיאור	
	ניתוח > אוטומטי QM	גישה לדף	
	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO גישה	רשיונות	
	—	הקשורים הרשאות והערות	
ערוך אוטומטי QM לוח המחוונים	הרשאה זו אינה בשימוש כעת.	תיאור	
הצג אוטומטי QM התראה	מאפשר לך לראות את לוח ההתראות בלוח המחוונים Auto QM דף.	תיאור	
	—	גישה לדף	
	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access	רשיונות	
	כדי לגשת ללוח המחוונים ,Auto QM אתה זקוק גם להרשאה View Auto QM Dashboard.	הרשאות והערות קשורות	

הרשאה	פרטים		
	מאפשר לך להגדיר את ערכי הסף המפעילים הודעות שימוש.	תיאור	ערוך אוטומטי
	תצורת ניתוח > אוטומטית QM >	גישה לדף	QM התראה
	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access	רשיונות	
	אתה זקוק גם להרשאה הצג הודעה אוטומטית QM .	הרשאות והערות קשורות	
	מאפשר לך לראות את המקטע ניהול שאלות מותאמות אישית בדף מנהל טופסי הערכה אוטומטי QM.	תיאור	הצג עורך שאלות אוטומטי QM
	—	גישה לדף	
	Analytics Enterprise Plus	רשיונות	
	אתה זקוק גם להרשאת Edit Auto QM.	הרשאות והערות קשורות	
	מאפשר לך ליצור שאלות מותאמות אישית במקטע ניהול שאלות מותאמות אישית בדף מנהל טופסי הערכה אוטומטי QM.	תיאור	צור שאלות QM אוטומטיות
	—	גישה לדף	
	Analytics Enterprise Plus	רשיונות	
	אתה זקוק גם להרשאות Edit Auto QM ו- View Auto QM עורך השאלות.	הרשאות והערות קשורות	
	מאפשר לך ליצור משימות QM אוטומטיות בדף מנהל המשימות של ניתוח.	תיאור	הפעל משימה אוטומטית QM

הרשאה	פרטים

הרשאה	פרטים		
	גישה לדף	רישיונות לניהול יישומים > Task Manager < Analytics	
		Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus	
	הקשורים הרשאות והערות	—	

נושאים פופולריים

הערה הרשאות אלה זמינות עבור ענן Webex WFO בלבד. נושאים פופולריים אינם זמינים עבור פריסות מקומיות.

הרשאה	פרטים		
הצגת נושאים פופולריים	תיאור	מאפשר לך להציג את כל דפי הנושאים הפופולריים	
	גישה לדף	ניתוח > נושאים פופולריים	
	רישיונות	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus	
	הקשורים הרשאות והערות	—	
עריכת נושאים פופולריים	תיאור	מאפשר לערוך (לדוגמה, לקבץ ולבטל קיבוץ נושאים) בכלי נושאים טרנדיים.	
	גישה לדף	—	
	רישיונות	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus	
	הרשאות והערות קשורות	דרושה לך גם ההרשאה הצג נושאים טרנדיים.	
הצגת נושאים פופולריים	תיאור	מאפשר לך להציג את המקטע הודעות בלוח המחוונים 'נושאים פופולריים' כדי לעקוב אחר השימוש של הארגון שלך בבינה מלאכותית.	

הרשאה	פרטים	
התראה		
	גישה לדף	—
	רשיונות	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	הרשאות והערות קשורות	כדי לגשת ללוח המחוונים 'נושאים פופולריים', דרושה לך גם ההרשאה 'הצג נושאים טרנדיים'.
הודעת עריכת נושאים פופולריים	תיאור	מאפשר לך לגשת לתצורה Tab בלוח המחוונים של נושאים פופולריים כדי להגדיר הודעות ברמת השימוש.
	גישה לדף	—
	רשיונות	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	הרשאות והערות קשורות	דרושות לך גם ההרשאות הצג נושאים פופולריים והצג הודעות על נושאים פופולריים.
הפעלת משימת נושאים פופולריים	תיאור	מאפשר לך ליצור משימות 'נושאים פופולריים' בדף 'מנהל המשימות של ניתוח'.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות
	רשיונות	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	הקשורים הרשאות והערות	—

ניתוח סנטימנט

הערה הרשאות אלה זמינות עבור ענן Webex WFO בלבד. ניתוח סנטימנט AI אינו זמין עבור פריסות מקומיות.

הרשאה	פרטים	
הצג סנטימנט	תיאור	מאפשר לך להציג את המקטע ניתוח סנטימנט AI בחלונית Data Insights של נגן המדיה. מאפשר לך לראות את מסנן הסנטימנט וכן

הרשאה	פרטים	
		עמודת סנטימנט בדף אינטראקציות. אם לארגון שלך יש רישיון Analytics Enterprise או Analytics Enterprise Plus, הרשאה זו מאפשרת לך גם לראות את הלוח AI Sentiment בנגן המדיה.
	גישה לדף	—
	רשיונות	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	הרשאות והערות קשורות	כדי לפתוח את נגן המדיה, דרושה לך גם ההרשאה הצג אנשי קשר.
הפעלת משימת סנטימנט	תיאור	מאפשר לך ליצור משימות ניתוח סנטימנט בדף מנהל המשימות של ניתוח.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות
	רשיונות	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	הקשורים הרשאות והערות	—

תגי AI

הערה: הרשאות אלה זמינות עבור ענן Webex WFO בלבד. תגי AI אינם זמינים עבור פריסות מקומיות.

הרשאה	פרטים	
הצג תגי AI	תיאור	מאפשר לך להציג את המקטע תגי AI בנתוני נגן המדיה בלוח תובנות. מאפשר לך להציג את לוח המחוונים של תגי AI, למעט המקטע התראות.
	גישה לדף	תגי AI > Analytics

הרשאה	פרטים	
	רשיונות	Analytics Enterprise Plus
	הרשאות והערות קשורות	כדי לפתוח את נגן המדיה, דרושה לך גם ההרשאה הצג אנשי קשר.
הצג AI Tags Editor	תיאור	מאפשר לך לראות (אך לא לערוך) תגי AI וקטגוריות בדף Business Signal.
	גישה לדף	ניהול יישומים > Analytics > תגי AI > אותות עסקיים
	רשיונות	Analytics Enterprise Plus
	הרשאות והערות קשורות	—
עריכת תגי AI	תיאור	מאפשר לך ליצור ולנהל תגיות וקטגוריות AI בדף Business Signal.
	גישה לדף	—
	רשיונות	Analytics Enterprise Plus
	הרשאות והערות קשורות	כדי לגשת לדף Business Signal, דרושה לך גם הרשאת View AI Tags Editor.
הצגת הודעת תגי AI	תיאור	מאפשר לך להציג את המקטע הודעות בלוח המחוונים של תגיות AI כדי לעקוב אחר השימוש של הארגון שלך בבינה מלאכותית.
	גישה לדף	—
	רשיונות	Analytics Enterprise Plus
	הרשאות והערות קשורות	כדי לגשת ללוח המחוונים של תגי AI, נדרשת גם ההרשאה View AI Tags.
הודעת עריכת תגי AI	תיאור	מאפשר לך לגשת לתצורה Tab בלוח המחוונים של תגי AI כדי להגדיר התראות ברמת השימוש.

הרשאה	פרטים	
	גישה לדף	—
	רשיונות	Analytics Enterprise Plus
	הרשאות והערות קשורות	אתה זקוק גם להרשאות הצג תגי AI והצג הודעות תגי AI.
הפעלת משימת תגי AI	תיאור	מאפשר לך ליצור משימות תגי AI בדף מנהל המשימות של ניתוח.
	גישה לדף	רישיונות לניהול יישומים > Analytics > Task Manager
		Analytics Enterprise Plus
	הקשורים הרשאות והערות	—

הקצאת דפי יעד למשתמשים

בחר את הדף שאנשים רואים כשהם נכנסים לראשונה אל Webex WFO. דף זה יכול להיות דף Webex WFO או לוח מחוונים של נתוני שימוש.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. ניהול דפי נחיתה אינו זמין עבור פריסות מקומיות.
- יש לך את ההרשאה הקצאת תפקידי משתמשים.
- כדי להציג דף Webex WFO כדף היעד שלהם, למשתמשים חייבת להיות הרשאה לגשת לדף זה. ראה ניהול תפקידים והרשאות .
- כדי להקצות לוח מחוונים של תובנות כדף נחיתה, דרושה לך גישה לנתוני שימוש. ראה מתן גישה למשתמשים לנתוני שימוש.

- כדי להציג לוח מחוונים של תובנות כדף הנחיתה שלהם:
  - למשתמשים חייבת להיות גישה לנתוני שימוש. ראה מתן גישה למשתמשים לנתוני שימוש.
  - יש לשתף את לוח הבקרה איתך (אם לא יצרת אותו) ועם האנשים שיקבלו אותו כדף הנחיתה שלהם. ראה הענקת גישה למשתמשים ולקבוצות של תובנות אישיות ללוח מחוונים בנתוני שימוש.

מיקום הדף

ניהול יישומים > דף נחיתה גלובלי > תצורת משתמש >

הליכים

הקצאת דף Webex WFO כדף היעד עבור תפקיד משתמש

1. בחר את התפקיד בטבלה 'תפקידים '.
2. בטבלה דפי יעד , בחר את הדף. שם הדף מופיע לצד התפקיד בתפקידים שולחן.

הערה: לא כל דף Webex WFO יכול להיות דף נחיתה. הדפים הזמינים הם רשימה מאורגנת.

3. לחץ על שמור. כאשר אנשים עם תפקיד זה יתחברו בפעם הבאה ל- Webex WFO, הם ינחתו בדף זה. אם למשתמש מוקצים תפקידים מרובים בעלי דפי יעד שונים, הוא יראה את דף היעד שהוקצה לתפקיד האחרון שנוצר.

הקצאת לוח מחוונים של תובנות כדף היעד עבור תפקיד משתמש

1. בחר את התפקיד בטבלה 'תפקידים '.
2. לחץ על לוחות מחוונים של נתוני שימוש. מופיעה רשימה של לוחות מחוונים שיצרת או ששותפו איתך.
3. בטבלה דפי נחיתה , בחר את לוח המחוונים. שם לוח המחוונים מופיע לצד התפקיד בטבלה 'תפקידים '.
4. (אופציונלי) כדי להציג את לוח המחוונים, לחץ על סמל העין לצד שמו. לוח המחוונים נפתח בTab חדש.
5. לחץ על שמור. כאשר אנשים עם תפקיד זה יתחברו בפעם הבאה אל Webex WFO, הם ינחתו בלוח מחוונים זה. אם למשתמש מוקצים תפקידים מרובים בעלי דפי יעד שונים, הוא יראה את דף היעד שהוקצה לתפקיד האחרון שנוצר.

הסרת דף יעד מתפקיד
אם לא מוקצה לתפקיד דף יעד, אנשים בעלי תפקיד זה רואים את הדף הראשון בתפריט העליון Webex WFO (משמאל לימין) שיש להם הרשאה לראות.

1. לחץ על סמל פח האשפה לצד שם התפקיד בטבלה תפקידים .
2. לחץ על שמור.

נושאים קשורים

- ניהול תפקידים והרשאות – **יצירת תפקידים**
- —הקצאת תפקידים למשתמשים
- מתן גישה למשתמשים לנתוני שימוש
- הענק למשתמשים ולקבוצות של תובנות אישיות גישה ללוח מחוונים ב'נתוני שימוש'

מתן גישה למשתמשים לסייר הנתונים

עם גישה לסייר הנתונים ,Cisco אנשים יכולים להציג דוחות ולוחות מחוונים שהוקצו להם, להציג דוחות ולוחות מחוונים משותפים שנוצרו על-ידי אחרים וליצור דוחות ולוחות מחוונים משלהם. באפשרותך לשנות את רמת הגישה של אנשים לפי תפקיד.

דרישות מוקדמות

- נוצרו משתמשים ותפקידים.
- יש לך את הרשאת ניהול תפקידים.

מיקום הדף

מגוון. עיין בהליכים הבאים לקבלת מיקומי עמודים.

הליכים

הקצאת הרשאות סייר הנתונים לתפקידי משתמשים

1. עבור אל ניהול יישומים > תצורת משתמש > תפקידים.
2. בחר את ההרשאות הבאות כדי להקצות לתפקידים כרצונך:

הרשאה	תיאור
סייר נתונים	מעניק לאנשים גישת קריאה בלבד לנכס סייר הנתונים דף דפדפן (רשימת הדוחות ולוחות המחוונים).
יצירת תוכן	מאפשר לאנשים ליצור, לעדכן ולמחוק את סייר הנתונים דוחות ולוחות מחוונים.
פרסום תוכן	מאפשר לאנשים לשתף דוחות ולוחות מחוונים שבבעלותם עם קבוצות שיתוף שאליהן הם שייכים.

3. לחץ על שמור.

הפיכת לוח מחוונים לדף הבית המוגדר כברירת מחדל עבור תפקיד

כאשר אנשים עם תפקיד ספציפי נכנסים ל- Webex WFO, לוח מחוונים זה יהיה הדבר הראשון שהם יראו. אם אתה מתייג לוחות מחוונים מרובים עם אותו תפקיד, אנשים עם תפקיד זה יכולים לנווט בין לוחות המחוונים השונים.

תנאי מוקדם

- לתפקיד אין הרשאות סייר הנתונים, יצירת תוכן או פרסום תוכן.
- (ללקוחות העוברים מגרסה 10.4 לענן) התפקיד מוקצה ללוחות מחוונים של דף הבית של סייר הנתונים: ב- Application Management >- Global > Global Settings >- Dashboard Administration, העבר את התפקיד לסייר הנתונים.
- לוח המחוונים בבעלותך. כדי להפוך לוח מחוונים שאינו בבעלותך לדף בית המוגדר כברירת מחדל, העתק את לוח המחוונים.

1. בדף סייר הנתונים, לחץ באמצעות לחצן העכבר הימני על לוח המחוונים ובחר תייג מהרשימה הנפתחת. ה- חלון תגיות נפתח.
2. הזן **c1_role_** ולאחר מכן את שם התפקיד.

חשוב שם התפקיד חייב להתאים לשם שבו משתמש הארגון שלך. רשימת תפקידים זמינה ב- Application Management >- Global > User Configuration > Roles.

כדי להוסיף תפקיד ששמו הוא מילה אחת, הזן את השם.

דוגמה **c1_role_Agent**

כדי להוסיף תפקיד ששמו מילים מרובות המופרדות ברווחים, הקף את התג במרכאות כפולות.

דוגמה "c1_role_East ראש צוות חוף"

כדי להוסיף תפקידים מרובים בו-זמנית, הזן אותם בזה אחר זה כשהם מופרדים ברווח.

דוגמה c1_role_Evaluator "c1_role_East סוכן חוף"

3. לחץ על הוסף תג.
4. לחץ על אישור. החלון **Tag** נסגר.

נושאים קשורים

- נהל תפקידים והרשאות – רשימה של כל ההרשאות החלות על QM ועל Analytics ומה הן מבצעות.
- נהל את רשימת לוחות המחוונים והדוחות של סייר הנתונים – למד כיצד להגביל את הגישה לדוחות וללוחות מחוונים ספציפיים לפי תפקיד.

TURN הנחה על סייר הנתונים

אם הארגון שלך עבר לתובנות והוא מוכן להסיר את סייר הנתונים לפני ש- Cisco מוציא אותו משימוש באופן אוטומטי, בצע את השלבים הבאים.

דרישות מוקדמות

- כדי לבטל TURN את סייר הנתונים עבור משתמשי הקלטת שיחותAnalytics, QM , ו- Classic WFM, יש לך את ההרשאה ניהול תפקידים.

מיקום הדף

מגוון. עיין בהליכים הבאים לקבלת מיקומי עמודים.

הליכים

TURN הנחה על סייר הנתונים עבור משתמשי הקלטת שיחות,QM , ניתוח ו- WFM קלאסי

1. עבור אל ניהול יישומים> גלובלי > תצורת משתמש > תפקידים.
2. בטבלה הרשאות , נקה את תיבות הסימון עבור ההרשאות הבאות עבור כל תפקיד:

- במקטע לוחות מחוונים:
  - הצג לוח מחוונים QM
  - ניהול לוחות מחוונים
  - הצג לוח מחוונים WFM
- במקטע דיווח :
  - דיווח מתקדם API
  - סייר נתונים
  - יצירת תוכן
  - פרסום תוכן
- במקטע ניהול נתונים: נקה את כל ההרשאות בסעיף זה.

3. לחץ על שמור. בפעם הבאה שמשתמשים יתחברו, הם ינחתו בעמוד הראשון בתפריט העליון (משמאל לימין) שיש להם הרשאת גישה אליו. עבור רוב האנשים, זהו דף האינטראקציות. הם לא יראו את סייר הנתונים בתפריט העליון.

הערה אין באפשרותך להסיר הרשאות כלשהן מתפקיד מנהל המערכת. תפקיד זה מובנה ב- WFM ולא ניתן לערוך אותו.

נושאים קשורים

- מתן גישה למשתמשים לנתוני שימוש
- ניהול תפקידים והרשאות

ניהול צוותים

צוות הוא אוסף של סוכן אחד או יותר.

הדף Teams מאפשר לך לנהל צוותים עבור מערכות מסונכרנות ולא מסונכרנות. באפשרותך גם לייבא ולייצא צוותים.

במערכת מסונכרנת, צוותים נוצרים ב- ACD ומסונכרנים עם Webex WFO. הסינכרון הוא חד-כיווני מ- ACD ל- Webex WFO. אם לצוות יש סוכנים שהוקצו לו ב,ACD סוכנים אלה מוקצים לצוות זה ב- Webex WFO. עבור צוותים אלה, לא ניתן לשנות את שם הקבוצה או את הסוכנים שהוקצו לצוות.

שיטות עבודה מומלצות כאשר ACD מסונכרן עם Webex WFO, אל תיצור צוותים ב- Webex WFO מכיוון שצוותים אלה לא יסונכרנו עם ACD.

במערכת לא מסונכרנת, באפשרותך ליצור ולנהל צוותים ב- Webex WFO כרצונך.

הגדרות שדה

השתמש בדף Teams כדי ליצור, לערוך, לייבא או לייצא צוותים. אם ACD שלך מסנכרן נתוני צוות עם Webex WFO, עיין בתיעוד כדי להבין כיצד זה משפיע על השינויים שאתה מבצע כאן.

השדות בדף Teams מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם הקבוצה	הזן שם עבור הצוות. שם הקבוצה אינו יכול להיות השם קבוצה קיימת, צוות קיים או שם הדייר שצוות זה הוא חלק ממנו. שמות צוותים מסונכרנים הם לקריאה בלבד.
בחר צוות	בחר צוות קיים. הרשימה מציגה צוותים פעילים כברירת מחדל.
הצגת צוותים לא פעילים	בחר בתיבת סימון זו כדי להציג צוותים פעילים ולא פעילים ב- השדה 'בחר צוות'. המילה "לא פעיל" מופיעה לצד צוותים לא פעילים ברשימה בחר צוות. לאחר ניקוי, רק צוותים פעילים מופיעים בשדה בחירת צוות. שדה זה מופיע רק בעת עריכת צוות קיים.
הפעל צוות זה	כדי להפעיל את הצוות, בחר בתיבת סימון זו. צוותים מופעלים על-ידי ברירת מחדל. נקה תיבת סימון זו כדי לבטל את הפעלת הצוות.
תאריך יצירה	(לקריאה בלבד) תאריך יצירת רשומת הצוות.
תאריך השבתה	(לקריאה בלבד) התאריך שבו רשומת הקבוצה הושבתה. כל זמן ש רשומת הצוות פעילה, שדה זה אינו גלוי. כאשר שדה זה גלוי, הוא מציג את תאריך ההשבתה האחרונה של רשומת הצוות. שדה זה מופיע רק בעת ניקוי תיבת הסימון "הפעל צוות זה".
קבוצה	בחר את הקבוצה שבה יש למקם קבוצה זו.

השדה	תיאור
סוכנים	הקצה את הסוכנים הרצויים לצוות. במערכת מסונכרנת, אין באפשרותך לשנות את רשימת הסוכנים שהוקצו לצוות המסונכרן.
כלול צוות זה בדוחות פרודוקטיביות	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך לכלול את הנתונים הסטטיסטיים של צוות זה כאשר שירות לכידת Webex WFO אוסף סטטיסטיקות פרודוקטיביות.
מיקום העלאת שלב	בחר בתיבת סימון זו כדי לשייך את הצוות ואת שלב העלאת הנתונים שרת. תיבת סימון זו זמינה רק אם רכיב ההעלאה בשלבים זמין עבור שרת נתונים במערכת שלך. משתמשים שהוקצו לצוות זה ישתמשו בהעלאה מדורגת רק אם הם משויכים גם לאירוע יומי של זרימת עבודה QM שתצורתו נקבעה כהלכה. לקבלת מידע נוסף אודות העלאה דו-שלבית, ראה "קביעת התצורה של רכיב העלאה בשלבים" במדריך העיצוב עבור פריסות ענן.
פרופילי אחסון	בחר פרופיל אחסון לשיוך לצוות זה. ברירת המחדל פרופיל אחסון עבור שדה זה מוגדר כברירת מחדל בפרופילי אחסון (ניהול יישומים > תצורת מערכת > פרופילי אחסון). אם תשנה את פרופיל האחסון של הצוות, הקלטות חדשות יאוחסנו בפרופיל האחסון החדש, אך הקלטות קיימות יישארו בפרופיל האחסון המקורי.

צוותי ייבוא וייצוא

בחר באפשרות "ייבוא וייצוא צוותים" כדי לייבא צוות חדש או ערוך או לייצא צוותים קיימים. נתוני הייבוא והייצוא הם בתבנית CSV.

העמודות יכולות להשתמש בשמות השדות שלהלן כשמות הכותרת העליונה או להשתמש בשמות שדות שתבחר (לדוגמה, "שם" יכול להיות "שם צוות"). שמות העמודות המפורטים כאן הם השמות המשמשים במסד הנתונים Webex WFO. אם אתה משתמש בשמות עמודות שונים, עליך למפות כל שם מותאם אישית לשם Webex WFO המתאים.

לאחר שתקבע את אופן המיפוי של שדות קובץ הייבוא לשדות Webex WFO, תוכל לשמור מיפוי זה לשימוש חוזר.

ייצוא נתוני צוות

- לחץ על יצא. Webex WFO מוריד את הקובץ (בשם Teams.CSV) למחשב שלך בתבנית CSV.

ייבוא נתוני צוות

1. לחץ על בחר קובץ, נווט אל קובץ CSV של הצוות שלך ולאחר מכן לחץ על פתח כדי להציג את כותרות עמודות הקובץ. הקובץ יכול להשתמש בשמות ברירת המחדל של כותרות העמודות להלן או להשתמש בשמות כותרת שתבחר (לדוגמה, "שם" יכול להיות "שם צוות"). אם אתה משתמש בשמות שונים של כותרות עמודות, עליך למפות כל שם מותאם אישית לשם Webex WFO המתאים.

כותרת עמודה	תיאור
מזהה צוות	מזהה הקבוצה בACD. ניתן לזהות את מספר הזיהוי על ידי ייצוא נתוני הצוות והצגתם בקובץ CSV המתקבל. אם אתה מייבא צוות עם מזהה צוות שכבר קיים במסד הנתונים, הנתונים המיובאים עבור מזהה צוות זה יחליפו את הנתונים במסד הנתונים. אם הצוות הוא צוות חדש, יש להגדיר את המזהה ל- 0 (אפס) אחרת הייבוא ייכשל.
שם	שם הקבוצה.
תאריך הפעלה	תאריך הפעלת הצוות. תאריך מושבת
	תאריך השבתת הקבוצה. מזהה קבוצת אב
	הקבוצה אליה שייכת הקבוצה.
אוסף פרודוקטיביות	(לא נכון/נכון) מציין אם יש לכלול את הנתונים הסטטיסטיים של הקבוצה כאשר שירות Capture אוסף סטטיסטיקות פרודוקטיביות.

2. מפה את שדות הייבוא הנדרשים Webex WFO לשדה המתאים בקובץ CSV ולאחר מכן קבע את סוג הנתונים של שדה זה.
3. לחץ על ייבוא.

שמירת סכימת מיפוי לשימוש חוזר

1. לחץ על בחר קובץ, נווט אל קובץ CSV של הצוות שלך ולאחר מכן לחץ על פתח כדי להציג את כותרות עמודות הקובץ.
2. מפה את שדות הייבוא הנדרשים Webex WFO לשדה המתאים בקובץ CSV ולאחר מכן קבע את סוג הנתונים של שדה זה.
3. הזן שם עבור המיפוי בשדה שם מיפוי ולאחר מכן לחץ על שמור. סכימת מיפוי זו תהיה זמינה לשימוש חוזר בייבוא עתידי.

ניהול קבוצות

קבוצה היא אוסף של קבוצה אחת או יותר.

הגדרות שדה

השתמש בדף קבוצות כדי ליצור, לערוך, לייבא ולייצא קבוצות.

הערה ניתן לבטל את ההפעלה של קבוצות אך לא להסירן. הם נשמרים למטרות היסטוריות וזמינים בדוחות, אנשי קשר, ניתוחי וכן הלאה.

השדות בדף קבוצות מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם קבוצה	הזן שם עבור הקבוצה. שם הקבוצה אינו יכול להיות השם של קבוצה קיימת, צוות קיים או שם הדייר שקבוצה זו היא חלק ממנו.
בחר קבוצה	בחר קבוצה קיימת. הרשימה מציגה קבוצות פעילות כברירת מחדל.
הצגת קבוצות לא פעילות	בחר בתיבת סימון זו כדי להציג הן קבוצות פעילות והן קבוצות לא פעילות ב-השדה 'בחר קבוצה'. המילה "לא פעיל" מופיעה לצד קבוצות לא פעילות ברשימת הקבוצות. לאחר ניקוי, רק קבוצות פעילות מופיעות בשדה בחר קבוצה. שדה זה מופיע רק בעת עריכת קבוצה קיימת.
הפעלת קבוצה זו	בחר בתיבת סימון זו כדי להפעיל את הקבוצה. קבוצות מופעלות על ידי ברירת מחדל. נקה תיבת סימון זו כדי לבטל את הפעלת הקבוצה.

השדה	תיאור
צוותי	הקצה קבוצה אחת או יותר לקבוצה זו.
תאריך יצירה	(לקריאה בלבד) תאריך יצירת רשומת הקבוצה.
תאריך השבתה	(לקריאה בלבד) התאריך שבו רשומת הקבוצה בוטלה. כאשר הרשומה פעילה, שדה זה אינו גלוי. כאשר שדה זה גלוי, הוא מציג את תאריך ההשבתה האחרונה של הקבוצה. שדה זה מופיע רק בעת ניקוי תיבת הסימון "הפעל קבוצה זו".
צוותי	הקצה צוות אחד או יותר לקבוצה זו על-ידי העברת הצוותים מהחלונית זמין לחלונית שהוקצתה.

קבוצות ייבוא וייצוא

בחר באפשרות "ייבוא וייצוא קבוצות" כדי לייבא קבוצות חדשות או ערוכות או לייצא קבוצות קיימות. נתוני הייבוא והייצוא הם בתבנית CSV.

ייצוא נתוני קבוצה

- לחץ על יצא. Webex WFO מוריד את הקובץ (בשם groups.CSV) למחשב שלך.

ייבוא נתוני קבוצה

1. לחץ על בחר קובץ, נווט אל קובץ CSV הקבוצה שלך ולאחר מכן לחץ על פתח כדי להציג את כותרות עמודות הקובץ. הקובץ חייב לכלול עמודות עבור הנתונים הבאים בכל סדר שהוא. העמודות יכולות להשתמש בשמות אלה ככותרת עליונה, או בשם שתבחר (לדוגמה, "שם" יכול להיות "שם קבוצה"). אם אתה משתמש בשמות עמודות שונים, עליך למפות כל שם מותאם אישית ל- Webex המתאים שם WFO.

כותרת עמודה	תיאור
מזהה קבוצה	מזהה הקבוצה ב- ACD. ניתן לזהות את מספר הזיהוי על ידי ייצוא נתוני הקבוצה והצגתם בקובץ CSV המתקבל.

כותרת עמודה	תיאור
	אם הקבוצה היא קבוצה חדשה, יש להגדיר את המזהה ל- 0 (אפס) אחרת הייבוא ייכשל.
שם	שם הקבוצה.
תאריך הפעלה	תאריך הפעלת הקבוצה. תאריך מושבת תאריך השבתת הקבוצה.

2. מפה את שדות הייבוא הנדרשים Webex WFO לשדה המתאים בקובץ CSV והגדר את סוג הנתונים של שדה זה, או בחר מיפוי קיים מהשדה הנפתח השתמש במיפוי קיים..

   הערה אם אתה יוצר מיפוי חדש, לאחר קביעת התצורה של אופן המיפוי של שדות קובץ הייבוא לשדות Webex WFO, באפשרותך לתת שם למיפוי ולאחר מכן לשמור אותו עבור שימוש חוזר.

3. לחץ על ייבוא.

   הערה בעת ייבוא קבוצה עם מזהה קבוצה שכבר קיים במסד הנתונים, הנתונים המיובאים עבור מזהה קבוצה זה יחליפו את הנתונים במסד הנתונים.

ניהול תצוגות

תצוגה שולטת בטווח הגישה שיש למשתמש ב- WFM וב- QM. השתמש בדף תצוגות כדי ליצור, לערוך ולמחוק תצוגות WFM או QM. ב- WFM, למשתמש המוקצה לתצוגה יש גישה רק לישויות (כגון אנשי קשר, צוותים, תורי שירות, קבוצות תורי שירות, קבוצות מרובות מיומנויות, מיפויי מיומנויות, תנאי עבודה, משמרות עבודה, חריגים ופרוייקטים) שהוקצו לתצוגה זו בהתאם להרשאות התפקיד שלו.

היקף המשתמש נקבע בעת ההתחברות. אם ישויות חדשות נוצרות לאחר הכניסה (לדוגמה, משתמשים או צוותים שנוספו על-ידי סנכרון עם ACD), טווח המשתמש יכלול ישויות אלה רק לאחר יציאה וכניסה חוזרת.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאה לניהול WFM או ניהול QM
- יש לך את ההרשאה ערוך WFM צפיות או ערוך QM צפיות

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת משתמש > גלובלית תצוגות >

הערה אנשי קשר שהוקלטו בעבר ותויגו במטה-נתונים המשמשים לתצוגת QM ייכללו בתוצאות המוחזרות עבור התצוגה. בפעם הראשונה שתיגש לאנשי קשר באמצעות תצוגת QM, תוכל לגשת לאנשי קשר באמצעות תצוגת # ייתקל בהשהיה, כאשר היישום מבצע את חיפוש מסד הנתונים הראשוני שלו עבור תצוגה זו.

הערה
אם הארגון שלך משתמש בתצוגות QM במקום לקבוע את תצורת טווח המשתמש באמצעות הדף משתמשים, מסנן הארגון בדף אינטראקציות פועל כך עבור משתמשים שהוקצתה להם תצוגת QM אך לא הוקצה להם טווח:

- התפריט הנפתח קבוצה וצוות מוגדר כהכל ולא ניתן לשנות אותו.
- התפריט הנפתח סוכן מציג את שמות כל הסוכנים.

הערה כדי לאפשר לסוכנים להציג ולהפעיל אנשי קשר משלהם בנוסף לאנשי קשר שעומדים בקריטריונים QM תצוגה, הקצה להם את ההרשאה כלול טווח עצמי בתצוגות QM. ראה ניהול תפקידים ו הרשאות .

ניתן לכלול ישות בתצוגות מרובות ולהקצות משתמש לתצוגות מרובות.

תצוגת המערכת WFM נקראת EnterpriseView. לא ניתן לשנות את שמה של תצוגה זו או למחוק אותה. באפשרותך להשתמש באפשרות זו כתצוגה הראשית שלך או ליצור תצוגות חדשות בהתאם לצרכיך. QM אין תצוגת מערכת.

תיאורי שדות

השדות בדף תצוגות מתוארים להלן.

שדות לתצוגות WFM

השדה	תיאור
הצג שם	בחר שם ייחודי עבור התצוגה או בחר תצוגה קיימת. EnterpriseView היא תצוגת מערכת ולא ניתן לשנות את שמה או למחוק אותה.
להפעיל	בחר בתיבת הסימון הפעל כדי להפעיל את התצוגה. לא ניתן להשתמש בתצוגה אלא אם כן היא מופעלת.

השדה	תיאור
משתמשים	בחר את המשתמשים שברצונך להקצות לתצוגה.
צוותי	בחר את הצוותים להקצאה לתצוגה.
קבוצות מרובות מיומנויות	בחר את קבוצות הכישורים המרובות להקצאה לתצוגה. תורי
שירות	בחר את תורי השירות שברצונך להקצות לתצוגה.
קבוצות תורי שירות	בחר את קבוצות תורי השירות שברצונך להקצות לתצוגה. מיפויי
מיומנויות	בחר את מיפויי הכישורים להקצאה לתצוגה.
תנאי עבודה	בחר את תנאי העבודה להקצאה לתצוגה. משמרות עבודה
	בחר את משמרות העבודה שברצונך להקצות לתצוגה.
חריגים	בחר את החריגים להקצאה לתצוגה.
סוגי חריגים	בחר את סוגי החריגים שברצונך להקצות לתצוגה. סוגי חריגים נדרשים כדי שסוכנים יוכלו להגיש בקשות (ראה בקשות).
פרוייקטים	בחר את הפרוייקטים להקצאה לתצוגה.
סוגי נופש	בחר את סוגי החופשות שברצונך להקצות לתצוגה. סוכנים חייבים כל סוגי החופשות בעיניהם שנמצאים בתוכנית החופשה שלהם. אחרת, הם לא יוכלו לבחור את סוג החופשה החסר בעת הגשת בקשה לחופשה.
כללי עבודה דינמיים	בחר בכללי העבודה הדינמיים שברצונך להקצות לתצוגה.
אירועי תזמון דינמיים	בחר את אירועי התזמון הדינאמי שברצונך להקצות לתצוגה.
תנאי הגדרת טווח	השתמש בשדות בסעיף זה כדי ליצור כללים להגדרת מטה-נתונים להגבלת הטווח עבור תצוגה זו.
התאם לכל או התאם לכולם	מציין אם הכלל הוא OR לוגי (התאם כל) או לוגי

השדה	תיאור
	ו- (התאם לכולם).
הוסף כלל	הוספת שורת תנאים להגדרת הכלל.
שדה מטה-נתונים	בחר שדה מטה-נתונים מהרשימה הנפתחת. אתה יכול להשתמש בזה שדה כדי לציין טווח מחוץ לצוות ולקבוצה שלך.
תנאי	בחר את הפעולה שתחול על התנאי מהרשימה הנפתחת.
ערך	הזן את הערך שבאמצעותו ברצונך לסנן את המטא-נתונים. לא ניתן להשתמש בתווים כלליים בעת הזנת תצוגה זו.

שדות לתצוגות QM

השדה	תיאור
הצג שם	בחר שם ייחודי עבור התצוגה או בחר תצוגה קיימת. הערה EnterpriseView היא תצוגת מערכת ולא ניתן לשנות את שמה או למחוק אותה.
לְהַפְעִיל	בחר בתיבת הסימון הפעל כדי להפעיל את התצוגה. לא ניתן להשתמש בתצוגה אלא אם כן היא מופעלת.
תנאי הגדרת טווח	השתמש בשדות בסעיף זה ליצירת כללים להגדרת המטא-נתונים עבור הגבלת הטווח עבור תצוגה זו. ▪ הרשימה הנפתחת 'התאם כל' או 'התאם הכל' - מציינת אם הכלל הוא OR לוגי (התאם כל) או AND לוגי (התאם הכל). ▪ לחצן הוסף כלל – מוסיף שורת תנאים להגדרת הכלל. באפשרותך להוסיף כללים מרובים. ▪ שדה מטה-נתונים - בחר שדה מטה-נתונים מהרשימה הנפתחת. השתמש בשדה זה כדי לציין טווח מחוץ לצוות ולקבוצה שלך. ▪ תנאי – בחר את הפעולה שתחול על התנאי מתוך

השדה	תיאור

רשימה נפתחת.

- ערך – הזן את הערך שבאמצעותו ברצונך לסנן את המטא-נתונים. שים לב שלא ניתן להשתמש בתווים כלליים בעת הזנת ערך זה.

כדי למחוק כלל, לחץ על ה - **X** לצד הכלל הרצוי.

נושאים קשורים

- —הקצאת תצוגות למשתמשים

הקלטה והערכה של אנשי קשר

הקלטה והערכה של אנשי קשר כרוכה בנושאים הבאים:

- חפש אנשי קשר בטווח שלך באמצעות מסנן אחד או יותר.
- הפעלת אנשי קשר באמצעות נגן המדיה
- הקצה ושתף אנשי קשר.
- הערך שיחות עם לקוחות (הן הקלטת שמע והן אנשי קשר שאינם שיחות).
- ניתוח נתוני הערכה
- הצג סטטוס של סוכן, האזן לשיחה וצפה במסך הסוכן בזמן אמת.
- צור אנשי קשר באופן ידני.

הקלטת אנשי קשר

הקלטת אנשי קשר כרוכה בנושאים הבאים:

- קבע אילו הקלטות לשמור ולמחוק, בהתבסס על כללי זרימת עבודה, וציין כמה זמן יישמרו ההקלטות.
- הסר הקלטות ממחשבי סוכן מיד לאחר השלמת איש קשר ואחסן אותן בשרת נתונים במרכז הקשר שלך עד למועד מתוזמן, שבו אירוע זרימת עבודה QM פועל ומעלה אותן לענן.
- נהל באופן יזום אילו אנשי קשר מוקלטים באופן אוטומטי ואילו אנשי קשר אינם נכללים בהקלטה באופן אוטומטי.
- הקלט איש קשר באופן ידני.

הערה שימוש בשיטות מרובות להפעלת השהיה וחידוש פעולה (כגון פקדי הקלטה, אירועי אינטרנט, ממשקי API ואיתות של צד שלישי) בו-זמנית עלול לגרום לאופן פעולה בלתי צפוי. אל הימנע משימוש בבעיות אלה, רק שיטה אחת בשיחה בכל פעם.

אוטומציה של זרימות עבודה QM

השתמש בדף ניהול זרימת עבודה כדי לקבוע אילו הקלטות לשמור ואילו הקלטות למחוק בהתבסס על כללי זרימת עבודה ולציין כמה זמן יישמרו ההקלטות. באפשרותך גם להשתמש בזרימות עבודה לביצוע משימות אחרות, כגון הקצאת הערכות.

End of Interaction ו- Daily הם שני סוגי האירועים המציינים מתי זרימת עבודה מוגדרת להפעלה. לאחר שתבחר סוג אירוע, תוכל להגדיר עוד יותר את כללי זרימת העבודה. כללים מוערכים ומבוצעים לפי סדר הופעתם בדף 'ניהול זרימת עבודה' עד למציאת כלל תואם. קיים כלל ברירת מחדל (נעול) שהוא תמיד הכלל האחרון ברשימה. ניתן לשנות אותו, אך לא ניתן למחוק אותו.

לאחר הגדרת הכללים, עליך ליצור תנאי אחד או יותר שהכלל חייב לפעול לפיו. כאשר התנאים עבור כלל מתקיימים, הפעולות שהוגדרו עבור תנאי זה מתקיימות. פעולות אלה יכולות לנוע בין הוספת מטה-נתונים, מיחזור אנשי קשר, שמירת אחוז הקלטות ועוד.

דרישות מוקדמות

- יש לך את ההרשאה ניהול זרימת עבודה.
- (כדי להקצות באופן אוטומטי טופס הערכה לאנשי קשר) יצרת ופרסמת טופס הערכה.
- (כדי להקצות באופן אוטומטי מדיניות שמירה מותאמת אישית לאנשי קשר) לארגון שלך אין רשיון בסיסי QM. אם לארגון שלך יש רשיון בסיסי ,QM רק מדיניות השמירה המוגדרת כברירת מחדל חלה על אנשי הקשר שלך.

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM < QM זרימות אנשי קשר > ניהול זרימת עבודה

הליכים

כדי ליצור זרימת עבודה מלאה, עליך ליצור כלל, ליצור תנאים עבור כלל זה ולאחר מכן להגדיר פעולות עבור התנאים שיצרת.

יצירת כלל חדש

בעת יצירת כלל, אתה יוצר גורם מכיל עבור התנאים הרצויים עבור זרימת העבודה שלך.

1. בחר סיום אינטראקציה, אירוע או אירוע יומי.

   אירוע סיום אינטראקציה - זרימת העבודה מעבדת את ההקלטה בסוף שיחה.

אירוע יומי—זרימת העבודה מעבדת את כל ההקלטות פעם ביום. אם ישנן שיחות שעדיין מוקלטות בעת ביצוע זרימת העבודה של האירוע היומי, שיחות אלה יועלו כאשר האירוע היומי הבא יפעל.

2. (אירועים יומיים בלבד) הזן את השעה שבה האירוע היומי יפעל בשדה שעה .

זמן – הזמן שבו מתחיל עיבוד זרימת העבודה. זהו גם זמן ההתחלה של תקופת שמירת ההקלטות. אם השעה משתנה, השעה החדשה תיכנס לתוקף באופן מיידי, והשיחות יעובדו באמצעות השעה החדשה.

3. הזן שם עבור הכלל בשדה שם .

4. לחץ על שמור כלל. הכלל נוסף לזרימת העבודה.

הערה בחירה באפשרות שמור כלל אינה שומרת את זרימת העבודה כולה. שמור זרימות עבודה על-ידי לחיצה על להציל לחצן.

5. בחר את הכלל מהרשימה כללים .

6. (אופציונלי) השתמש בחיצי לוח המקשים כדי לשנות את סדר הכללים. כללים מבוצעים בדרך כלל לפי סדר הופעתם בדף ניהול זרימת עבודה.

מחיקת כלל

באפשרותך למחוק כלל אחד בכל פעם.

1. בחר כלל מהרשימה כללים .
2. לחץ על הסר כלל.
3. לחץ על שמור.

יצירת תנאים לכלל

כל כלל עוקב אחר מערכת של תנאים.

1. במקטע תנאים , בחר הכל או כל מהרשימה הנפתחת התאמה . כשתנאי אחד או יותר מוגדרים לקטגוריה 'כל התאמה' או 'כל ההתאמות ', תנאים אלה יוצרים קבוצת תנאים.

   הכל – זרימת העבודה חייבת להתאים לכל התנאים בקבוצת התנאים.

   הכל – זרימת העבודה חייבת להתאים לכל אחד מהתנאים שצוינו בקבוצת התנאים.

2. במקטע תנאים , בחר אפשרות מהרשימה הנפתחת תנאי .

   - סוכן, קבוצה או צוות - באפשרותך לבחור את השם של סוכן, קבוצה או צוות כערך. התנאי חל על הקלטות השיחות של סוכן, קבוצה או צוות ספציפיים אלה בלבד. אם

שם הסוכן, הקבוצה או הצוות ערוךWebex WFO , מעדכן באופן אוטומטי את הערך במצב שלך כך שיתאים לשם החדש.

- כיוון שיחה - באפשרותך לבחור נכנס או יוצא כערך. התנאי חל על כל הקלטות השיחות הנכנסות או היוצאות.
- סוג איש קשר—באפשרותך לבחור שיחה, מסך בלבד, דואר אלקטרוני, טקסט, צ'אט או **SMS** כערך.
- כל השאר - באפשרותך להזין מחרוזת כערך. התנאי חל על כל הקלטות השיחות המכילות את המחרוזת שצוינה במטה-נתונים שלהן.

3. בחר אפשרות מהרשימה הנפתחת אופרטור.

- מכיל—חפש ערכים המכילים את המחרוזת בשדה ערך. שדה זה אינו תלוי רישיות. מכיל תווים כלליים משתמעים לפני ואחרי הטקסט שהוזנה. הכוכבית (*) וסימן השאלה (?) תווים כלליים מותרים.
- כלול ברשימה – טוען ערכים מקובץ בעמודת ערכים בודדת (או CSV). פעולה זו יוצרת באופן אוטומטי קבוצת תנאים כלשהי עם הערכים. כל ערך מאפשר כוכבית (*) וסימן השאלה (?) תווים כלליים.
- הוא—חפש התאמה מדויקת. הכוכבית (*) וסימן השאלה (?) תווים כלליים מותרים.
- שווה - חפש ערכי ניקוד התואמים לערך שצוין. תנאי מספר מאפשרים אופרטורים "קטן מ-" ,(<) "גדול מ-" ,(>) ואופרטורים "שווים" (=).

הערה בעת שימוש באופרטור שוויון, השדה ערך הוא תלוי רישיות. אם אינך בטוח לגבי הרישיות של המחרוזת בשדה ערך, השתמש באופרטור "מכיל".

- מתחיל ב- חפש ערכים המתחילים במחרוזת בשדה ערך.
- קטן מ-- חפש ערכי ניקוד הנמוכים מהערך שצוין.
- גדול מ-- חפש ערכי ניקוד גדולים מהערך שצוין.
- <אופרטור מטה-נתונים>—בחר את שדה המטא-נתונים שבו יש להשתמש. הערך פועל כמו אופרטור "Is" המאפשר כוכבית (*) וסימן שאלה (?) תווים כלליים.

4. בחר אפשרות מהרשימה הנפתחת ערך . ניתן לבחור אפשרות או להזין מחרוזת, בהתאם לתנאי.

ניתן להשתמש בתווים כלליים הן עבור אופרטורים "Is" והן עבור אופרטורים "Contains". המילה "מכיל" כוללת תווים כלליים של כוכבית מרומזת בתחילת הטקסט ובסופו.

- התו הכללי כוכבית (*) יכול לייצג כל כמות של תווים כלשהם, כל עוד התווים האחרים במחרוזת תואמים.

  דוגמה 61* מתאימה לכל מספר המתחיל ב- 61, כגון 6124, 61555 ו- 613.

- סימן השאלה תו כללי (?) יכול להחליף תו בודד במחרוזת.

  דוגמה 61?? מתאים לכל מספר המתחיל ב- 61 ואורכו ארבע ספרות, כגון 6124, 6125 ו-6126.

5. (אופציונלי) לחץ + כדי להוסיף תנאי, – כדי למחוק תנאי, או כדי ליצור קבוצת תנאים חדשה ולחזור על שלבים 1 עד 4 עבור קבוצת התנאים או התנאים החדשה.
6. לחץ על שמור.

יצירת פעולות עבור תנאי

פעולות מגדירות מה קורה כאשר התנאים לכלל מתקיימים.

1. בחר והגדר אחת או יותר מהפעולות הבאות.

- מדיניות שמירה— אפשרות לשמירת <**n**>% של קול אקראי, מסך תואם והקלטות מסך לא תואמות. בחר את מדיניות השמירה עבור אנשי הקשר העומדים בכללי זרימת העבודה. מדיניות השמירה קובעת כמה זמן נשמרות הקלטות. זמן השמירה מתחיל בהתאם לשעת ההתחלה של איש הקשר.

  הערה רק מדיניות שמירה אחת מותרת לכל איש קשר.

- מדיניות שמירה— אפשרות לשמור <**n**>% מההקלטות הקוליות האקראיות, הקלטות מסך תואמות, הקלטות מסך לא תואמות ואינטראקציות טקסט. בחר את מדיניות השמירה עבור אנשי הקשר העומדים בכללי זרימת העבודה. מדיניות השמירה קובעת כמה זמן יישמרו הקלטות או רשומות טקסט. זמן השמירה מתחיל בהתאם לשעת ההתחלה של איש הקשר.

  הערה רק מדיניות שמירה אחת מותרת לכל איש קשר.

- שמור <**n**>% מהקלטות קוליות אקראיות שמור <**n**>% מהקלטות קוליות מסוג <סוג> - שומר את אחוז ההקלטות הקוליות שצוין התואמות לסוג איש הקשר שצוין.
- שמור <**n**>% מהקלטות מסך תואמות אקראיות שמור <**n**>% מהקלטות מסך מסוג <סוג> — שומר את האחוז שצוין של הקלטות מסך תואמות התואמות לסוג איש הקשר שצוין.

- שמור <**n**>% מהקלטות מסך אקראיות לא תואמות שמור על <**n**>% מהקלטות מסך <סוג> לא תואמות - מסך לא תואם מוקלט ללא שמע עבור אנשי קשר במסך בלבד. פעולה זו שומרת את האחוז שצוין של הקלטות מסך לא תואמות התואמות לסוג איש הקשר שצוין.
- שמור **100**% מאינטראקציות הטקסט - השתמש בפעולה זו עבור אנשי קשר עם טקסט. לא ניתן לשנות את ההגדרה של 100%.
- העלאה מיידית — אפשרות לשמירת <**n**>% של קול אקראי, מסך תואם והקלטות מסך לא תואמות. הקלטות שמע והקלטות מסך (תואמות או לא תואמות) המשויכות לזרימת עבודה זו מועלות מיד לאחר השלמת זרימת העבודה. בתהליך עבודה של סיום אינטראקציה, ההקלטה מועלית מיד לאחר סיום ההקלטה. בזרימת עבודה יומית, ההקלטה מועלית כאשר זרימת העבודה היומית מתוזמנת לפעול. אם אפשרות זו לא נבחרה, כללי הגדרת ההעלאה הרגילים יהיו בתוקף. אפשרות זו חלה על כל סוגי ההקלטות. אם תשנה אפשרות זו במהלך היום, השינוי ייכנס לתוקף באופן מיידי.

  קבצים שמועלים באופן מיידי עלולים להשפיע על רוחב הפס.

  שיטות עבודה מומלצות אם אתה משתמש בהקלטה בשולחן העבודה ללא שרת העלאה בשטח, בחר העלאה מיידית כדי להגביל את האובדן הפוטנציאלי של הקלטות שמע שהן ממתין להעלאה כאשר המחשב של סוכן נכבה.

- מיחזור מיידי – הקלטות קול, הקלטות מסך ורשומות טקסט עוברות מיד לסל המיחזור ואינן מעובדות בשום אירוע אחר.

  דוגמה אופיינית היא עבור אל תשמור מספרי טלפון באירוע סוף אינטראקציה. אין להקליט אנשי קשר בעלי מספרי טלפון אלה כ'שיחה/התקשרות'. בחירה באפשרות מיחזור שולחת אותם באופן מיידי לסל המיחזור, והם אינם מעובדים שוב באירוע היומי. פעולה זו מונעת שמירה של רשימת 'אל תשמור' הן באירועי 'סיום אינטראקציה' והן באירועים יומיומיים.

- **Insert** מטה-נתונים— מאפשר לך Insert את הטקסט שצוין בשדה לשדה מטה-נתונים המוגדר על-ידי המשתמש עבור אנשי הקשר שעונים על זרימת העבודה. באפשרותך לנהל שדות מטה-נתונים מותאמים אישית מהדף Metadata Manager.
- הגדר את טופס ההערכה ל<שם הערכה>— בחר את טופס ההערכה שברצונך לשייך לאנשי קשר העונים על זרימת העבודה.
- הגדר את הסיבה לאינטראקציה ל- <סיבה> - בחר את הסיבה שתשויך להקלטה זו. אם לא תבחר סיבה, ארכיון מוקצה כברירת מחדל.

- הגדר את טופס הסקר ל<שם סקר>— בחר את טופס הסקר שברצונך לשייך לאנשי קשר העומדים בתנאי זרימת העבודה.

עליך גם לבחור את שאלת קול הלקוח (VoC) ואת סף ההערכה עבור שאלה זו. שאלת VoC חייבת להיות בעלת תבנית תשובה מספרית. אם תגובת הלקוח עבור ה- VoC עומדת בסף ההערכה שהגדרת, איש הקשר המשויך מסומן להערכה.

טפסי סקר נשלחים בדוא"ל. הזן את הנושא שלח מדואר אלקטרוני, השב לדואר אלקטרוני, שם השולח ודואר אלקטרוני. לקבלת מידע נוסף אודות שליחת טופסי סקר, ראה קביעת תצורה של ספקי סקרים מקוונים.

הערה אם הערך של שדה זה מוגדר כ- IVR, השדות שלח מדואר אלקטרוני, השב לדואר אלקטרוני, שם השולח ונושא דואר אלקטרוני אינם זמינים.

2. לחץ על שמור.

תיאורי שדות

השתמש בדף 'ניהול זרימת עבודה' כדי ליצור, לערוך או למחוק זרימת עבודה.

קביעת תצורה של כללים
קבע את תצורת הכללים עבור זרימת העבודה.

השדה	תיאור
איפוס	שחזר את השינויים האחרונים שנשמרו במקטע.

הגדרת תנאים
הגדר את התנאים עבור זרימת העבודה. התנאים קובעים איזה מגע עומד בכלל.

השדה	תיאור
ייבוא	אתר קובץ CSV או TXT המכיל עמודת נתונים בודדת בהתבסס על התנאי שנבחר. לחצן זה מופיע רק כאשר המפעיל הוא "כלול ברשימה".
<מספר> שורות	(לקריאה בלבד) מציג את מספר השורות בקובץ CSV המיובא.

השדה	תיאור
	(ייצוא נתוני טבלה ל- CSV) ייצא את הנתונים שנבחרו אל CSV.

התנאים הבאים זמינים כברירת מחדל. באפשרותך גם לבחור מטה-נתונים מותאמים אישית שתוסיף.

תנאי	תיאור
נציג	חל רק על הסוכן הספציפי שבחרת כערך. האופרטור שווה כברירת מחדל ולא ניתן לשנותו.
קבוצה	חל רק על הקבוצה הספציפית שבחרת כערך. האופרטור שווה כברירת מחדל ולא ניתן לשנותו.
צוות	חל רק על הצוות הספציפי שבחרת כערך. האופרטור שווה כברירת מחדל ולא ניתן לשנותו.
שם פרטי של סוכן	חל על כל השמות הפרטיים של המשתמשים התואמים לאופרטור שבחרת ואת הערך שאתה מזין.
שם משפחה של סוכן	חל על כל שמות המשפחה של המשתמשים התואמים לאופרטור שבחרת ואת הערך שאתה מזין.
שם משתמש של סוכן	חל על כל כניסות Windows של המשתמשים התואמות למפעיל שבו אתה בחר ואת הערך שאתה מזין. בסביבת Active Directory, תנאי זה הוא כניסה Active Directory של המשתמשים שלך.
דוא"ל סוכן	חל על כל שמות המשתמש של המשתמשים התואמים לאופרטור שבחרת ואת הערך שאתה מזין. ב- Webex WFO, תנאי זה הוא כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמשים שלך.
שם הקבוצה	חל על כל הצוותים התואמים למפעיל שבחרת ול-ערך שאתה מזין.
שם קבוצה	חל על כל הקבוצות התואמות לאופרטור שבחרת ול-ערך שאתה מזין.

תנאי	תיאור
כיוון שיחה	חל על כל השיחות התואמות לכיוון שבחרת: נכנסות או יוצאת.
משך שיחה (שניות)	חל על כל השיחות שאורכן תואם למפעיל שבחרת ואת הערך שאתה מזין.
מספר חיוג	חל על כל השיחות שמספר השיחות שלהן תואם למפעיל שאליו אתה בחר וערך שאתה מזין.
מספר שהתקשרו	חל על כל השיחות שמספר הטלפון שלהן תואם למפעיל בחר ואת הערך שאתה מזין.
מספר טלפון	חל על כל השיחות שמספר הטלפון או המספר שלהן התקשרו מתאים לאופרטור שבחרת ולערך שאתה מזין.
משך העסקתו של סוכן (ימים)	חל על כל הסוכנים שמשך העסקתם תואם את המפעיל שבחרת ואת הערך שאתה מזין.
סוג איש קשר	חל על כל אנשי הקשר שסוגם תואם לערך שבחרת.

הגדרת פעולות

קבע את תצורת הפעולות עבור זרימת העבודה. הפעולות מגדירות מה קורה לאנשי קשר העומדים בכללים.

שדה או לחצן	תיאור
המר בהעלאה	אפשרות עבור שמור על <n>% של קול אקראי, מסך תואם, וכן הקלטות מסך ללא תחרות. השרת ממיר הקלטות שהועלו מפורמט ההקלטה לפורמט האחסון. אם לא תבחר באפשרות זו, ההקלטה לא תומר עד להשמעתה. פורמטי הקלטת מסך ואחסון זהים כברירת מחדל (WebM וידאו - VP8). עבור הקלטות שמע, פורמט ההקלטה מוצפן ,OPUS ופורמט האחסון הוא WebMA Audio - Vorbis.

נושאים קשורים

- כיצד פועל ניהול זרימות עבודה – למד עוד אודות סוגי אירועים של זרימת עבודה וכיצד Webex WFO מטפל בזרימות עבודה מתנגשות.

כיצד פועל ניהול זרימת עבודה

קבל מידע נוסף על זרימות עבודה של QM, כולל ההבדלים בין סוגי אירועים מסוג סיום אינטראקציה (EOI) ויומי וכיצד Webex WFO מטפל בזרימות עבודה מתנגשות.

סוגי אירועים

סוגי האירועים EOI ויומי קובעים באיזו נקודה לאחר איש קשר תהליך זרימת העבודה יתקיים. לאחר בחירת סוג אירוע, באפשרותך לקבוע תצורה של זרימות עבודה לביצוע מגוון פעולות. ראה אוטומציה של זרימות עבודה # QM לקבלת רשימה מלאה של פעולות זרימת עבודה.

הלוגיקה המוחלת על שלוש הפעולות המפורטות להלן משתנה בהתאם להחלת הפעולה על אירוע יומי או אירוע EOI. פרטים על ההיגיון השונה ניתן למצוא בפרקים על אירועים יומיומיים ואירועי סיוםאינטראקציה.

- שמור על <n>% מההקלטות הקוליות האקראיות
- שמור על <n>% מהקלטות מסך תואמות אקראיות
- שמור על <n>% מהקלטות מסך אקראיות ללא התאמה

כאשר <n> מציין שדה טקסט, תיבת סימון או רשימה נפתחת שבהם ניתן להגדיר ערך ייחודי.

אירועים יומיומיים

אירועים יומיים הם כאשר זרימת עבודה מעבדת את כל ההקלטות פעם ביום. אם שיחות עדיין מוקלטות בעת ביצוע זרימת עבודה יומית, שיחות אלה מועלות כאשר זרימת העבודה היומית הבאה פועלת. ניתן להגדיר זרימות עבודה יומיות לפעולות המאפשרות לך לשמור אחוז מסוים של הקלטות קול או מסך. Webex WFO מחשבת זרימות עבודה יומיות באמצעות אחוז מדויק. כלומר, אם תגדיר זרימת עבודה כך שתשמור 20% מהקלטות הקול האקראיות, אז 20% מההקלטות הקוליות האקראיות יישמרו בעת תהליך זרימת העבודה.

אירועי סיום אינטראקציה

אירועי סוף אינטראקציה (EOI) הם כאשר זרימת העבודה מעבדת את ההקלטה בסוף כל שיחה בודדת. שלא כמו זרימות עבודה יומיות, זרימות עבודה של EOI מחושבות בסוף כל איש קשר באמצעות אחוז משוער מחושב. Webex WFO מעריך את האחוז עבור כל אנשי הקשר מכיוון שרק הנתונים עבור איש הקשר הנוכחי ואנשי קשר קודמים זמינים בזמן העיבוד. כדי להעריך אחוז זה, המערכת משתמשת בלוגיקה הדומה למודל דשדוש חפיסה כדי להחליט מה קורה לאיש הקשר.

במודל דשדוש הסיפון, חפיסה תיאורטית מוקצית לכל סוכן. חפיסה זו מורכבת מכרטיסים שיש לשמור וכרטיסים שיש להשליך ביחס ל-<n>% מפעולות המדיה שהוגדרו, כגון לשמור <n>% מההקלטות הקוליות. כאשר <n> מציין שדה טקסט, תיבת סימון או רשימה נפתחת שבהם ניתן להגדיר ערך ייחודי. Webex WFO מערבב את החפיסה, ולאחר מכן עבור כל איש קשר Webex WFO שולף את הקלף מראש החפיסה ושומר או משליך את איש הקשר על סמך כרטיס זה. הסיפון הוא reshuffled כאשר Webex WFO מגיע לסוף הסיפון. מודל ערבוב הסיפונים מבטיח שאנשי הקשר לא יהיו מיוצגים יתר על המידה או פחות מיוצגים ביחס לאחוז אנשי הקשר שהגדרת Webex WFO לשמור.

חשוב אם סוכן מקבל פחות מ- 10 שיחות ביום, לא מובטח שהאחוז בפועל יהיה תואם לאחוז שהגדרת עבור זרימת העבודה של EOI.

התנגשויות זרימת עבודה QM

עבור רוב זרימות העבודה, באפשרותך לבחור פעולות בו-זמניות מרובות. עם זאת, התנגשויות עלולות להתרחש בעת קביעת תצורה של פעולות שאינן תואמות. כל פעולה שעלולה לגרום להתנגשויות מפורטת להלן.

הערה: פעולות אלה כשלעצמן אינן גורמות להתנגשויות. זה רק כמה שילובים נבחרים של פעולות אלה שיכולים לעורר התנגשויות.

- שמור על <n>% מההקלטות הקוליות האקראיות
- שמור על <n>% מהקלטות מסך תואמות אקראיות
- שמור על <n>% מהקלטות מסך אקראיות ללא התאמה
- מחזר באופן מיידי הקלטות קוליות
- מחזר מיד הקלטות מסך.

דוגמה זרימת עבודה מוגדרת לשמור **10**% מההקלטות הקוליות האקראיות ולמחזר הקלטות קוליות באופן מיידי. המערכת מתבקשת לבצע שתי פעולות מנוגדות, שהן שמירה ומיחזור של הקלטות קוליות. זה יוצר קונפליקט.

הצהרות מותנות

הצהרות התנאי שלהלן מציגות את כל התרחישים הספציפיים המפעילים התנגשויות על-ידי הצגת התצורות של שתי פעולות סותרות במאצ'-אפים ראש בראש והתוצאה הסופית של איזו מהפעולות המתחרות מנצחת. כאשר פעולה מנצחתWebex WFO , עוקב אחר הפעולה המנצחת ומתעלם מהפעולה המפסידה.

אם:	ולאחר מכן:
יש זרימת עבודה של EOI Recycle Immediate ו-<n> Daily Keep% מהמדיה	זרימת העבודה EOI Recycle Immediately מתבצעת במעקב.

אם:	ולאחר מכן:
זרימת עבודה.	
קיימת זרימת עבודה של EOI Recycle Immediately וזרימת עבודה של Daily Recycle Instant.	זרימת העבודה EOI Recycle Immediately מתבצעת במעקב.
יש n> EOI Keep <n>% של זרימת עבודה מדיה ומיחזור יומי מיידי.	מתבצע מעקב אחר n> EOI Keep <n>% מזרימת העבודה של המדיה. מדיניות זמן העלאה ושמירה שהוגדרה על-ידי EOI מתבצעת.
יש n> EOI Keep <n>% של זרימת עבודה מדיה ו- n> Daily Keep <n>% של זרימת עבודה של מדיה.	מתבצע מעקב אחר n> EOI Keep <n>% מזרימת העבודה של המדיה. עוקבים אחר זמן העלאה שהוגדר על ידי EOI ועוקבים אחר מדיניות השמירה היומית.

חשוב באופן כללי, אם קיימת התנגשות בין שתי זרימות עבודה, זרימת העבודה שתצורתה נקבעה לפעול תחילה.

חשוב באופן כללי, אם קיימות שתי זרימות עבודה עם מדיניות שמירה מתנגשת, זרימת העבודה שעודכנה לאחרונה עוקבת אחריה.

נושאים קשורים

- הפוך זרימות עבודה QM לאוטומטיות – קבל מידע נוסף על אופן קביעת התצורה של זרימות עבודה.

ניהול מדיניות שמירת נתונים עבור QM ו- Analytics

השתמש בדף שמירה כדי ליצור מדיניות שמירה המגדירה כמה זמן נשמר כל איש קשר ולאחר מכן הקצה את המדיניות לזרימת עבודה (ראה זרימות עבודה אוטומטיות QM).

באפשרותך לציין זמני שמירה עבור הקלטות קוליות, הקלטות מסך ורשומות טקסט עבור קטגוריות אנשי קשר אלה:

- איש קשר בארכיון
- איש קשר ללא ניקוד
- איש קשר מבקיע

- איש קשר בתחום משאבי אנוש
- איש קשר להדרכה
- איש קשר מתויג

לכל רכיב של איש קשר (הקלטת שמע, הקלטת מסך או הקלטת שורש) יכולה להיות מדיניות שמירה משלו. Webex WFO מוחק את קבצי אחסון ההקלטות כאשר פג תוקפן של כל מדיניות האחסון הרלוונטית. קובץ אחסון הקלטות עשוי להיות משויך לאפס אנשי קשר או יותר וכן לאפס או הקלטות שורש אחת. (ראה קבע את תצורת ההגדרות הכלליות QM כדי להגדיר את מדיניות השמירה עבור הקלטות בסיס.)

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאת ניהול QM
- (כדי ליצור מדיניות שמירה חדשה) לארגון שלך אין רשיון בסיסי QM. אם לארגון שלך יש רשיון בסיסי QM, רק מדיניות השמירה המוגדרת כברירת מחדל חלה על אנשי הקשר שלך. באפשרותך לערוך את מדיניות ברירת המחדל, אך פריטי מדיניות חדשים שתיצור לא יעשו דבר.

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM > QM זרימות אנשי קשר > שמירה

הליכים

יצירת מדיניות שמירה

1. בחר צור מדיניות שמירה חדשה.
2. הזן את שם המדיניות בשדה מדיניות שמירה.
3. במקטע הגדרות , בחר את תקופות השמירה עבור כל סוג איש קשר.

   הערה כברירת מחדל, זמן השמירה המרבי עבור קול, מסך וטקסט הוא שנתיים. מנהל המערכת יכול להגדיר זמן שמירה מרבי שונה.

4. לחץ על שמור.
5. עבור אל הדף ניהול זרימת עבודה (ניהול יישומים > QM > QM זרימות אנשי קשר > ניהול זרימת עבודה) כדי להקצות את מדיניות השמירה לזרימת עבודה (ראה אוטומציה של זרימות עבודה QM).

עריכת מדיניות שמירה

הערה : קיצור תקופת שמירה עלול לגרום למחיקת הקלטות. הארכת תקופת השמירה תנצל שטח אחסון רב יותר.

1. בחר ערוך מדיניות שמירה קיימת.
2. בחר את המדיניות מהרשימה הנפתחת מדיניות שמירה.
3. ערוך את המדיניות לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור.

אם שיחה מתויגתWebex WFO , מוחק את הקלטות המסך והקול שלה בתום זמני השמירה המתויגים עבור המסך והקול. Webex WFO מוחק מטא-נתונים המשויכים לשיחה כאשר מגיע לזמן השמירה המתויג הארוך ביותר.

צוותים שהוקצו לזרימת עבודה חולקים את אותה תקופת שמירה. לאחר Webex WFO מקצה תקופת שמירה לשיחה, התקופה אינה משתנה אם צוות מועבר מזרימת עבודה אחת לזרימת עבודה אחרת. רק שיחות המוקלטות לאחר המעבר לזרימת העבודה החדשה משתמשות בתקופת השמירה של זרימת העבודה החדשה.

נושאים קשורים

- הפוך זרימות עבודה #QM לאוטומטיות – הקצה אנשי קשר למדיניות שמירה באמצעות זרימות עבודה
- קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM - הגדר את מדיניות השמירה עבור הקלטות בסיס
- מחיקה או עדכון של אנשי קשר מרובים בו-זמנית – הקצה מדיניות שמירה חדשה לאנשי קשר מרובים בו-זמנית.

הגדרת תצורה של העלאה בשלבים

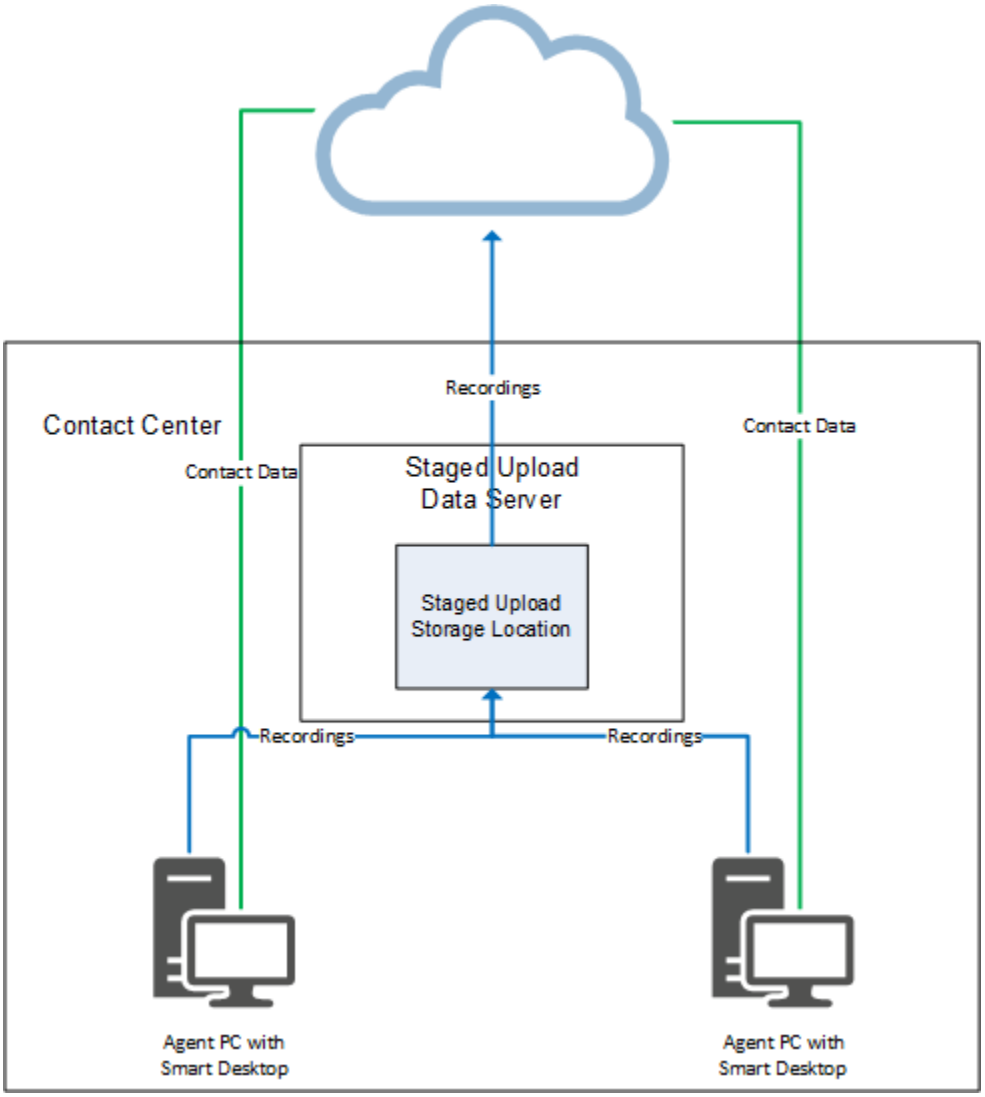
ניתן להעביר הקלטות ממחשבי סוכן לענן בשלוש דרכים שונות. כל שלוש השיטות דורשות אירועי זרימת עבודה QM ומחשבי סוכנים עם שולחן עבודה חכם.

- העלה הקלטות לענן מיד לאחר השלמת איש קשר.
- אחסן הקלטות במחשב של סוכן ולאחר מכן העלה אותן לענן פעם ביום.
- העלה הקלטות לשרת נתונים במרכז הקשר שלך מיד לאחר השלמת איש הקשר (שלב ראשון) ולאחר מכן העבר אותן לענן פעם ביום (שלב שני).

נושא זה מכסה רק את האפשרות השלישית, הנקראת "העלאה מבוימת". העלאה בשלבים מאפשרת לך לשמור את ההקלטות שלך במיקום מאובטח מבלי להעמיס על רוחב הפס של האינטרנט שלך.

אנשי קשר המטופלים באמצעות העלאה מדורגת מופיעים בדף אינטראקציות לאחר סיום ההקלטה, אך יש להם מצב העלאת קובץ "טרם הועלה" עד להשלמת תהליך ההעלאה בשלבים.

התמונה הבאה מציגה את זרימת הנתונים עבור תצורת העלאה בסיסית בשלבים.



דרישות מוקדמות

- סוכנים מופעלים להקלטת שמע ו / או מסך.
- במחשבי סוכן מותקן שולחן עבודה חכם.

- יש לך את כל ההרשאות הבאות:
  - ניהול דייר
  - ניהול מבנה ארגוני (נדרש כדי להשתמש בצוותים כדי לשייך סוכנים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים)
  - ניהול זרימת עבודה

מיקום הדף

משתנה. לפרטים נוספים, עיין בנהלים הבאים.

הליכים

יש ארבעה שלבים להגדרת העלאה בשלבים:

- שלב 1: (אופציונלי) זהה סוכנים שישתמשו בהעלאה בשלבים
- שלב 2: הגדר את רכיב ההעלאה בשלבים
- שלב 3: שיוך סוכנים לשרת הנתונים 'העלאה בשלבים'
- שלב 4: קביעת תצורה של כלל זרימת עבודה של אירוע יומי עבור העלאה בשלבים

שלב 1: (אופציונלי) זהה סוכנים שישתמשו בהעלאה בשלבים

שלב 1 הוא שלב תכנון, לא שלב תצורה. ראשית, זהה את הסוכנים שישתמשו בהעלאה בשלבים, כך שתוכל ליצור את התצורות הדרושות תוך התחשבות בסוכנים אלה. כל הנציגים במרכז השירות שלך יכולים להשתמש בהעלאה בשלבים, או רק בחלקם.

שלב 2: הגדר את רכיב ההעלאה בשלבים

קביעת תצורה של שרת הנתונים להעלאה בשלבים

- הפעל את תכונת התמיכה בשיתוף קבצים SMB 1.0 בשרת שבה תשתמש להעלאה בשלבים.

צור את מיקום אחסון ההעלאה בשלבים

1. צור תיקיה במיקום שבו ברצונך לאחסן הקלטות לפני העלאתן לענן. מיקום זה יכול להיות בשרת הנתונים, או במיקום אחר (לדוגמהNAS ,).
2. קבע את תצורת מאפייני השיתוף של התיקיה כך שמחשבי סוכן יוכלו לגשת אליה. אם התיקיה אינה נמצאת בשרת הנתונים, עליך גם להגדיר את מאפייני השיתוף כך ששרת הנתונים יוכל לגשת אליה.
3. העתק את נתיב UNC לתיקיה. אתה תשתמש בזה מאוחר יותר.

הפעלת רכיב ההעלאה בשלבים

1. נווט אל ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת שרת נתונים.
2. בחר את שרת הנתונים שישמש להעלאה בשלבים מהרשימה הנפתחת בחר תצורת שרת נתונים.
3. תחת הגדרות העלאה מדורגת של שרת נתונים אזורי, בחרהפוך העלאה בשלבים לזמינה . שדות נוספים מופיעים.
4. קבע את תצורת השדות באופן הבא.

השדה	תצורה
מיקום	נתיב UNC למיקום אחסון ההעלאה בשלבים שהעתקת קודם לכן. מחשבי סוכן חייבים להיות מסוגלים לגשת למיקום זה. דוגמה \\ServerName\FolderName\
שם משתמש	שם המשתמש של האדם שמנהל את שרת נתוני ההעלאה בשלבים. תחום לדוגמה \user.name
סיסמה	הסיסמה של האדם שמנהל את שרת נתוני ההעלאה בשלבים.

5. לחץ על שמור.

שלב 3: שיוך סוכנים לשרת הנתונים 'העלאה בשלבים'

שלב זה מאפשר למחשבי סוכן לשלוח הקלטות למיקום אחסון ההעלאה בשלבים, שם מאוחסנות ההקלטות עד שהאירוע היומי של זרימת העבודה QM (שהוגדר בשלב 4) מופעל ומעלה אותן לענן.

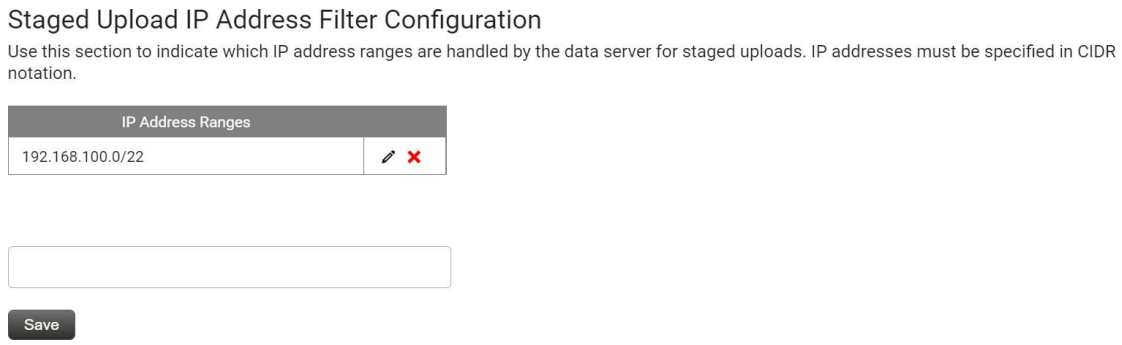
הערה : הקלטות עבור כל סוכן שאינו משויך לשרת נתוני העלאה בשלבים יועלו בהתאם לאירוע זרימת העבודה הראשון QM עם תנאים תואמים. דבר זה עלול לגרום ל
העלאה מיידית לענן או העלאה מושהית לענן שבו ההקלטות נשארות במחשב הסוכן זמן רב יותר מהרצוי.

באפשרותך לשייך סוכנים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים באחת משלוש דרכים: IP כתובות, צוותים או שניהם IP כתובות וצוותים.

השתמש בכתובות IP כדי לשייך סוכנים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים

1. נווט אל ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת שרת נתונים.
2. בחר את שרת הנתונים העלאה בשלבים מהרשימה הנפתחת בחר תצורת שרת נתונים.
3. במקטע תצורת מסנן כתובות של העלאה IP בשלבים, הזן לפחות טווח אחד של כתובות IP בסימון CIDR. כל סוכן שלמחשב שלו יש כתובת IP התואמת לטווח זה משויך לשרת נתוני העלאה בשלבים.

חשוב טווח כתובות IP זה חייב לכלול את כתובות IP של כל המחשבים של כל הסוכנים שישתמשו בהעלאה בשלבים. על הכתובת לזהות את הרשת הציבורית או החיצונית ש שולחנות העבודה של הסוכנים מתקשרים מהם. אם הארגון שלך משתמש בחומת אש ,NAT אל תשתמש בכ בת עבור רשת המשנה המקומית או הפנימית שלו.



4. לחץ על שמור.

שימוש בצוותים כדי לשייך סוכנים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים

באפשרותך להקצות את שרת הנתונים של העלאה בשלבים לצוות אחד או יותר ולאחר מכן להקצות את כל הסוכנים שישתמשו בהעלאה בשלבים לאחד מצוותים אלה.

1. נווט אל ניהול יישומים > תצורת משתמש גלובלית > > Teams.
2. בחר את הצוות לשיוך לשרת הנתונים העלאה בשלבים מהרשימה הנפתחת בחר צוות .
3. תחת משתמשים, העבר את הסוכנים להקצאה לצוות זה מזמין למוקצה .

הערה באפשרותך גם להקצות משתמשים בודדים לצוותים בדף משתמשים.

4. תחת מיקום העלאה בשלבים, בחר את שרת נתוני העלאה בשלבים.
5. לחץ על שמור.

השתמש הן בכתובות IP והן בצוותים כדי לשייך סוכנים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים

1. שייך את כתובות IP של הסוכנים לשרת הנתונים של העלאה בשלבים כמתואר באחד מההליכים הקודמים.
2. שייך את הסוכנים לצוות שרת נתונים של העלאה בשלבים כמתואר באחד מההליכים הקודמים.

תצורות שונות עם צוותי סוכנים וכתובות IP מניבות תוצאות שונות. הטבלה הבאה מזהה אם סוכן משתמש או לא משתמש בהעלאה בשלבים בהתבסס על תצורות אלה.

לא נעשה שימוש	מחשב שאינו	מחשב במסנן	משויך צוות סוכנים עם שרת נתונים?
כן	משתמש בהעלאה בשלבים	אינו משתמש בהעלאה בשלבים	משתמש בהעלאה בשלבים
לא	משתמש בהעלאה בשלבים	אינו משתמש בהעלאה בשלבים	אינו משתמש בהעלאה בשלבים

שלב 4: קביעת תצורה של כלל זרימת עבודה של אירוע יומי עבור העלאה בשלבים

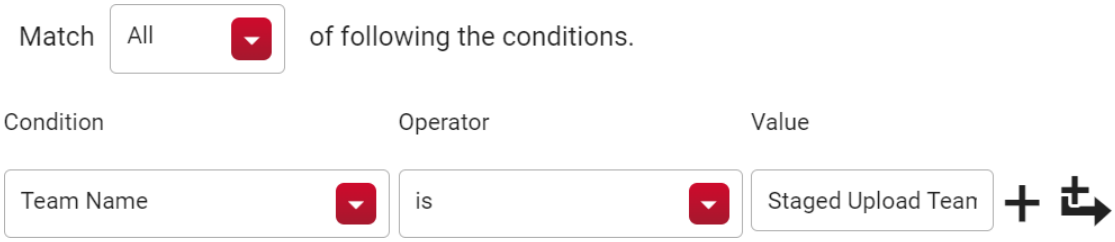
כללים מורכבים מפעולות ותנאים. פעולה היא מה Webex WFO עושה עם הקלטה. תנאים הם קריטריונים שהקלטה חייבת לעמוד בהם כדי שהפעולה תתרחש. כלל זה שולח הקלטות ממחשבי סוכן למיקום אחסון ההעלאה בשלבים (המוגדר בשלב 2) במקום לאחסן אותן במחשבי סוכן או להעלות אותן באופן מיידי לענן. לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של כללים עבור אירועי זרימת עבודה ראה אוטומציה של זרימות עבודה #QM, QM.

יצירת כלל להעלאה בשלבים

1. נווט אל Application Management > QM > QM Contact Flows > Workflow Administration.
2. בחר אירוע יומי.
3. תחת שעה, בחר את השעה להעלאת הקלטות ממיקום אחסון ההעלאה בשלבים לענן.
4. הזן שם ייחודי לכלל בשדה שם .
5. לחץ על שמור כלל.
6. בחר את הכלל מהרשימה כללים .

7. במקטע תנאים , ציין קריטריונים החלים על כל ההקלטות שנלכדו על-ידי המחשבים של כל הסוכנים שישתמשו בהעלאה בשלבים.

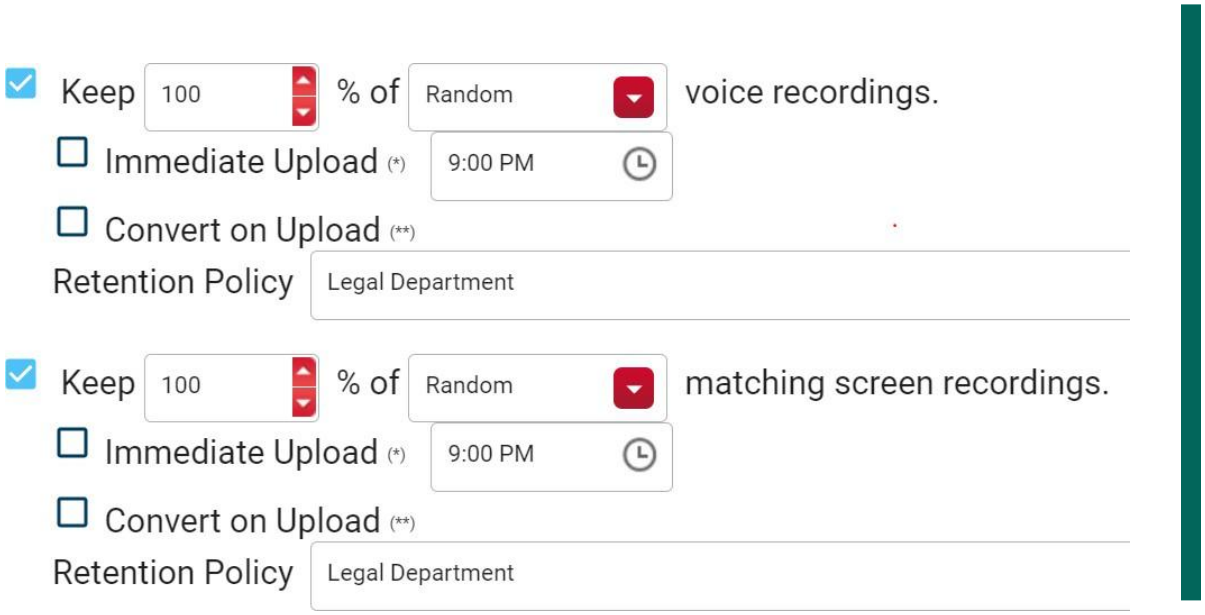
דוגמה
כל הסוכנים שישתמשו בהעלאה בשלבים מוקצים לצוות ההעלאה המבוימת. המצב נראה כך:



8. במקטע פעולות , צור פעולה המונעת העלאה מיידית של הקלטות קול ומסך.

חשוב לכל הפחות, עליך לנקות את תיבות הסימון העלאה מיידית עבור הקלטות קול ומסך. כלל זרימת עבודה שתצורתו מוגדרת עם העלאה מיידית מעלה תמיד הקלטות לענן באופן מיידי, גם אם קיים שרת נתונים של העלאה בשלבים
מוגדר וסוכנים משויכים אליו.

דוגמה
כל הקלטות הקול והמסך העונות על הקריטריונים שציינת בסעיף תנאים יטופלו באמצעות העלאה בשלבים. הפעולות נראות כך:



9. (אופציונלי) לטש את התנאים והפעולות עוד יותר במידת הצורך. שלבים 7 ו- 8 מספקים את התצורה המינימלית הדרושה.
10. אם אתה משתמש בכללים למטרות אחרות מלבד העלאה בשלבים, הזמן את הכללים כדי למנוע התנגשויות. Webex WFO מעבד כל הקלטה על פי הכלל הראשון ברשימה שתנאיו תואמים אותה. ראה כיצד פועל ניהול זרימת עבודה לקבלת מידע נוסף אודות התנגשויות אפשריות בין כללי זרימת עבודה.
11. לחץ על שמור.

נושאים קשורים

- נהל תפקידים והרשאות – למד אודות ההרשאות הדרושות כדי לאפשר לסוכנים להקליט.
- קביעת תצורה של שרת הנתונים - מידע נוסף אודות ההגדרות הזמינות עבור שרתי נתונים.
- ניהול צוותים – מידע נוסף אודות קביעת תצורה של צוותים.
- אוטומציה של זרימות עבודה #QM – מידע מפורט אודות אוטומציה של האופן שבו Webex WFO מטפל בהקלטות.
- כיצד פועל ניהול זרימת עבודה - מידע נוסף אודות אופן הפעולה של זרימות עבודה.

ניהול אנשי הקשר המוקלטים

השתמש בדף הכללה/אי-הכללה כדי לנהל באופן יזום אילו אנשי קשר Webex WFO מתעד באופן אוטומטי ואילו אנשי קשר הוא מונע באופן אוטומטי מהתיעוד. באפשרותך לכלול כללים מרובים לכלול ולא לכלול כללים.

דוגמה צור כללים כדי לא לכלול את כל אנשי הקשר היוצאים בהקלטה, להקליט את כל אנשי הקשר המתחילים ב-"612822", או להקליט את כל השיחות מבריטניה.

חשוב הגדרות בדף הכללה/אי-הכללה חלות רק כאשר Webex WFO מתעד את אנשי הקשר. הגדרות אלה אינן חלות אם אנש
קשר נרשמים מחוץ ל- Webex WFO, כגון עם
רוב אינטגרציות מרכז השירות כשירות (CCaaS).

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאת ניהול QM.
- הארגון שלך מתעד אנשי קשר באמצעות Webex WFO.

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM > זרימות אנשי קשר > הכללה/אי-הכללה

הליכים

חשוב כברירת מחדלWebex WFO , מתעד את כל השיחות. אם שדות בכלל ההדרה (כגון סוג התבנית או הכיוון) חסרים,
אינם שלמים או משתמשים בתווים כלליים באופן לא מדויקWebex ,
WFO מקליט שיחות אלה.

דוגמה : צור כלל הכללה כדי להקליט רק שיחות עם מספר נקרא של 1234567. נכנסת שיחה, אך ACD אינה מספקת מספר שנקרא. לא יצרת כלל אי-הכללה
כדי לא לכלול שיחות עם מספר שיחה ריק. Webex WFO מקליט שיחה זו.

יצירת כלל הקלטה

1. לחץ על הוסף.
2. הזינו את מספר הטלפון בשדה 'תבנית '. אין להשתמש במקפים. באפשרותך להשתמש בתווים כלליים בשדה זה כדי ליצור כללים החלים על מספרים מרובים:

- ? — ספרה אחת

דוגמה 612822???? = כל המספרים המתחילים ב- 822-612.

- * — כל מספר ספרות

דוגמה 612* = כל המספרים המתחילים ב-612.

- + — מחוון קידומת מדינה (חייב להיות התו הראשון בשדה)

דוגמה 44+* = אנשי קשר בבריטניה.

- ריק — ACD אינו מספק נתונים עבור שדה זה.

3. בחר את מאפייני השיחה מהשדה סוג תבנית.
   - מספר חיוג – ה-ANI
   - מספר שנקרא – הדנ"א
   - שלוחה
   - מספר טלפון - ACDs מסוימים מאכלסים נתונים בשדה בשם מספר טלפון אם מספר הטלפון או המספר המתקשר ריקים. באפשרותך ליצור כללים עם סוג תבנית זה אם ACD שלך עושה זאת.
   - הכל - ACDs מסוימים מאכלסים נתונים בשדה בשם Any אם המספר המתקשר או המספר המתקשר ריקים. באפשרותך ליצור כללים עם סוג תבנית זה אם ACD שלך עושה זאת.
4. בחר את כיוון השיחה.
5. לחץ על הוסף. הכלל מופיע בדף.

עריכת כלל

1. לחץ על סמל העיפרון שליד הכלל.
2. ערוך את הכלל לפי הצורך.
3. לחץ על עדכן.

מחיקת כלל

1. לחץ על סמל פח האשפה לצד הכלל. החלון 'אשר מחיקה ' נפתח.
2. לחץ על מחק. הכלל נעלם מהרשימה.

ייבוא רשימה של כללי הקלטה

שיטות עבודה מומלצות כדי לוודא שהייבוא מעוצב כראוי, תחילה יצא רשימה של כללי הקלטה, ערוך את הרשימה לפי הצורך וייבא אותה.

1. לחץ על ייבוא בפינה השמאלית העליונה של הדף. החלון ייבוא נפתח.
2. לחץ על בחר קובץ.
3. בחר את הקובץ להעלאה. החלון ייבוא מציג תצוגה מקדימה של הכללים החדשים והקיימים בקובץ.
4. לחץ על ייבוא. הכללים החדשים מופיעים בדף.

ייצוא רשימה של כללי הקלטה

חשוב אם אתה מייצא רשימה הכוללת קוד חיוג בינלאומי עם סימן החיבור (+), Excel מתייחס למספר כביטוי מתמטי. כדי להשתמש ברשימות אלה, המר את ה- CSV. המיוצא
קובץ לטקסט (.TXT) פתח את הקובץ ב- Excel והגדר אותו כעמודת טקסט מעוצבת.

- לחץ על יצא בפינה השמאלית העליונה של הדף. הקובץ inclusion_exclusion_list.CSV יורד למכשיר שלך.

נושאים קשורים

- הפוך זרימות עבודה QM לאוטומטיות – צור כללים שאומרים Webex WFO מה לעשות עם הקלטות.

ייצוא מטה-נתונים של אנשי קשר

ניתן לייצא מטא-נתונים לכל אנשי הקשר בתוצאות הסינון כקובץ CSV.

הערה Webex WFO מנהלי מערכת קובעים אילו מטה-נתונים ניתן לייצא. Webex WFO כולל רק מטא-נתונים הניתנים לייצוא בקובץ CSV.

דרישות מוקדמות

- יש לך את ההרשאה הצג אנשי קשר.
- יש לך הקלטות בתחום שלך.

מיקום הדף

אינטראקציות

הליכים

ייצוא מטה-נתונים של אנשי קשר

1. סנן אנשי קשר כרצונך. ראה.
2. (אופציונלי) הוסף או הסר עמודות מהדף. ההורדה CSV מכילה מידע רק מהעמודות הגלויות בדף. ראה התאמה אישית של העמודות בדף אינטראקציות.
3. לחץ על סמל אפשרויות רשימה.
4. לחץ על יצא נתוני טבלה אל **CSV**. הקובץ יורד למכשיר שלך.

נושאים קשורים

- התאם אישית את העמודות בדף אינטראקציות—מידע אודות העמודות שבאפשרותך לכלול בייצוא
- —כיצד לאתר את אנשי הקשר הכוללים נתונים שברצונך להוריד.
- ייצוא אנשי קשר בצובר – ייצוא הקלטות, מטה-נתונים ותעתיקים עבור אנשי קשר מרובים למיקום אחסון חיצוני.
- מחיקה או עדכון של אנשי קשר מרובים בו-זמנית - עדכן או נקה שדות מטה-נתונים מאנשי קשר מרובים בו-זמנית.

הקלטה לפי דרישה

זרימות עבודה של ניהול איכות יכולות לטפל ברוב מצבי ההקלטה, אך ייתכן שתיתקל במצב שאינו מכוסה על-ידי זרימת עבודה. הדף פקדי הקלטה מאפשר לך לעקוף זרימות עבודה אלה ולעבוד עם שיחות ישירות.

דרישות מוקדמות

- יש לך את ערכת ההרשאות של פקדי הקלטה.
- הארגון שלך הגדיר מטה-נתונים עבור אנשי קשר (הדרושים לצירוף מטה-נתונים לאיש קשר).
- הארגון שלך הגדיר תיוג (נדרש כדי לתייג שיחה עבור זמן שמירה אחר).

מיקום הדף

פקדי הקלטה

הליכים

התחבר לפקדי הקלטה

זהו תמיד השלב הראשון בשימוש בפקדי הקלטה.

1. לחץ על **Log In** (התחבר).
2. הזן את השלוחה בשדה שלוחת טלפון.
3. לחץ על שלח.

הקלט את המסך שלך

שלבים אלה מקליטים רק את המסך שלך, לא שמע. אתה יכול להקליט את המסך שלך גם אם אינך בשיחה, כך שתכונה זו מאפשרת לך להקליט אנשי קשר בצ'אט או בדוא"ל.

1. לחץ על מסך התחל.
2. לחץ על הפסק מסך כשתסיים להקליט.

השהיית ההקלטה

ייתכן שתרצה להשהות הקלטה אם אתה מטפל במידע רגיש, כגון מספרי כרטיסי אשראי. הליך זה משהה הן את הקלטת המסך והן את הקלטת השמע. בעת הפעלת איש הקשר, השמע שקט במהלך ההשהיה, ועל המסך מוצג סמל השהיה .

1. לחץ על השהה.
2. לחצו על 'המשך ' כדי להמשיך בהקלטה.

מחיקה מיידית של חלק מהקלטה

תהליך זה דומה להשהיית ההקלטה, אך הוא מוחק באופן אוטומטי את חלק השיחה שאינך מעוניין להקליט במקום להשאיר חלק מההקלטה שקט.

1. בזמן הקלטת השיחה, לחץ על פלח ושמור לפני תחילת החלק הסודי של איש הקשר.

   דוגמה אתה עוזר ללקוח לבצע הזמנה. לחץ על פלח ושמור ישירות לפני שהלקוח נותן לך את מספר כרטיס האשראי שלו.

2. לחץ על פלח ומחק כאשר החלק הסודי של השיחה מסתיים.

   חשוב בעת לחיצה על מקטע ומחקWebex WFO , מוחק מיד את החלק הסודי של השיחה. קטע זה אינו עובר לסל המיחזור.

3. לחץ על הפסק מסך כשתסיים להקליט.

סימון מקטע שיחה

סימון מקטע שיחה דומה להצבת סימניה בתוך השיחה. קיימים שני מצבים שבהם ייתכן שתרצה לסמן מקטע שיחה:

- אם אתה נמצא בשיחה שבדרך כלל לא תוקלט, תוכל להתחיל גם הקלטת שמע וגם הקלטת מסך.
- אם אתה נמצא בהעברה או בשיחת ועידה, באפשרותך לסמן מתי השיחה הועברה או מתי אדם אחר נוסף לשיחה.

1. לחץ על פלח ושמור.
2. לחץ על הפסק מסך כשתסיים להקליט.

צירוף מטה-נתונים לאיש קשר

אם הארגון שלך משתמש במטה-נתונים עבור אנשי קשר, באפשרותך לצרף מטה-נתונים לאנשי קשר שאתה מקליט באמצעות פקדי הקלטה. באפשרותך לצרף מטה-נתונים לשיחה פעילה ולשיחה האחרונה. לא ניתן לצרף מטה-נתונים לשיחות ישנות יותר.

1. לחץ על הוסף מטה-נתונים.
2. בחר את סוג המטה-נתונים מהרשימה הנפתחת מפתח מטה-נתונים.
3. הזן את ערך המטא-נתונים בשדה **Metadata Value** .

   דוגמה עליך להוסיף הערה להקלטת איש הקשר. בחר הערה מהרשימה הנפתחת מפתח מטא-נתונים והזן את ההערה שלך בשדה ערך מטא-נתונים.

4. לחץ על שלח.

תיוג שיחה לזמן שמירה שונה

מנהל Webex WFO קובע את משך הזמן שבו ההקלטות יהיו זמינות. עם זאת, באפשרותך להעניק לאיש קשר זמן שמירה שונה על-ידי תיוגו. תיוג איש קשר מחיל את תקופת השמירה שהארגון שלך הגדיר עבור אנשי קשר מתויגים.

- לחץ על **Tag**.

נושאים קשורים

- כיצד פועלים פקדי הקלטה—מידע מעמיק אודות אופן הפעולה של פקדי הקלטה.
- הפוך זרימות עבודה #QM לאוטומטיות - הגדרות עבור אילו הקלטות לשמור ולמחוק.
- קבע אילו אנשי קשר יוקלטו - הגדרות להקלטה אוטומטית של אנשי קשר.

- ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית – עבודת רקע לצירוף מטה-נתונים לאיש קשר.
- תיוג איש קשר – עבודת רקע לתיוג אנשי קשר.
- ניהול תפקידים והרשאות - מידע אודות קבוצת ההרשאות של פקדי הקלטה.

כיצד פועלים פקדי הקלטה

סעיף זה מספק מידע נוסף אודות אופן הפעולה של לחצני פקדי ההקלטה.

כניסה

לחיצה על **Login** משייכת אותך להרחבה הספציפית למלונאות ומכניסה אותך לפקדי הקלטה.

מסך התחל

אם QM אינו מקליט כעת שיחה פעילה, לחיצה על מסך התחל מתחילה הקלטה במסך בלבד. אם תקבל שיחת טלפון או תבצע שיחה במהלך פרק זמן זה, ייתכן שייווצר איש קשר נפרד לקול ולמסך בהתאם לקריטריונים של זרימת עבודה (או שתוכל להשתמש ב - **Segment and Save** וב- **Segment and Delete** כדי ליצור את איש הקשר). כאשר השיחה הפעילה מסתיימת, נוצר איש קשר נוסף במסך בלבד והוא ממשיך עד שתלחץ על הפסק מסך.

אם QM מקליט כעת שיחה פעילה, לחיצה על מסך התחל אינה תועיל דבר להקלטה הנוכחית, אך ההקלטה במסך בלבד מתחילה לאחר סיום השיחה הפעילה (אם לא תלחץ על הפסק מסך). הקלטת השיחה והקלטת המסך בלבד נשמרות כהקלטות אנשי קשר נפרדות.

מסך עצירה

מסך עצירת פועל רק אם לחצת בעבר על מסך התחל. אם לא תלחץ על הפסק מסך לאחר מסך התחל, אורך הקלטת הקשר המרבי הוא ארבע שעות.

פלח ושמור

לחיצה על קטע ושמור מתחילה את הקלטת השמע והמסך של שיחה פעילה. אם QM אינו מקליט את השיחה באופן אוטומטי (לדוגמה, מספר הטלפון של המתקשר מופיע ברשימת ההחרגות, או שהשיחה אינה עומדת בקריטריוני זרימת העבודה להקלטה), לחצן זה מאפשר לך להקליט אותה ולהתייחס אליה כאל איש קשר רגיל. האפשרות 'סגמנט' ו'שמור' עוקפת את רשימת ההדרגות (המוגדרת ב'ניהול יישומים' > QM זרימות אנשי קשר > הכללה/אי-הכללה) מכיוון שקריאת הבסיס אינה יודעת את זהות הסוכן בעת ההקלטה (ראה כיצד פועלות שיחות שורש ופיוס).

אם QM מקליט כעת שיחה פעילהSegment and Save , לא עושים דבר.

סגמנטציה ומחיקה

לחיצה על **Segment and Delete** עוצרת את הקלטת השמע והמסך של שיחה פעילה. ההקלטה שנעשתה עד אז נמחקת מיד. ההקלטה מתחדשת לאחר לחיצה על מקטע ומחק ונשמרת בהתאם לקריטריוני זרימת עבודה כאיש קשר חדש.

השהה

השהיה מסייעת לך לציית לתקן אבטחת הנתונים של תעשיית כרטיסי התשלום (PCI DSS) להגנה על נתוני צרכנים.

ההשהיה משפיעה הן על הקלטת קול והן על הקלטת מסך ופועלת עבור שיחות פעילות בלבד. לחיצה על השהה עבור שיחה שכבר הושהתה אינה עושה דבר. עליך ללחוץ על המשך כדי להמשיך בהקלטה . ההשהיה אינה משפיעה על ניטור חי.

שיחות זמינות להשמעה לפני פיוס, עם שקט במקום שבו השתמשת בהשהיה.

חדש שיחה

חידוש הפעולה משפיע הן על הקלטת קול והן על הקלטת מסך ופועל עבור שיחות פעילות בלבד. אם השיחה אינה מושהית כעת, 'המשך פעולה' אינו מבצע דבר. אם לא תלחץ על המשך, הנקודה שבה השהיית את ההקלטה היא סוף הקלטת השמע.

במהלך העיבוד שלאחר השיחה, לחיצה על המשך אינה מופיעה כאירוע שתיקה הדדית או כאירוע שיחה על אירוע.

הערה שימוש בשיטות מרובות להפעלת השהיה וחידוש פעולה (כגון פקדי הקלטה, אירועי אינטרנט, ממשקי API ואיתות של צ
שלישי) בו-זמנית עלול לגרום לאופן פעולה בלתי צפוי. אל
הימנע מבעיות אלה, השתמש בשיטה אחת בלבד בשיחה בכל פעם.

מטא-נתונים

לחיצה על מטא-נתונים מחברת מטא-נתונים לשיחה פעילה. אם QM אינו מעלה את הקריאה הנוכחית לאחסון בארכיון עקב קריטריוני זרימת עבודה, המטה-נתונים מועלים למסד הנתונים אך אינם מופיעים בממשק. ניתן לצרף מטה-נתונים לשיחה רק אם המטה-נתונים מוגדרים בדף מנהל המטה-נתונים (Application Management > QM Configuration > Metadata Manager).

באפשרותך לשייך עד 100 פריטי מטה-נתונים לשיחה. באפשרותך ללחוץ על מטה-נתונים 100 פעמים, בכל פעם באמצעות זוג מפתח/ערך אחד, או ללחוץ על מטה-נתונים פעם אחת ולהשתמש ב-100 זוגות מפתח/ערך. ציון ערך ריק עבור מקש מסיר את שיוך שדה המטה-נתונים עבור השיחה.

תבניות חוקיות עבור מטה-נתונים הן כדלקמן.

סוג מטה-נתונים	תבנית נתונים
תאריך	YYYY-MM-DD
מספרים	■ יכול להתחיל עם נקודה עשרונית ולהכיל אותה ■ אינו יכול להסתיים בנקודה עשרונית או להכיל פסיק
טקסט	יכול לכלול את כל התווים האלפאנומריים, למעט תווי האמפרסנד (&), הקטן מ- (<), או גדול מהתווים (>)

תכונות אבטחה להקלטות

כל ההקלטות כוללות את תכונות האבטחה הבאות:

- הצפנה – כל הנתונים מוצפנים ומועברים באמצעות HTTPS/SSL מאתר הלקוח לפלטפורמת הענן Webex WFO לצורך עיבוד ואחסון.
- הרשאות מבוססות תפקידים – רק משתמשים מורשים יכולים להשמיע או לייצא הקלטות.
- נתיב ביקורת – המערכת עוקבת אחר מי ניגש להקלטות, למה הוא ניגש ומתי הוא ניגש אליהן.
- תאימות לתעשיית כרטיסי התשלום Webex WFO—(PCI) עומדת בדרישות המקיפות של תקן התעשייה לשיפור אבטחת נתוני חשבונות התשלומים.

בפריסות ענן, שיטת ההצפנה הזמינה היא RSA-2048 (עם מפתחות אסימטריים) ו- AES-256 עבור מדיה שהוקלטה על ידי Webex WFO.

הצגת דוחות הקלטה

לקבלת מידע אודות הדוחות הסטנדרטיים QM ו- WFM המצורפים ל- Webex WFO, ולקבלת הוראות כיצד להפעיל דוח רגיל, ראה דוחות סטנדרטיים QM ודוחות סטנדרטיים WFM.

הערה: דוחות סטנדרטיים אלה Webex WFO מציגים את הצוות הנוכחי של הסוכן, ולא את הקבוצה שאליה השתייך הסוכן בזמן ביצוע ההקלטה. דוחות שנוצרו באמצעות סייר הנתונים ואנשי הקשר בדף האינטראקציות מופיע הצוות שאליו השתייך הסוכן בזמן ביצוע ההקלטה.

כיצד פועל תחביר חיפוש טקסט

חפש מילים באנשי קשר באמצעות המסנן 'חיפוש טקסט' בדף 'אינטראקציות'. אתה יכול להזין חיפוש בסיסי כאילו אתה מחפש ב- Google, אך אתה יכול גם לכתוב שאילתה המשתמשת באופרטורים תחביר סטנדרטיים כדי להפוך את החיפוש שלך למדויק יותר.

תנאי מוקדם

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. מסנן חיפוש הטקסט אינו זמין עבור פריסות מקומיות.

דוגמאות

הדוגמאות הבאות מדגימות את סוג השאילתות שבהן באפשרותך להשתמש עם מסנן חיפוש טקסט.

הערה חיפושי טקסט אינם מחפשים את המילים הבאות. מילים אלה גם אינן מודגשות בתוצאות החיפוש:
A, an, ו- הם, as, at, be , אבל, על ידי, עבור, אם, in, in, in , הוא, זה, לא, לא, של, על, או, כזה, כי, את, שלהם, אז, שם, אלה, הם, זה, להיות, היה, יהיה, עם,

חיפוש מילה בודדת

מפקח לדוגמה

התוצאה היא רשימה של כל אנשי הקשר המכילים את המילה "מפקח" או "מפקחים".

חיפוש מילים מרובות

מנחה לדוגמה מדבר

חיפוש זה מורכב משתי מילים או יותר ללא אופרטור ביניהן וללא מרכאות. החיפוש פועל כאילו קיים אופרטור OR. התוצאה היא רשימה של אנשי קשר המכילים את המילה "מפקח", את המילה "דבר" או את שתי המילים ללא סדר מסוים.

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 sorr

חיפוש צירוף מילים מדויק

דוגמה "ביטול המנוי שלי"

חיפוש זה מורכב משתי מילים או יותר במרכאות ללא אופרטור ביניהן. חיפוש זה פועל כאילו קיים אופרטור AND. התוצאה היא רשימה של אנשי קשר המכילים את המילים "בטל את המנוי שלי" בסדר הזה בדיוק.

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...

חפש מספר צירופי מילים מדויקים

דוגמה : "דבר עם הממונה עליך", "בטל את המנוי שלי"

חיפוש זה מציב מרכאות סביב שני צירופי מילים נפרדים. התוצאה היא רשימה של אנשי קשר הכוללים אחד מהביטויים האלה בדיוק.

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 t

חיפוש באמצעות תו כללי של תו יחיד

דוגמה te?t

סימן השאלה (?) תו כללי מחפש תו חלופי יחיד. חיפוש זה מוצא להיטים עם "אוהל", "מבחן" ו"טקסט".

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,

חיפוש באמצעות תו כללי מרובה תווים

בדיקה לדוגמה *

התו הכללי בכוכבית (*) מחפש תווים מרובים. חיפוש זה מוצא כניסות עם "בדיקה", "בדיקות", "נבדק", "בודק", "בדיקות" ואפילו "העיד".

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

חיפוש קרבה

דוגמה "דיבור מפקח"~2

חיפוש קרבה זה מחפש את המילים "לדבר" ו"מפקח" בתוך שתי מילים לכל היותר. דוגמה זו מציגה תוצאות המזהות את שתי המילים שחיפשו, במרחק של שתי מילים זו מזו.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

שיטות עבודה מומלצות בעת כתיבת שאילתת חיפוש קרבה, הזן את מונחי החיפוש בסדר שבו אתה מצפה למצוא אותם בתמליל. אם אתם מחפשים ביטויים כמו "דבר עם הממונה עליך" ו"דבר עם מפקח", כתוב את השאילתה כ "דבר מפקח"~2, לא "מפקח דבר"~2. חיפושי קרבה עם מונחי חיפוש מסודרים באופן אקראי עשויים לספק לך תוצאות בלתי צפויות.

שיטות עבודה מומלצות: הגבל את חיפושי הקרבה שלך למרחק של שתי מילים. חיפושי קרבה של 3 ~ ומעלה עשויים לתת לך תוצאות בלתי צפויות.

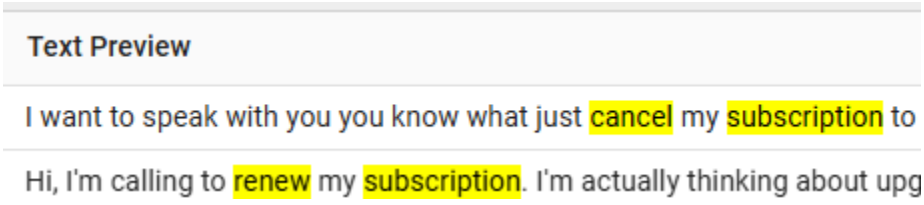
אל תכלול מילים

דוגמה (ביטול || חידוש)!מנוי

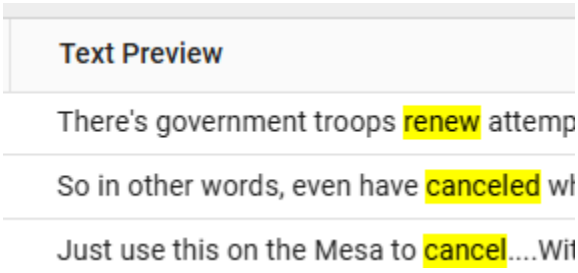
חיפוש זה מחפש אנשי קשר עם המילה "ביטול" או המילה "חידוש" אך ללא המילה "מנוי".

הערה אין באפשרותך להתחיל שאילתה עם! (לא) מפעיל. ה! על האופרטור לפעול לפי מונח בשאילתה.

כדי להדגים כיצד לוגיקת NOT פועלת, התמונה הבאה מציגה את התוצאות של שאילתה הכוללת את המילה "מנוי" באמצעות לוגיקת AND (&&) במקום לוגיקת NOT,
(ביטול || חידוש) && מנוי.



אם נשנה את לוגיקת AND בחזרה ללוגיקת NOT, (ביטול || חידוש)!מנוי, תוצאות החיפוש יציגו רק אנשי קשר הכוללים את המילה "ביטול", "חידוש" או שניהם, והמילה "מנוי" אינה מופיעה בתוצאות.



הטבלה הבאה מגדירה כל אחד מהאופרטורים הנתמכים ומספקת דוגמאות קצרות לשימוש באופרטורים ליצירת שאילתת חיפוש.

אופרטור	הגדרה	שאילתה לדוגמה	הסבר לשאילתה
~	השתמש באופרטור קרבה זה כדי לחפש מילים או צירופי מילים בתוך מספר מסוים של מילים. אין מקום לפני או אחרי מפעיל זה. והלוגיקה מוחלת על כל המילים בתוך המרכאות	"דבר מפקח"~ 2	המילים "דבר" ו"מפקח" נבחנות בהפרש של שתי מילים זו מזו, כאשר "דבר" לפני "מפקח". הספרה 2 מציינת את המספר המרבי של מילים שיכולות להופיע בין "לדבר" ו

אופרטור	הגדרה	שאילתה לדוגמה	הסבר לשאילתה
	של חיפוש קרבה.		"מפקח."
&&	פועל כמו בוליאני ואופרטור לוגיקה. הוסף חלל לפני ואחרי.	"בטל מנוי"~2 && "לחדש מנוי"~2	שאילתה זו מחפשת מופעים של המילים "ביטול" ו"מנוי" בהפרש של שתי מילים זו מזו, הנמצאים יחד עם מופעים של המילים "חידוש" ו"מנוי" בהפרש של שתי מילים זו מזו.
||	פועל כמו בוליאני או אופרטור לוגיקה. השתמש ברווח לפני ואחרי. לוגיקת OR היא לוגיקת ברירת המחדל המשמשת בעת חיפוש שתי מילים בלתי תלויות.	מפקח דיבור "בטל מנוי" ~ 2 || "חידוש מנוי"~2	הדוגמה הראשונה מחפשת אחת מהמילים "דבר" או "מפקח" או את שתיהן. הדוגמה השנייה מחפשת מופעים של המילים "ביטול" ו"מנוי" בתוך שתי מילים, או מופעים של המילים "חידוש" ו"מנוי" בתוך שתי מילים, או שתי זיווגי המילים.
!	פועל כמו אופרטור בוליאני NOT (מבצע חיפוש שלילי). אל תוסיף	(שדרוג או חידוש)!חינם	החיפוש מוצא אנשי קשר הכוללים את המילים "שדרוג" או "חידוש" ללא
	רווח לפני או אחרי אופרטור זה. אינך יכול להשתמש באופרטור זה ובמונח או בביטוי הנלווה אליו בפני עצמו. עליך	שלום!" תודה, התקשרו"~2	המילה "חינם" Anywhere באיש הקשר. הדוגמה השנייה מציגה חיפוש אחר המילה "שלום" ללא מופע של "תודה" ו"שיחה" בתוך שתי מילים מכל אחת מהן

אופרטור	הגדרה	שאילתה לדוגמה	הסבר לשאילתה
	שלב אופרטור זה עם חיפוש חיובי, שבו מונחים או ביטויים ספציפיים נמצאים. המילה הנלווית שאתה מזין הופכת למילת גזע, ומזוהים וריאציות אחרות של המילה.		אחר.
()	הסוגריים משמשים לקיבוץ או לקינון מילים.	(פרימיום || זהב) && (שדרוג || חידוש)	החיפוש מחפש כל אחד מהשילובים הבאים של שתי מילים: ▪ שדרוג פרימיום ▪ חידוש פרימיום ▪ שדרוג זהב ▪ חידוש זהב

תווים כלליים

באפשרותך לשנות מונחי שאילתה עם תווים כלליים של תו בודד ותווים מרובים בתוך מונחים בודדים (אך לא בתוך צירופי מילים).

? (תו בודד)	טה? T מוצא את TEST ו- TEXT
* (תווים מרובים)	בדיקה* מוצא בדיקות, בודק, בדיקה ובדיקה

חשוב תווים כלליים עשויים לתת לך תוצאות בלתי צפויות אם אתה PUT אותם למילים שיש להן סיומות. לדוגמה, "בדיקות", "בודק" ו"בדיקה" מוסיפות סיומות שונות לאותו שורש:

"מבחן." חיפוש אחר "te*ting" עשוי שלא למצוא את כל המופעים של המילים "texting" ו- "testing". אם אתה מקבל תוצאות בלתי צפויות עם תווים כלליים, נסה להסיר את הסיומת ולהשתמש במקום זאת במילת הבסיס בלבד.

הערה לא ניתן להשתמש באף אחד מהסימנים הכלליים כתו הראשון של חיפוש.

התאמה אישית של העמודות בדף 'אינטראקציות'

טבלת אנשי הקשר כוללת עמודות עם מידע אודות כל איש קשר. באפשרותך להתאים אישית את העמודות שאתה רואה ואת סדר הופעתן בדף.

דרישות מוקדמות

- יש לך את ההרשאה הצג אנשי קשר.
- יש לך הקלטות בתחום שלך.
- עמודות מסוימות דורשות הרשאות ספציפיות. ראה תיאורי עמודות לקבלת מידע נוסף.
- עמודות מסוימות דורשות Webex WFO Analytics. ראה תיאורי עמודות לקבלת מידע נוסף.

מיקום הדף

אינטראקציות

הליכים

הצגה או הסתרה של עמודות

1. לחץ על סמל אפשרויות רשימה (בפינה השמאלית העליונה של הדף) ובחר הצג/הסתר עמודות מהרשימה הנפתחת. חלון העמודות הצג/הסתר נפתח.
2. כדי להציג עמודה, לחץ על שם העמודה בחלונית עמודות מוסתרות . כדי להסתיר עמודה, לחץ על שם העמודה בחלונית עמודות מוצגות .
3. לחץ על החל. חלון העמודות הצג/הסתר נסגר.

סידור מחדש של עמודות

- לחץ על עמודות וגרור אותן כדי לסדר אותן מחדש.

תיאורי עמודות

הטבלאות הבאות מתארות את כל העמודות שבאפשרותך להציג בטבלת אנשי הקשר. אם איש הקשר ממוחזר אך עדיין לא נמחק לצמיתות, כל השדות למעט מזהה איש קשר מציגים "######".

ארגון

שם עמודה	תיאור
מזהה סוכן ACD	מזהה הסוכן ב- ACD.

ארגון **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
שם פרטי	שמו הפרטי של הסוכן. הערה אם השדות שם פרטי, שם משפחה, קבוצה וצוות ריקים, ההקלטה היא קריאת בסיס. קריאת שורש היא קשר לא מפויס שמופיע כאיש קשר לארכיון. לשיחה מוקצה סוכן כאשר היא מתואמת (ראה כיצד פועלות קריאות בסיס ופיוס).
שם קבוצה	שם הקבוצה.
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן.
שם הקבוצה	שם הקבוצה אליה השתייך הסוכן בעת רישום איש הקשר.

הערכה

שם עמודה	תיאור
אושר על ידי	מי שאישר את ההערכה. ערך זה מופיע אם אתה המעריך או אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
מכויל	אם איש הקשר סומן לכיול.
תאריך הערכה	התאריך שבו איש הקשר הוערך. מידע זה מופיע אם אתה המעריך או אם יש לך הרשאה להציג פרטי מאבחן. אם אין לך הרשאה זו, עמודה זו תציג #####. הערה אם אתה מחפש הקלטות המוערכות ביום מסוים, ייתכן שיהיה עליך לחפש בהקלטות גם את היום הקודם או את למחרת, בהתאם לאזור הזמן שלך. כדי לחשב את התאריך המוערך, Webex WFO משתמש בזמן אוניברסלי מתואם (UTC) בתוספת או מינוס ערך היסט המשויך לאזור הזמן שלך. לדוגמה, 24 במרץ 2022 2:00 AM UTC, מומר ל- 23 במרץ 2022 9:00 PM שעון היום המרכזי (CDT). שיחה שהוערכה בשעת ערב מאוחרת באזור הזמן CDT ב- 23 במרץ 2022 עשויה להיות מסומנת כ-

הערכה **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
	שיחה שנבחנה ביום 24.3.2022.
תאריך התגובה	תאריך שהסוכן השיב להערכה. הערה אם אתה מחפש תגובות שבוצעו ביום מסוים, ייתכן שיהיה עליך לחפש בהקלטות גם את היום הקודם או הבא אחריו יום, בהתאם לאזור הזמן שלך. כדי לחשב את תאריך התגובה ב-Webex WFO , משתמש בזמן האוניברסלי המתואם (UTC) בתוספת או מינוס ערך היסט המשויך לאזור הזמן שלך. לדוגמה24 , במרץ 2022 2:00 AM UTC , מומר ל- 23 במרץ , 2022 9:00 PM שעון היום המרכזי (CDT). תגובה שנעשתה בשעת ערב מאוחרת באזור הזמן של CDT ב- 23 במרץ 2022 עשויה להיות מסוננת כתגובה שנעשתה ב- 24 במרץ 2022.
טופס הערכה	טופס ההערכה או הכיול המשמש לציון השיחה. תגובת הערכה תגובת הסוכן
להערכה:	▪ בהמתנה – הסוכן טרם הגיב. ▪ מוכר – הסוכן אישר את ההערכה. ▪ הוגש ערעור – הסוכן ערער על השומה.
שם המעריך	המעריך או המכייל. מידע זה מופיע אם אתה המעריך או אם יש לך הרשאה להציג פרטי מאבחן.
הציון	ציון ההערכה שניתן לאיש הקשר. הערה ציוני כיול אינם מופיעים בשדה זה. לקבלת ציוני כיול, השתמש בכיול _ הערכה.

תאריך

שם עמודה	תיאור
תאריך	התאריך שבו נתפס איש הקשר. הפורמט משתנה בהתאם לשפה שבחרת במסך הכניסה או בהורדת ההגדרות-

תאריך **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
	רשימה למטה.
זמן	שעת ההתחלה של איש הקשר ב- HH:MM. כברירת מחדלWebex WFO , מוצג הפעם באזור הזמן של מקור הלכידה (לדוגמה, שרת התקליטים או המחשב עם שולחן העבודה החכם). אם תיבת הסימון הצג אנשי קשר באזור הזמן של המשתמש נבחרה בדף QM הגדרות כלליותWebex WFO , יוצג הפעם באזור זמן התצוגה של המשתמש. ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM.
אזור זמן	אזור הזמן עבור שדות התאריך והשעה. כברירת מחדלWebex WFO , משתמש באזור הזמן של מקור הלכידה (לדוגמה, שרת התקליטים או המחשב עם שולחן העבודה החכם). אם תיבת הסימון הצג אנשי קשר באזור זמן של משתמש נבחרה בדף QM הגדרות כלליותWebex WFO , משתמש באזור זמן התצוגה של המשתמש. ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM.

איש קשר

שם עמודה	תיאור
מזהה איש קשר משויך	מזהה של איש קשר הקשור לאיש קשר זה.
מצב העלאת קובץ שמע	מצב קובץ השמע של איש הקשר. הערכים האפשריים עבור עמודה זו הם כדלקמן: ▪ ריק/ריק - אין הקלטה עבור איש קשר זה. ▪ קובץ ממתין להעלאה - השמע הוקלט אך טרם הועלה. ▪ הקובץ מועלה - השמע הועלה וניתן להשמיע אותו. ▪ הקובץ מוסר - השמע הוקלט, אך ההקלטה הוסרה. ▪ הקובץ אינו חוקי - קובץ ההקלטה אינו חוקי ולא ניתן להפעיל אותו.

צור קשר **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
	▪ הקובץ ממוחזר - קובץ השמע מסומן להסרה, אך עדיין ניתן לשחזר אותו. הערה עמודה זו אינה ניתנת למיון.
מספר שהתקשרו	מספר החיוג הישיר פנימה (DID) או מספר השירות לזיהוי מספר מחויג (DNIS) של הטלפון שקיבל את השיחה. מציג "לא ידוע" אם המספר שאליו התקשרו אינו רשום או חסום. שדה זה חל על שיחות בלבד.
מספר חיוג	מזהה המתקשר או זיהוי המספר האוטומטי (ANI) של הצד המתקשר. מציג "לא ידוע" אם מספר השיחה אינו רשום או חסום. שדה זה חל על שיחות בלבד.
ערוץ	הערוץ שבו התרחשה האינטראקציה. עמודה זו תופיע אם הארגון שלך משתמש בשילוב נתמך עבור אנשי קשר במדיה חברתית. הערכים האפשריים עבור שדה זה משתנים בהתאם לסוגי המדיה החברתית שבהם הארגון שלך משתמש.
משך יצירת קשר	משך הזמן בין מענה לשיחה לבין סיום השיחה, כולל זמן צלצול וזמן מסך מורחב (אם קיים) ב-HH:MM:SS. מידע זה מגיע משירות האיתות. שדה זה חל על שיחות בלבד. ייתכן שמשך השיחה המוצג בטבלת אנשי הקשר לא יהיה זהה למשך הזמן המוצג בנגן המדיה מכיוון ש"משך אירוע" (הזמן בין אירועים) ו"משך הקלטה" (משך הזמן בתוך הקובץ המוקלט בפועל) עשויים להיות שונים. תרחישים אלה גורמים למשך השיחה להיות שונה: ▪ אם אתה משתמש בפקדי ההקלטה API כדי להשהות, לחדש או להפעיל מחדש את ההקלטה, משך ההקלטה קצר יותר ממשך השיחה בפועל. לדוגמה, אם ההקלטה מושהית למשך דקה אחת, משך ההקלטה קצר בדקה אחת ממשך השיחה.

צור קשר **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
	▪ אם תאחסן בארכיון או תנקה שיחה עם זמן צלצול ארוך, טבלת אנשי הקשר תציג את משך האירוע ונגן המדיה יציג את משך ההקלטה.
מזהה איש קשר	המזהה הייחודי של השיחה. סוג איש קשר
	ערכים אפשריים עבור עמודה זו הם: ▪ שיחה - איש קשר עם הקלטת שיחה. ▪ צ'אט – איש קשר כתוב שהתרחש במסגרת תוכנית הצ'אט של הארגון שלך. זה יכול להיות עם סוכן אנושי או עם צ'אט בוט. ▪ דואר אלקטרוני - איש קשר בדואר אלקטרוני ללא הקלטת שיחה. סוג איש קשר זה מופיע רק כאשר הארגון שלך משתמש הן בניהול איכות והן בניתוח. ▪ Non-Call - איש קשר ללא הקלטת שיחה שמישהו יצר על-ידי לחיצה על Create Contact בדף Interactions. ▪ מסך בלבד - איש קשר להקלטת מסך ללא הקלטת שיחה. ▪ SMS—איש קשר כתוב שהתרחש במסגרת תוכנית הודעות הטקסט של הארגון שלך. ▪ טקסט – בהתאם לאופן שבו הארגון שלך מייבא אנשי קשר כתובים לתוך Webex WFO, הדבר עשוי לכלול הודעות דואר אלקטרוני, הודעות צ'אט או אנשי קשר אחרים עם טקסט.
זרימת עבודה יומית	שם זרימת העבודה היומית המשויכת לאיש קשר זה (ראה אוטומציה של זרימות עבודה QM).
כיוון	כיוון איש הקשר: נכנס או יוצא.
סיום זרימת העבודה של אינטראקציה	השם של זרימת העבודה 'סיום אינטראקציה' המשויכת לאיש קשר זה (ראה זרימות עבודה אוטומטיות QM).
גורמים חיצוניים	(צ'אט ואנשי קשר SMS בלבד) הדואר האלקטרוני, מספר הטלפון או מזהה אחר של האדם שקיים אינטראקציה עם הסוכן.

צור קשר **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
מכתובת	(אנשי קשר בדוא"ל בלבד) כתובות הדואר האלקטרוני בשדה מאת. עמודה זו זמינה רק עם Analytics.
משאבי אנוש	אם איש הקשר סומן כאיש קשר של משאבי אנוש.
תצוגה מקדימה של אינטראקציה	קישור הפותח חלון עם מידע אודות איש הקשר, הסוכן, וכן (אם השתמשת במסנן חיפוש טקסט) תצוגה מקדימה של טקסט איש הקשר. אם לארגון שלך יש Cisco סיכום אינטראקציה, החלון מכיל סיכום של איש הקשר.
סיבה	הסיבה שהשיחה הוקלטה. סיבה זו מוגדרת בכלל ההקלטה (ראה אוטומציה של זרימות עבודה QM).
סוג הקלטה	סוג ההקלטה המשויך להתקן זה.
מדיניות שמירה	המדיניות הקובעת כמה זמן Webex WFO ישמור על איש קשר זה (ראה נהל מדיניות שמירת נתונים עבור QM וניתוח).
מצב	מצב טופס ההערכה של איש הקשר. ערכים אפשריים עבור עמודה זו הם: ▪ ניקוד – אנשי קשר שמקבלים ניקוד על-ידי מעריך, מקבלים ניקוד מלא ומאושרים (אם נדרש אישור). ▪ ללא ניקוד - אנשי קשר שכרגע לא נדרש על-ידי מעריך ואינם מקבלים ניקוד. ▪ בתהליך – אנשי קשר שמקבל בהערכה אך עדיין לא קיבלו ניקוד מלא. ▪ לא ניתן להבקיע - אנשי קשר שמעריכים דורש אך לא ניתן לתת להם ניקוד. הערכות במצב זה אינן נכללות במדדי דיווח או ביצועים. ▪ טעון אישור – אנשי קשר שנתבעים על-ידי מאבחן, מקבלים ציון מלא וממתינים לאישור. ▪ צרכים אינם יכולים לקבל ציון אישור - אנשי קשר שנתבעו על ידי מעריך, לא ניתן לקבל ניקוד וממתינים לאישור עבור

צור קשר **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
	חוסר יכולת של מעריך לציון.
נושא	(אנשי קשר שאינם מתקשרים בלבד) כתובות הדואר האלקטרוני בשדה אל. עמודה זו זמינה רק עם Analytics.
שם הסקר	טופס הסקר לאחר השיחה של איש הקשר.
ציון הסקר	ציון הסקר המלא של איש הקשר.
תצוגה מקדימה של טקסט	תצוגה מקדימה של תוצאות החיפוש עבור החיפוש באמצעות המסנן 'חיפוש טקסט'.
לכתובת	(אנשי קשר שאינם מתקשרים בלבד) כתובות הדואר האלקטרוני בשדה אל. עמודה זו זמינה רק עם Analytics.
הדרכה	האם איש הקשר סומן כאיש קשר להדרכה.
מצב העלאת קובץ וידאו	מצב קובץ הווידאו של איש הקשר. הערכים האפשריים עבור עמודות אלה הם כדלקמן: ▪ ריק/ריק - אין הקלטה עבור איש קשר זה. ▪ קובץ ממתין להעלאה - הסרטון הוקלט אך טרם הועלה. ▪ הקובץ מועלה - הסרטון הועלה וניתן להפעיל אותו. ▪ הקובץ מוסר - הווידאו הוקלט, אך ההקלטה הוסרה. ▪ הקובץ אינו חוקי - קובץ ההקלטה אינו חוקי ולא ניתן להפעיל אותו. ▪ הקובץ ממוחזר - קובץ הווידאו מסומן להסרה, אך עדיין ניתן לשחזר אותו. הערה עמודות אלה אינן ניתנות למיון.

שדות דיבור

שם עמודה	תיאור
% החזקה	אחוז השיחה שהושקעה במצב המתנה.

שדות דיבור **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
% השהיה	אחוז השיחה שהושקעה במצב השהיה.
% שתיקה	אחוז השיחה שהושקעה במצב שקט (שבמהלכו לא המתקשר ולא הסוכן מדברים).
% לדבר על	אחוז השיחה שהושקעה במצב שיחה (שבמהלכה גם המתקשר וגם הסוכן מדברים).
משך החזקה של AVG	זמן ההחזקה הממוצע ב- HH:MM:SS.
משך השהיה AVG	זמן ההשהיה הממוצע ב- HH:MM:SS.
שתיקת AVG	משך הזמן הממוצע של אירועי שתיקה ב- HH:MM:SS. AVG
לדבר על	ממוצע הדיבורים לאורך זמן ב-HH:MM:SS.
קיום אירועים	מספר אירועי ההמתנה שזוהו.
משך החזקה מרבי	משך האירוע בהמתנה הארוכה ביותר ב- HH:MM:SS. משך הפסקה
מרבי	משך אירוע ההשהיה הארוך ביותר ב- HH:MM:SS. שתיקה
מקסימלית	משך אירוע השתיקה הארוך ביותר ב- HH:MM:SS. MAX Talk
Over	משך האירוע של השיחה הארוכה ביותר ב- HH:MM:SS. משך החזקת
MIN	משך אירוע ההחזקה הקצר ביותר ב- HH:MM:SS. משך הפסקה של
MIN	משך אירוע ההשהיה הקצר ביותר ב- HH:MM:SS. דממה דקה
	משך אירוע השתיקה הקצר ביותר ב- HH:MM:SS. דקות דיבור
	משך הזמן של אירוע השיחה הקצר ביותר ב- HH:MM:SS. השהיית
אירועים	מספר אירועי ההשהיה שזוהו.
אירועי שתיקה	מספר אירועי השתיקה שזוהו.

שדות דיבור **(cont'd)**

שם עמודה	תיאור
דברו על אירועים	מספר הדיבורים שזוהו על אירועים.
משך החזקה כולל	משך הזמן הכולל של זמן ההמתנה ב- HH:MM:SS. משך
השהיה מוחלט	משך הזמן הכולל של זמן ההשהיה ב- HH:MM:SS. משך
השתיקה המוחלטת	משך הזמן הכולל של זמן השתיקה ב- HH:MM:SS.
סה"כ דיבור לאורך זמן	משך הזמן הכולל של שיחה לאורך זמן ב- HH:MM:SS.

ניתוח

שם עמודה	תיאור
ציון הערכה ניבויית	ציון ההערכה החזוי של איש קשר שלא קיבל ניקוד. Webex WFO מבסס את הציון החזוי הזה על נתוני Analytics (כולל תכונות שיחות וסוכנים, פגיעות דיבור ופעילות שולחן העבודה) וציוני הערכה קודמים.
ציון מקדם נטו חזוי	ציון מקדם נטו החזוי עבור איש הקשר.
סנטימנט	הטון הרגשי הכללי של הקשר. הערכים האפשריים הם חיובי, נייטרלי ושלילי. עמודה זו זמינה אם יש לך את ההרשאה View Sentiment.

מטה-נתונים מותאמים אישית

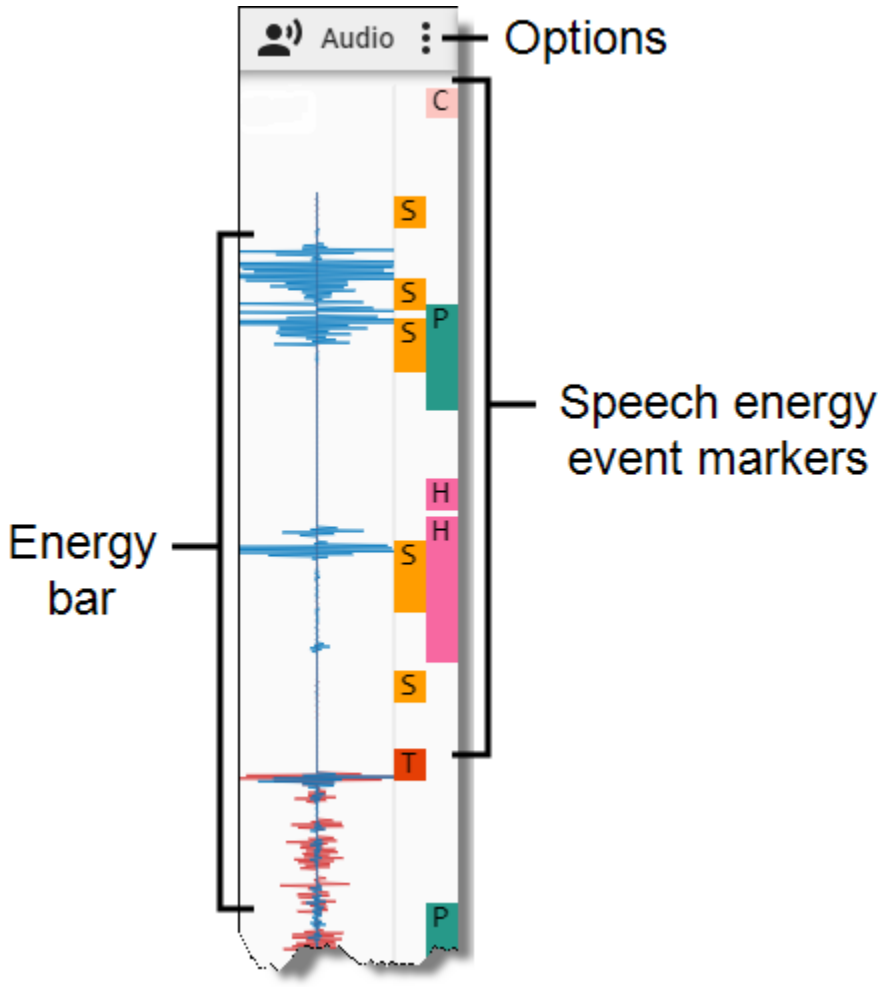
שם עמודה	תיאור
טקסט משתנה	המטה-נתונים המותאמים אישית הזמינים ב- Webex WFO משתנים בהתאם לתצורה של ACD והדף Metadata Manager. עמודה זו זמינה אם יש לך הרשאה להציג מטה-נתונים מותאמים אישית. באפשרותך לערוך את הערכים בשדות מטה-נתונים מותאמים אישית אם יש לך הרשאה עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית. ראה עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים לאיש קשר.

נושאים קשורים

- כיצד פועלות קריאות שורש ופיוס
- אוטומציה של זרימות עבודה QM
- קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM
- עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים לאיש קשר
- מחיקה או עדכון של אנשי קשר מרובים בו-זמנית

האזנה לאיש קשר קולי

החלונית שמע בנגן המדיה ממחישה את הקלטת השמע.



דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש רשיונות QM, CR ו- Webex WFO Access.
- יש לך את ההרשאה הצג אנשי קשר.
- סוג איש הקשר של איש הקשר הוא "שיחה", ותוכן איש הקשר שלו כולל את "יש קול".

מיקום הדף

אינטראקציות > לחיצה כפולה על איש קשר > החלונית 'שמע'

הצגת פעילות דיבור

סרגל האנרגיה מראה היכן התרחשה פעילות שמע (הסוכן והלקוח המדבר) לאורך כל איש הקשר. אתם יכולים לגרור את מחוון ציר הזמן למקום שבו האנרגיה מעניינת אתכם ולהאזין לחלק זה של השמע.

הערה אם פעילות מסך של סוכן הוקלטה לפני תחילת שיחה או לאחר סיום שיחה (לדוגמה, עקב תצורה של הרחבת הקלטת מסך), סרגל האנרגיה ריק במהלך זה
חלק מההקלטה.

צבע זרמי השמע תלוי בסוג ההקלטה.

	סוג הקלטה	תיאור	אנרגיה באר
סטריאו	זרם השמע הנכנס הוא כחול. הזרם היוצא אדום.		
מונו	זרם השמע אדום.		

הצג אירועים

סמני אירועים של אנרגיית דיבור מתייגים היכן Webex WFO מזהה אירועי שמע משמעותיים, כגון כאשר גם הסוכן וגם הלקוח דיברו בו זמנית.

לחץ על סמן אירוע כדי להזיז אליו את מחוון ציר הזמן, או רחף מעל סמן אירוע כדי לראות פרטים נוספים. הטבלה הבאה מתארת את כל סמני האירועים.

סמל	סוג	תיאור
C	תגובה	מישהו העיר על ההערכה בזמן הפעלת איש הקשר. הערה הערות שהושארו בטפסי הערכה הנמ[illegible]אים במצב כיול אינן מופיעות כסמני אירועים.
H	החזק	הסוכן העביר את השיחה להמתנה.
P	השהה	ההקלטה הושהתה מכיוון שהסוכן עשה משהו שאמר Webex WFO להפסי[illegible] את ההקלטה (ראה זיהוי אתרים ואפליקציות שיש לעקוב אחריהם על-ידי Analytics).
S	שקט	לא הסוכן ולא הלקוח דיברו (ראו על שתיקה ודיבור על אירועים). הערה : רעשי רקע קצרים עשויים להופיע [illegible]אנרגיית שמע, אך Webex WFO עדיין מחשיב את השקט הזה.
T	דברו על	גם הסוכן וגם הלקוח דיברו בו זמנית (ראו על שתיקה ודיבורים על אירועים).

סינון אירועים

לחץ על סמל אפשרויות כדי לבחור את סוגי האירועים שיופיעו.

נושאים קשורים

-
- על שתיקה ודיבור על אירועים – קבל מידע נוסף על האופן שבו Webex WFO מזהה שתיקה ודיבור.
- זהה אתרי אינטרנט ואפליקציות שניתוח עוקב אחריהם – ציין פעולות סוכן שיגידו Webex WFO להשהות ולחדש את ההקלטה.
- הגדר הגדרות גלובליות של QM - קבע כמה זמן שתיקה או דיבור צריכים להתרחש כדי ש- Webex WFO יסמן אותם כאירוע.

על שתיקה ודיבור על אירועים

שיחה מוקלטת מכילה שני זרמי שמע המייצגים את שני הצדדים של השיחה. בנגן המדיה, החלונית Audio מציגה את הזרם הנכנס בכחול ואת הזרם היוצא באדום. בשיחה רגילה, האנרגיה מתחלפת בין השיחה היוצאת לשיחה הנכנסת.

כאשר השיחה הנכנסת והשיחה היוצאת מזנקות בו זמנית, זהו אירוע של דיבור על אירוע. החלונית Audio מציגה סמל של talk over בסרגל האנרגיה שבו מתרחש אירוע של Talk Over. כאשר שני הצדדים שותקים במהלך שיחה, זהו אירוע שתיקה. במהלך אירוע שקט, הקו בסרגל האנרגיה שטוח. החלונית 'שמע' מציגה סמל 'שתיקה' בבר האנרגיה שבו מתרחש אירוע דממה.

בדרך כלל, כל זרם מכיל את קולו של אדם אחד: הסוכן או הלקוח. מדי פעם, זרם כולל קולות מרובים. לדוגמה, שיחת ועידה מכילה את זרם הסוכן שבו אתה שומע את קולו של הסוכן וזרם שני שבו אתה שומע את קולותיהם של כל הצדדים האחרים בשיחת הוועידה.

שיחות יכולות לכלול רעשים שאינם דיבור (לדוגמה, רוח, הקלדה, המרות רקע או נביחות כלבים). Webex WFO מעבד רעשים אלה בנוסף לדיבור בעת חיפוש אחר שקט ודיבור על אירועים בשיחה. רעשי רקע קצרים עשויים להופיע כאנרגיית שמע, אך Webex WFO עדיין מחשיב את השקט הזה.

Webex WFO משתמש במודול זיהוי פעילות קולית (VAD) כדי לסווג שמע כשקט או דיבור. VAD נועד לנתח שיחות טלפון שבהן אתה מצפה לשמוע שני אנשים או יותר מדברים זה עם זה. VAD מנתח בלוקים נפרדים של נתוני שמע ומחשב עוצמת קול ממוצעת עבור כל בלוק. הבלוקים נקראים מסגרות. (גודל מסגרת נמדד באלפיות שנייה של שמע. VAD משתמש באותו גודל מסגרת בעת עיבוד כל השמע בקובץ.) VAD משתמש בסף ההחלטה שלו כדי לקבוע אם כל מסגרת מציינת שתיקה או דיבור. אם הנפח הממוצע של המסגרת נופל מתחת לסף ההחלטה של ,VAD זה מסמן את המסגרת כשתיקה הדדית. VAD מעבד כל מסגרת של כל זרם, משווה את המסגרות מזרם 1 ומזרם 2 ומקצה סוג שמע לכל זוג מסגרות. סוגי השמע הם כדלקמן:

- שתיקה הדדית (MS) – שתי המסגרות שותקות.
- רגיל (N) - מסגרת אחת מכילה דיבור והמסגרת השנייה שקטה. הדבר מעיד על שיחה רגילה.
- Talk Over (TO)—שתי המסגרות מכילות דיבור.

VAD משתמש באלגוריתם היוריסטי שמתאים את עצמו בהתאם לאיכות נתוני השמע. בסביבה רועשת, סף ההחלטה של VAD עולה כדי לסמן רק את הרעשים החזקים ביותר כדיבור. אחרת, שיחת הטלפון כולה תסומן כדיבור קבוע, גם אם הרעש נגרם על ידי מנוע CAR או צורה אחרת של רעשי רקע שאינם דיבור. בסביבה שקטה שבה האדם אינו מדבר בקול רם, סף ההחלטה של VAD נופל כך שהוא יכול לזהות נכון דיבור בווליום נמוך. זה מאפשר לסמן את כל השיחה כדיבור רגיל במקום שתיקה.

יכולת הסתגלות זו מאפשרת ל- VAD להיות מדויק יותר בעת זיהוי דיבור או שתיקה, אך היא לא תמיד מדויקת ב -100%. מכיוון ש- VAD משתמש בעוצמת קול ממוצעת כדי להבדיל בין דיבור לשתיקה, תמיד יהיו מקרים שבהם הוא מזהה באופן שגוי דיבור רגיל או שתיקה הדדית במסגרת שמע. כאשר רמות רעשי הרקע משתנותVAD , זקוק למספר שניות כדי להסתגל. במהלך תקופה זו, הוא עשוי לסמן שמע כדיבור רגיל כאשר איש אינו מדבר, או שהוא עשוי לסמן שתיקה הדדית כאשר מישהו מדבר. במהלך שתיקה הדדית, למשל, רעש פתאומי כמו הקלדה על המקלדת או שיעול עשוי להיות חזק מספיק כדי לגרום ל- VAD לזהות מסגרת כמדברת למרות שאף אחד לא מדבר. בעיקרו של דברVAD , אינו יודע את ההבדל בין דיבור אנושי לבין צליל של מנוע CAR.

ייתכן גם ש-VAD לא יזהה אירוע של דיבור או שתיקה. לדוגמה, הוא עלול להחמיץ אירוע שיחה גם כאשר שני אנשים מדברים בבירור זה עם זה בשיחה באותו זמן. אם אחד הדוברים במהלך האירוע עוצר לחשוב או לקחת נשימה לפחות רבע שנייהVAD , יכול לסמן את הפריים כמופע של שתיקה. מנקודת מבטו של הדובר, הם דיברו ללא הרף; היית מצפה ש- VAD יציין אירוע דיבור על אירוע. מנקודת מבטו של ,VAD לעומת זאת, הייתה תקופה של שתיקה במהלך השיחה, ולכן היא לא יכולה להיחשב כשיחה על אירוע.

בדף ,Application Management > QM > QM Configuration > Global Settings באפשרותך לקבוע את משך הזמן המינימלי של שתיקה או שיחה כדי להיחשב לאירוע. עבור כל אירועWebex WFO , שומר את הסוג (שתיקה או שיחה), משך האירוע באלפיות שניה, ואת תחילת האירוע כהיסט מתחילת השמע.

צפה בצילום מסך של איש קשר

החלונית 'לכידת מסך' מספקת תצוגה מקיפה של פעולות הסוכן לאורך כל איש הקשר. באפשרותך להפעיל מחדש תוכניות שהסוכן פתח, לחצנים שהסוכן לחץ עליהם וטקסט שהסוכן הקליד.

סוג איש קשר: שיחה, מסך בלבד תוכן איש

קשר: יש מסך

רישיונות נדרשים: QM, Webex WFO הרשאות גישה נדרשות:

הצגת אנשי קשר

החלונית 'לכידת מסך' יכולה להציג הקלטות של תצורות צג יחיד ושל צגים מרובים. עם הקלטות של הגדרות של צגים מרובים, החלונית מציגה צג אחד בכל פעם. כדי להציג צג אחר, רחף מעל החלונית ולחץ על הצג הרצוי.

ניתן להציג את החלונית לכידת מסך בנגן המדיה או בחלון דפדפן נפרד.

- כדי לפתוח את החלונית בחלון דפדפן נפרד, לחץ על הסמל Undock.
- להחזרת החלונית לנגן המדיה, לחצו על סמל ה-Dock או סגרו את חלון הדפדפן.

הערה: לא ניתן לבטל עיגון חלוניות אם אתה משתמש בחוסם פריטים מוקפצים. כדי לבטל את עיגון החלוניות, השבת את חוסם הפריטים הנפתחים.

גודל המסך להפעלת הקלטת מסך הוא 1088 × 1920. אם גודל המסך הכולל להקלטת המסך גדול מ- 1088, -× 1920 הוא יוקטן להופיע בחלונית לכידת מסך. אם תבטל את העגינה של החלונית ותשנה את גודל חלון הדפדפן, גודל הקלטת המסך ישתנה בהתאם. הקלטות מרובות צגים הן בגודל כפול לפחות מהקלטות של צג יחיד.

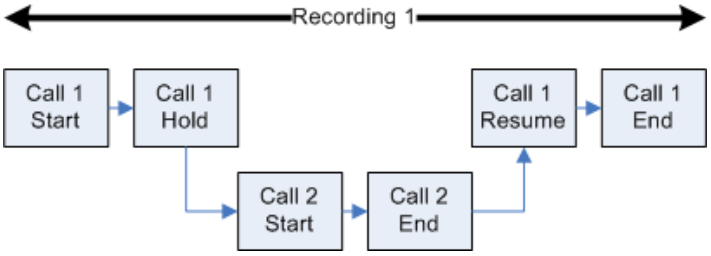
דוגמאות לתרחישי מגע

הנושאים הבאים מתארים כיצד סוכנים מטפלים בשתי שיחות בו-זמנית, העברות שיחות עיוורות ושיחות ועידה.

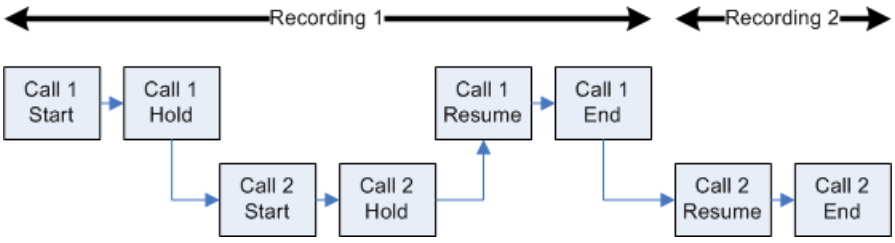
הקלטות שיחה בסוגריים ושזורים

כאשר סוכן או עובד ידע מטפל בשתי שיחות בו-זמנית על-ידי העברת שיחה אחת להמתנה ומעבר ביניהן, התוצאה יכולה להיות הקלטה אחת או שתיים, תלוי אם השיחות מסוגרות או משולבות.

באיור הבא, הקלטה 1 נוצרת עבור שיחה 1. הוא מכיל גם את כל האודיו משיחה 2. שיחה 2 מסומנת בסוגריים בתוך שיחה 1.



באיור הבא, הקלטה 1 נוצרת עבור שיחה 1. הוא מכיל גם את חלק השמע משיחה 2 במהלך הזמן שבו שתי השיחות פעילות. הקלטה 2 נוצרת עבור שיחה 2 לאחר סיום שיחה 1. הקלטה 2 מכילה רק את חלק השמע משיחה 2 המתחילה לאחר סיום שיחה 1. שיחה 1 משולבת עם שיחה 2. משך הזמן המדווח עבור שיחה 2 הוא מרגע תחילת שיחה 2 ועד למועד שבו שיחה 2 מסתיימת. עם זאת, משך הזמן בפועל של הקלטה 2 הוא מרגע סיום שיחה 1 ועד לסיום שיחה 2.



באמצעות אנשי הקשר המשויכים Tab בחלונית נגן המדיה, באפשרותך להפעיל כל מקטע של שיחה מרגע כניסתה למרכז הקשר ועד לסיומה. לחיצה על אנשי קשר משויכים מאפשרת לך לראות כל מקטע שיחה המשויך לשיחה. ראה הפעלת כל קטעי השיחה לקבלת מידע נוסף אודות אנשי קשר משויכים.

העברה עיוורת

העברה עיוורת מתרחשת בנסיבות הבאות:

- שיחה מנותבת לצד שלישי
- השיחה המקורית מסתיימת, ולא מתבצעת בדיקה כדי לקבוע אם השיחה המועברת נענתה
- מספר הטלפון של הספק החיצוני תפוס

דוגמה : ההקלטה עבור הסוכן הראשון נעצרת כאשר הסוכן מעביר את השיחה. ההקלטה ממשיכה כאשר הסוכן השני עונה לשיחה שהועברה. אם הסוכן השני
אינו עונה לשיחה, ההקלטה מסתיימת כאשר הסוכן הראשון מעביר את השיחה.

שיחות ועידה

שיחות ועידה מטופלות באופן שונה משיחות סולו במקליט המדיה. נושא זה מתאר שיחות ועידה.

כנס בפיקוח

שיחת ועידה בפיקוח מתרחשת כאשר סוכן מוסיף צד שלישי לשיחה. הסוכן יכול לבחור להוסיף את הצד השלישי לשיחה מבלי לדבר תחילה עם הצד השלישי או לדבר עם הצד השלישי לפני השלמת שיחת הוועידה בפועל.

דוגמה המתקשר מועבר להשהיה כאשר הסוכן הראשון יוזם שיחת ועידה לסוכן השני. בזמן שהמתקשר בהמתנה, השיחה בין שני הסוכנים מוקלטת. כאשר המתקשר
מתווסף לוועידה, השיחה ממשיכה להיות מוקלטת. ההקלטה של הסוכן הראשון נפסקת כאשר הסוכן מנתק, והשיחה בין הסוכן השני למתקשר ממשיכה להקליט.

החזקה באמצעות שיחה בקו שני

החזקה עם שיחה בקו שני מתרחשת כאשר סוכן מעביר את המתקשר להמתנה בזמן שהוא מדבר עם צד שלישי בקו שני.

דוגמה : משתמש QM8 מעביר את המתקשר להמתנה. קו שטוח מייצג את ההחזקה בסרגל האנרגיה עבור מזהה איש קשר 1344. בזמן ההמתנה, משתמש QM8 מרים קו שני ומתקשר למשתמש QM1 בכתובת
2471827118. השיחה בקו השני אינה מופיעה באנשי הקשר המשויכים עבור מזהה איש קשר 1344 מאחר שזוהי שיחה נפרדת.

דילוג קדימה ואחורה בהקלטה

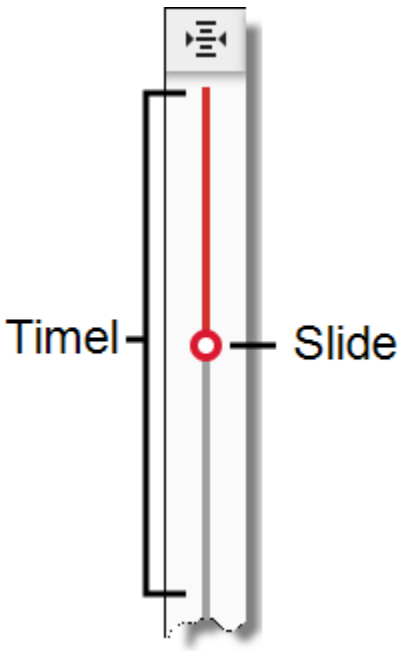
לוח הזמנים מאפשר לך לשלוט בהפעלה של הקלטת שמע או מסך. סוג איש קשר: שיחה, מסך בלבד

תוכן איש קשר: יש קול, יש מסך

רשיונות נדרשים: CR, QM, Webex WFO הרשאות גישה:

הצגת אנשי קשר

גררו את המחוון בציר הזמן כדי לנוע קדימה או אחורה לנקודות ספציפיות בהקלטה.



קו התקדמות אדום בסרגל האנרגיה מתיישר עם המחוון בזמן שההקלטה מופעלת. זה מאפשר לך לראות כיצד ההקלטה תואמת את הנתונים בכל אחת מהחלוניות הבאות הזמינות לך:

- שמע
- סנטימנט
- ביטויי להיטים
- שולחן עבודה

הצגת פעולות סוכן עבור איש קשר

לוח שולחן העבודה מסכם את הפעולות שסוכנים ביצעו בטלפונים ובמחשבים שלהם. זה מאפשר לך לזהות ולנתח החלטות שהשפיעו על הטיפול שלהם באיש הקשר.

הערה עקב אופן העיבוד של נתוני שולחן העבודה, לוח זה אינו מציג מידע אם הארגון שלך משתלב עם Cisco Webex Contact Center.

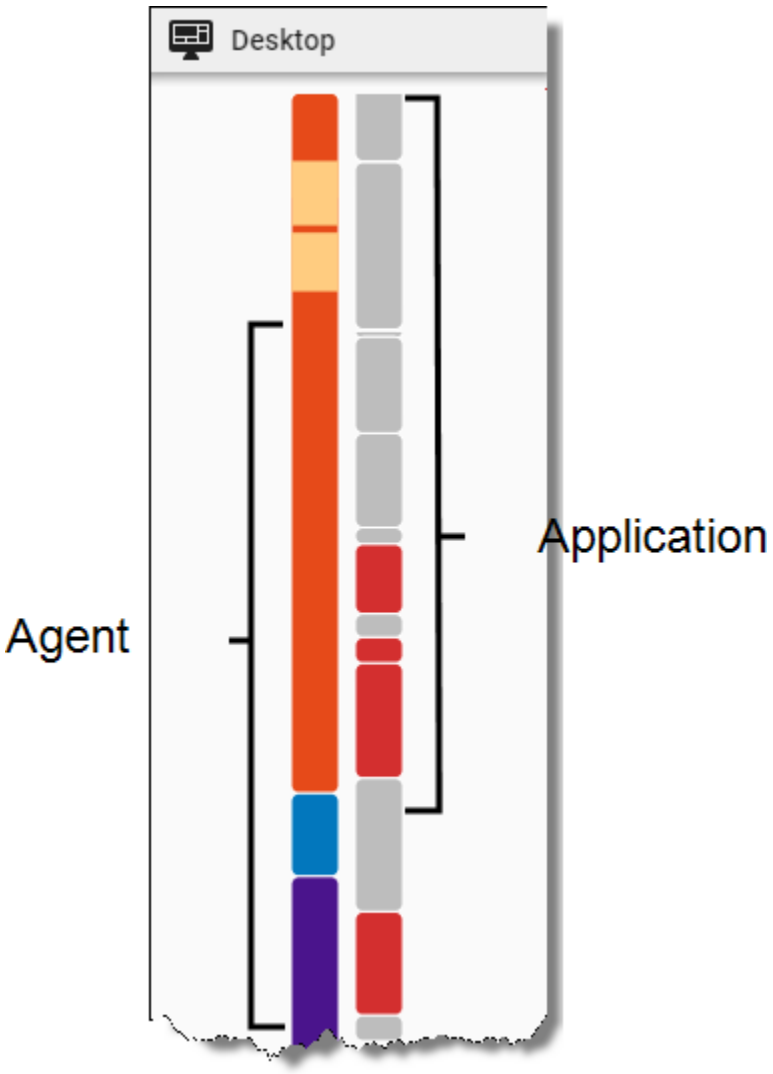
סוג איש קשר: שיחה, מסך בלבד תוכן איש קשר:

בעל קול, בעל רשיונות מסך נדרשים: Webex

WFO גישה

הרשאות נדרשות: הצג אנשי קשר, הצג ניתוח מחשבים שולחניים

החלונית כוללת את סרגל אנשי הקשר של הסוכן ואת סרגל השימוש ביישום.



סרגל אנשי הקשר של הסוכן

סרגל אנשי הקשר של הסוכן מחלק את איש הקשר למקטעים המסומנים בצבע לפי משך הזמן של כל איש קשר של סוכן. פסים צהובים מציינים את משך הזמן של כל אירועי שולחן העבודה שהתרחשו במהלך כל מצב.

ניתן ללחוץ על אירוע או מצב כדי להזיז אליו את מחוון ציר הזמן, או לרחף מעל אירוע או מצב כדי לראות תיאור כלי המכיל פרטים נוספים.

הטבלה הבאה מתארת את צבעי המקטעים בשורת אנשי הקשר של הסוכן.

צבע	סוג מדינה	תיאור
	פעיל	הסוכן דיבר עם הלקוח.
	בהמתנה	הסוכן PUT את הלקוח בהמתנה.
	עבודה לאחר שיחה	הסוכן היה מנותק מהלקוח, אך השלים עבודה הקשורה לאיש הקשר.
	אירוע	הסוכן הפעיל אירוע שולחן עבודה. אירועי שולחן עבודה הם רגעים שבהם Webex WFO מתערב בהקלטה כאשר סוכן מבצע משימה מוגדרת מראש ביישום או באתר. לדוגמה, מנהל מערכת יכול לקבוע את תצורת Webex WFO להשהיית הקלטה כאשר סוכן לוחץ על שדה מסוים (ראה קביעת תצורה של אירועי פריט שולחן עבודה).

סרגל השימוש ביישום

סרגל השימוש ביישום מחלק את איש הקשר למקטעים לפי היישומים והאתרים שהסוכן ניגש אליהם לאורך כל הדרך.

הערה סרגל השימוש ביישום מציג רק יישומים ואתרי אינטרנט שהיו פעילים וממוקדים במהלך איש הקשר.

ניתן ללחוץ על מקטע יישום כדי להזיז אליו את מחוון ציר הזמן, או לרחף מעל יישום כדי לראות תיאור כלי הכולל פרטים נוספים. אם תלחץ על הסמל Zoom In בסרגל הכלים Media Player החלונית תציג גם את השם של כל יישום או אתר אינטרנט.

יישומים מקודדים בצבע לפי מצב האישור שלהם (ראה הוספת פריט שולחן עבודה חדש).

צבע	מצב	תיאור
	אושר, התעלם או חדש	הסוכן השתמש בבקשה שמותר לו, שעדיין אין לה סטטוס אישור, או שמתעלמים ממנה.
	לא אושר	הסוכן השתמש ביישום שאסור לו.

נושאים קשורים

- נטר את המיקוד והפעילות של סוכנים – הצג את האפליקציות ואתרי האינטרנט שבהם השתמש סוכן בתאריך ספציפי, כולל כאשר הם לא היו בשיחה

הצגת נתונים המשויכים לאיש קשר

החלונית 'פרטים' בנגן המדיה מאפשרת לך לחקור מספר קטגוריות של נתונים המשויכים לאיש הקשר. המקטעים הזמינים תלויים בתפקיד שלך, בסוג איש הקשר ובתוכן ובתכונות הזמינות ב- Webex WFO.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש רישיון QM או CR
- יש לך הרשאת הצגת אנשי קשר

מיקום הדף

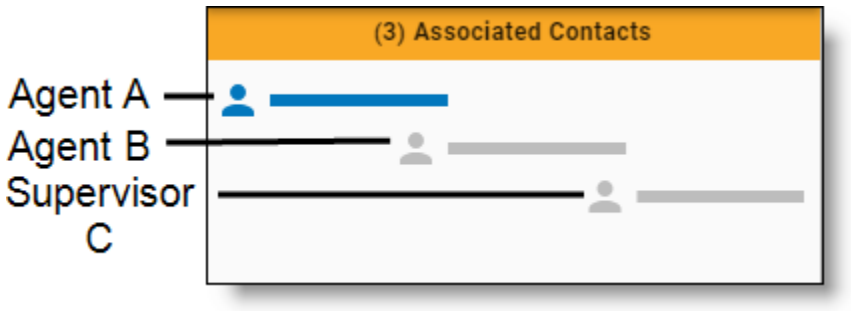
אינטראקציות > לחיצה כפולה על איש קשר > החלונית 'פרטים'

אנשי קשר משויכים

כאשר מספר סוכנים מטפלים באותה שיחת לקוח (לדוגמה, כאשר סוכן אחד מעביר את השיחה לסוכן אחר)Webex WFO , יוצר איש קשר נפרד עבור כל סוכן מעורב ומעניק לאנשי קשר אלה את אותו מזהה איש קשר משויך. המקטע 'אנשי קשר משויכים' מציג אנשי קשר כאלה, ומאפשר לך לראות את כל מקטעי השיחה, מרגע כניסתה למרכז הקשר ועד לסיומה.

דוגמה

לקוח מתקשר לסוכן א. סוכן א' מעביר את הלקוח לסוכן ב', וסוכן ב' מעביר את הלקוח למפקח ג'. Webex WFO יוצר שלוש אנשי קשר נפרדים ונותן להם את אותו מזהה איש קשר משויך.



לקבלת דוגמאות נוספות, ראה צפייה בלכידת מסך של איש קשר.

Webex WFO מזמין אנשי קשר משויכים באופן כרונולוגי ומדגיש את איש הקשר הטעון כעת בכחול. כדי לטעון איש קשר משויך, בצע אחת מהפעולות הבאות:

- לחץ על איש הקשר המשויך שברצונך לטעון.
- לחץ על הלחצן הקודם או הבא בנגן המדיה (ראה).

באפשרותך גם לרחף מעל איש קשר משויך כדי לראות תיאור כלי המכיל פרטים נוספים.

הערה ייתכן שאנשי קשר משויכים לא יתיישרו כראוי. לדוגמה, זמן שעון המערכת בכל מחשב עם שולחן עבודה חכם עשוי להשתנות אם שולחנות העבודה אינם מסתנכרנים עם אותו שרת זמן. המערכת זמן השעון יכול גם להשתנות בכל מחשב בין סינכרון לאותו שרת שעון.

הערה
ייתכן שלא תוכל להפעיל חלק מאנשי הקשר המשויכים. זאת בשל סיבות שונות:

- הם נמחקו.
- הם לא עמדו בקריטריונים של זרימת עבודה.
- הם היו מתחת לאורך המינימלי.

באיש קשר מסוג זה, סרגל האנרגיה המשויך לאיש הקשר ריק וההקלטה אינה זמינה. אין באפשרותך להאזין למקטעים אלה של השיחה, אך באפשרותך להציג אותם כך שתוכל לעקוב אחר האופן שבו השיחה עברה דרך מרכז השירות. כאשר אתה משתמש בלחצנים הבא והקודם כדי לעבור ברשימת אנשי הקשר, נגן המדיה מדלג באופן אוטומטי על אנשי קשר שאינך יכול להאזין להם.

הערה באפשרותך להפעיל רק אנשי קשר משויכים הנמצאים בטווח שלך. מופיעה הודעת שגיאה עבור שיחות שאינן בטווח שלך.

פרטי התקשרות

המקטע פרטי קשר מציג נתוני אנשי קשר. הנתונים המוצגים תלויים בסוג איש הקשר. מידע עבור שיחות שונה ממידע עבור הודעות דואר אלקטרוני, לדוגמה.

הטבלאות הבאות מתארות את כל נתוני הקשר האפשריים שיכולים להופיע באזור 'פרטי קשר' בחלונית 'פרטים'. כל טבלה מזמינה נתוני אנשי קשר בסדר אלפביתי.

איש קשר

נתוני יצירת קשר	תיאור
מצב העלאת קובץ שמע	מצב קובץ השמע של איש הקשר. ערכים אפשריים עבור שדה זה הם כדלקמן: ■ ריק/ריק - אין הקלטה עבור איש קשר זה. ■ קובץ ממתין להעלאה - השמע הוקלט אך טרם הועלה. ■ הקובץ מועלה - השמע הועלה וניתן להשמיע אותו. ■ הקובץ מוסר - השמע הוקלט, אך ההקלטה הוסרה. ■ הקובץ אינו חוקי - קובץ ההקלטה אינו חוקי ולא ניתן להפעיל אותו. ■ הקובץ ממוחזר - קובץ השמע מסומן להסרה, אך עדיין ניתן לשחזר אותו.
מספר שהתקשרו	החיוג הישיר פנימה (DID) או זיהוי המספר שחויג מספר שירות (DNIS) של הטלפון שקיבל את השיחה. מציג "לא ידוע" אם המספר שאליו התקשרו אינו רשום או חסום. שדה זה חל על שיחות בלבד.
מספר חיוג	מזהה המתקשר או זיהוי המספר האוטומטי (ANI) של מסיבת שיחה. מציג "לא ידוע" אם מספר השיחה אינו רשום או חסום. שדה זה חל על שיחות בלבד.
ערוץ	הערוץ שבו התרחשה האינטראקציה. שדה זה מופיע אם

נתוני יצירת	תיאור	
	הארגון משתמש בשילוב נתמך עבור אנשי קשר במדיה חברתית. הערכים האפשריים עבור שדה זה משתנים בהתאם לסוגי המדיה החברתית שבהם הארגון שלך משתמש.	
	כיוון איש הקשר: נכנס או יוצא.	צור קשר עם דיירקשן
	משך הזמן בין מענה לשיחה לבין השיחה הושמט, כולל זמן צלצול וזמן מסך מורחב (אם קיים) ב-HH:MM:SS. משך השיחה מתקבל משירות האיתות. ייתכן שמשך השיחה המוצג בטבלת אנשי הקשר ובנגן המדיה לא יהיה זהה בשל ההבדל ב"משך אירוע" (הזמן בין אירועים) וב"משך ההקלטה" (משך הזמן בתוך הקובץ המוקלט בפועל). בתרחישים אלה, משך השיחה יהיה שונה: ■ כאשר אתה משתמש בפקדי הקלטה API כדי להשהות, לחדש או להפעיל מחדש את ההקלטה, משך ההקלטה יהיה קצר יותר ממשך השיחה בפועל. לדוגמה, אם הקלטה מופעלת מחדש דקה אחת לתוך השיחה, משך השיחה יהיה דקה אחת יותר ממשך ההקלטה. ■ בעת אחסון בארכיון או ניקוי שיחה עם זמן צלצול ארוך, טבלת אנשי הקשר מציגה את משך האירוע בשדה משך שיחה, ואילו נגן המדיה מציג את משך ההקלטה בשדה משך שיחה. שדה זה חל על שיחות בלבד.	משך יצירת קשר
	המזהה הייחודי של השיחה.	מזהה איש קשר
	סוג איש הקשר. הערכים האפשריים עבור שדה זה הם: ■ שיחה - איש קשר עם הקלטת שיחה. ■ צ'אט – איש קשר כתוב שהתרחש בתוך הארגון שלך	סוג איש קשר

נתוני יצירת קשר	תיאור
	תוכנית צ'אט. זה יכול להיות עם סוכן אנושי או עם צ'אט בוט. ■ דואר אלקטרוני - איש קשר בדואר אלקטרוני ללא הקלטת שיחה. סוג איש קשר זה מופיע רק כאשר הארגון שלך משתמש הן בניהול איכות והן בניתוח. ■ Non-Call - איש קשר ללא הקלטת שיחה שמישהו יצר על-ידי לחיצה על Create Contact בדף Interactions. ■ מסך בלבד - איש קשר להקלטת מסך ללא הקלטת שיחה. ■ SMS—איש קשר כתוב שהתרחש במסגרת תוכנית העברת הודעות הטקסט של הארגון שלך. ■ טקסט – בהתאם לאופן שבו הארגון שלך מייבא אנשי קשר כתובים לתוך Webex WFO, הדבר עשוי לכלול הודעות דואר אלקטרוני, הודעות צ'אט או אנשי קשר אחרים עם טקסט.
זרימת עבודה יומית	שם זרימת העבודה היומית המשויכת לאיש קשר זה (ראה הפוך זרימות עבודה QM לאוטומטיות).
סיום זרימת העבודה של אינטראקציה	השם של זרימת העבודה 'סיום אינטראקציה' המשויכת לאיש קשר זה.
גורמים חיצוניים	(צ'אט ואנשי קשר SMS בלבד) מספר הטלפון, כתובת הדוא"ל או כל דבר אחר מזהה של האדם שקיים אינטראקציה עם הסוכן.
מכתובת	(אנשי קשר בדוא"ל בלבד) כתובות הדואר האלקטרוני בשדה מאת. זה האפשרות זמינה רק כאשר Analytics מופעל.
משאבי אנוש	מציין אם איש הקשר סומן כאיש קשר של משאבי אנוש.
סיבה	הסיבה שהשיחה הוקלטה. סיבה זו מוגדרת בכלל ההקלטה (ראה הצגת נתונים המשויכים לאיש קשר).
סוג הקלטה	סוג ההקלטה המשויך להתקן זה.

מצב	מצב ההערכה הנוכחי של איש הקשר.	[illegible]
	תיאור	נתוני יצירת

	■ ניקוד – אנשי קשר שמקבלים ניקוד על-ידי מעריך, מקבלים ניקוד מלא ומאושרים (אם נדרש אישור). ■ ללא ניקוד - אנשי קשר שלא נדרש על-ידי מעריך ושאינם מקבלים ניקוד. ■ בתהליך – אנשי קשר שנטען על-ידי מעריך אך עדיין לא קיבלו ניקוד מלא. ■ לא ניתן להבקיע - אנשי קשר שמעריכים דורש אך לא ניתן לתת להם ניקוד. הערכות במצב זה אינן נכללות במדדי דיווח או ביצועים. ■ טעון אישור – אנשי קשר הנתבעים על ידי מאבחן, מקבלים ניקוד מלא וממתינים לאישור. ■ צרכים אינם יכולים לקבל ציון אישור – אנשי קשר הנתבעים על ידי מאבחן, אינם יכולים לקבל ציון וממתינים לאישור בשל אי יכולתו של המעריך לתת ציון.
נושא	מסנן דואר אלקטרוני המשויך לאנשי קשר שאינם מתקשרים בהתבסס על כתובות הדואר האלקטרוני בשדה אל. אפשרות זו זמינה רק כאשר Analytics מופעל.
שם הסקר	שם של סקר.
ציון הסקר	הציון של סקר שהושלם.
לכתובת	סינון דואר אלקטרוני המשויך לאנשי קשר שאינם מתקשרים בהתבסס על הדואר האלקטרוני כתובות בשדה אל. אפשרות זו זמינה רק כאשר Analytics מופעל.
הדרכה	מציין אם איש הקשר סומן כאיש קשר להדרכה.
מצב העלאת קובץ וידאו	מצב קובץ הווידאו או השמע. ערכים אפשריים עבור שדה זה הם: ■ ריק/ריק - אין הקלטה עבור איש קשר זה. ■ קובץ ממתין להעלאה - הסרטון הוקלט אך טרם הוקלט

נתוני יצירת קשר	תיאור
	הועלה. ■ הקובץ מועלה - הסרטון הועלה וניתן להפעיל אותו. ■ הקובץ מוסר - הווידאו הוקלט, אך ההקלטה הוסרה. ■ הקובץ אינו חוקי - קובץ ההקלטה אינו חוקי ולא ניתן להפעיל אותו. ■ הקובץ ממוחזר - קובץ הווידאו מסומן להסרה, אך עדיין ניתן לשחזר אותו.

ארגון

נתוני יצירת קשר	תיאור
מזהה סוכן ACD	מזהה הסוכן ב- ACD.
שם פרטי	שמו הפרטי של הסוכן. הערה אם השדות שם פרטי, שם משפחה, קבוצה וצוות ריקים, ההקלטה היא קריאת בסיס. קריאת שורש היא קריאת שורש בלתי מתפשרת איש קשר שמופיע כאיש קשר QM באינטראקציון. לאחר הפיוס, מוקצה משתמש לשיחה (ראה כיצד פועלות קריאות בסיס ופיוס).
קבוצה	שם הקבוצה.
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן.
צוות	שם הקבוצה אליה השתייך הסוכן בעת רישום איש הקשר.

הערכה

אושר על ידי	שם האדם שאישר את ההערכה. תוכל לראות מידע זה אם אחד מהבאים מתקיים: ■ אתה המעריך. ■ יש לך את ההרשאה הצג פרטי מאבחן. ■ יש לך את ההרשאה ערוך הערכה כלשהי.
מכויל	מציין אם איש הקשר סומן לכיול.
תאריך הערכה	התאריך שבו איש הקשר הוערך. ערך זה מופיע אם הם המעריך או כאשר ההרשאה הצג פרטי מעריך מופעלת. אם הרשאה זו אינה זמינה, הערך ##### מוצג. הערה התאריך והשעה המשמשים לחישוב ה[illegible]רך Date Evaluated מחושבים באמצעות הזמן האוניברסלי המתואם (UTC) זמן פלוס או מינוס ערך היסט המשויך לאזור הזמן שלך. לדוגמה 22/09/2019 , 2:00 AM UTC מומר ל- 21/09/2019 9:00 PM שעון יום מרכזי (CDT). המסנן 'תאריך הערכה' משתמש בזמן UTC של הערכת השיחה. כלומר, בהתאם לאזור הזמן שלך, שיחה שהוקלטה בשעות ה[illegible]רב המאוחרות באזור הזמן CDT בתאריך 21/09/2019 מסוננת כשיחה שהו[illegible]טה בתאריך 22/09/2019. אם תחפש בהקלטות שהתרחשו בתאריך 21/0[illegible]2019 באמצעות המסנן תאריך הערכה, ייתכן שיהיה עליך לחפש בהקלטות[illegible] את היום הקודם או המחרתי, בהתאם לאזור הזמן שלך.
תאריך התגובה	תאריך שהסוכן השיב להערכה.
טופס הערכה	שם טופס ההערכה או הכיול המשמש לציון שיחת לקוחות.
תגובת הערכה	מציין את מצב התגובה של איש הקשר: ■ תלוי ועומד – תגובת הסוכן להערכת הניקוד נדרשת אך טרם נעשתה.

נתוני יצירת קשר	תיאור
	■ הודה – הסוכן אישר את התגובה שקיבלה ניקוד. ■ ערעור – הסוכן ערער על הערכת הניקוד.
שם המעריך	שם המעריך או המכייל. אתה יכול לראות את זה מידע אם אחד מאלה מתקיים: ■ אתה המעריך או המכייל. ■ יש לך את ההרשאה הצג פרטי מאבחן. ■ יש לך את ההרשאה ערוך הערכה כלשהי.
הציון	ציון ההערכה שניתן לאיש הקשר. הערה ציוני כיול אינם מופיעים בשדה ז לקבלת ציוני כיול, השתמש בכיול הערכה.

שדות דיבור, דיבור (טבלת אנשי קשר)

נתוני יצירת קשר	תיאור
% החזקה	אחוז השיחה שהושקעה במצב המתנה.
% השהיה	אחוז השיחה שהושקעה במצב השהיה.
% שתיקה	אחוז השיחה שהושקעה במצב שקט (שבמהלכו לא המתקשר ולא הסוכן מדברים).
% לדבר על	אחוז השיחה שהושקעה במצב שיחה (שבמהלכה גם המתקשר וגם הסוכן מדברים).
קיום אירועים	מספר אירועי ההמתנה שזוהו.
השהיית אירועים	מספר אירועי ההשהיה שזוהו.
אירועי שתיקה	מספר אירועי השתיקה שזוהו. דברו על אירועים
	מספר אירועי הטוקאובר שזוהו.

נתוני יצירת קשר	תיאור
משך החזקה כולל	משך הזמן הכולל של זמן ההחזקה. תבנית = HH:MM:SS. משך
השהיה מוחלט	משך הזמן הכולל של זמן ההשהיה. תבנית = HH:MM:SS. משך
השתיקה המוחלטת	משך הזמן הכולל של השתיקה. תבנית = HH:MM:SS. סה"כ דיבור
לאורך זמן	משך הזמן הכולל של זמן השיחה. תבנית = HH:MM:SS.

ניתוח

נתוני יצירת קשר	תיאור
ציון הערכה חזויה	ציון ההערכה החזוי של איש קשר שלא קיבל ניקוד. מכשירי Webex WFO מבסס ציון חזוי זה על נתוני Analytics וציוני הערכה קודמים. Webex WFO משתמש בחלקים הבאים של נתוני Analytics: תכונות שיחה וסוכן, פגיעות דיבור ופעילות בשולחן העבודה.
ציון מקדם נטו חזוי	ציון מקדם נטו חזוי עבור איש הקשר.
סנטימנט	ציון הסנטימנט של איש הקשר. הערכים האפשריים הם חיובי, נייטרלי ושלילי.

מטה-נתונים, מטה-נתונים מותאמים אישית (טבלת אנשי קשר)

נתוני יצירת קשר	תיאור
טקסט משתנה	המטה-נתונים המותאמים אישית הזמינים ב- Webex WFO משתנים בהתאם ל-קביעת תצורה של ACD והדף Metadata Manager. באפשרותך לערוך את הערכים בשדות מטה-נתונים מותאמים אישית. ראה עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים לאיש קשר.

סקר לאחר שיחה

המקטע סקר לאחר שיחה מציג את התוצאות של סקר שהושלם על-ידי הלקוח לאחר סיום איש הקשר. נתוני סקר לאחר שיחה מופיעים רק כאשר המערכת שלך מוגדרת לספק סקרים והלקוח שלח תגובה.

נושאים קשורים

-
-

עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים לאיש קשר

אם קיימים מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים לאיש הקשר, באפשרותך לערוך מטה-נתונים אלה, אלא אם כן הם מוצפנים. במקרה זה, שדות המטה-נתונים המותאמים אישית אינם זמינים.

אורך התווים המרבי משתנה בהתאם לסוג.

סוג מטה-נתונים	אורך תו מרבי
נתונים	2056 תווים
תאריך	מבוסס על תבנית התאריך הסטנדרטית
היפר-קישור	2056 תווים
מספר	—

עריכת המטה-נתונים המותאמים אישית המשויכים לאיש קשר

1. לחץ על איש הקשר שברצונך לערוך את המטה-נתונים שלו. נגן המדיה נפתח.
2. באזור 'פרטי קשר' בחלונית 'פרטים', לחץ על הקטגוריה **Metadata** . הקטגוריה מטה-נתונים נפתחת.
3. הזן את הערכים הרצויים בשדות המטא-נתונים.
4. לחץ על **Save Metadata**.

נושאים קשורים

- מחיקה או עדכון של אנשי קשר מרובים בו-זמנית - ערוך מטה-נתונים מותאמים אישית עבור אנשי קשר מרובים בו-זמנית.

קריאת איש קשר בדואר אלקטרוני

בחלונית דוא"ל, אתה יכול לבדוק את הודעות הדוא"ל שהסוכנים שלך קיבלו מלקוחות. סוג איש קשר: דוא"ל

תוכן ליצירת קשר: לא ישים

רישיונות נדרשים: QM, CR, Webex WFO גישה. ניתוח סנטימנט דורש ניתוח טקסט. הרשאות נדרשות: הצגת אנשי קשר

לאנשי הקשר המוצגים בחלונית זו יש סוג איש קשר של דואר אלקטרוני. להיטי ביטויים ממשימות 'ניתוח טקסט' מודגשים בצהוב.

קריאת איש קשר עם הודעת טקסט

בחלונית ,Text ניתן לסקור אנשי קשר מבוססי טקסט שהסוכנים שלך טיפלו בהם. סוג איש קשר:

טקסט

תוכן ליצירת קשר: לא ישים

רישיונות נדרשים: CR, QM, Webex WFO גישה. ניתוח סנטימנט דורש ניתוח טקסט. הרשאות נדרשות: הצגת אנשי קשר

לאנשי הקשר המוצגים בחלונית זו יש סוג איש קשר של טקסט. להיטי ביטויים ממשימות 'ניתוח טקסט' מודגשים בצהוב.

קריאת איש קשר בצ'אט

החלונית Chat Transcript מכילה שיחות צ'אט. התגובות של הסוכן שטיפל באיש הקשר הן בצד ימין, והתגובות של הלקוח וכל סוכן אחר המעורב בשיחה הן בצד שמאל. ההודעות מכל אדם בשיחה הן בצבע שונה עבור עד ארבעה משתתפים שונים. (אם בשיחה יש חמישה משתתפים או יותר, הצבעים חוזרים על עצמם).

ייתכן שתראה את "משתמש מערכת" כמשתתף. הודעות אלה נוצרות באופן אוטומטי על-ידי תוכנית הצ'אט שבה משתמש הארגון שלך ובדרך כלל אומרות דברים כגון "הסוכנת ג'יין דו הצטרפה לצ'אט" או "הפעלת הצ'אט נסגרה בשעה 10:36 AM".

אם תלחץ על הודעה, הסמל המתאים בחלונית 'מפת טקסט' יסומן.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. החלונית Chat Transcript אינה זמינה עבור פריסות מקומיות.
- הארגון שלך מייבא אנשי קשר לצ'אט לתוך Webex WFO באמצעות שילוב נתמך.
- יש לך את ההרשאה הצג אנשי קשר.

מיקום הדף

אינטראקציות > לחיצה כפולה על איש קשר > החלונית 'תעתיק צ'אט'

הליכים

חיפוש מילים בשיחת צ'אט

1. לחצו על סמל האפשרויות בפינה הימנית העליונה של החלונית.
2. בחר חפש.
3. הזן את החיפוש בשדה חיפוש . טקסט התואם לחיפוש שלך מסומן.

הדפסת שיחת צ'אט

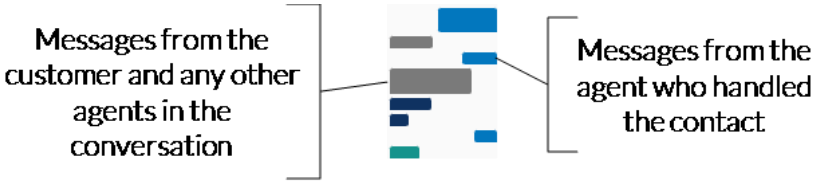
1. לחצו על סמל האפשרויות בפינה הימנית העליונה של החלונית. ⋮
2. בחר הדפס. חלון ההדפסה של הדפדפן נפתח. מכאן, תוכל גם לשמור את השיחה כ- PDF.

נושאים קשורים

-
- הצגת מבט כולל על איש קשר בצ'אט

הצגת מבט כולל על איש קשר בצ'אט

החלונית 'מפת טקסט' מכילה מלבנים צבעוניים המייצגים את ההודעות באיש קשר בצ'אט. לוח זה מספק לך תמונה ברמה גבוהה של השיחה ללא צורך לגלול. התגובות של הסוכן שטיפל באיש הקשר הן בצד ימין, והתגובות של הלקוח וכל סוכן אחר המעורב בשיחה הן בצד שמאל. ההודעות מכל אדם בשיחה הן בצבע שונה עבור עד ארבעה משתתפים שונים. (אם בשיחה יש חמישה משתתפים או יותר, הצבעים חוזרים על עצמם).



דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. החלונית 'מפת טקסט' אינה זמינה לפריסות מקומיות.
- הארגון שלך מייבא אנשי קשר של צ'אט לתוך Webex WFO באמצעות שילוב נתמך, לא באמצעות ייבוא טקסט כללי API.
- יש לך את ההרשאה הצג אנשי קשר.

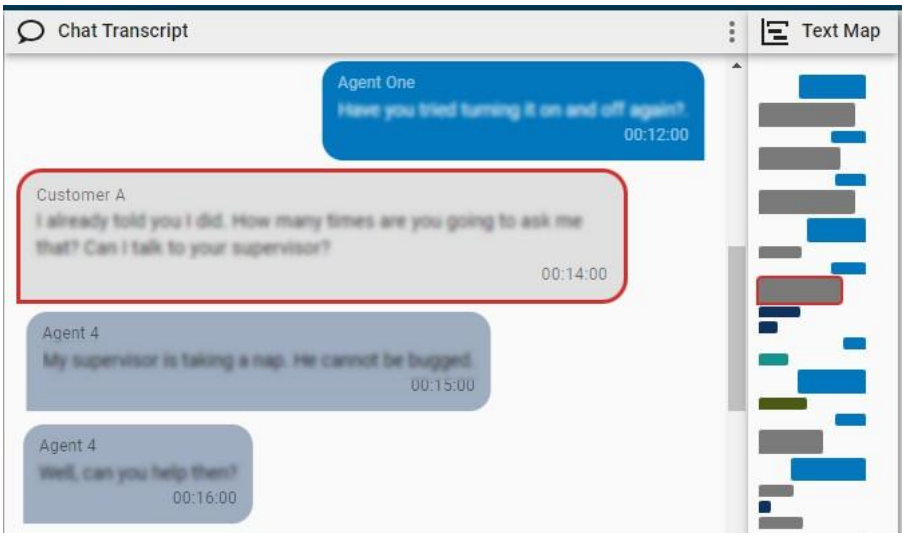
מיקום הדף

אינטראקציות > לחיצה כפולה על איש קשר > החלונית 'מפת טקסט'

נוהל

דילוג לנקודה ספציפית בשיחה

- לחץ על מלבן כדי לעבור להודעה המתאימה בשיחה. ההודעה מסומנת באדום בחלונית Chat Transcript.



נושאים קשורים

-
- קריאת איש קשר בצ'אט

הצגת תובנות AI עבור איש קשר

החלונית 'נתוני שימוש' בנגן המדיה מכילה מידע שנוצר על-ידי בינה מלאכותית אודות איש הקשר. המידע שאתה רואה כאן משתנה בהתאם לאופן שבו הארגון שלך משתמש בניתוח Cisco.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש ענן Webex WFO. הלוח Data Insights אינו זמין עבור פריסות מקומיות.
- יש לך הקלטות בתחום שלך.
- לאיש הקשר יש תמליל.

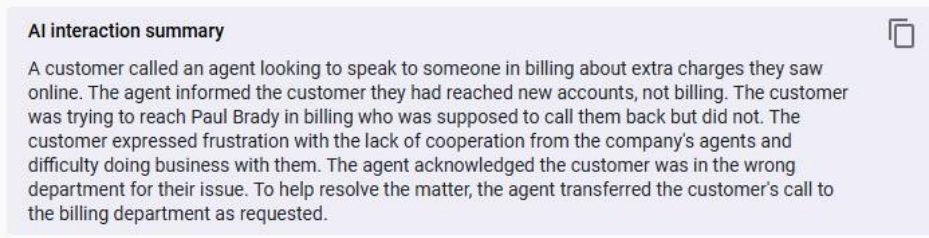
- כדי לראות את סיכום אינטראקציית הבינה המלאכותית, דרושים שני התנאים הבאים:
  - מנהל מערכת יצר משימת דיבור לטקסט מתמשכת של Analytics עם סיכום אינטראקציה של AI זמין (ראה TURN על סיכום אינטראקציה או יצירת משימות ניתוח).
  - יש לך את ההרשאות הצג אנשי קשר והצג דיבור לניתוח טקסט.
- כדי לראות את ניתוח סנטימנט הבינה המלאכותית, נדרשים כל הדברים הבאים:
  - מנהל מערכת יצר משימה של ניתוח סנטימנט (ראה TURN בנושא סנטימנט מתקדם או יצירת משימות ניתוח).
  - איש הקשר הוא שיחת שמע באנגלית או בספרדית.
  - יש לך את ההרשאות הצג אנשי קשר והצג סנטימנט.
- כדי לראות את ציון ההערכה האוטומטית, נדרשים כל הפרטים הבאים:
  - לארגון שלך יש רישיון Analytics Enterprise או Analytics Enterprise Plus.
  - מנהל מערכת יצר משימה QM אוטומטית (ראה יצירת משימות ניתוח).
  - איש הקשר הוא שיחת שמע באנגלית או בספרדית.
  - יש לך הרשאת הצג אוטומטית QM.
- כדי לראות את הנושא, יש צורך בכל הפעולות הבאות:
  - לארגון שלך יש רישיון Analytics Enterprise או Analytics Enterprise Plus.
  - מנהל מערכת יצר משימה 'נושאים פופולריים' (ראה יצירת משימות ניתוח).
  - איש הקשר הוא שיחת שמע באנגלית או בספרדית.
  - השמע של איש הקשר הוא סטריאו (לא מונו), עם הזנות שמע נפרדות לשני הצדדים בשיחה.
  - יש לך את ההרשאה הצג נושאים טרנדיים.
- כדי לראות את תגי הבינה המלאכותית, יש צורך בכל הפעולות הבאות:
  - לארגון שלך יש רישיון Analytics Enterprise Plus.
  - מנהל מערכת יצר משימת תגי AI (ראה יצירת משימות ניתוח).
  - איש הקשר הוא שיחת שמע באנגלית או בספרדית.
  - יש לך את ההרשאה הצג תגיות AI.

מיקום הדף

הליכים

קריאת סיכום של איש קשר

- לחץ על סקירת נתוני האינטראקציה Tab. המקטע סיכום אינטראקציה של AI מסכם את השיחה. רוב הסיכומים הם כ-150 מילים, אך חלק מהסיכומים עשויים להיות ארוכים או קצרים יותר בהתאם לאורך התמליל של השיחה.

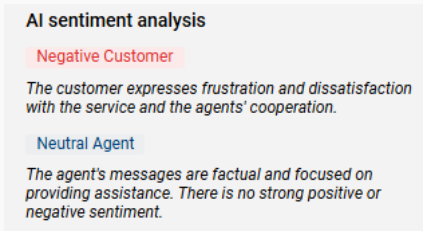


העתקת סיכום

- לחץ על סמל העתק .

הצג את הסנטיישן עבור לקוח וסוכן עבור איש קשר

- לחץ על סקירת תובנות אינטראקציה Tab. החלק ניתוח סנטימנט AI מציג את הסנטימנט (רגשות) המובעים הן על ידי הלקוח והן על ידי הסוכן. זה מצביע על סנטימנט חיובי, שלילי או ניטרלי עבור שני הצדדים ומסביר מדוע Webex WFO הקצה סנטימנט זה.

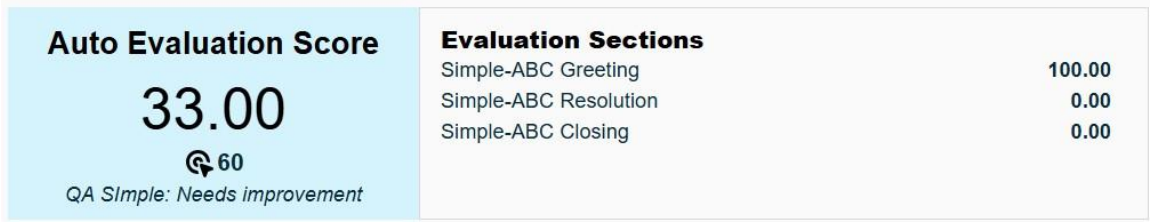


הערה אם הארגון שלך משתמש בהקלטה מונו (שמע מהסוכן ומהלקוח משולבים בהזנה אחת), ניתוח סנטימנט AI מציג סנטימנט עבור הלקוח בלבד.

הצגת ציון ההערכה האוטומטית של איש קשר

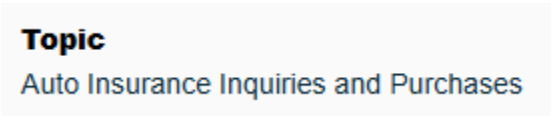
- לחץ על סקירת שיחות AI Tab. המקטעים ציון הערכה אוטומטית מציגים את הציון הכולל שWebex WFO נתן לאיש הקשר. המקטע סעיפי הערכה מציג את הציון שWebex WFO נתן לכל חלק בטופס ההערכה שבו השתמש כדי לתת ציון לאיש הקשר. בהתאם לאופן קביעת התצורה של הטופס, ייתכן שתראה גם את ציון היעד עבור הטופס ואת

שם עבור פס הניקוד שאליו משתייך הניקוד (ראה ניהול טפסים להערכת AI).



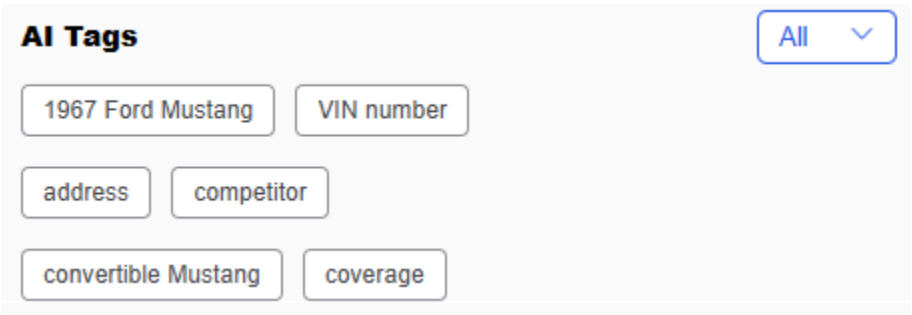
הצגת הנושא עבור איש קשר

- לחץ על סקירת שיחות AITab. המקטע נושא מציג את הסיבה העיקרית ליצירת קשר שזיהתה Webex WFO עבור איש הקשר.

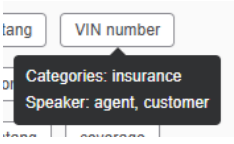


הצגת תגיות התוכן של איש קשר

1. לחץ על סקירת שיחות AI Tab. המקטע תגיות **AI** מציג את התגים ש- Webex WFO החילו על איש הקשר.



2. (אופציונלי) רחף מעל תגית כדי לראות את הקטגוריה שאליה שייך התג ואת הדובר (סוכן או לקוח) שתרומתו לשיחה הניעה את Webex WFO להחיל את התגית.



סינון תגיות התוכן לפי רמקול

- במקטע תגי **AI,** בחר סוכן או לקוח מהרשימה הנפתחת הכל . רשימת התגים מתעדכנת באופן אוטומטי.

נושאים קשורים

- TURN על סיכום אינטראקציה
- TURN על סנטימנט מתקדם
- הצגת שינויים בסנטיקט (senspel) עבור איש קשר
- קרא את התמלול של הקלטת שמע
- צור משימות ניתוח – צור משימה מתמשכת כאשר סיכום אינטראקציה של בינה מלאכותית, ניתוח סנטימנטQM , אוטומטי, נושאים פופולריים או תגי AI מופעלים.

קרא את התמלול של הקלטת שמע

בחלונית התמלול תוכלו לסקור את התמלול של הקלטת שמע. סוג איש קשר: שיחה

תוכן איש קשר: יש תמלול

רשיונות נדרשים: ,Webex WFO Access, Analytics Essentials או Analytics הרשאות ארגוניות

נדרשות: הצג אנשי קשר, הצג דיבור אל ניתוח טקסט

החלונית מציגה תעתיק זה כבועות טקסט. בעת השמעת הקלטהWebex WFO , מסמן את בועת הטקסט של הרמקול הנוכחי. ניתן ללחוץ על בועת טקסט מסוימת כדי לדלג אליה. באפשרותך גם ללחוץ על סמל אפשרויות כדי לבצע את הפעולות הבאות:

- מצא – חפש בתמלול.
- הדפס – הדפס את התמלול.

להיטי ביטויים ממשימות 'ניתוח דיבור לטקסט' מסומנים בצהוב. הצבע והמיקום של בועות הטקסט משתנים בהתאם לסוג ההקלטה.

צבע	סוג הקלטה	תיאור
	סטריאו	בועות טקסט עבור זרם השמע הנכנס מיושרות לכחול ולי טקסט עבור זרם השמע היוצא הן אפורות ומיושרות לשמא
	מונו	בועות טקסט עבור זרם השמע הן כחולות ומיושרות לשמאל.

אם מותקנות אצלך תכונות Cisco Analytics, בועות הטקסט כוללות גם סמלים המייצגים את ציוני הסנטימנט ה
המשויכים.

נושאים קשורים

- צור משימות ניתוח – הגדר Webex WFO לתמלול אנשי קשר

הצגת ניתוח ביטויי מילים עבור איש קשר

החלונית Phrase Hits מראה היכן באיש הקשר הלקוח או הסוכן מזכיר מילים או ביטויים החשובים למרכז השירות שלך. מילים או צירופי מילים אלה נמצאים על-ידי משימות Analytics, והם נקראים "להיטי ביטויים".

הערה להיטי ביטוי מודגשים גם בצהוב בתמלול, אם יש כזה.

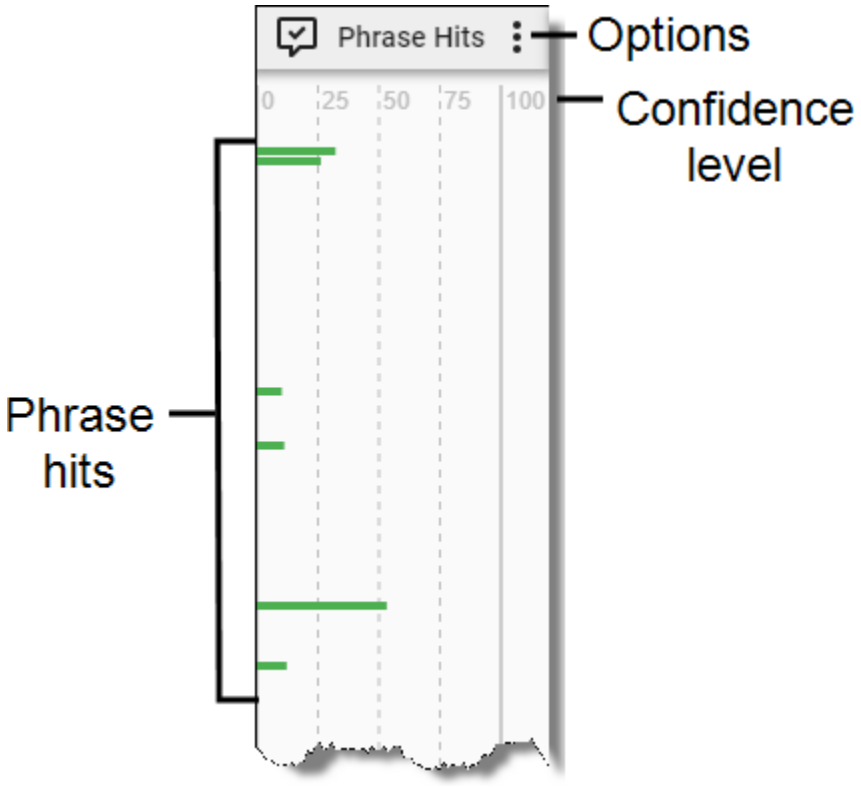
סוג איש קשר: שיחה

תוכן איש קשר: יש תמלול

רשיונות נדרשים: הרשאות גישה לניתוח או Webex WFO נדרשות: הצג

אנשי קשר, הצג ניתוח דיבור

Webex WFO מקצה רמת ביטחון לכל ביטוי שנפגע. רמת ביטחון זו מראה, בסולם 0-100, עד כמה Webex WFO היא המשימה שזוהתה במדויק את הביטוי. להיטי ביטויים עם רמות ביטחון גבוהות יותר מופיעים זמן רב יותר מלהיטי ביטויים עם רמות ביטחון נמוכות יותר.



באפשרותך ללחוץ על להיט ביטוי כדי להזיז אליו את המחוון ציר זמן, או לרחף מעל להיט ביטוי כדי לראות תיאור כלי המכיל פרטים נוספים. אם תלחץ על סמל התקרבות בסרגל הכלים של נגן המדיה, כל לחיצה על צירוף מילים תציג את המילה או צירוף המילים ש- Webex WFO זיהה.

השתמש בסמל 'אפשרויות' כדי לבחור אילו קטגוריות של להיטי ביטויים יופיעו.

זיהוי להיטי ביטויים

צירופי מילים מוגדרים ומסווגים בדף מנהל הביטויים (ראה יצירה וניהול של צירופי מילים וקטגוריות צירופי מילים), והם מבוצעים בחיפוש על-ידי משימות המתוזמנות בדף מנהל המשימות (ראה יצירת משימות ניתוח).

לכל ביטוי יש ערך טקסט. זה יכול להיות גם ערך פונטי, אם אחד מוגדר.

- משימות דיבור לטקסט מתמללות הקלטות שמע ומחפשות ערכי טקסט בתמלול המתקבל.
- פונטיקה משימות ניתוח מחפשות בהקלטות שמע ערכים פונטיים.

התוצאות של שתי המשימות מופיעות בחלונית Phrase Hits.

הערה : החלונית אינה מציגה להיטים שרמת הביטחון שלהם נמוכה מרמת הביטחון המינימלית שהוקצתה לצירוף המילים במהל
קביעת התצורה. לדוגמה, אם הקצית רמת ביטחון של
20 לביטוי "שירות לקוחות גרוע", הפאנל מציג להיטי ביטוי עבור "שירות לקוחות גרוע" רק כאשר רמת הביטחון היא
20 ומעלה.

כל משפט מכה מתחיל שתי שניות לפני הביטוי פוגע ומסתיים שתי שניות אחריו. רמת הביטחון מבוססת על הסתברות, כך שהפגיעה המדויקת עשויה שלא להתיישר בדיוק עם האזור המסומן. Webex WFO יכול לפתור מספר להיטי ביטויים. אם שני ביטויים דומים מזוהים בהפרש של 200 אלפיות שנייה זה מזה, הביטוי שנפגע ברמת הביטחון הגבוהה ביותר הופך ללהיט העיקרי וכל שאר הלהיטים הופכים ללהיטים משניים, והם מסודרים באינדקס שונה.

כותרת תיאור הכלי מכילה את צירוף המילים שהמשימה זיהתה. הטבלה הבאה מתארת את השדות האחרים של תיאור הכלי.

השדה	תיאור
קטגוריה	הקטגוריה שאליה שייך צירוף המילים, כפי שהוקצתה בדף מנהל הביטויים.
מקור	סוג משימת Analytics שזיהתה את הביטוי פגע. הערכים האפשריים הם כדלקמן: ▪ פונטיקה – הביטוי נמצא בהקלטת שמע. ▪ דיבור לטקסט – הביטוי נמצא בתמלול של הקלטת שמע.
התחלה	ההיסט מתחילת השמע ועד לרגע מציאת הביטוי. הפורמט הוא HH:MM.
משך	משך הביטוי. התבנית היא HH:MM:SS. הערה שדה זה אינו מציג ערכים באלפיות שנ ה. אם משך הזמן פחות משניה אחת, השדה יציג 00:00:00.
ביטחון	רמת הביטחון של הביטוי פגעה.
ערוץ	זוהה זרם השמע שבו פגע הביטוי. עבור הקלטות סטריאו, הערכים הבאים אפשריים: ▪ 1 – הזרם היוצא. ▪ 2 – הזרם הנכנס.

נושאים קשורים

- יצירה וניהול של צירופי מילים וקטגוריות צירופי מילים – קביעת תצורה של צירופי מילים לחיפוש באנשי קשר
- צור משימות ניתוח – הגדר Webex WFO כדי לנתח אנשי קשר לאיתור להיטי ביטויים

הצגת ההמלצות עבור איש קשר

סנטימנט הוא הטון הרגשי הכולל (חיובי, שלילי או ניטרלי) של השיחה של הסוכן והלקוח לאורך כל איש הקשר. Webex WFO תומך בניתוח סנטימנט עבור שיחות, מיילים ואנשי קשר באנגלית. עבור שיחות, סנטימנט דורש תמלול דיבור לטקסט. עבור הודעות דוא"ל ואנשי קשר טקסטואליים, סנטימנט דורש ניתוח טקסט.

סוג איש קשר: שיחה

תוכן איש קשר: יש תמלול

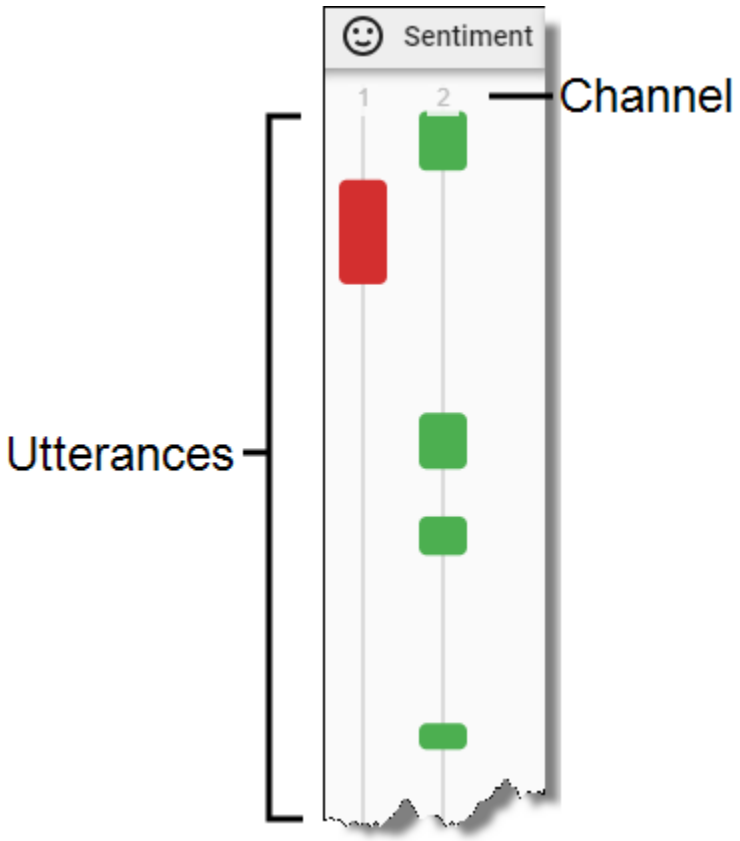
רישיונות נדרשים: Analytics או גישה Webex WFO

הרשאות נדרשות: הצגת אנשי קשר, הצגת דיבור לניתוח טקסט

סנטימנט לשיחות

החלונית 'סנטימנט' מציגה סנטימנט לשיחות. הפאנל מציג אמירות בעלות ציון סנטימנט חיובי או שלילי כקטעים מקודדים בצבע בזרם השמע שבו הן נאמרו.

הערה : אמירה היא סדרה רצופה של מילים שנאמרות על-ידי אדם אחד. אמירה יכולה להכיל משפטים מרובים.



לחץ על אמירה כדי להזיז אליה את מחוון ציר הזמן. כאשר אתה עושה זאתWebex WFO , מדגיש את בועת הטקסט בתמלול שמשימת הסנטימנט ניתחה כדי להפיק את הציון החיובי או השלילי. בועת הטקסט מכילה סמל המציין גם את ציון הסנטימנט (ראה טבלה להלן). רחף מעל אמירה כדי לראות תצוגה מקדימה של טקסט זה.

אמירות ותיאורי ערוצים

הטבלה הבאה מתארת את הצבעים של מקטעי אמירה ואת הסמלים המשויכים אליהם.

הערה : החלונית 'סנטימנט' אינה מציגה אמירות בעלות ניקוד סנטימנט ניטרלי.

צבע	תיאור
	פרטים לאמירה יש ציון סנטימנט חיובי. סמל בועת טקסט

צבע	תיאור
	פרטים לאמירה יש ציון סנטימנט שלילי. סמל בועת טקסט

הזרמים הזמינים תלויים בסוג ההקלטה.

מקליט סוג	תיאור
סטריאו	האמירות מחולקות לפי זרמי השמע הבאים: ▪ 1—האמירה מתרחשת בזרם השמע הנכנס. ▪ 2—האמירה מתרחשת בזרם השמע היוצא.
מונו	זרם השמע היחיד הוא 1. כל האמירות הנכנסות והיוצאות מתרחשות בזרם זה.

סנטימנט עבור הודעות דוא"ל ואנשי קשר טקסט

לאנשי קשר כתובים יש ציון סנטימנט כולל במקטע Analytics בחלונית Details.

נושאים קשורים

- קרא את התמלול של הקלטת שמע
- יצירת משימות ניתוח – הגדר Webex WFO כדי לנתח אנשי קשר עבור סנטימנט

הורדת אנשי קשר לפי דרישה

ייתכן שנתוני קשר מסוימים של שיחות (שמע ו/או הקלטות מסך) לא יהיו זמינים בתחילה בעת לחיצה כפולה להפעלת שיחה עקב מצב אחסון הנתונים.

אם חלק מהקלטת השיחה או כולה אינם זמינים, תתבקש לבחור אם להפעיל את החלק הזמין באופן מיידי או להוריד את החלק שאינו זמין. תיבת דו-שיח הכוללת מידע על אחסון שמע ואחסון מסך מציינת את המצב של כל רכיב:

- לא ישים—אין נתוני שמע או מסך המשויכים לאיש קשר זה.
- אחסון קר – הנתונים נמצאים באחסון קר. ייתכן שיהיה עיכוב באחזור הנתונים.

- אחסון מיידי—הנתונים זמינים להפעלה מיידית.

אם תבחר להוריד את החלקים שאינם זמינים, תקבל הודעה כאשר ההקלטה זמינה.

הקצאה ושיתוף של אנשי קשר

הקצאה ושיתוף של אנשי קשר כרוכים בנושאים הבאים:

- סקור הקלטות שהוקצו לך.
- צור מאתר משאבים אחיד (URL) עבור הקלטה ושלח אותה כהיפר-קישור לאחרים באמצעות הודעת צ'אט או דוא"ל.
- יצא את קבצי המדיה המשויכים לאיש קשר.
- יצא אנשי קשר מרובים למיקום אחסון חיצוני.

גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף קלאסי)

הערה המידע בדף זה מכסה את הגירסה הקלאסית של הדף תור אנשי קשר. לקבלת מידע אודות הגירסה החדשה, עבור אל Access אנשי קשר שהוקצו לך (דף חדש).

כיצד אוכל לדעת איזו גירסה יש לי?

אם אתה רואה את הלחצנים אינטראקציות ויעדים בחלק העליון של הדף, יש לך את הדף החדש. אם אינך רואה לחצנים אלה, יש לך את הדף הקלאסי.

הדף תור אנשי קשר מציג את כל אנשי הקשר שהוקצו לך לצורך כיול, הערכה או סקירה. ניתן להקצות לך אנשי קשר באמצעות משימות יעד ליצירת קשר או משימות אד-הוק.

סוג פעילות	הגדרה
משימת יעד יצירת קשר	אם מנהל המערכת שלך יצר עבורך יעד ליצירת קשרWebex WFO , מקצה לך באופן אוטומטי מספר אנשי קשר להשלמה בכל יום, שבוע או חודש. ניתן גם להקצות לך יעד ליצירת קשר עבור תאריך ספציפי.
משימה אד-הוק	אנשי קשר שראש צוות או מנהל מערכת הקצה להם באופן ספציפי אתה.

הערה אנשי הקשר חייבים להיות בני פחות משנה כדי שיופיעו בתור אנשי הקשר שלך. אם מנהל מערכת מקצה לך משימה אד-הוק עבור אנשי קשר בני יותר משנה, הם לא יופיעו ב תור.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בניהול איכות Cisco.
- יש לך הרשאות אלה:
  - הצגת אנשי קשר
  - הצג יעד ליצירת קשר
  - הערכת איש קשר (נדרש להשלמת יעדי הערכה)
  - כיול מגע (נדרש להשלמת יעדי כיול)
- ראש צוות הקצה עבורך אנשי קשר למשימה אד-הוק, או מנהל מערכת יצר יעד ליצירת קשר והקצה לך אותו.

מיקום הדף

תור אנשי קשר

הליכים

עבודה עם אנשי קשר שהוקצו לך

1. קרא את המידע בעמודות פעולה , תאריך יעד והוראות . ייתכן שיהיה עליך לגלול הצידה כדי לראות עמודות אלה. אלה הם סוגי הפעולות:

פעולה	מה עליך לעשות
כיול	הערך את איש הקשר. ההערכה שלך מושווית להגשות של מעריכים אחרים כדי להבטיח עקביות בין המעריכים.
הערכה	הערך את איכות איש הקשר.
סקור .	הפעל את ההקלטה או חלק מההקלטה בהתאם להוראות האדם שיצר את המשימה.

2. לחץ פעמיים על המשימה. איש הקשר נפתח בTab חדש.
3. הפעל והערך את איש הקשר לפי הצורך וסגור את Tab.
4. חזור לדף תור אנשי קשר ולחץ על רענן . אם סיימת את המשימה, היא תיעלם מהדף.

הערה: יעדי איש קשר יכולים להכיל יותר מאיש קשר אחד. הדף תור אנשי קשר מציג איש קשר אחד בכל פ עבור כל מטרה שהוקצתה לך. לאחר שתסיים לעבוד עם איש הקשר הראשון מהמטרהWebex WFO , מקצה לך איש קשר נוסף עד שתסיים את כל המשימות עבור יעד איש קשר זה.

הוספה או הסרה של עמודות בדף 'תור אנשי קשר'

1. לחץ על הגדרות . החלון קביעת תצורה של שדות נפתח.
2. כדי להוסיף עמודה, בחר בתיבת הסימון שלה. כדי להסיר עמודה, נקה את תיבת הסימון שלה.
3. לחץ על החל. החלון קביעת תצורה של שדות נסגר.

תור אנשי הקשר מכיל את אותן עמודות כמו הדף אינטראקציות (ראה התאמה אישית של העמודות בדף אינטראקציות) בתוספת השדות הבאים:

שם עמודה	תיאור
פעולה	סוג הפעילות
מזהה משימה אד-הוק	מזהה משימת אד-הוק עבור איש קשר זה
תאריך יעד	התאריך שבו עליך להשלים משימה זו
שם משימה	שם מטרת המשימה או איש הקשר
הוראות	הוראות ספציפיות למשימה שסופקו על-ידי האדם אשר יצר את המשימה

נושאים קשורים

- —מידע על השלמה והגשה של הערכות וכיולים.
- התאם אישית את העמודות בדף אינטראקציות—הגדרות עבור העמודות האחרות המופיעות בתור אנשי הקשר.
- הקצה סקירה, הערכות וכיולים באופן ידני - הוראות לראשי צוותים ליצירת משימה אד-הוק.
- הקצה הערכות, כיולים וסקירות באופן אוטומטי (דף חדש) - הוראות למנהלי מערכת ליצירת יעד ליצירת קשר.

- הקצה סקירות, הערכות וכיולים באופן אוטומטי (דף קלאסי) - הוראות למנהלי מערכת ליצירת יעד ליצירת קשר.
- גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף חדש)

גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף חדש)

הערה המידע בדף זה מכסה את הגירסה החדשה של הדף תור אנשי קשר. לקבלת מידע אודות הגירסה הקלאסית, עבור אל Access לאנשי קשר שהוקצו לך (הדף הקלאסי). כיצד אוכל לדעת איזו גירסה יש לי?

אם אתה רואה את הלחצנים אינטראקציות ויעדים בחלק העליון של הדף, יש לך את הדף החדש. אם אינך רואה לחצנים אלה, יש לך את הדף הקלאסי.

הדף תור אנשי קשר מציג את כל אנשי הקשר שהוקצו לך לצורך כיול, הערכה או סקירה. מפקח עשוי להקצות לך אנשי קשר אלה, או Webex WFO עשוי להקצות לך באופן אוטומטי מספר אנשי קשר להשלמה בכל יום, שבוע או חודש.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. הדף החדש 'תור אנשי קשר' אינו זמין עבור פריסות מקומיות.
- יש לך הרשאות אלה:
  - הצגת אנשי קשר
  - הצג יעד ליצירת קשר
  - הערכת איש קשר (נדרש להשלמת יעדי הערכה)
  - כיול מגע (נדרש להשלמת יעדי כיול)
- מפקח הקצה עבורך אנשי קשר עם משימה אד-הוק (ראה הקצאת סקירה, הערכות וכיולים באופן ידני), או מנהל מערכת יצר יעד ליצירת קשר והקצה לך אותו (ראה הקצאת הערכות, כיולים וסקירות באופן אוטומטי (דף חדש)).
- אנשי הקשר שהוקצו לך הם בני פחות משנה. אם מישהו מקצה לך משימה אד-הוק עבור אנשי קשר בני יותר משנה, הם לא יופיעו בתור שלך.

מיקום הדף

תור אנשי קשר

הליכים

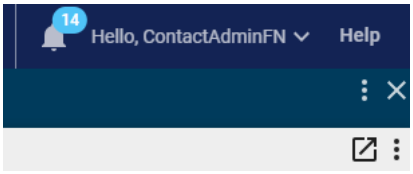
עבודה עם אנשי קשר שהוקצו לך

1. לחץ על אינטראקציות.
2. קרא את המידע בעמודות פעולה , תאריך יעד והוראות . ייתכן שיהיה עליך לגלול הצידה כדי לראות עמודות אלה. ייתכן שיהיה עליך גם לפתוח את איש הקשר כדי לראות את כל ההוראות. אלה הם סוגי הפעולות:

פעולה	מה עליך לעשות
כייל	הערך את איש הקשר. ההערכה שלך מושווית לציונים של מעריכים אחרים כדי להבטיח עקביות בין המעריכים.
להעריך	הערך את איכות איש הקשר.
סקור .	פתח את איש הקשר. אם איש הקשר כולל הקלטה, הפעל את ההקלטה או חלק מההקלטה בהתאם להוראות האדם שיצר את המשימה.

שיטות עבודה מומלצות כדי לו א שהמשימה מסומנת כהושלמה עבור איש קשר שמע, הפעל את ההקלטה כל הדרך עד הסוף.

3. לחץ פעמיים על איש הקשר. איש הקשר נפתח בנגן המדיה.
4. הפעל והערך את איש הקשר לפי הצורך.
5. לחץ על **X** (בפינה השמאלית העליונה של הדף) כדי לסגור את איש הקשר. איש הקשר נעלם מהדף תור אנשי קשר.



הצג את ההתקדמות שלך ביעדי יצירת קשר

יעדי אנשי קשר יכולים להכיל יותר מאיש קשר אחד.

- לחץ על מטרות (בפינה הימנית העליונה של הדף). המקטע יעדים מציג את ההתקדמות שביצעת ביעדים שלך, מתי יש להשיג את היעדים וכמה אנשי קשר מכיל כל יעד.

הצגת האינטראקציות עבור מטרה ספציפית

1. לחץ על אינטראקציות.
2. בחר את היעד מהרשימה הנפתחת סנן לפי שם יעד. אינטראקציות שאינן חלק ממטרה זו נעלמות מהדף.

כדי להציג שוב את האינטראקציות עבור כל המטרות, רענן את הדף.

הוספה או הסרה של עמודות בדף 'תור אנשי קשר'

1. לחץ על אינטראקציות.
2. לחץ על סמל ההגדרות (בפינה השמאלית העליונה של הדף). חלון העמודות הצג/הסתר נפתח.
3. כדי להוסיף עמודה, בחר בתיבת הסימון שלה. כדי להסיר עמודה, נקה את תיבת הסימון שלה.
4. לחץ על שמור. חלון העמודות הצג/הסתר נסגר.

הטבלה הבאה מתארת את העמודות בדף 'תור אנשי קשר'.

שם עמודה	תיאור
תאריך	התאריך שבו נתפס איש הקשר. התבנית משתנה בהתאם לשפה שבחרת במסך הכניסה או ברשימה הנפתחת של ההגדרות.
זמן	שעת ההתחלה של איש הקשר ב- HH:MM. כברירת מחדל Webex WFO , מוצג הפעם באזור הזמן של מקור הלכידה (לדוגמה, שרת הקלטות או המחשב עם שולחן העבודה החכם). אם תיבת הסימון הצג אנשי קשר באזור זמן של משתמש נבחרה בדף QM הגדרות כלליות , Webex WFO יוצג הפעם באזור זמן התצוגה שלך. ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM .
אזור זמן	אזור הזמן עבור השדות 'תאריך' ו'שעה'. כברירת מחדל Webex WFO , מוצג הפעם באזור הזמן של מקור הלכידה (לדוגמה, שרת התקליטים או המחשב עם שולחן העבודה החכם). אם האפשרות הצג אנשי קשר באזור זמן של משתמש מסומנת

שם עמודה	תיאור
	התיבה מסומנת בדף QM הגדרות כלליותWebex WFO , מוצגת הפעם באזור זמן התצוגה שלך. ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM .
מזהה איש קשר	המזהה הייחודי של השיחה.
סוג איש קשר	ערכים אפשריים עבור עמודה זו הם: ▪ שיחה - איש קשר עם הקלטת שיחה. ▪ צ'אט – איש קשר כתוב שהתרחש במסגרת תוכנית הצ'אט של הארגון שלך. זה יכול להיות עם סוכן אנושי או עם צ'אט בוט. ▪ דואר אלקטרוני - איש קשר בדואר אלקטרוני ללא הקלטת שיחה. סוג איש קשר זה מופיע רק כאשר הארגון שלך משתמש הן בניהול איכות והן בניתוח. ▪ Non-Call - איש קשר ללא הקלטת שיחה שמישהו יצר על-ידי לחיצה על Create Contact בדף Interactions. ▪ מסך בלבד - איש קשר להקלטת מסך ללא הקלטת שיחה. ▪ SMS—איש קשר כתוב שהתרחש במסגרת תוכנית העברת הודעות הטקסט של הארגון שלך. ▪ טקסט – בהתאם לאופן שבו הארגון שלך מייבא אנשי קשר כתובים לתוך ,Webex WFO הדבר עשוי לכלול הודעות דואר אלקטרוני, הודעות צ'אט או אנשי קשר אחרים עם טקסט.
ערוץ	הערוץ שבו התרחש המגע. עמודה זו תופיע אם הארגון שלך משתמש בשילוב נתמך עבור אנשי קשר במדיה חברתית. הערכים האפשריים עבור שדה זה משתנים בהתאם לסוגי פלטפורמות המדיה החברתית שבהן משתמש הארגון שלך.
משך יצירת קשר	משך הזמן בין מענה לשיחה לבין השיחה סיום, כולל זמן צלצול וזמן מסך מורחב (אם קיים) ב-HH:MM:SS. שדה זה חל על שיחות בלבד. ייתכן שמשך השיחה המוצג בדף 'תור אנשי קשר' אינו

שם עמודה	תיאור
	זהה למשך המוצג בנגן המדיה מכיוון ש"משך אירוע" (הזמן בין אירועים) ו"משך הקלטה" (משך הקובץ המוקלט בפועל) יכולים להיות שונים. תרחישים אלה גורמים למשך השיחה להיות שונה: ▪ אם אתה משתמש בפקדי ההקלטה API כדי להשהות, לחדש או להפעיל מחדש את ההקלטה, משך ההקלטה קצר יותר ממשך השיחה בפועל. לדוגמה, אם ההקלטה מושהית למשך דקה אחת, משך ההקלטה קצר בדקה אחת ממשך השיחה. ▪ אם אתה מאחסן בארכיון או מנקה שיחה עם זמן צלצול ארוך, הדף תור אנשי קשר מציג את משך האירוע ונגן המדיה מציג את משך ההקלטה.
שם פרטי	שמו הפרטי של הסוכן.
שם משפחה	שם המשפחה של הסוכן.
הציון	ציון ההערכה שניתן לאיש הקשר. הערה ציוני כיול אינם מופיעים בשדה ז לקבלת ציוני כיול, השתמש בכיול הערכה.
שם המעריך	המעריך או המכייל. מידע זה מופיע אם אתה מעריך או אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
תאריך הערכה	התאריך שבו איש הקשר הוערך. מידע זה מופיע אם אתה המאבחן או אם יש לך הרשאה להציג פרטי מאבחן.
טופס הערכה	טופס ההערכה או הכיול המשמש לציון השיחה.
פעולה	סוג המשימה: הערכה, כיול או סקירה.
שם יעד	שם יעד איש הקשר.

שם עמודה	תיאור	
מזהה מטרה	המזהה של מטרת איש הקשר.	
הוראות	כל הוראות ספציפיות למטרה שסופקו על ידי האדם אשר יצר את המטרה.	
תאריך יעד	התאריך שבו עליך להשלים מטרה זו.	
[נתונים מותאמים אישית]	משתנה. מידע זה ייחודי לארגון שלך. מנהל מערכת מגדיר מידע זה בדף מנהל מטה-נתונים. עמודות אלה מופיעות אם יש לך הרשאה להציג מטה-נתונים מותאמים אישית. ראה ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית	

נושאים קשורים

- —מידע על השלמה והגשה של הערכות וכיולים.
- הקצה סקירה, הערכות וכיולים באופן ידני - הוראות לראשי צוותים ליצירת משימה אד-הוק.
- הקצה הערכות, כיולים וסקירות באופן אוטומטי (דף חדש) - הוראות למנהלי מערכת ליצירת יעד ליצירת קשר.
- הקצה סקירות, הערכות וכיולים באופן אוטומטי (דף קלאסי) - הוראות למנהלי מערכת ליצירת יעד ליצירת קשר.
- גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף קלאסי)

סמן אנשי קשר לצורך הדרכה או משאבי אנוש

סימון אנשי קשר לצורך הדרכה או משאבי אנוש מאפשר לך למצוא בקלות אנשי קשר אלה מאוחר יותר כדי להשתמש בהם כדוגמאות הדרכה או כדי להסלים למשאבי אנוש.

הערה סימון אנשי קשר אינו שולח אנשי קשר באופן אוטומטי למערכת הדרכה או משאבי אנוש. מה שקורה עם אנשי קשר אלה תלוי באופן שבו הארגון שלך משתמש ב- Webex WFO.

דרישות מוקדמות

- יש לך את ההרשאה הצג אנשי קשר.
- יש לך את הרשאת Mark for Training ו/או את הרשאת Mark for HR.

- יש לך הקלטות בתחום שלך.

מיקום הדף

אינטראקציות > לחיצה כפולה על איש קשר

באפשרותך גם לפתוח את נגן המדיה על-ידי לחיצה על איש קשר באחד מהמיקומים הבאים:

- הדף 'סייר הסוכן'
- בחלונית הפרטים של רכיב widget מסוג Analytics
- בסייר הנתונים

הליכים

סימון איש קשר להדרכה

1. לחץ פעמיים על איש הקשר כדי לפתוח אותו.
2. לחץ על סמל האפשרויות (בפינה השמאלית העליונה של העמוד).
3. בחר סמן להדרכה.

סימון איש קשר למשאבי אנוש

1. לחץ פעמיים על איש הקשר כדי לפתוח אותו.
2. לחץ על סמל האפשרויות (בפינה השמאלית העליונה של העמוד).
3. בחר סמן עבור משאבי אנוש.

נושאים קשורים

- —מצא אנשי קשר מסומנים מאוחר יותר באמצעות המסנן 'דגלי הקלטה'.

- תיוג איש קשר – תיוג אנשי קשר הוא דרך נוספת להקצות אנשי קשר שברצונך למצוא מאוחר יותר.

תיוג איש קשר

מנהל Webex WFO שולט במשך הזמן שבו אנשי הקשר יהיו זמינים בדף אינטראקציות. עם זאת, אם ברצונך לשמור איש קשר למשך זמן ארוך יותר מתקופת השמירה הרגילה של הארגון שלך, באפשרותך לתייג אותו. תיוג איש קשר מחיל זמן שמירה חדש על הקלטה זו. בהתאם לאופן שבו הארגון שלך משתמש

תיוגWebex WFO , שומר אנשי קשר מתויגים לזמן ארוך או קצר יותר מאשר אנשי קשר שאינם מתויגים (ראה נהל מדיניות שמירת נתונים עבור QM וניתוח).

הערה תיוג איש קשר עוקף כללי זרימת עבודה מסוימים של QM. אם תחיל תגית לפני שזרימת עבודה QM פועלת Webex , WFO ישמור על איש הקשר הזה ועל כל המדיה המשויכת אליו, כגון שמע ו- הקלטות מסך, ללא קשר למדיניות השמירה של זרימת העבודה. אם אתה מחיל תג לאחר הפעלת זרימת עבודה ,QM תג זה משפיע רק על השמע של אותו איש קשר, לא על הקלטת המסך. משמעות הדבר היא שמדיניות זרימת העבודה QM חלה על הקלטת המסך עבור אותו איש קשר, אך התיוג עוקף את מדיניות זרימת העבודה עבור השמע. אם Webex WFO מיחזר את הקלטת השמע מכיוון שזרימת עבודה QM פעלה, שמע זה משוחזר. ראה אוטומציה של זרימות עבודה #QM לקבלת מידע נוסף אודות זרימות עבודה QM.

דרישות מוקדמות

- יש לך את ההרשאה 'איש קשר מתייג' ו/או את ההרשאה 'בטל תיוג איש קשר'.
- התפקיד וההיקף שלך מאפשרים לך להציג הקלטות.

מיקום הדף

אינטראקציות

הליכים

תיוג איש קשר

1. בחר את איש הקשר (אל תפתח אותו).
2. לחץ על תייג איש קשר (בפינה השמאלית העליונה של הדף). הסמל משתנה לסמל בטל תיוג איש קשר.

ביטול תיוג של איש קשר

ביטול תיוג איש קשר מחיל את תקופת השמירה הרגילה של הארגון שלך על איש הקשר.

1. בחר את איש הקשר (אל תפתח אותו).
2. לחץ על בטל תיוג איש קשר (בפינה השמאלית העליונה של הדף). הסמל משתנה לסמל 'תייג איש קשר'.

נושאים קשורים

- נהל מדיניות שמירת נתונים עבור QM וניתוח נתונים – קבע את תקופות השמירה של הארגון שלך עבור אנשי קשר מתויגים ולא מתויגים.
- הפוך זרימות עבודה QM לאוטומטיות – צור כללים עבור Webex WFO לניהול אוטומטי של הקלטות.

יצירת היפר-קישורים להקלטות

באפשרותך ליצור מאתר משאבים אחיד (URL) עבור הקלטה ולשלוח אותה כהיפר-קישור לאחרים באמצעות הודעת צ'אט או דוא"ל. הקישור מפנה את הדפדפן של הנמען לאינטראקציות לאחר אימות הנמען דרך דף הכניסה Webex WFO. לאחר אימות הנמען, ההקלטה נפתחת בנגן המדיה.

תבנית כתובת ה-URL הבסיסית היא כדלקמן:

http://<web שרת>/<contactID>/recordings/index.html#>

או

https://<web שרת>/<contactID>/recordings/index.html#>

כאשר

<שרת אינטרנט> הוא שם המארח או כתובת IP של השרת המארח Webex WFO

<contactID> > הוא מזהה איש הקשר עבור ההקלטה.

הערה כתובות URL יש /ccr אחרי המזהה עבור כל ההקלטות למעט הקלטות בסיס. הקלטת בסיס היא תצוגת מנהל מערכת עבור דיירים המשתמשים בהקלטת שער בלבד. כתובת URL ללא /ccr בסוף מנתבת מחדש לכתובת עם/ccr בסוף.

ייצוא איש קשר

באפשרותך להוריד איש קשר כדי להפעיל אותו מחוץ לנגן המדיה Webex WFO. Webex WFO מייצאת הקלטות בפורמט WebM. הקלטות אלה עשויות לפעול באופן אוטומטי במכשיר שלך, או שתצטרך להוריד נגן מדיה בעל קוד פתוח כמו VLC Media Player (זמין החל מ- videolan.com).

מיקום הדף

אינטראקציות

דרישות מוקדמות

- יש לך את ההרשאה ייצוא הקלטות.
- אתה מנוי להודעת ייצוא הקלטה.
- המכשיר שלך יכול להפעיל קבצי WebM.

הליכים

ייצוא הקלטה

1. בחר הקלטה.
2. לחץ על יצא איש קשר . החלון 'ייצוא איש קשר ' נפתח.
3. בחר את הפורמט לייצוא קבצי המדיה.
4. לחץ על יצא.
5. לחץ על אישור. תקבל הודעה בסיום ייצוא איש הקשר.

הערה : הזמן הדרוש לייצוא איש קשר תלוי באורך ההקלטה ואם היא כוללת הקלטת מסך.

6. פתח את רשימת ההתראות (סמל הפעמון) בחלק העליון של החלון ובחר את ייצוא איש קשר **ID**>> מוכן להודעת הורדה . החלון הודעת התראה נפתח.
7. עקוב אחר ההנחיות להורדת ההקלטה.

נושאים קשורים

- ניהול תפקידים והרשאות – מידע נוסף אודות הרשאות.
- קביעת תצורה של הודעות – מידע נוסף אודות הודעות.

ייצוא אנשי קשר בצובר

יצא אנשי קשר מרובים למיקום אחסון חיצוני באמצעות ייצוא אנשי קשר בצובר לאחר הקצאת רשיון לדייר, כל מי שיש לו הרשאות ייצוא בצובר יכול ליצור ייצוא. תכונה זו יוצרת ספרייה בתוך מיקום אחסון חיצוני שנבחר המכילה קבצי שמע או קבצי וידאו בתבנית שתציין, קובץ CSV עם מטה-נתונים של אנשי קשר, ואם רלוונטי, נתוני Analytics עם תמלולים.

הערה מנהל Webex WFO קובע את המטה-נתונים שניתן לייצא. רק מטא-נתונים הניתנים לייצוא נשמרים בתבנית CSV.

הערה ייצוא אנשי קשר בצובר של הקלטות בסיס אינו נתמך.

חשוב באפשרותך לייצא עד 1,000 אנשי קשר סה"כ ליום לכל דייר באמצעות ייצוא אנשי קשר בצובר כדי לייצא יותר מ-1,000 אנשי קשר ביום, הוסף רשיון מתקדם לייצוא אנשי קשר בצובר אל הדייר שלך. פנה אל Customer Success Manager כדי לבקש רישיון זה.

דרישות מוקדמות

- יש לך את הרשאת ייצוא אנשי קשר בצובר. ראה ניהול תפקידים והרשאות .
- הגדרת מיקום אחסון חיצוני. ראה/י הוספת מיקומי אחסון חיצוניים.

מיקום הדף

אינטראקציות

הליכים

תזמן את התכונה 'ייצוא אנשי קשר בצובר גדול' כך שתפעל באופן אוטומטי במרווחי זמן קבועים שתציין, או הפעל ייצוא של אנשי קשר בצובר באופן מיידי. נטר את המצב של בקשת ייצוא בדף ביקורת ייצוא של אנשי קשר בצובר (ניהול יישומים > ניטור > גלובלי > ביקורת ייצוא של אנשי קשר בצובר).

תזמון ייצוא חוזר של אנשי קשר בצובר

1. בדף אינטראקציות, צור ושמור ערכת מסננים (ראה).

   חשוב עליך להגדיר באופן מלא את כל המסננים שאתה מוסיף לערכת המסננים. אם לא תגדיר באופן מלא את כל המסננים, ייצוא אנשי הקשר בצובר ייכשל.

   דוגמה : הוסף את המסנן **Predictive Net Promoter Score** לערכת הסינון שלך. בחר שוו מהרשימה הנפתחת אופרטור , אך אל תזין מספר בשדה ניקוד . אי קביעת תצורה מלאה של מסנן ז תגרום לכשל בייצוא אנשי קשר בצובר .

2. לחץ על סמל אפשרויות רשימה ולאחר מכן לחץ על ייצוא אנשי קשר בצובר .
3. לחץ על New **Export** Tab.
4. הגדר את הייצוא כמוגדר בשדות המתוארים להלן.

   שם ייצוא — הזן שם עבור קובץ ייצוא אנשי הקשר בצובר.

   חיפוש שמור— בחר את ערכת המסננים השמורים שלך.

   מיקום אחסון— בחר את מיקום האחסון החיצוני שאליו ברצונך לייצא את אנשי הקשר.

סוג קובץ שמע/מסך— בחר את פורמט הקובץ שבו Webex WFO מייצאת קבצי שמע ווידאו.

- תבניות שמע/וידאו— בחר את תבנית הקובץ שבה יש לייצא את מדיית השמע/וידאו. זמין רק לאנשי קשר עם הקלטות שמע ומסך.
- תבניות שמע בלבד— בחר את תבנית הקובץ שבה יש לייצא את מדיית השמע בלבד. זמין רק עבור אנשי קשר עם הקלטות שמע.
- ללא— בחר תמלולים בלבד כדי לייצא תמלולים בלבד.

תבנית פלט תמלול— בחר את פורמט הקובץ שבו ברצונך לייצא נתוני תמלול של Analytics: JSON או XML. אם תבחר באפשרות ללאWebex WFO , לא תייצא נתוני תמלול של Analytics. בחר ללא כדי לייצא רק קובץ CSV עם מטא נתונים.

5. בחר שלח ייצוא מתוזמן ולאחר מכן תזמן את הייצוא כמתואר להלן.

שבועי — בחר יום אחד או יותר בשבוע, ולאחר מכן בחר את השעה בימים שבהם Webex WFO תייצא את אנשי הקשר.

חודשי — בחר את היום בחודש ולאחר מכן בחר את השעה באותו יום שבו Webex WFO תייצא את אנשי הקשר.

6. לחץ על צור.

בעת יצירת ייצוא מתוזמן של אנשי קשר בצובר Webex WFO (Bulk Contact Export), שומר את הייצוא. כדי לערוך את הייצוא, לחץ על **Saved Contact ExportTab** ובחר את הייצוא מהרשימה הנפתחת Saved Export File **Name** .

הערה: הייצוא המתוזמן הראשון (שבועי או חודשי) חייב להתרחש לאחר ההפעלה המתוזמנת הבאה של משימ הרענון הדינאמי של היישום. אחרת, הייצוא המתוזמן הראשון לא יקרה,
אם כי היצוא העתידי יהיה. כברירת מחדל, משימת הרענון הדינאמי של האפליקציה פועלת כל רבע שעה. פנה למנהל המערכת כדי לאמת תזמון זה.

ייצוא מיידי של אנשי קשר

1. בדף אינטראקציות, צור ושמור ערכת מסננים (ראה).

חשוב עליך להגדיר באופן מלא את כל המסננים שאתה מוסיף לערכת המסננים. אם לא תגדיר באופן מלא את כל המסננים, ייצוא ההקשר בצובר ייכשל.

דוגמה : הוסף את המסנן **Predictive Net Promoter Score** לערכת הסינון שלך. בחר שוו מהרשימה הנפתחת אופרטור , אך אל תזין מספר בשדה ניקוד . אי קביעת תצורה מלאה של מסנן ז תגרום לכשל בייצוא אנשי קשר בצובר .

2. לחץ על סמל אפשרויות רשימה ולאחר מכן לחץ על ייצוא אנשי קשר בצובר .
3. לחץ על New **Export** Tab.
4. הגדר את תצורת הייצוא כמתואר להלן.

שם ייצוא — הזן שם עבור קובץ ייצוא אנשי הקשר בצובר.

חיפוש שמור— בחר את ערכת המסננים השמורים שלך.

מיקום אחסון— בחר את מיקום האחסון החיצוני שאליו ברצונך לייצא את אנשי הקשר.

סוג קובץ שמע/מסך— בחר את פורמט הקובץ שבו Webex WFO מייצאת קבצי שמע ווידאו.

- תבניות שמע/וידאו— בחר את תבנית הקובץ שבה יש לייצא את מדיית השמע/וידאו. זמין רק לאנשי קשר עם הקלטות שמע ומסך.
- תבניות שמע בלבד - בחר את תבנית הקובץ שאליה יש לייצא את המדיה של שמע בלבד. זמין רק עבור אנשי קשר עם הקלטות שמע.
- ללא— בחר תמלולים בלבד כדי לייצא תמלולים בלבד.

תבנית פלט תמלול— בחר את פורמט הקובץ שבו ברצונך לייצא נתוני תמלול של Analytics: JSON או XML. אם תבחר באפשרות ללאWebex WFO , לא תייצא נתוני תמלול של Analytics. בחר ללא כדי לייצא רק קובץ CSV עם מטא נתונים.

5. בחר שלח ייצוא באופן מיידי.
6. לחץ על צור.

דרישות רישוי עבור ייצוא ליצירת קשר בצובר

Cisco דורש ממך לבחור סוג רישיון לייצוא אנשי קשר בכמות גדולה.

- רישיון רגיל - יצא עד 1,000 אנשי קשר מדי יום דרך ממשק המשתמש.
- רשיון ביצועים – יצא אנשי קשר בצובר על-ידי קביעת תצורה של משימות ייצוא מרובות של אנשי קשר באופן תקופתי לאורך כל יום.

הערה כברירת מחדל, כל אצוות ייצוא מוגבלת ל- 10,000 לכל משימה כאשר הכמות המרבית של סך אנשי הקשר ליום עומדת על 40,000 עם רשיון הביצועים. אם יש צורך להגדיל את אלה מגבלות, אנא צרו קשר עם Cisco Professional Services או Cisco Support Services.

הנתונים הכלולים בקובץ ייצוא אנשי קשר בצובר CSV

הטבלה הבאה מתארת את שדות הנתונים הכלולים בקובץ ייצוא איש קשר בצובר CSV. אם איש הקשר ממוחזר אך עדיין לא נמחק לצמיתות, כל השדות למעט מזהה איש קשר מציגים "######".

השדה	סוג	מקס אורך	תיאור
מזהה איש קשר	מספר שלם	64	המזהה הייחודי של איש הקשר.
שם משפחה	מחרוזת	60	שמו הפרטי של הסוכן.
שם פרטי	מחרוזת	60	שם המשפחה של הסוכן.
שם קבוצה	מחרוזת	60	שם הקבוצה של הסוכן.
שם הקבוצה	מחרוזת	60	שם הצוות של הסוכן.
מספר חיוג	מחרוזת	64	מזהה המתקשר או זיהוי המספר האוטומטי (ANI) של הצד המתקשר. מציג "לא ידוע" אם מספר השיחה אינו רשום או חסום. שדה זה חל על שיחות בלבד.
מספר שהתקשרו	מחרוזת	64	מספר DID או שירות זיהוי מספר מחויג (DNIS) של הטלפון שקיבל את השיחה. מציג "לא ידוע" אם המספר שאליו התקשרו אינו רשום או חסום. שדה זה חל על שיחות בלבד.
תאריך	תאריך	10	תאריך איש הקשר. הפורמט הוא DD / MM / YYYY.
זמן	זמן	5 + 2	שעת התחלה של איש הקשר. הפורמט הוא HH:MM AM או PM.
אזור זמן	מחרוזת	60	אזור הזמן שבו נוצר איש הקשר והשיחה הוקלטה.

דוגמה : אמ[redacted]קה/שיקגו

הערה שדה [redacted] אינו בתבנית UTC.

השדה	סוג	מקס אורך	תיאור
הציון	מספר שלם	64	ציון ההערכה שניתן לאיש הקשר.
סיבה	מחרוזת	64	הסיבה שהשיחה הוקלטה. סיבה זו מוגדרת בכלל ההקלטה.
סוג הקלטה	מחרוזת	64	סוג ההקלטה המשויך להתקן זה. ערכים חוקיים: ▪ הקלטת AACC MLS ▪ הקלטת מנות ACME ▪ הקלטת קודי שמע ▪ הקלטת AWS Connect ▪ הקלטת BroadSoft ▪ הקלטת קיוב ▪ הקלטת נקודת קצה ▪ הודעה על אירוע ▪ חמש הקלטות 9 VCC ▪ הקלטה של ג'נסיס ▪ הקלטת IP Office ▪ הקלטת MediaSense ▪ הקלטת רישום מרובה ▪ הקלטת רשת ▪ ללא ▪ פיוס ▪ הקלטת לוגר RTP ▪ הקלטת סרנובה ▪ הקלטת ועידה בשלב יחיד

השדה	סוג	אורך מקסימלי	תיאור
			▪ הקלטת Sonus ▪ סוג הקלטה לא ידוע ייתכן שלא כל סוגי ההקלטות יהיו זמינים עבורך.
משך השיחה	משך	8	משך הזמן בין המענה לשיחה לבין השיחה שבוטלה, כולל זמן הצלצול ו זמן מסך מורחב (אם קיים) ב-HH:MM:SS. השיחה משך הזמן מתקבל משירות האיתות. זה חל רק על שיחות. משך השיחה המוצג בטבלה אנשי קשר ו- ייתכן שנגן המדיה אינו זהה עקב הפרש ב"משך האירוע" (הזמן בין אירועים) ו"משך ההקלטה" (משך הזמן בתוך הקובץ המוקלט בפועל). בתרחישים אלה, משך השיחה יהיה שונה: ▪ בעת שימוש בפקדי הקלטה API כדי להשהות, לחדש או להפעיל מחדש את ההקלטה, משך ההקלטה יהיה קצר יותר ממשך השיחה בפועל. לדוגמה, אם הקלטה מופעלת מחדש דקה אחת לאחר השיחה, משך השיחה ארוך בדקה אחת ממשך ההקלטה. ▪ כאשר אתה מאחסן בארכיון או מנקה שיחה עם זמן צלצול ארוך, הטבלה אנשי קשר מציגה את משך האירוע בשדה משך השיחה, בעוד שנגן המדיה מציג את משך ההקלטה בשדה משך השיחה.
מזהה סוכן	מחרוזת	64	מזהה המערכת של הסוכן.
משאבי אנוש	בוליאני	3	מציין אם איש הקשר סומן כמשאבי אנוש.

			תיאור	מקס אורך	סוג	השדה
			הפורמט הוא כן/לא.			
הדרכה	בוליאני	3	מציין אם איש הקשר סומן עבור הדרכה. הפורמט הוא כן/לא.			
מצב	מחרוזת	32	מצב ההערכה הנוכחי של איש הקשר. חוקי ערכים: ▪ ללא ניקוד ▪ הבקיע ▪ בביצוע ▪ זקוק לאישור			
סוג איש קשר	מחרוזת	60	סוג איש קשר. ערכים אפשריים: ▪ טלפן ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ דואר אלקטרוני ▪ טקסט ▪ צ׳אט ▪ SMS			
צד חיצוני	מחרוזת		עבור אנשי קשר בצ'אט או SMS, הדוא"ל, מספר הטלפון או מזהה אחר של האדם שקיים אינטראקציה עם הסוכן.			
כתובת מאת	מחרוזת	512	מסנן דואר אלקטרוני המשויך לאנשי קשר שאינם מתקשרים בהתבסס על כתובות הדוא״ל בשדה ״מאת״. הערה אפשרות הזו זמינה רק כש-Analytics מופעל.			
לכתובת	מחרוזת	ללא הגבלה	מסנן דואר אלקטרוני המשויך לאנשי קשר שאינם מתקשרים בהתבסס על			

		מקס אורך	תיאור	סוג	השדה
			כתובות הדוא"ל בשדה "אל".		
			הערה אפשרות הזו זמינה רק כש-Analytics מופעל.		
נושא	מחרוזת	1000	מסנן דואר אלקטרוני המשויך לאנשי קשר שאינם מתקשרים בהתבסס על השדה נושא.		
שם המעריך	מחרוזת	256	שם האדם שהעריך את איש הקשר.		
תאריך הערכה	מחרוזת	10	התאריך שבו בוצעה הערכת איש הקשר. הפורמט הוא MM/DD/YYYY.		
מאושר על ידי	מחרוזת	256	שם האדם שאישר את ההערכה.		
טופס הערכה	מחרוזת	64	שם טופס ההערכה או הכיול המשמש לניקוד שיחת הלקוח.		
מכויל	בוליאני	3	מציין אם איש הקשר סומן לכיול. הפורמט הוא כן/לא.		
מקסימום שקט	משך	8	האורך המרבי של אירוע שתיקה באיש הקשר. הפורמט הוא HH:MM:SS.		
דממה דקה	משך	8	משך מינימלי של אירוע שתיקה באיש הקשר. הפורמט הוא HH:MM:SS.		
AVG שתיקה	משך	8	אורך ממוצע של אירוע שתיקה באיש הקשר. הפורמט הוא HH:MM:SS.		
משך שתיקה מוחלט	משך	8	האורך הכולל של כל אירועי השתיקה באיש הקשר. הפורמט הוא HH:MM:SS.		
אירועי שתיקה	מספר שלם	64	מספר אירועי השתיקה באיש הקשר.		

		תיאור	מקס אורך	סוג	השדה
% שקט	עשרוני	אחוז השיחה שהושקעה במצב שקט (שבמהלכו לא המתקשר ולא הסוכן מדברים). הפורמט הוא 0.99.	3		
מקס טוק מעל	משך	האורך המרבי של אירוע שיחה באיש הקשר. הפורמט הוא HH:MM:SS.	8		
דיבור דק	משך	אורך מינימלי של שיחה על אירוע באיש הקשר. הפורמט הוא HH:MM:SS.	8		
AVG Talk מעל	משך	אורך ממוצע של שיחה על אירועים באיש הקשר. התבנית היא HH:MM:SS.	8		
סה"כ דיבור לאורך זמן	משך	אורך כולל של כל הדיבורים על אירועים באיש הקשר. התבנית היא HH:MM:SS.	8		
דברו על אירועים	מספר שלם	מספר השיחות על אירועים באיש הקשר.	64		
% לדבר על	עשרוני	אחוז השיחה שמדברים עליה. הפורמט הוא 0.99.	3		
קיום אירועים	מספר שלם	מספר אירועי ההמתנה שזוהו.	—		
משך החזקת MIN	משך	משך האירוע הקצר ביותר. תבנית = HH:MM:SS.	—		
משך החזקה מרבי	משך	משך האירוע הארוך ביותר. תבנית = HH:MM:SS.	—		
משך החזקה כולל	משך	משך הזמן הכולל של זמן ההחזקה. תבנית = HH:MM:SS.	—		
משך החזקה של AVG	משך	זמן ההחזקה הממוצע ב- HH:MM:SS.	—		
% החזקה	עשרוני	אחוז השיחה שהושקעה במצב המתנה.	—		

השדה	סוג	מקס אורך	תיאור
סוף אינטראקציה זרימת עבודה	מחרוזת	64	שם זרימת העבודה של סיום האינטראקציה המשמשת עבור איש קשר.
מדי יום זרימת עבודה	מחרוזת	64	שם זרימת העבודה היומית המשמשת עבור איש הקשר.
חזוי הערכה הציון	עשרוני	3	הציון החזוי של איש קשר ללא הערכה הציון. Webex WFO מבסס את הציון החזוי הזה על נתוני ניתוח וציוני הערכה קודמים. מכשירי Webex WFO משתמש בפיסות הבאות של נתוני Analytics: שיחה תכונות, תכונות סוכן, פגיעות דיבור ושולחן עבודה פעילות. הפורמט הוא 0.99.
מקדם נטו הציון	עשרוני	—	ציון מקדם נטו עבור איש הקשר שסופק על ידי המתקשר.
חיזוי נטו ציון המקדם	עשרוני	3	הציון החזוי של איש קשר ללא מקדם נטו הציון. Webex WFO מבסס את הציון החזוי הזה על נתוני ניתוח וציוני מקדם נטו קודמים. Webex WFO משתמש בחלקים הבאים של Analytics נתונים: תכונות שיחה, תכונות סוכן, שולחן עבודה יישומים, פעילות בשולחן העבודה, מכות דיבור ושיחות מטה-נתונים. הפורמט הוא 0.99.
סנטימנט הציון	מחרוזת	—	ציון הסנטימנט של איש הקשר: חיובי, שלילי או נייטרלי.
ציון הסקר	עשרוני	3	אם לאיש הקשר יש סקר משויך, מספק את ציון הסקר, מבוטא באחוזים עשרוניים טופס.

השדה	סוג	אורך מקסימלי	תיאור
שם הסקר	מחרוזת	255	אם לאיש הקשר יש סקר משויך, מספק את שם הסקר.
מזהה סוכן ACD	מחרוזת	256	מזהה עבור הסוכן ACD.
שיחה משויכת מזהה	מחרוזת	256	אם השיחה כוללת שיחת ועידה או העברה, המזהה של הסוכן השני.
תצוגה מקדימה של טקסט	מחרוזת	—	תצוגה מקדימה של תוצאות החיפוש עבור החיפוש באמצעות המסנן 'חיפוש טקסט'.
<מותאם אישית מטה-נתונים>	משתנה	—	המטה-נתונים המותאמים אישית המשויכים לאיש הקשר.

נושאים קשורים

- הוספת מיקומי אחסון חיצוניים – למד כיצד להגדיר מיקום אחסון חיצוני.
- —למד כיצד ליצור ולשמור ערכת מסננים.
- נטר ייצוא מתוזמן של אנשי קשר בצובר - הצג את מצב הייצוא שלך.

הערכת אנשי קשר

ייעוץ לטפסי הערכה

קווים מנחים להערכות אפקטיביות
הערכה היא התוצאה הסופית שאתה מקבל מפתרון הקלטה לניהול איכות. ה"איכות" בניהול האיכות מגיעה מהערכת השיטות והשפה בהן משתמשים הסוכנים בעת העבודה עם הלקוחות. הערכות מפרטות את הרכיבים שבהם ברצונך שהסוכנים ישתמשו בשיחה.

דוגמה הסוכן עונה לשיחה באומרו "בוקר טוב, זה בוב בחברת XYZ, איך אני יכול לעזור לך היום?" טופס ההערכה כולל שלוש שאלות מבוא: האם הסוכן השתמש ב ברכה? האם הסוכן זיהה את עצמו ואת החברה? האם הסוכן שאל שאלה פתוחה? המעריך עונה על כל אחת מהשאלות הללו ב"כן".

ההערכה מצביעה על התנהגות סוכנים מצוינת ועל התחומים שבהם סוכנים זקוקים לשיפור או הכשרה.

כאשר אתה מיישם הערכות, שקול את שיטות העבודה המומלצות הבאות:

- תעדף את היוזמות שלך – התחל עם הערך הגבוה ביותר או העדיפות הגבוהה ביותר.
- קבע כיצד נראית הצלחה – זוהי ההתנהגות הרצויה.
- צור יומן מדידות והשווה ציונים לאורך זמן - בחר טופס הערכה והישאר איתו לפחות רבעון כדי שתוכל למדוד שיפור לאורך זמן ולוודא אם האימון והאימון שלך משפרים ביצועים.
- סקור הערכות סוכנים והשמע שיחות כדי לקבוע את סיבות הבסיס לבעיות - גלה היכן אתה נתקל בבעיות ושפר את האימון באמצעות ניתוח סיבות בסיס.
- בצע השוואות בין סוכנים, צוותים וארגונים – מדוד את ההתקדמות בכל הרמות.
- המשך הלאה לאחר שביססת הצלחה – כאשר אינך נתקל עוד בבעיות בחלק אחד של ההערכה (לדוגמה, ברכות סוכן), באפשרותך להסיר אותו מההערכה. כאשר היעדים העסקיים של מרכז השירות שלך משתנים, באפשרותך להוסיף מקטעים חדשים לטופס כדי לשפר ללא הרף את ביצועי הסוכנים שלך.

הנחיות לשאלות בטופסי הערכה

שקול את הטיפים הבאים בעת כתיבת שאלות טופס הערכה.

השתמש בשאלות פשוטות. שאלות פשוטות מאפשרות למנהלים ולמפקחים לחקור את שורש הסיבה לציון הנמוך של הסוכן.

- הפוך כל שאלה לשאלה אחת (אל תשתמש בשאלות בתוך שאלות).
- הגבל את היקף השאלה לאירוע מדיד יחיד.

> דוגמה "האם הסוכן עשה את הקילומטר הנוסף?" היא שאלה גרועה. מה זה אומר לעשות את הקילומטר הנוסף? האם הצעד הנוסף נראה זהה עבור כל איש קשר? כנראה שלא.
>
> במקום זאת, זהה פעולות ספציפיות שסוכנים שעושים את הצעד הנוסף יכולים לעשות. לדוגמה, האם הסוכן הציע לעקוב אחר המתקשר כדי לוודא שהבעיה נפתרה? שאלה זו שואלת על פעולה מסוימת, וכולם ידעו מה המשמעות של תשובה "כן" או "לא".

- כתוב את השאלה כך שגם המעריך וגם הסוכן יבינו בבירור כיצד הסוכן ביצע.

השתמש בשאלות הדורשות תשובה של כן או לא במידת האפשר. שאלות כן או לא מספקות תשובות ברורות ותמציתיות. הם גם דורשים פחות תיעוד ומאמצי שיתוף פעולה כדי לקבל הערכה עקבית

מדידות. תשובות מסוג זה אובייקטיביות יותר. לעומת זאת, טווחים מספריים דורשים ממך לקבוע קריטריונים עבור כל מספר בטווח. זה מקשה על מאמצי שיתוף פעולה בין מעריכים מרובים.

ארגן את השאלות שלך על ידי מיקומן בחלקים נפרדים. סיווג שאלות מאפשר לך להפיק דוחות מפורטים על ביצועי הסוכן והצוות בכל קטגוריה.

- התאם שאלות ומקטעים לזרימה של שיחה טיפוסית כדי להקל על המעריכים לדרג את ביצועי הסוכן.

  דוגמה אתה יוצר שלושה מקטעים בשם ברכה, הזנת הזמנה וסגירה.

- בעת שימוש בניקוד מבוסס אחוזים, הקצה משקלים גבוהים יותר לשאלות ולפרקים החשובים ביותר.
- אין להשתמש ביותר מעשרה מקטעים בטופס הערכה.
- אין להשתמש ביותר מעשר שאלות בפרק.

להחליט אם יש נקודות מפתח של כשל. סמן שאלות העוסקות בהתנהגות קריטית (כגון אדיבות) כמחווני ביצועי מפתח (KPI). אם שאלה כזו מקבלת ציון שלילי, ההערכה כולה נכשלת.

אם אתה משתמש בציוני הערכה חזויים, כתוב שאלות הקשורות לסוג הנתונים ש- Webex WFO מושך ומנתח. ראה הגדרת תצורה של תחזיות לקבלת מידע נוסף.

דוגמה השתמש ב- QM כדי למדוד את כמות השתיקה בכל איש קשר. טופס ההערכה שואל, "האם הסוכן נתן תשומת לב מיידית ללקוח?"

דוגמה יש לך קטגוריית ביטויים של Analytics שנקראת "ברכה" עם ביטויים כמו "תודה שהתקשרת", "שמי הוא" ו"איך אוכל לעזור לך היום". טופס ההערכה שואל: "האם הסוכן מברך כראוי את המתקשר?"

שאלות לגבי מחוון ביצועי מפתח (KPI)

כדי להשתמש בשאלות KPI, תחילה עליך לזהות את היעדים העסקיים עבור מרכז השירות. כאשר אתה מפרק את היעדים העסקיים, אתה צריך לזהות את התחומים המאתגרים וכיצד אתה יכול למדוד הצלחה בעמידה ביעדים אלה. לדוגמה, אתה יכול לשבור את המטרות העסקיות לדברים הבאים:

- פתרון איש קשר ראשון (FCR)
- תהליך מכירה ומיומנויות

- ידע על מוצרים – באפשרותך להשתמש בהערכות אנשי קשר כדי לזהות סוכנים שאין להם ידע מספיק במוצר ולאחר מכן לספק הדרכה לשיפור הידע שלהם במוצר. לדוגמה, ייתכן שתרצה לשקול את השאלות הבאות בעת הערכת סוכן:
  - האם לסוכן יש ידע מעמיק במוצר?
  - האם זהו אינדיקטור קריטי או תחום אתגר?
- מיומנות סוכנים בכלים – סוכנים צריכים לעתים להתמודד עם מגוון רחב של כלים כאשר הם מתמודדים עם לקוח (לדוגמה, כלי הזנת הזמנות, כלי פרודוקטיביות של סוכנים, כלי מסד נתונים או כלי תוכנה מותאמים אישית המיועדים לארגון). אתה יכול להשתמש בהערכה כדי לפקח על מיומנות הסוכנים באמצעות הכלים של מרכז הקשר שלך ולאחר מכן לספק הדרכה לשיפור מיומנות הכלים שלהם.
- משך שיחה ממוצע - חלק מהשיחות ארוכות יותר מאחרות. באפשרותך להשתמש בהערכה כדי להבין אילו גורמים גורמים לשיחות ארוכות יותר ולאחר מכן לספק פתרונות שמובילים לפחות שיחות ארוכות ומשפרים את משך השיחה הממוצע.

כאשר אתה יודע מהם היעדים העסקיים שלך, תוכל לשלב יעדים אלה כתשובות לשאלות בטופס ההערכה ולהקצות מחווני KPI לשאלות אלה. זה מאפשר לך להתאים את יעדי הסוכנים שלך ליעדים העסקיים שלך עבור מרכז השירות. לאחר מכן תוכל להשתמש בטפסי ההערכה כדי למדוד את ביצועי הסוכנים שלך מול היעדים העסקיים של מרכז השירות שלך.

ל- KPI יכולה להיות השפעה חיובית או שלילית על היעדים העסקיים של מרכז השירות שלך. הערך המוקצה לתשובת KPI משקף השפעה זו.

דוגמה היעדים העסקיים של מרכז השירות שלך הם להגדיל את ההכנסות, לשפר את שביעות רצון הלקוחות ולהפחית את העלות הכוללת. סוכן שהופך לקוח לא מרוצה ללקוח מרוצה
בעל השפעה חיובית על היעדים העסקיים של מרכז השירות שלך. סוכן שמאבד מכירה פוטנציאלית משפיע לרעה על היעדים העסקיים של מרכז השירות שלך.

כיצד מנוקדות שאלות KPI

שאלה עם תשובת KPI אחת או יותר מסומנת בתווית "KPI" בשדה סוג . KPI עוקף את ציון ההערכה הסופי. אם יש לך תשובות KPI מרובות, תעדוף את תשובות ה- KPI בעת יצירת הטופס כדי לקבוע איזו תשובת KPI קובעת את התוצאה הסופית.

כאשר שאלת KPI מופיעה במקטעQM , מדרג את שאלת ה- KPI כמו כל שאלה אחרת. הערך הכולל עבור מקטע זה מופיע בציון המקטע, כולל שאלת ה- KPI. QM שומר על הציונים שאתה מקצה לכל השאלות והסעיפים. ציונים אלה זמינים לעיון.

עליך להמשיך לתת ניקוד להערכה כולה כאשר תשובת KPI מפעילה ציון סופי.

ניקוד מבוסס אחוזים

בשעת יצירת טופס הערכה, עליך לבחור ניקוד מבוסס אחוזים או ניקוד מבוססנקודה. ניקוד מבוסס אחוזים מבוסס על טווח של מספרים שלמים מ-0 עד 100. כאשר המעריך נותן ציון למקטע בטופס הערכה מבוסס אחוזים, מופיעים בו סכום מתגלגל ואחוזים מתגלגלים.

אודות מקטעים מבוססי אחוזים

לכל פרק מבוסס אחוזים יש משקל משלו שקובע עד כמה הוא משפיע על הציון הכולל של טופס ההערכה. כל מקטע Tab מציג את משקל המקטע שלו. סכום כל משקלות הסעיפים חייב להיות 100. משקלות אלה מופעלים לאחר שכל הפרקים מקבלים ניקוד כדי להגיע לציון הכולל, באחוזים, עבור ההערכה. הציון הכולל מחושב באופן הבא:

ציון הפרק כאחוז × משקל הסעיף = ציון סעיף משוקלל סכום כל ציוני הפרקים המשוקללים = ציון כולל באחוזים

דוגמה

הטופס כולל שני חלקים הנקראים ברכה והערכה. בסעיף הברכה יש סך אפשרי של 15 נקודות והוא שווה 40% מהציון הכולל. הסוכן הרוויח 8 מתוך 15 הנקודות האפשריות, או ,60% עבור סעיף זה. בסעיף הערכה יש סך אפשרי של 10 נקודות והוא שווה 60%.

הסוכן צבר 8 נקודות, או ,80% עבור סעיף זה. הציון הכולל מחושב באופן הבא:

קטע ברכה = 24 = 0.4 × 60%%

סעיף הערכה = 48 = 0.6 × 80%%

72 = 48% + 24%% ציון כולל

אודות שאלות מבוססות אחוזים

לכל שאלה מבוססת אחוזים יש משקל משלה שקובע עד כמה היא משפיעה על הציון הכולל של הפרק. המשקל מומר לנקודות. הציון המרבי לפרק הוא 100% (או 100 נקודות), לא משנה כמה שאלות הוא מכיל. Webex WFO משתמש בנוסחה זו המשמשת לחישוב הציון המשוקלל עבור שאלה מבוססת אחוז יחיד:

(ציון בפועל ÷ ציון מקסימלי) משקל × = ציון משוקלל

דוגמה בחלק עם שלוש שאלות, לשאלה 1 יש משקל של 50%. לשאלות 2 ו-3 משקל של 25% כל אחת. כלומר, שאלה 1 שווה מקסימום 50 נקודות ושאלה 2
ו-3 שווים כל אחד מקסימום 25 נקודות.

הטבלה הבאה מציגה את הנקודות הפוטנציאליות ששאלה עם סולם תשובות של 0-5 יכולה להרוויח אם יש לה משקל של 25% או 50%. אם מעריך עונה N/A, Webex WFO מתייחס לציון הסעיף כאילו השאלה אינה קיימת.

סולם מענה	נקודות שנצברו (משקל שאלה של **25**%)	נקודות שנצברו (משקל שאלה של **50**%)
לא ישים	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

הטבלה הבאה מציגה את הנקודות הפוטנציאליות ששאלת כן/לא יכולה להרוויח אם יש לה משקל של 25% או 50%.

מענה	נקודות שנצברו (משקל שאלה של **25**%)	נקודות שנצברו (משקל שאלה של **50**%)
כן	25	50
לא	0	0
לא ישים	—	—

הטבלאות הבאות מציגות את התוצאות עבור מספר מקטעים בטופס הערכה לדוגמה.

דוגמה מנוקדת עבור קטע בן שלוש שאלות

שאלה	משקל	סוג	הציון	ציון משוקלל
1	50%	סולם 0–5	4	40
2	25%	סולם 0–5	3	15
3	25%	כן או לא	כן	25
ציון הסעיף				**80%**

דוגמה מנוקדת לקטע בן ארבע שאלות

שאלה	משקל	סוג	הציון	ציון משוקלל
1	60%	סולם 0–5	3	36
2	15%	סולם 0–5	4	12
3	20%	כן או לא	לא	0
4	5%	כן או לא	כן	5
ציון הסעיף				**53%**

דוגמה מנוקדת עם "לא ישים" **(N/A)** כתשובה

שאלה	משקל	סוג	הציון	ציון משוקלל
1	60%	סולם 0–5	לא זמין	—
2	15%	סולם 0–5	4	12
3	20%	כן או לא	לא	0
4	5%	כן או לא	כן	5
ציון הסעיף				**42.5%**

הערה : תשובה של N/A מסירה שאלה זו מהציון הכולל האפשרי. אז בדוגמה זו, הציון של 43% מבוסס על ציון של 17 מתוך סך של 40 במקום סך של 100.

כיצד מקבלות הערכות מבוססות אחוזים

בעת שמירת טופס הערכה, הטופס מחשב את הנקודות האפשריות, הנקודות שנצברו והאחוזים (או הציון). נוסחאות אלה מבוססות על מספר הסעיפים בטופס הערכה.

נקודות אפשריות

מספר הנקודות הכולל האפשרי עבור טופס הערכה עם ניקוד הוא סכום הנקודות האפשריות של כל פרק כפול מספר הנקודות הכולל:

טופס נקודות אפשריות =

סעיף 1 משקל × סעיף 1 נקודות אפשריות

+ סעיף 2 משקל × סעיף 2 נקודות אפשריות

+ סעיף 3 משקל × סעיף 3 נקודות אפשריות
+ סעיף 4 משקל × סעיף 4 נקודות אפשריות

הדוגמה הבאה מראה כיצד Webex WFO מחשבת את מספר הנקודות הכולל האפשרי עבור טופס הערכה עם ניקוד עם ארבעה חלקים:

במקטע	משקל	נקודות אפשריות לסעיף	נקודות שהסעיף תורם להן הטופס
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
סה"כ נקודות אפשריות			**88.75**

נקודות שנצברו

המספר הכולל של נקודות שנצברו בהערכה שקיבלה ציון מחושב באמצעות הנוסחה הבאה:

טופס סה"כ נקודות שנצברו =
סעיף 1 משקל × סעיף 1 סה"כ נקודות שנצברו
+ משקל סעיף 2 × סעיף 2 סה"כ נקודות שנצברו
+ סעיף 3 משקל × סעיף 3 סה"כ נקודות שנצברו
+ סעיף 3 משקל × סעיף 3 סה"כ נקודות שנצברו

הדוגמה הבאה מראה כיצד Webex WFO מחשבת את מספר הנקודות שנצברו בטופס הערכה עם ארבעה חלקים:

במקטע	משקל	נקודות שנצברו	נקודות שהסעיף תורם להן הציון הכולל
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

הציון הכולל	נקודות שהסעיף תורם להן	נקודות שנצברו	במקטע	משקל
4	25%	90	22.5	
סה"כ נקודות שנצברו			**75**	

ציון באחוזים

האחוז עבור טופס הערכה עם ציון מחושב באמצעות הנוסחה הבאה:

אחוז טופס =

נקודות טופס שנצברו ÷ נקודות אפשריות

הדוגמה הבאה מראה כיצד Webex WFO מחשבת את ציון האחוזים משתי הטבלאות הקודמות:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

ניקוד מבוסס נקודה

בשעת יצירת טופס הערכה, יש לבחור ניקוד מבוסס נקודה או ניקוד מבוסס אחוזים. ניקוד מבוסס נקודות מבוסס על טווח של מספרים שלמים. המספר המינימלי יכול להיות קטן מאפס.

דוגמה מספר הנקודות המינימלי בטופס הוא -50, ומספר הנקודות המרבי הוא 150. ציון 0 נחשב מספיק או ממוצע. נקודות חיוביות מוענקות עבור יוצא דופן

שירות כאשר הסוכן מבצע מעבר לתוצאה הצפויה הרגילה. נקודות שליליות מופחתות עבור שירות גרוע ומצביעים על כך שהסוכן זקוק לאימון נוסף.

הציון המינימלי עבור טופס הערכה מבוסס נקודות הוא סך כל ציוני המינימום המוקצים לשאלות.

הציון המרבי עבור טופס הערכה מבוסס נקודות הוא סך כל הציונים המרביים המוקצים לשאלות.

הקצאת סקירות, הערכות וכיולים באופן אוטומטי (דף קלאסי)

יעד איש קשר הוא רשימה של אנשי קשר שהוקצו למעריכים לצורך סקירה, הערכה או כיול. בעת יצירת מטרה, עליך לציין את הקריטריונים עבור אנשי הקשר ואת תאריך היעד. המטרות מופיעות בדף תור אנשי הקשר של המעריכים.

הערה המידע כאן מכסה את הגירסה הקלאסית של הדף ניהול תור אנשי קשר. לקבלת מידע אודות הגירסה החדשה, עבור אל הקצאת הערכות, כיולים וסקירות באופן אוטומטי (דף חדש).

כיצד אוכל לדעת איזו גירסה יש לי?

אם אתה רואה טבלה עם רשימת מטרות, יש לך את הדף החדש. אם אתה רואה מה ברצונך לעשות? עם רשימה של אפשרויות, יש לך את הדף הקלאסי.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש Cisco ניהול איכות
- חלק מהקריטריונים ליצירת קשר דורשים Cisco Analytics (ראה שלב 10 להלן)
- יש לך הרשאות ניהול יעדי קשר ולפחות אחת מההרשאות הבאות:
  - יצירת יעד הערכה (דרוש ליצירת יעדי הערכה)
  - יצירת יעד כיול (דרוש ליצירת יעדי כיול)
  - צור יעד סקירה (דרוש ליצירת יעדי סקירה)
- לאנשים שהוקצו להם המטרות יש הרשאות אלה:
  - הצגת אנשי קשר
  - הצג יעד ליצירת קשר
  - הערכת איש קשר (נדרש להשלמת יעדי הערכה)
  - כיול מגע (נדרש להשלמת יעדי כיול)

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM > זרימות אנשי קשר > ניהול תור אנשי קשר

הליכים

הצג את כל המטרות

- בחר הצג יעדי איש קשר. המטרות ממוינות לפי מזהה מטרה.

יצירת יעד

1. בחר צור יעד חדש.
2. הזן את שם המטרה בשדה שם .
3. בחר את סוג המשימה מהרשימה הנפתחת פעולה.
4. הזן את מספר אנשי הקשר הכלולים במטרה בשדה מספר אנשי קשר .
5. בחר את סוג איש הקשר מהרשימה הנפתחת סוג איש קשר.
6. מהרשימה הנפתחת רמת איש קשר, בחר אם מספר אנשי הקשר ביעד הוא לכל סוכן או לכל צוות.

   דוגמה : המטרה היא להעריך 10 אנשי קשר לכל צוות. בחר צוות מהרשימה הנפתחת רמת איש קשר.

7. בחר את תאריך היעד של היעד מהרשימה הנפתחת תדירות יעד. אלה האפשרויות שלך:
   - יום, שבוע או חודש—Webex WFO מקצה את היעד בכל יום, שבוע או חודש.
   - תאריך ספציפי – על המעריכים לעמוד ביעד עד תאריך ושעה ספציפיים. לאחר תאריך זה, המטרה הופכת ללא פעילה. שדות תאריך ושעה יופיעו אם תבחר באפשרות זו.
   - טווח תאריכים – על המעריכים לעמוד ביעד שבין טווח תאריכים ספציפי. לאחר תאריך הסיום, המטרה הופכת ללא פעילה. השדות 'תאריך התחלה אפקטיבי' ו'תאריך סיום אפקטיבי' יופיעו אם תבחר באפשרות זו.
8. (אופציונלי) כדי להגביל את היעד לאנשי קשר שהתקבלו במסגרת זמן ספציפית, בחר הקצה איש קשר רק בין תאריכים אלה ובחר את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום.
9. (אופציונלי) הזן הוראות עבור המעריכים בשדה הוראות .
10. מהרשימה הנפתחת מסווג , בחר את הקריטריון הראשון עבור Webex WFO לשימוש בעת בחירת אנשי קשר עבור המטרה. שדות נוספים מופיעים בהתאם לבחירתך. אלה האפשרויות שלך:
    - שיחות פחות מ—(שיחה בלבד) שיחות קצרות יותר ממשך זמן ספציפי. הזן את משך הזמן או לחץ על סמל השעון כדי לבחור אותו.

- שיחות גדולות יותר מ- (שיחה בלבד) שיחות ארוכות יותר ממשך זמן ספציפי. הזן את משך הזמן או לחץ על סמל השעון כדי לבחור אותו.
- מכיל שדה מטה-נתונים - אנשי קשר בעלי שדה מטה-נתונים מסוים, ללא קשר לערך המופיע בשדה זה. בחר בשדה המטא-נתונים.
- מכיל שדה מטה-נתונים עם ערך - אנשי קשר בעלי שדה מטה-נתונים מסוים עם ערך ספציפי. בחר בשדה המטא-נתונים והזן את הערך.
- אל —(טקסט ודואר אלקטרוני בלבד) אנשי קשר הנשלחים לנמען ספציפי. הזן את הנמען.
- מאת —(טקסט ודואר אלקטרוני בלבד) אנשי קשר שהתקבלו משולח ספציפי. הזן את השולח.
- נושא—(דואר אלקטרוני בלבד) אנשי קשר עם מילת מפתח ספציפית בשורת הנושא. הזן את מילת המפתח.
- שיחה/הודעת טקסט/דואר אלקטרוני אקראיים - כל אנשי הקשר שנמצאים בטווח של המאבחן.
- סיבה—(שיחה בלבד) אנשי קשר עם ערך מסוים בשדה סיבה. בחר את הסיבה.
- ציון מקדם נטו חזוי נמוך מ- - אנשי קשר עם ציון מקדם נטו חזוי נמוך ממספר ספציפי. הזן את הציון. (דורש ניתוח Cisco)
- ציון מקדם נטו חזוי גדול מ- אנשי קשר עם ציון מקדם נטו חזוי גדול ממספר ספציפי. הזן את הציון. (דורש ניתוח Cisco)
- ציון הערכה ניבויית נמוך מ- אנשי קשר עם ציון הערכה חזוי הנמוך ממספר ספציפי. הזן את הציון. (דורש ניתוח Cisco)
- ציון הערכה ניבויית גדול מ-—אנשי קשר עם ציון הערכה חזוי הנמוך ממספר ספציפי. הזן את הציון. (דורש ניתוח Cisco)
- ערוץ—(דואר אלקטרוני, צ'אט ו- SMS בלבד) אנשי קשר שהתרחשו בערוץ ספציפי. בחר את הערוץ. אפשרות זו מופיעה אם הארגון שלך משתמש בשילוב נתמך עבור אנשי קשר במדיה חברתית. אפשרויות הערוץ משתנות בהתאם לסוגי המדיה החברתית שבהם הארגון שלך משתמש.

11. לחץ על הוסף.
12. (אופציונלי) בחר קריטריונים נוספים מהרשימה הנפתחת מסווג ולחץ על הוסף. אם Webex WFO לא מוצא אנשי קשר שעונים על המסווג הראשון שבחרת, הוא יחפש אנשי קשר שעונים על המסווג השני, וכן הלאה, עד שימצא לפחות איש קשר אחד. אם הוא מוצא לפחות איש קשר אחד שפוגש מסווג, הוא מפסיק לחפש אנשי קשר שפוגשים מסווגים אחרים שנמצאים במיקום נמוך יותר ברשימה.

הערה אם Webex WFO לא מוצא אנשי קשר שעומדים באף אחד מהמסווגים עבור מטרה, הוא אינו מקצה את המטרה למעריכים. אם איש קשר שעומד במסווג מטרות הופך לזמין מאוחר יותרWebex WFO , מקצה את המטרה למעריכים. עיכוב זה בהקצאת יעדים עלול למנוע מהמעריכים לעמוד ביעד זה לפרק זמן מסוים.

13. (אופציונלי) כדי לסדר מחדש את המסווגים, בחרו מסווג ולחצו על החצים למעלה או למטה. למחיקת מסווג, בחרו בו ולחצו על 'הסר'.
14. במקטע משתמשים , העבר את המעריכים שחייבים להשלים את המטרה מזמין למוקצה .
15. בחר פעיל במקטע מצב מטרה .

חשוב: הפעל מטרה רק לאחר שתסיים לחלוטין ליצור אותה. לא ניתן לערוך יעד פעיל.

16. לחץ על שמור.

העתקת מטרה

אם אתה צריך ליצור מטרה חדשה הדומה למטרה קיימת, העתקת המטרה קלה יותר מאשר יצירת המטרה מאפס.

1. בחר העתק יעד קיים.
2. בחר את היעד המקורי מהרשימה הנפתחת בחר יעד קיים להעתקה .
3. ערוך את העותק במידת הצורך.
4. בחר פעיל במקטע מצב מטרה .

חשוב: הפעל מטרה רק לאחר שתסיים לחלוטין ליצור אותה. לא ניתן לערוך יעד פעיל.

5. לחץ על שמור.

שינוי האנשים שהוקצו ליעד פעיל

הדבר היחיד שאתה יכול לשנות לגבי מטרה פעילה הוא האנשים שהוקצו לה.

1. בחר ערוך יעד קיים.
2. בחר את היעד מהרשימה הנפתחת בחר יעד קיים לעריכה .
3. במקטע משתמשים , העבר אנשים אל העמודה מוקצים או ממנה.
4. לחץ על שמור.

עריכת יעד

ניתן לערוך יעדים רק במצב ניתן לעריכה.

1. בחר ערוך יעד קיים.
2. בחר את היעד מהרשימה הנפתחת בחר יעד קיים לעריכה .
3. ערוך את היעד ולחץ על שמור.

מחיקת יעד

לא ניתן למחוק מטרה, אך ניתן לבטל את הפעלתה. יעדים שהושבתו אינם שולחים עוד אנשי קשר לתורי אנשי הקשר של המעריכים.

חשוב השבתת מטרה היא לצמיתות. לא ניתן להפעיל מחדש או לערוך יעד לא פעיל, אך ניתן להעתיק אותו. ראה/ י העתקת מטרה.

1. בחר ערוך יעד קיים.
2. בחר את היעד מהרשימה הנפתחת בחר יעד קיים לעריכה .
3. במקטע מצב מטרה , בחר לא פעיל .
4. לחץ על שמור.

נושאים קשורים

- גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף קלאסי)—מידע אודות יעדי יצירת קשר מנקודת מבטו של המעריך
- גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף חדש)—מידע אודות יעדי אנשי קשר מנקודת מבטו של המעריך
- הקצאת הערכות, כיולים וסקירות באופן אוטומטי (דף חדש)

הקצאת הערכות, כיולים וסקירות באופן אוטומטי (דף חדש)

השתמש בדף ניהול תור אנשי קשר כדי ליצור יעדי אנשי קשר. יעד איש קשר הוא רשימה של אנשי קשר שהוקצו למעריכים לצורך סקירה, הערכה או כיול. בעת יצירת מטרה, עליך לציין את הקריטריונים עבור אנשי הקשר ואת תאריך היעד. המטרות מופיעות בדף תור אנשי הקשר של המעריכים. ראה גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף קלאסי) או גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף חדש) כדי ללמוד כיצד נראות המטרות בצד המעריך.

הערה המידע כאן מכסה את הגירסה החדשה של הדף ניהול תור אנשי קשר. לקבלת מידע אודות הגירסה הקלאסית, עבור אל הקצאת סקירות, הערכות וכיולים באופן אוטומטי (דף קלאסי).

כיצד אוכל לדעת איזו גירסה יש לי?

אם אתה רואה טבלה עם רשימת מטרות, יש לך את הדף החדש. אם אתה רואה מה ברצונך לעשות? עם רשימה של אפשרויות, יש לך את הדף הקלאסי.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. הדף החדש 'ניהול תור אנשי קשר' אינו זמין עבור פריסות מקומיות.
- הארגון שלך משתמש בניהול איכות Cisco.
- חלק מהקריטריונים ליצירת קשר דורשים Cisco Analytics (ראה שלב 11 להלן).
- יש לך הרשאות ניהול יעדי קשר ולפחות אחת מההרשאות הבאות:
  - יצירת יעד הערכה (דרוש ליצירת יעדי הערכה)
  - יצירת יעד כיול (דרוש ליצירת יעדי כיול)
  - צור יעד סקירה (דרוש ליצירת יעדי סקירה)
- לאנשים שהוקצו להם המטרות יש הרשאות אלה:
  - הצגת אנשי קשר
  - הצג יעד ליצירת קשר
  - הערכת איש קשר (נדרש להשלמת יעדי הערכה)
  - כיול מגע (נדרש להשלמת יעדי כיול)
- לאנשים שמוקצים להם המטרות יש טווח על הצוותים והסוכנים שאנשי הקשר שלהם נכללים במטרות.

מיקום הדף

ניהול יישומים > QM > QM זרימות אנשי קשר > ניהול תור אנשי קשר

הליכים

יצירת יעד

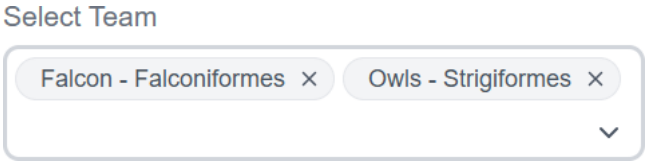
1. לחץ על יעד חדש.
2. הזן את שם המטרה בשדה שם .

3. בחר את סוג המשימה מהרשימה הנפתחת פעולה. אלה האפשרויות שלך:
   - הערכה – מעריכים נותנים ציון לאיש הקשר על סמך שאלות בטופס הערכה.
   - כיול – מעריכים נותנים ציון לאיש הקשר, אך ציוניהם אינם רשמיים. יעדי כיול מאפשרים לך להשוות את הציונים שמעריכים שונים מקצים לאותו איש קשר כדי לשמור על ציונים עקביים בכל מרכז הקשר שלך.
   - סקירה – מעריכים מאזינים לשיחה או קוראים את איש הקשר הכתוב ללא צורך בניקוד שלו.
4. בחר את סוג איש הקשר מהרשימה הנפתחת סוג איש קשר.
5. הזן את מספר אנשי הקשר הכלולים במטרה בשדה מספר אנשי קשר .

   דוגמה : ברצונך שהאדם שהוקצה למטרה יעריך עשרה אנשי קשר. הזן **10** בשדה מספר אנשי קשר .
6. מהרשימה הנפתחת 'רמת מטרה', בחר אם מספר אנשי הקשר ביעד הוא לכל סוכן או לכל קבוצה.

   דוגמה : ברצונך שהאדם שהוקצה למטרה יעריך עשרה אנשי קשר שטופלו על-ידי סוכן ספציפי. בחר סוכן מ רשימה הנפתחת רמת מטרה .

   דוגמה ברצונך שהאדם שהוקצה למטרה יעריך עשרה אנשי קשר שטופלו על-ידי צוות ספציפי. בחר צוות מ רשימה הנפתחת רמת מטרה .
7. במקטע משתמשים , בחר את האדם שיוקצה לו היעד מהרשימה הנפתחת בחר נמען .
8. מהרשימה הנפתחת בחר , בחר את הסוכנים או הצוותים שאנשי הקשר שלהם ייכללו במטרה. כדי להוסיף סוכנים או צוותים נוספים, התחל להקליד את שמותיהם או לחץ על החץ המצביע כלפי מטה בשדה בחר .



9. (אופציונלי) כדי להקצות את היעד לאנשים נוספים, לחץ על הוסף וחזור על שלבים 7 ו- 8.
10. בחר באיזו תדירות היעד יוקצה מהרשימה הנפתחת תדירות יעד. אלה האפשרויות שלך:

- יום, שבוע או חודש - Webex WFO מקצה מחדש את המטרה למעריכים בכל יום, שבוע או חודש.
  - יום—Webex WFO מקצה מחדש את המטרה למעריכים בכל יום בשעה 12:00 AM.
  - שבוע – Webex WFO מקצה מחדש את המטרה למעריכים בכל יום שני בשעה 12:00 AM.
  - חודש—Webex WFO מקצה מחדש את המטרה למעריכים ביום הראשון של כל חודש בשעה 12:00 AM.

הערה אם תקצה יעד חוזר לאחר תחילת טווח התדרים שלWebex WFO , לא תתאים את מספר אנשי הקשר הכלולים במטרה כך שיתאים ל
קיצור זמן התפנית למטרה. לדוגמה, אם אתה יוצר יעד להערכת עשרה אנשי קשר בכל שב ומפעיל אותו ביום רביעי, המעריכים עדיין חייבים להעריך את כל עשרת אנשי הקשר לפני סוף השבוע כדי להשלים יעד זה. מכיוון שכך פועלים יעדים חוזרים, מומלץ להפעיל יעדים בתחילת טווח התדרים שלהם. במקום להפעיל יעד שבועי ביום רביעי, הפעל אותו ביום שני.

- תאריך ספציפי – על המעריכים להשלים את היעד פעם אחת עד תאריך ושעה ספציפיים. לאחר תאריך זה, המטרה הופכת ללא פעילה. השדה בחר תאריך יופיע אם תבחר באפשרות זו.
- טווח תאריכים – על המעריכים להשלים את היעד פעם אחת בטווח תאריכים ספציפי. לאחר תאריך הסיום, המטרה הופכת ללא פעילה. השדות 'תאריך התחלה אפקטיבי' ו'תאריך סיום אפקטיבי' יופיעו אם תבחר באפשרות זו.

11. במקטע מסווגים , בחר את הכלל הראשון עבור Webex WFO לשימוש בעת בחירת אנשי קשר עבור המטרה. שדות נוספים מופיעים בהתאם לבחירתך. אלה האפשרויות שלך:

כיצד להשתמש	הגדרה	זמין עבור אלה סוגי אנשי קשר	מסווג
שיחות פחות מ	שיחה	שיחות קצרות יותר ממשך זמן מסוים.	הזן את משך הזמן בשדות שעות , דקות או שניות .
שיחות גדולות מ-	שיחה	שיחות ארוכות יותר ממשך זמן ספציפי.	הזן את משך הזמן בשדות שעות , דקות או שניות .

מסווג	זמין עבור אלה סוגי אנשי קשר	הגדרה	כיצד להשתמש בו
מכיל שדה מטה-נתונים	כולם	אנשי קשר שמאוכלסים בהם שדה מטה-נתונים מסוים, לא לא משנה מה הערך השדה הזה.	בחר את השדה משדה המטה-נתונים רשימה נפתחת.
מכיל שדה מטה-נתונים עם ערך	כולם	אנשי קשר בעלי שדה מטה-נתונים מסוים עם ספציפי ערך.	בחר את השדה משדה המטה-נתונים רשימה נפתחת ו הזן את הערך בשדה ערך מטא-נתונים.
אל	טקסט, דוא"ל, צ'אט , SMS	אנשי קשר הנשלחים לנמען ספציפי.	הזן את הנמען בשדה אל .
מ	טקסט, דוא"ל	אנשי קשר שהתקבלו משולח ספציפי.	הזן את השולח בלחצן מהשדה .
נושא	דוא"ל	הודעות דוא"ל עם מילת מפתח ספציפית בשורת הנושא.	הזן את מילת המפתח בשדה נושא .
אקראי	שיחה, טקסט, דוא"ל, צ'אטSMS ,	כל אנשי הקשר שהם בתוך המאבחן: היקף.	אין שלבים נוספים צריך.
סיבה	שיחה, צ'אטSMS ,	אנשי קשר עם ערך מסוים בשדה סיבה.	בחר את הסיבה מהרשימה הנפתחת סיבה.

מסווג	זמין עבור אלה סוגי אנשי קשר	הגדרה	כיצד להשתמש בו
ציון מקדם נטו חזוי פחות מ	שיחה, טקסט, דוא"ל	אנשי קשר עם מקדם נטו חזוי מקבלים ציון נמוך ממספר ספציפי.	הזן את הניקוד בשדה **Predictive Net Promoter Score** פחות מ -. (דורש ניתוח Cisco)
ציון מקדם נטו חזוי גדול מ	שיחה, טקסט, דוא"ל	אנשי קשר עם ציון מקדם נטו חזוי גדול ממספר ספציפי.	הזן את הניקוד בשדה **Predictive Net Promoter Score** . **Greater Matt** (דורש Cisco ניתוח)
ציון הערכה ניבויית נמוך מ	שיחה, טקסט, דוא"ל	אנשי קשר עם ציון הערכה חזוי הנמוך ממספר ספציפי.	הזן את הציון בשדה 'ציון הערכה ניבויית קטן מ- '. (דורש Cisco ניתוח)
ציון הערכה ניבויית גבוה מ	שיחה, טקסט, דוא"ל	אנשי קשר עם ציון הערכה חזוי הנמוך ממספר ספציפי.	הזן את הציון בשדה 'ציון הערכה ניבויית גדול מ- '. (דורש Cisco ניתוח)
ערוץ	דוא"ל, צ'אט, SMS אפשרות זו מופיעה אם הארגון שלך משתמש בשילוב נתמך עבור אנשי קשר במדיה חברתית.	אנשי קשר ש קרה בערוץ מסוים.	בחר את הערוץ מהרשימה הנפתחת ערוץ . אפשרויות הערוץ משתנות בהתאם לסוגי המדיה החברתית שבהם הארגון שלך משתמש.

12. לחץ על הוסף.
13. (אופציונלי) חזור על שלבים 11 ו- 12 עד שתסיים להוסיף מסווגים.
14. (אופציונלי) כדי לסדר מחדש את המסווגים, בחרו מסווג ולחצו על החצים למעלה או למטה.
15. בחר אם איש קשר יכול להתאים לאחד מהמסווגים או חייב להתאים לכל המסווגים כדי להיכלל במטרה.

הערה אם תבחר התאם כל, סדר המסווגים יקבע את העדיפות של Webex WFO בחיפוש אנשי קשר. Webex WFO מחפש תחילה אנשי קשר שפוגשים את המסווג הראשון, אחר כך אנשי קשר שפוגשים את המסווג הש , וכן הלאה. אם תבחר התאם הכל,
Webex WFO מחפש רק אנשי קשר שעונים על כל המסווגים.

הערה אם Webex WFO לא מוצא אנשי קשר שעומדים באף אחד מהמסווגים עבור מטרה, הוא אינו מקצה את המטרה למעריכים. אם איש קשר שעומד במסווג מטרות הופך לזמין
מאוחר יותרWebex WFO , מקצה את המטרה למעריכים. עיכוב זה בהקצאת יעדים עלול למנוע מהמעריכי לעמוד ביעד זה לפרק זמן מסוים.

16. (אופציונלי) כדי להגביל את היעד לאנשי קשר שהתקבלו בתאריכים ספציפיים, בחר הקצה רק אנשי קשר שהתרחשו בטווח תאריכים זה ובחר את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום.
17. (אופציונלי) הזן הוראות עבור המעריכים בשדה הוראות .
18. גלול מעלה אל המקטע מצב מטרה ובחר פעיל.

חשוב: הפעל מטרה רק לאחר שתסיים לחלוטין ליצור אותה. לא ניתן לערוך יעד פעיל.

19. לחץ על שמור.

סינון יעדים

אתה יכול לחפש יעדים על סמך שם היעד או מזהה.

1. לחץ על שלוש השורות בעמודה מזהה מטרה או שם . מסנן נפתח.
2. (אופציונלי) בחר אפשרות מהרשימה הנפתחת מכיל .
3. הזן את החיפוש בשדה סינון . רשימת המטרות מתעדכנת באופן אוטומטי, ומסננים נוספים מופיעים שניתן להשתמש בהם במידת הצורך.

כדי לחזור לרשימת המטרות המלאה, מחק את כל הטקסט מהשדה סינון .

עריכת יעד

ניתן לערוך רק יעדים הניתנים לעריכה בעמודה 'מצב '. לא ניתן לערוך יעדים פעילים או לא פעילים.

1. ברשימת המטרות, לחץ על ערוך.
2. בצע שינויים במטרה לפי הצורך.
3. לחץ על שמור.

שיבוט מטרה

1. ברשימת המטרות, לחץ על שכפל. השיבוט נפתח במצב עריכה.
2. (אופציונלי) ערוך את השיבוט במידת הצורך.
3. לחץ על שכפל. המטרה מופיעה בדף ניהול תור אנשי קשר עם (העתק) בסוף שמה.

מחיקת יעד

לא ניתן למחוק מטרה, אך ניתן לבטל את הפעלתה. יעדים שהושבתו אינם שולחים עוד אנשי קשר לתורי אנשי הקשר של המעריכים.

חשוב השבתת מטרה היא לצמיתות. לא ניתן להפעיל מחדש או לערוך יעד לא פעיל, אך ניתן להעתיק אותו. ראה שכפול מטרה.

1. ברשימת המטרות, לחץ על ערוך.
2. במקטע מצב מטרה , בחר לא פעיל .
3. לחץ על שמור.

הצגת יעדים שפג תוקפם

- ברשימת היעדים, הפעילו את האפשרות 'הצג יעדים לא פעילים '. יעדים שפג תוקפם מופיעים ברשימת המטרות עם לא פעיל בעמודה מצב .

נושאים קשורים

- גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף קלאסי)—מידע אודות יעדי יצירת קשר מנקודת מבטו של המעריך
- גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף חדש)—מידע אודות יעדי אנשי קשר מנקודת מבטו של המעריך
- הקצאת סקירות, הערכות וכיולים באופן אוטומטי (דף קלאסי)

הקצאת סקירות, הערכות וכיולים באופן ידני

באפשרותך ליצור משימה שבה משתמש אחד או יותר יוכלו לכייל, להעריך או לסקור איש קשר אחד או יותר. Webex WFO מוסיף את אנשי הקשר שהוקצו על-ידי משימה זו לתור אנשי הקשר עבור משתמשים אלה (ראה גישה לאנשי קשר שהוקצו לך (דף קלאסי) או אנשי קשר של Access שהוקצו לך (דף חדש)).

הערה אנשי הקשר שבהם אתה משתמש ליצירת משימות חייבים להיות בני פחות משנה. אנשי קשר בני יותר משנה אינם מופיעים בתור אנשי הקשר. כדי לשתף איש קשר בן יותר משנה, ראה יצירת היפר-קישורים להקלטות.

יצירת משימת אד הוק

1. בחר איש קשר אחד או יותר.
2. לחץ על צור משימה. הדף תצורת משימות אד הוק מופיע.
3. הזן שם למשימת אד הוק.
4. בחר את סוג הפעילות. המשימה שתבחר קובעת אילו משתמשים יהיו זמינים בשדה הקצה ל . Webex WFO מציג רק משתמשים בעלי הרשאות לביצוע המשימה שצוינה.

   - כיול – ניתן להקצות למשתמשים מרובים את המשימה של כיול אנשי הקשר שנבחרו. השדה 'טופס הערכה' מופיע בעת בחירה באפשרות 'כיול'. בחר את הטופס שבו ברצונך להשתמש כדי לכייל את איש הקשר.

     הערה אם תבחר באפשרות זו, כל אנשי הקשר שאינם מסומנים כבר לכיול יסומנו לכיול לאחר יצירת המשימה.

   - הערכה - ניתן להקצות רק משתמש אחד להערכת אנשי הקשר שנבחרו. השדה טופס הערכה מופיע בעת בחירה באפשרות הערכה. בחר את הטופס שבו ברצונך להשתמש כדי להעריך את איש הקשר.
   - סקירה - ניתן להקצות משתמשים מרובים כדי לסקור את השיחה (להאזין לה). המחוון 'תצורת משך הפעלה ' מופיע בעת בחירה באפשרות 'סקירה'. המחוון קובע את אחוז השיחה (מההתחלה) שעל הנמחה לסקור כדי להשלים את המשימה. ברירת המחדל היא 100%. ניתן לבחור את האחוז בדרגות קבועות של 10%.

5. בחר את המשתמשים להם אתה מקצה את המשימה. אם אתה מקצה כיול או סקירה, לחץ על בחר הכל כדי להוסיף את כל המשתמשים בקבוצה למשימה.
6. הזן תאריך סיום עבור הפעילות, או לחץ על סמל לוח השנה ובחר תאריך השלמה.
7. (אופציונלי) בחר בתיבת הסימון הודע על השלמת המשימה אם ברצונך לקבל הודעה כאשר כל נקצה משלים את המשימה.

הערה כדי לקבל הודעה, עליך להיות מוקצה גם להודעה איש קשר יעד הושלם.

8. (אופציונלי) הזן הוראות ספציפיות עבור הנמחים.
9. לחץ על צור משימה.

סימון איש קשר לכיול

בעת סימון איש קשר לכיול, כל משתמש שתפקידו כולל את ההרשאה 'כיול איש קשר' ושיש לו טווח מעל איש הקשר יכול להעריך את איש הקשר במצב כיול.

הציונים מהערכה שהושלמה במצב כיול כלולים בדוח כיול הערכה, שבו ניתן להשוות ולהשוות את הציונים שכל המעריכים נתנו לאיש הקשר. זה מאפשר לך לראות אם המעריכים שלך נותנים ציונים עקביים.

לקבלת מידע נוסף אודות כיול, ראה כיול מעריכים.

סימון איש קשר לכיול

1. בדף אינטראקציות, בחר איש קשר בטבלת אנשי הקשר.
2. לחץ על הסמל סימון לכיול .
3. בחר את טופס ההערכה הרצוי.
4. לחץ עלאישור.

כיול מעריכים

כיול הוא סוג מיוחד של הערכה המאפשר למשתמשים מרובים להעריך איש קשר יחיד. כיול מסייע להבטיח עקביות בין מעריכים בכך שהוא מאפשר לך להשוות כיצד מעריכים שונים השלימו את אותה הערכה.

אם איש קשר מסומן לכיול, מעריך יכול למלא את טופס ההערכה ככיול וכן כהערכת איכות סטנדרטית. הקפד לבחור את המצב המתאים בעת הערכת איש קשר.

רק דוח כיול ההערכה כולל את ציון הכיול. תוצאות הצוות או הסוכן בלוח המחוונים או בדוחות אינן כוללות את ציון הכיול.

הערה כאשר איש קשר מקבל ניקוד כהערכת איכות סטנדרטית, הוא מופיע כניקוד בעת חיפוש כל ההערכות או ההערכות שלי. כאשר הוא מנוקד ככיול, הוא מופיע כניקוד
בעת חיפוש 'הכיולים הממתינים שלי'.

חיפוש אנשי קשר המסומנים לכיול

1. בדף אינטראקציות, לחץ על סמל רשימת סינון. החלונית 'מסננים' נפתחת.
2. קבע תצורה של ערכת מסננים הכוללת את המסנן 'טווח חיפוש', עם הקריטריונים של 'הכיולים הממתינים שלי'.
3. לחץ על החל. תוצאות הסינון מציגות את כל אנשי הקשר בטווח שלך המסומנים לכיול.

דוח כיול הערכה

דוח ההערכה מציג תוצאות מכוילות של ציוני הערכה. הוא מדווח רק על הערכות ניקוד המסומנות לכיול. הוא אינו מציג ציוני הערכה סטנדרטיים. השתמש בדוח זה כדי להעריך את המעריכים שלך.

הערה עליך להפוך את ההרשאה הצג פרטי מעריך לזמינה כדי לקבל גישה לדוח זה.

הערה הפקת דוח זה עשויה להימשך מספר דקות.

ניתוח נתוני הערכה

בנוסף לדוחות הערכה סטנדרטיים, תוכל גם להשתמש ב-Analytics כדי לחזות ציוני מקדם נטו או ציוני הערכה.

הצגת דוחות הערכה 534
הגדרת תצורה של תחזיות 535

הצגת דוחות הערכה

ב- Webex WFO, הזמן המשויך לאיש קשר הוא הזמן שבו איש הקשר התרחש במיקום של הסוכן. אם אזור הזמן המשויך לאיש הקשר אינו ידוע ל- Webex WFO, השעה מוצגת לפי שעון גריניץ' (GMT).

הציונים מעוגלים כלפי מעלה עבור חלקים בודדים בטפסי הערכה וסקרים. עם זאת, בדוחות המציגים ממוצעי מקטעים עבור סוכנים, קבוצות וקבוצות, ציוני המקטעים מתווספים תחילה וממוצעים לפני עיגולם כלפי מעלה. כתוצאה מכך, הממוצע המוצג בדוחות ישתנה מעט מהמספר המחושב על-ידי חיבור ציוני המקטעים כפי שהם מוצגים בטופס הערכה או סקר ולאחר מכן הממוצע שלהם.

לקבלת מידע אודות הדוחות הסטנדרטיים QM ו- WFM המצורפים ל- Webex WFO, ולקבלת הוראות כיצד להפעיל דוח רגיל, ראה דוחות סטנדרטיים QM ודוחות סטנדרטיים WFM.

הגדרת תצורה של תחזיות

עם תחזיות, אתה יכול להגדיר Webex WFO כדי להעריך את ציון המקדם נטו של איש קשר או ציון הערכה. בהתבסס על הציון החזוי, באפשרותך ליצור זרימת עבודה אוטומטית השולחת את איש הקשר למאבחן. תחזיות עוזרות למעריכים שלך להתמקד באנשי קשר שסביר ביותר שיביאו לאימון סוכנים.

מנוע החיזוי משלב את הציונים מאנשי קשר בששת החודשים האחרונים עם נתוני Analytics ויוצר מודל חדש בכל שבוע. יום ברירת המחדל ליצירת מודל חדש הוא יום ראשון, אך מנהל מערכת יכול לבחור יום אחר.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש רישיון Analytics Essentials או Analytics Enterprise.
- יש לך הרשאה לניהול ניתוח תחזיתי.
- יש לך טווח על קבוצת הסוכנים שהחיזוי מיועד לה. עליך להיות בעל טווח על הקבוצה, לא רק על קבוצות בתוך הקבוצה.
- עבור ניבוי תוצאות מקדם נטו, יש לך לפחות 1,000 אנשי קשר עם ציוני מקדם נטו משויכים.
- לצורך הערכות תחזיתיות, יש לך לפחות 1,000 אנשי קשר המוערכים באמצעות אותו טופס.

מיקום הדף

משתנה. עיין בהליכים הבאים לקבלת מידע נוסף.

הליכים

ישנם שני שלבים להגדרת תכונות החיזוי ב- Webex WFO: יצירת מודל והחלת המודל. כדי ליצור את המודל, תחילה עליך לספק למנוע החיזוי ציונים עבור אנשי קשר קיימים.

ניבוי ציוני מקדם נטו

מודל Predictive Net Promoter Score משתמש באנשי קשר של לקוחות, ביצועי סוכנים, פגיעות דיבור וגורמים אחרים כדי לקבוע ציון מקדם נטו סביר עבור איש הקשר. הניקוד שהמודל יוצר מופיע בשדה Predictive Net Promoter Score בדף Interactions ובלוח המחוונים Predictive Net Promoter Score בסייר הנתונים. באפשרותך גם להוסיף אותם ללוחות מחוונים הן בסייר הנתונים והן בניהול נתונים Cisco.

Webex WFO יוצר תוצאות מקדם נטו חזויות עבור אנשי קשר אודיו בלבד. סוגים אחרים של אנשי קשר אינם תומכים בניבוי ציוני מקדם נטו.

קביעת תצורה של מודל Predictive Net Promoter Score

1. בדף מנהל מטה-נתונים (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager), צור שדה מטה-נתונים חדש. ראה ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית לקבלת מידע נוסף.

   חשוב הזן "Net Promoter Score" בשדה **Metadata Label** . תווית זו אינה תלוית רישיות.

2. הגדר את שדה המטה-נתונים Net Promoter Score שיצרת זה עתה עם פרטי Net Promoter Score מהלוחות שלך.

   הערה : ראה הוספת סקרים לאחר שיחה לאנשי קשר כדי לשלב ציוני מקדם נטו שנלכדו בסקרים לאחר שיחה.

   מנוע החיזוי ישאב את המידע הדרוש וייצור מודל ביום ראשון הבא.

החלת מודל Predictive Net Promoter Score

- בדף מנהל המשימות (Application Management > Analytics > Task Manager), צור משימה חדשה. בחר **Predictive Net Promoter Score** מהרשימה הנפתחת **Type** . ראה יצירת משימות ניתוח לקבלת מידע נוסף.

ציוני הערכה ניבויית

מודל ציון הערכה חזוי משתמש במגוון גורמים כדי לקבוע ציון הערכה סביר (בטופס הערכה ספציפי) עבור איש הקשר. ציונים חזויים מופיעים בשדה ציון הערכה תחזיתית בדף אינטראקציות ובלוח המחוונים של הערכות תחזיתיות בסייר הנתונים. באפשרותך גם להוסיף אותם ללוחות מחוונים הן בסייר הנתונים והן בניהול נתונים Cisco.

Webex WFO יוצר ציוני הערכה חזויים עבור אנשי קשר קוליים בלבד. סוגים אחרים של אנשי קשר אינם תומכים בציוני הערכה תחזיתית.

כל טופס הערכה זקוק למודל משלו. כדי ליצור מודלים עבור טפסים מרובים, בצע את השלבים הבאים עבור כל טופס.

קביעת תצורה של מודל ציון הערכה תחזיתי

1. בדף ניהול טופס הערכה (ניהול יישומים > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager), צור טופס הערכה פעיל. ראה וייעוץ לקבלת טופסי הערכה לקבלת מידע נוסף.

2. בדף Phrase Manager (Application Management > Analytics > Phrase Manager), צור צירופי מילים וקטגוריות הקשורים קשר הדוק לשאלות שטופס ההערכה שואל. ראה יצירה וניהול של צירופי מילים וקטגוריותצירופי מילים לקבלת מידע נוסף.

   דוגמה טופס ההערכה שואל, "האם הסוכן בירך כראוי את המתקשר?" יש לך קטגוריית ביטויים של Analytics בשם "ברכה" עם ביטויים כמו "תודה שהתקשרת", "שלי שם הוא", ו"איך אוכל לעזור לך היום".

3. השתמש בטופס ההערכה כדי להעריך באופן ידני לפחות 1,000 אנשי קשר.

4. בדף ניהול זרימת עבודה (ניהול יישומים > QM > זרימות אנשי קשר), צור זרימת עבודה המחילה את הטופס על שיחות נכנסות.

   חשוב זרימת העבודה חייבת להחיל את טופס ההערכה לפני או במקביל להעלאת שמע איש הקשר אל Webex WFO. אנשי קשר אינם מקבלים חיזוי ציוני הערכה אם טופס ההערכה מוחל לאחר העלאת השמע. ראה תהליכי עבודה אוטומטיים # QM לקבלת מידע נוסף.

יישום מודל ציון הערכה חזוי

- בדף מנהל המשימות (Application Management > Analytics > Task Manager), צור משימה חדשה. בחר ציון הערכה חזויה מהרשימה הנפתחת סוג . בחר בתיבת הסימון מתמשך . ראה יצירת משימותניתוח לקבלת מידע נוסף.

מומלצות

כללי

ציוני חיזוי נועדו להשלים (לא להחליף) אנשי קשר שניקדו באופן ידני.

אמנם אין מספר אידיאלי של ציונים שייצרו מודל מושלם, אך שמירה על מספר רב של אנשי קשר עם ניקוד (לפחות 1,000) נחוצה כדי שהמודל יהיה מדויק יותר לאורך זמן. מודל החיזוי ממשיך ללמוד ככל שהוא מקבל נתונים נוספים, אך הוא אינו משתמש בנתונים בני יותר משישה חודשים. כדי לשמור על דיוק המודל, עליך להמשיך לתת לו נתונים, בין אם על ידי משיכת ציוני מקדם נטו נוספים או על ידי המשך השימוש בטופס ההערכה להערכות ידניות. אם מספר הציונים הזמינים יורד מתחת ל-50,- המודל יפסיק לפעול.

באפשרותך ליצור משימת ניתוח אד הוק באמצעות תכונות החיזוי. עם זאת, מודלי החיזוי משתמשים בנתונים רק משישת החודשים האחרונים. אם אתה מפעיל משימת אד הוק על אנשי קשר שגילם עולה על שישה חודשים, יש סיכוי נמוך יותר שתקבל נתונים מדויקים.

לקבלת התוצאות הטובות ביותר, זמן השמירה של Analytics (המוגדר בדף Analytics Configuration) צריך להיות לפחות שישה חודשים. ראה הגדרת תצורת ניתוח.

כוונן את הביטויים והקטגוריות שלך מעת לעת. כוונון עוזר להבטיח שהקטגוריות וצירופי המילים שלך רלוונטיים ולהחזיר את השיחות הדרושות לך לניתוח. פעל בהתאם לשיטות עבודה מומלצות לכוונון.

ניבוי ציוני מקדם נטו

נתוני WFM משפרים באופן משמעותי את הדיוק של מודל Predictive Net Promoter Score.

הערכות תחזיתיות

צור ביטויים וקטגוריות באמצעות השפה שבה סביר ביותר שסוכנים ישתמשו במתקשרים.

צור ביטויים וקטגוריות המכסים מגוון ביטויים אפשריים שסוכנים יכולים לומר. סוכנים בדרך כלל אינם חוזרים על סקריפטים מילה במילה. שימוש בביטויים מרובים עוזר להגדיל את ההסתברות ש- Webex WFO יחזיר ביטוי להיט.

בנוסף ליצירת ביטויים וקטגוריות הקשורים לשאלות שטופס ההערכה שואל, שקול ליצור ביטויים וקטגוריות עבור התשובות שהמתקשרים עשויים לספק. לדוגמה, בתשובה לשאלה "האם היו לך תאונות בחמש השנים האחרונות?", תשובות המתקשרים עשויות להיות משהו כמו, "לא, לא היו לי תאונות" או "כן, הייתה לי תאונה אחת". אם הסוכן סוטה באופן משמעותי מהתסריט, התשובה של המתקשר עשויה לעזור Webex WFO לזהות ביטוי להיט.

אם עליך לשנות את טופס ההערכה שבו משתמשת Webex WFO ליצירת מודל ניבוי ציון הערכה, צור טופס חדש במקום לערוך את הטופס הקיים. אם טופס ההערכה ישתנה ומזהה הטופס יישאר זהה, המודל לא יתעדכן כדי לקחת בחשבון את השינוי. כתוצאה מכך, הציונים החזויים יהיו פחות מדויקים. ראה .

כייל את המעריכים באמצעות טופסי ההערכה המשמשים לניבוי ציונים. מודל ציון ההערכה החיזוי יהפוך מדויק יותר עם הזמן אם הנתונים שעליהם הוא מבוסס מדויקים ועקביים. לדוגמה, אם יש הבדל של 10% עד 15% בציוני ההערכה הידנית שלך, לציוני ההערכה החזויה שלך יהיה הבדל גדול עוד יותר. ראה כיול מעריכים.

במרכזי קשר רבים, מקובל שאיש קשר מקבל ציון גבוה מאוד או ציון נמוך מאוד. עם זאת, היעדר ציונים בטווח בינוני עלול לגרום לחיזויים פחות מדויקים מכיוון שלמודל אין מספיק מידע כדי ללמוד כיצד נראה איש קשר בטווח הבינוני. אמן את המעריכים שלך לתת ציונים לטווח בינוני בכל פעם שהם מתאימים במקום לתת ניקוד לקשר גבוה מאוד או נמוך מאוד.

כדי שאיש קשר יקבל ציון הערכה תחזיתית, יש לעבד אותו באמצעות זרימת עבודה QM המקצה טופס הערכה לפני או במקביל להעלאת השמע. אם שמע של איש קשר מועלה אל Webex WFO לפני שאיש הקשר מקבל טופס הערכה, עליך להשתמש במשימות אד-הוק של ניבוי ניקוד הערכה כדי ליצור ציוני חיזוי עבור איש קשר זה. ראה יצירת משימות ניתוח.

הבדלים בין ציוני ניבוי לציונים ידניים

אם אתה רואה הבדלים משמעותיים בין ציוני ניבוי לבין ציונים שניתנו על ידי מעריכים אנושיים, הסיבה עשויה להיות אחת משתי בעיות.

הבדלים בין מעריכים אנושיים

מכיוון שמודל ציון ההערכה החיזוי משתמש בציונים של מעריכים אנושיים כדי ללמוד לאורך זמן, חוסר עקביות בציונים בין מעריכים יכול לבלבל את המודל. כדי לתקן חוסר עקביות זה, אנו ממליצים על הפעולות הבאות:

- כארגון, החליטו איזו מידה של שונות בין מעריכים אנושיים מקובלת. זכור שמודל ההערכה החזויה ישתנה יותר.
- כייל את המעריכים שלך באופן קבוע כדי לשמור על עקביות בניקוד.
- בדוק אם קטגוריות וצירופי מילים תואמים לשאלות הערכה. חפש תוצאות חיוביות או שליליות שגויות נפוצות והתאם לפי הצורך.

הבדלים בשיחות שהוערכו

Webex WFO יוצר ציון הערכה חזוי עבור כל השיחות המשויכות לטפסי ההערכה המשמשים ליצירת המודלים. אם המעריכים האנושיים שלך מעריכים באופן ידני סוגים מסוימים של שיחות במקום שיחות אקראיות, ייתכן שתראה הבדלים בניקוד מכיוון ששתי קבוצות השיחות המושוות שונות. במילים אחרות, אתה משווה תפוחים ותפוזים. שקול את הדוגמאות הבאות:

- אתה משתמש בזרימות עבודה כדי לבחור שיחות עם זמני טיפול ארוכים או קצרים ושיחות המטופלות על-ידי סוכנים חדשים לצורך הערכה ידנית. כל אלה שונים משיחות ממוצעות ומקבלים ציון שונה.
- המעריכים שלך אינם מעריכים שיחות ארוכות או קצרות מאוד. לשיחות אלה יהיו ציונים שונים מאוד משיחות ממוצעות.
- כאשר יש שיחות רבות בתור, ראשי צוותים או מפקחים מטפלים בשיחות כדי לצמצם את זמן ההמתנה. מעריכים אינם מעריכים שיחות המטופלות על ידי ראשי צוותים או מפקחים.
- לאחרונה הסבתם מחדש את הסוכנים שלכם או את המעריכים שלכם. הציונים הידניים שונים מיד בתגובה לאימונים, אך ייתכן שייקח זמן מה להדביק את הפער בציוני החיזוי. כדי לראות את ההשפעה של ההסבה מחדש, התאם את טווח התאריכים של ציוני החיזוי כך שיתאים לתאריך שבו ההסבה נכנסה לתוקף.

כדי להשוות במדויק ציונים ידניים וציונים תחזיתיים, ודא שאתה משווה ציונים עבור תאריכים וסוגי שיחות דומים.

נושאים קשורים

- ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית
- הוספת סקרים לאחר שיחה לאנשי קשר
- הגדרת תצורה של ניתוח
- יצירת משימות ניתוח
- ייעוץ לטפסי הערכה
- יצירה וניהול של צירופי מילים וקטגוריות צירופי מילים
- אוטומציה של זרימות עבודה QM
- כיול מעריכים

נטר סוכנים בזמן אמת

הדף 'ניטור סוכנים' מאפשר לך להאזין לשיחה ולהציג מסך של סוכן בזמן אמת. השתמש בניטור חי כדי להבטיח את איכות שירות הלקוחות ואת מיומנות הסוכנים בטיפול באנשי קשר של לקוחות ובכלים המשויכים.

עם ניטור שמע חי, תוכל לשמוע (אך לא לקיים אינטראקציה) עם כל צד בשיחה. באמצעות ניטור מסך חי, באפשרותך להציג את פעילות המסך של סוכן, בין אם סוכן זה נמצא בשיחה ובין אם לאו. ניתן לפקח על סוכן אחד בלבד בכל פעם.

הערה: השדה 'לקוח שולחן עבודה חכם - עדיפות הקלטת מסך' בדף QM Global Settings מאפשר לך להגדיר היכן תתבצע הקלטת המסך (בלקוח הרזה או בנקודת הקצה/במחשב) כאשר סוכן מחובר לשניהם. (ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM.)

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד משילובי רשיונות אלה:
  - ניהול איכות (QM)—מספק ניטור מסך ושמע
  - רישום תאימות (CR) עם רישיון הניטור הנוסף - מספק ניטור מסך

- ניהול כוח עבודה (WFM) עם רישיון ניטור נוסף - מספק ניטור מסך

- יש לך הרשאת ניטור סוכן.
- אתה משתמש ב- Chrome, Firefox או Edge Chromium כדפדפן שלך.
- (לניטור מסך חי) גם לך וגם לסוכן יש הרשאה לניטור מסך חי.
- (לניטור מסך חי) שולחן העבודה החכם מותקן במחשבי סוכנים.
- (לניטור שמע חי) גם לך וגם לסוכן יש הרשאה לניטור שמע חי.
- (לניטור שמע חי) הסוכן נמצא כעת בשיחה.
- (לניטור שמע חי) Webex WFO מקליט שיחות סוכנים באמצעות הקלטת שולחן עבודה (נקודת קצה) או הקלטת שרת (Cisco BiB). ניטור שמע חי אינו זמין אם המערכת שלך משתמשת בפתרונות הקלטת שער או CCaaS שבהם ספק CCaaS מקליט את השמע (לדוגמה Cisco Webex Contact Center , או Cisco Webex Calling).
- (עבור סביבות NAT בלבד) סביבת Webex WFO כוללת שרת STUN/TURN שתצורתו נקבעה.
- יציאות TCP/UDP 49152–65535 פתוחות בחומת האש שלך.

מיקום הדף

ניהול יישומים > ניטור > גלובלי ניטור > סוכנים

הליכים

סינון רשימת הסוכנים

- כברירת מחדל, הדף מציג את כל הסוכנים המחוברים בטווח שלך יחד עם המצב הנוכחי שלהם. כדי לאתר ביתר קלות את הסוכן שברצונך לפקח עליו, השתמש במסננים הנפתחים קבוצה , צוות וסוכן כדי לצמצם את רשימת הסוכנים.
- צמצם עוד יותר את רשימת הסוכנים על-ידי בחירה באפשרות הצג משתמשים מחוברים בלבד או לקוח שולחן עבודה תיבות סימון.

תיבת סימון	מה זה מראה לך
הצגת משתמשים מחוברים בלבד	סוכנים שניתן לעקוב אחריהם כבר עכשיו. או שהם או

תיבת סימון	מה זה מראה לך
	▪ מחובר למחשב שבו מותקן Smart Desktop Capture ומחובר לשרת היישומים *Webex WFO* או ▪ הוקלטו באמצעות הקלטת רשת ושויכו למכשיר דרך הדף 'שיוכי התקנים' (ראה שיוך טלפונים לסוכנים, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטה)
לקוח שולחן עבודה	סוכנים המחוברים למחשב הכולל שולחן עבודה חכם לכידה מותקנת.
צג חי	סוכנים שיש להם ניטור מסך חי ו/או שמע חי הרשאת ניטור.

- באפשרותך גם להגביל את התוצאות על-ידי בחירת מספר הנתונים של הימים האחרונים להצגה.
- לחץ על איפוס בכל עת כדי לחזור להגדרות הסינון המוגדרות כברירת מחדל.

ניטור שמע של סוכן

ניתן לשמוע שמע רק אם הסוכן נמצא בשיחה. Webex WFO אינו עוקב אחר השיחה או מספק בקרת שיחה עבור ההפעלה, אך באפשרותך להעביר את השיחה למכשיר אחר כפי שהיית מעביר שיחה רגילה.

ניטור שמע **PREREQUISITE** דורש רישיון QM. זה לא זמין עם רישיון ניטור.

הערה לפני הפעלת צג שמע חי, ודא תמיד שהסוכן מחובר.

הערה אם אתה משתמש בטלפון Cisco ללא אוזניות, ייתכן שיהיה עליך להרים את השפופרת לפני שתתחיל בניטור שמע חי.

1. לחץ על סמל ניטור השמע של הסוכן . צבע הסמל מציין את מצב הניטור של הסוכן.

צבע	מה זה אומר
שחור	ניתן לפקח על הסוכן. ▪ הסוכן מוגדר להקלטת שולחן עבודה ויש לו לקוח שולחן עבודה חכם פועל במחשב שלהם עם ההרשאות הנכונות לניטור שמע חי. ▪ הסוכן מוגדר להקלטת שרת ומוקצה להתקן מנוטר בדף שיוכי התקנים (ניהול יישומים > QM > QM תצורת > שיוכי התקנים).
אפור	לא ניתן לפקח על הסוכן. ▪ הסוכן מוגדר להקלטת שולחן עבודה אך אינו מחובר, אין לו לקוח שולחן עבודה חכם פועל במחשב שלו, או שאין לו את ההרשאות המתאימות לניטור חי. ▪ הסוכן מוגדר להקלטת שרת ונמצא במצב לא מקוון או לא מוקצה להתקן מנוטר בדף שיוכי התקנים (ניהול יישומים > QM > QM תצורת > שיוכי התקנים).
ירוק	הסוכן נמצא במעקב.
צהוב מהבהב	הסוכן זמין אך מסיבה כלשהי לא ניתן לפקח עליו. אדום קיימת שגיאת חיבור ולא ניתן לפקח על הסוכן.

2. כדי לסיים את הפעלת הניטור, לחץ שוב על סמל ניטור השמע.

ניטור מסך של סוכן

1. לחץ על סמל ניטור המסך של הסוכן. החלון **Live Screen Monitoring** נפתח. צבע הסמל מציין את מצב הניטור של הסוכן.

צבע	מה זה אומר
שחור	ניתן לפקח על הסוכן. יש להם לקוח שולחן עבודה חכם פועל במחשב שלהם עם ההרשאות המתאימות.
אפור	לא ניתן לפקח על הסוכן. הם לא מקוונים או שאין להם הרשאות נכונות.

2. לחץ על מסך כדי להתחיל את הפעלת הניטור. לחץ על שמע כדי לנטר את שיחת הסוכן.
   - אם הסוכן נועל את המסך שלו, מד ההתקדמות בתחתית החלון מציג את סמל ההשהיה.
   - אם המחשב של הסוכן עובר למצב שינה, החלון מפסיק להציג פעילות.
   - הניטור אינו מתחדש באופן אוטומטי כאשר הסוכן נכנס שוב למחשב שלו. כדי לחדש את הניטור כאשר הסוכן מחובר שוב, סגור את החלון הנוכחי והתחבר מחדש.
3. כדי לסיים את הניטור, לחץ על התנתק.

ייצוא נתוני סוכן

- לחץ על **Export Agent List** כדי לייצא מידע אודות הסוכנים המוצגים בדף בתבנית CSV. קובץ הייצוא נקרא **agents.CSV**.

נושאים קשורים

- שיוך טלפונים לסוכנים, קבוצות הקלטה וסוגי הקלטה
- קביעת תצורה של הגדרות כלליות QM

יצירת איש קשר

אם הנציגים שלך מקיימים אינטראקציה עם לקוחות בדרכים אחרות מלבד בטלפון, עדיין תוכל להעריך את הפעילויות שלהם שאינן קשורות לשיחות על-ידי יצירת איש קשר באופן ידני.

דוגמאות לפעילויות שאינן שיחות כוללות:

- ניטור מסך של סוכן
- ביצוע עבודות דלפק שירות לקוחות
- לשוחח

- שליחת דוא"ל
- אינטראקציה במדיה החברתית

מעריך יכול להקצות טופס הערכה, להעריך את איש הקשר וInsert מטה-נתונים של איש קשר.

אם בכוונתך להעריך איש קשר שנוצר באופן ידני, עליך להשתמש גם בטופס הערכה שנוצר במיוחד עבור פעילויות שאינן שיחות. הדבר מאפשר ללוח מחוונים ולדוחות לדווח במדויק על פעילויות שאינן שיחות. לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של הערכות, ראה עצות עבור טופסי הערכה.

יצירת איש קשר

1. לחץ על סמל אפשרויות רשימה.
2. לחץ על צור איש קשר.
3. הזן או בחר את התאריך והשעה שבהם איש הקשר התרחש. ברירת המחדל היא התאריך של היום.

   הערה לא ניתן לשייך את אותו משתמש למספר אנשי קשר שנוצרו באופן ידני המתרחשים בו-זמנית.

4. בחר צוות, סוכן וטופס הערכה.
5. לחץ על צור.

תזמון אנשים

יצירת לוחות זמנים

לוח זמנים מפרט את הזמנים שבהם סוכנים נמצאים בשירות עבור תור שירות. עבור כל סוכן, לוח זמנים כולל את שעות ההתחלה והסיום של משמרות עבודה, הפסקות, ארוחות צהריים, חריגים, שעות נוספות ופרויקטים.

הערה קיימות שתי דרכים להפעלת לוח זמנים: הדרך הרגילה (המתוארת בנושא זה) והדרך אד-הוק. ראה הוספת סוכן ללוח זמנים קיים לקבלת מידע נוסף.

לוחות הזמנים מבוססים על משמרות העבודה של הסוכנים. כאשר WFM מייצר לוח זמנים, הוא לוקח בחשבון את משמרות העבודה של הסוכנים ואת התחזית הקשורה לתור השירות של הסוכנים. WFM בוחן את הדרישות ואת זמינות הסוכנים כדי ליצור את לוחות הזמנים האופטימליים ביותר עבור מוקד השירות וסוכניו.

הערה : לוחות זמנים נוצרים מחצות עד חצות עבור השבוע באזורי הזמן של תזמון הסוכנים.

WFM יכול גם להשתמש במדדי כיווץ בעת יצירת לוחות זמנים. התכווצות מוחלת על פרק זמן מלא של 24 שעות ומגדילה את מספר FTE בפועל (שווה ערך למשרה מלאה) המתוזמנים.

בעת יצירת לוח זמניםWFM , ממיין את תורי השירות (הן אלה שנבחרו בנפרד והן אלה שהוקצו לקבוצות מרובות הכישורים שנבחרו) לפי עדיפות תור השירות. לאחר מכן, עבור כל תור שירות, הוא ממיין את הסוכנים לפי עדיפות מיפוי כישורים ועדיפות קבוצת ריבוי מיומנויות, ולאחר מכן סדר תזמון תור השירות.

סוכנים המוקצים למשמרות עבודה קבועות ומתוזמנות באופן דינמי מתוזמנים לפני סוכנים המוקצים למשמרות עבודה משתנות. סוכנים שהוקצו למשמרות עבודה בהקצאה מתוזמנים אחרונים. לאחר מיון הסוכניםWFM , מתזמן את הסוכן הראשון בהתבסס על העדפות משמרות העבודה של הסוכן ומייעל את הפסקות, ארוחות הצהריים והפרויקטים של הסוכנים בהתבסס על העיכובים המינימליים והמקסימליים שהוזנו. משמרות העבודה, ההפסקות, ארוחות הצהריים והפרויקטים מושפעים מדרישות הכיסוי. לאחר תזמון הסוכן הראשוןWFM , מתזמן את הסוכן הבא, וכן הלאה.

תאריכים סגורים ומשמרות עבודה קבועות

כאשר WFM מתזמן סוכן עם משמרת עבודה קבועה או מתוזמנת באופן דינמי, הוא מתזמן את הסוכן לימים, שעות וזמני הגעה בדיוק כפי שצוין בתצורת משמרת העבודה. הוא אינו לוקח בחשבון תאריך סגור לתור שירות. כתוצאה מכך, סוכן עם משמרת עבודה קבועה יכול להיות מתוזמן לעבוד ביום שבו מרכז הקשר סגור (לדוגמה, חופשה באמצע השבוע).

כדי למנוע מצב זה, צור חריג והקצה אותו לסוכנים עם משמרות עבודה קבועות שבדרך כלל יעבדו ביום הסגור.

תזמון הזמנה

WFM מאפשר למוקדי שירות להגדיר את סדר התזמון עבור כל תור שירות לפי הקריטריונים הבאים:

- מקסימום שעות זמינות
- מינימום שעות זמינות
- מקסימום שעות בשבוע
- מינימום שעות בשבוע
- דרגה
- תאריך תחילת החברה
- תאריך תחילת המחלקה

זה מאפשר לך לנהל את פעולות הקשר עם הלקוחות תוך מקסום הסוכנים הזמינים עבור הפעילויות החשובות ביותר.

הערה סדר התזמון מוגדר בדף תורי שירות (ראה ניהול תורי שירות).

בהתאם למדיניות מרכז השירות שלך, תוכל לתזמן נציגים על סמך זמינותם למשמרת עבודה, הוותק שלהם או הדירוג שלהם במרכז השירות.

עדיפות תור שירות

הקצאת מספר עדיפות לתור שירות מאפשרת WFM לפתור התנגשויות תזמון כאשר סוכנים מוקצים לתורי שירות מרובים. אפס (0) הוא העדיפות הגבוהה ביותר.

כדי ליצור לוח זמנים עבור תור שירותWFM , מוצא את הסוכנים שהוקצו למיפוי כישורים המשויך לתור השירות הרצוי. כדי ליצור לוח זמנים עבור קבוצת multiskill, WFM מוצא את הסוכנים שהוקצו לקבוצת multiskill. WFM לאחר מכן קובע אילו סוכנים יש משמרת עבודה עם שעות זמינות ביום שצוין. אם הסוכן תומך בתורי שירות מרוביםWFM , משתמש בעדיפות תור שירות כדי לקבוע איזה תור שירות יוקצה לסוכן עבור תזמון זה.

דוגמה אתה מייעד חלק מהסוכנים שלך לתמוך בשני תורי שירות ומקצה עדיפות לכל תור שירות. אם WFM יוצר את לוחות הזמנים עבור שני תורי השירות ומגלה שם

הם לא מספיק סוכנים כדי לתמוך בכל דרישות התחזית בשני תורי השירות, הוא משווה את ערך העדיפות עבור שני תורי השירות ומתזמן סוכנים עבור תור השירות עם העדיפות הגבוהה ביותר תחילה.

אודות תהליך התזמון

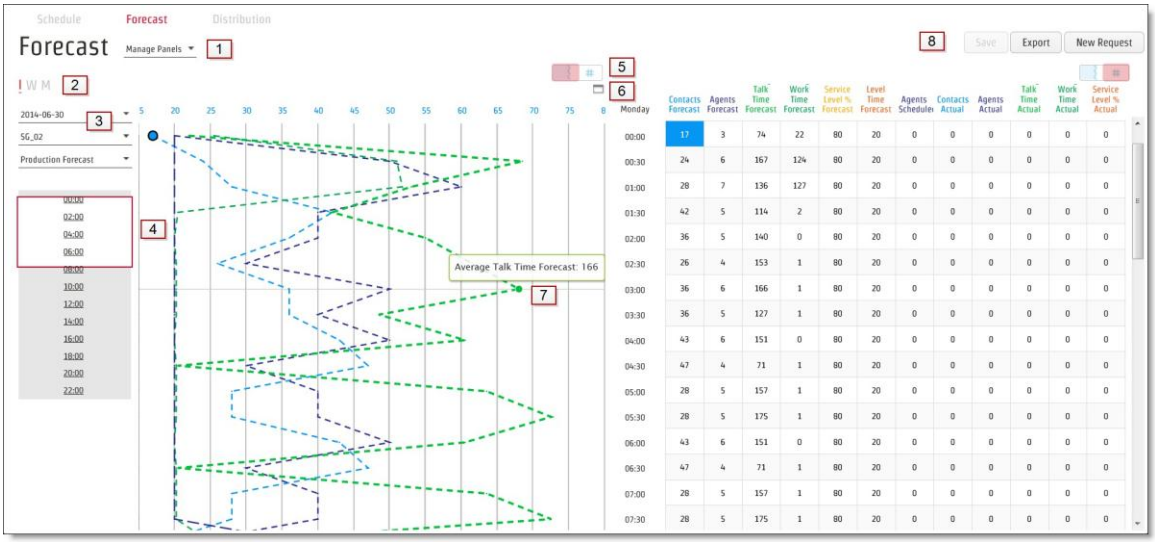
מקטע התכנון משמש ליצירת חלוקות, תחזיות ולוחות זמנים. תהליך התזמון מתבצע לפי השלבים

הבאים:

- נתונים היסטוריים משמשים ליצירת התפלגות (ראה יצירת הפצה).
- ההתפלגות והנתונים ההיסטוריים משמשים ליצירת תחזית (ראה יצירת תחזית).
- התחזית משמשת ליצירת לוח זמנים (ראה יצירת לוחות זמנים).

אודות הדף 'תכנון'

דף התכנון מציג תחזיות והתפלגויות הן בתבנית טבלאית והן בתבנית גרפית.



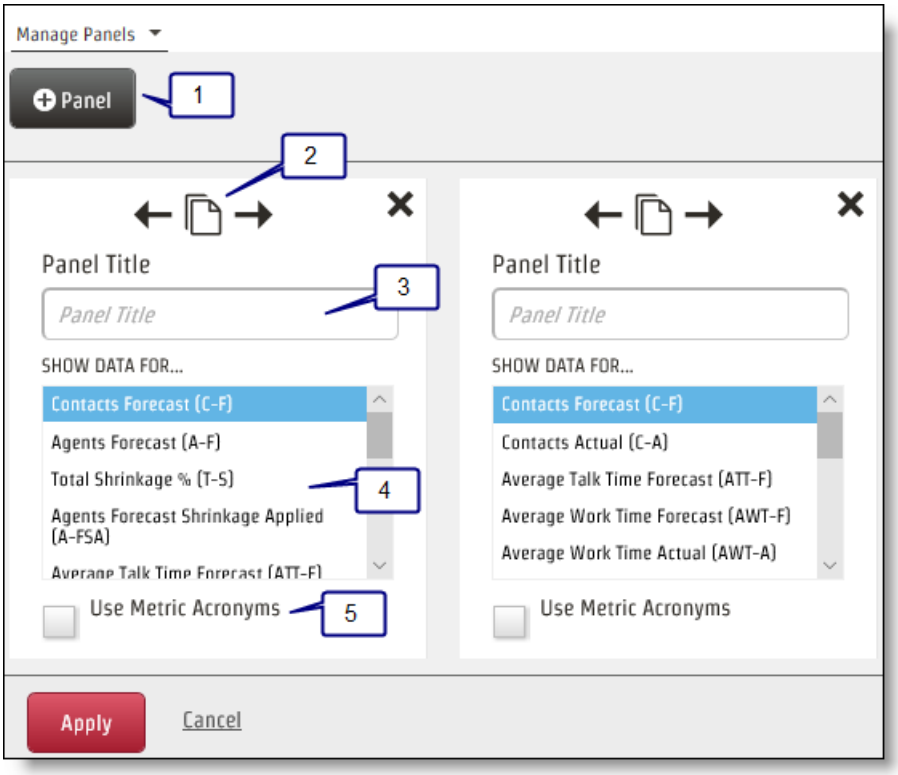
הטבלה הבאה מתארת כל אזור ממוספר באיור זה של דף התחזית.

הסבר	תיאור
1	לחצו על 'ניהול חלוניות' להגדרת הגרפים והטבלאות המוצגים בעמוד (ראו חלונית

	תיאור	הסבר
	מנהל).	
2	שלוט ברמת הזום כאן. לחץ על D, W או M כדי להציג את הנתונים שלך לפי: ▪ יום (D) - הנתונים מוצגים במרווח של חצי שעה ליום אחד ▪ שבוע (W)—הנתונים מוצגים במרווחי זמן של שלוש שעות במשך שבעה ימים ▪ חודש (M)—הנתונים מוצגים לפי יום עבור כל יום בחודש פקד רמת גודל התצוגה נמצא רק בתצוגת תחזית.	
3	בחר את סוג התחזית, תור השירות, התחזית או ההתפלגות הספציפיות, התאריך (תחזית) או היום (הפצה) ואזור הזמן שברצונך להציג מרשימות נפתחות אלה.	
4	מחוון התצוגה הארוכה מציג את טווח הנתונים שאתה מציג. החלק אותו למעלה ולמטה כדי לשנות את	
	התאריכים המוצגים (תצוגת שבוע או חודש) או שעות הצפייה (תצוגת מרווחי זמן).	
5	בקרת תרשים/טבלה. לחצו על הלחצן השמאלי (תרשים) או על הלחצן הימני (טבלה) כדי לעבור בין שתי התצוגות של הנתונים בחלונית.	
6	לחצן שינוי גודל תצוגה. לחצו על לחצן זה כדי להציג את הגרף ברוחב מלא של המסך בתבנית אופקית ולא בתבנית האנכית המוגדרת כברירת מחדל. כדי לחזור לתצוגה הרגילה, לחץ על המלבן	
	בפינה השמאלית העליונה של המסך.	
7	נקודות נתונים. בחרו נקודה על קו בתרשים והערך המתאים בטבלה יסומן (גם ההפך הוא הנכון: בחרו ערך בטבלה והנקודה המתאימה בקו תודגש). צבע הקווים זהה לצבע כותרת העמודה של הנתונים המשויכים אליה בטבלה. טקסט ריחוף מציג מידע אודות נקודת הנתונים. בתצוגת מרווחי זמן, באפשרותך לגרור נקודות נתונים שמאלה וימינה כדי לשנות את ערכן.	
8	לחצני פעולה. ▪ שמור - שמור את השינויים שתבצע בתפוצה או בתחזית המוצגת. ▪ שמירה בשם - שמור את ההתפלגות המוצגת בשם חדש. ▪ ייצוא – יצא את ההתפלגות או התחזית המוצגות בתבנית CSV. ▪ בקשה חדשה – צור בקשת הפצה או תחזית חדשה.	

מנהל פאנל

השתמש במנהל הלוח כדי להגדיר מה מוצג בדף תחזית או הפצה.



הטבלה הבאה מתארת כל אזור ממוספר באיור זה של מנהל החלונית.

הסבר	תיאור
1	לחץ על הלחצן להוספת חלונית חדשה.
2	סמלים אלה מאפשרים להזיז ולהעתיק חלונית. משמאל לימין, הם: ▪ הזזת חלונית זו שמאלה ▪ הוסף עותק של לוח זה ▪ הזזת חלונית זו ימינה
3	הזן שם לזיהוי החלונית.
4	זוהי רשימה של כל המדדים הזמינים להצגה בחלונית. הם נבחרים כאשר הטקסט מסומן.

הסבר	תיאור
5	בחר בתיבת סימון זו כדי להשתמש בראשי תיבות מטריים במקום בשמות מלאים ככותרות עמודות טבלה. שימו לב שלבחירה באפשרות זו לגרף אין השפעה על הגרף. זה חל רק על טבלאות.

אודות סוגי לוחות זמנים

בעת תזמון סוכנים, יש לך אפשרות להשתמש בתורי שירות יחידים, בתורי שירות וירטואליים ובקבוצות מרובות מיומנויות. לכל אחד מהם יש תכונות שהופכות אותו מתאים למצבים שונים.

- תורי שירות יחיד מתאימים למרכזי שירות שבהם סוכנים מיומנים בודדים תומכים בתור שירות. לדוגמה, יכול להיות תור לשירות קול באנגלית ותור לשירות קול ספרדי. הנציגים שהוקצו לתור שירות הקול באנגלית מטפלים בשיחות מלקוחות דוברי אנגלית כל היום, כל יום.
- תורי שירות וירטואליים מתאימים כאשר ברצונך לשלב תורי שירות דומים מאותו סוג איש קשר (אינטראקטיביים או לא אינטראקטיביים). לדוגמה, באפשרותך לשלב מספר תורים של שירות קולי בעוצמה נמוכה לתור שירות וירטואלי אחד. זה מצטבר מספיק נפח כך חיזוי מדויק תזמון יכול להתרחש. נתונים סטטיסטיים עבור תורי השירות הבודדים בנפח נמוך לא יהיו זמינים דרך WFM (אך ניתן יהיה להשיג אותם מה- ACD). שים לב שייתכן שחוסר זמינות זה אינו בעל חשיבות במרכז הקשר שלך.
- קבוצות מרובות מיומנויות מתאימות כאשר ברצונך לצבור תורי שירות מרובים וסוגי אנשי קשר מרובים ולתזמן סוכנים באופן יחסי כדי לתמוך בהם. לדוגמה, קבוצת כישורים מרובים עשויה לכלול תורי שירות עבור אנשי קשר קוליים באנגלית ואנשי קשר בדואר אלקטרוני עבור מוצר א', כמו גם אנשי קשר קוליים בספרדית ואנשי קשר בדואר אלקטרוני עבור מוצר א'. מכיוון שקבוצת ריבוי הכישורים מוגדרת להקצות אחוזים ספציפיים מזמנו של סוכן לכל תור שירות ספציפי, תחזיות הכיסוי ולוחות הזמנים יהיו מדויקים יותר עבור כל תור שירות. סטטיסטיקות הסוכן מוקצות גם לפי אחוזים לכל תור שירות ולכן הן מדויקות יותר.

שני סוגי שיטות התזמון ('מאוזן' ו'מתועדף') יכולים להשתמש בתזמון בלוקים (שנקרא בעבר 'תור סוכן רב-מיומנות' או MSAQ). בתזמון בלוקים, סוכן מבצע פעילויות מרובות, כל פעילות במהלך בלוק זמן שצוין. לעומת זאת, בתזמון שאינו בלוקים, סוכן מבצע פעילות אחת בלבד עבור לוח הזמנים כולו.

לוח הזמנים של סוכן יכול לכלול שילוב של תורי שירות יחידים, תורי שירות וירטואליים וקבוצות מרובות מיומנויות. לדוגמה, סוכן עשוי לתמוך בתור שירות יחיד בין 8:00 ל- 11:00 AM ובתור שירות וירטואלי בין 1:00 ל- 4:00 PM.

הצרכים של מרכז השירות ינחו אותך בבחירת אפשרות התזמון שבה אתה משתמש. ייתכן שתגלה שתור שירות וירטואלי משרת את מטרתך בצורה הטובה ביותר או שברצונך להקצות סוכנים לסוגי אנשי קשר מרובים ולתורי שירות מרובים במהלך אותו בלוק זמן, ולכן בחר להשתמש בקבוצות מרובות מיומנויות.

חשוב המשקולות המוקצות לתורי השירות המרכיבים קבוצת רב-מיומנות צריכות להיות מדויקות ככל האפשר. אם הם אינם מדויקים, הכיסוי לתורי שירות ספציפיים יהיה
גבוה מדי או נמוך מדי בלוח הזמנים שנוצר.

קביעת תצורה של תזמון דינמי

תכונת התזמון הדינאמי מאפשרת לסוכנים המהווים חלק מאירוע תזמון דינאמי לבחור לוחות זמנים משלהם. לוחות זמנים אלה יופיעו בדף לוחות זמנים של סוכנים לאחר שהאירוע יסתיים ובקשה ללוח זמנים תוגש בהצלחה לתקופה.

לפני שהסוכנים יוכלו לתזמן את עצמם, עליך להגדיר WFM באופן הבא:

1. צור כלל עבודת תזמון דינמי. כלל העבודה מפרט את הפרמטרים למשמרת העבודה שהסוכן יתזמן: שעות עבודה בשבוע, שעות התחלה, ימי עבודה וכן הלאה.
2. הגדר את שיוכי התזמון הדינאמי בין כלל עבודה, שבוע עבודה ספציפי וסוכן. עמותה זו נותנת לסוכן את ההזדמנות ליצור לוח זמנים לשבוע העבודה שצוין. שים לב שאירוע תזמון דינאמי יכול להימשך שבועות רבים יותר מאשר לסוכן יש שיוך עבורו. לדוגמה, אם לסוכן יש שיוך לשבוע 1 ולשבוע 2, אך אירוע התזמון הדינמי מכסה את שבוע 1, שבוע 2 ושבוע 3, הסוכן יכול ליצור לוח זמנים רק עבור שבוע 1 ושבוע 2.
3. הגדר את אירוע התזמון הדינאמי. בחר את השבועות שהסוכנים יכולים לתזמן בעצמם ולאחר מכן הגדר את חריגת אירוע התזמון הדינאמי שתתווסף ללוחות הזמנים של הסוכנים שנבחרו כדי שיהיה להם זמן ספציפי ליצור לוחות זמנים משלהם.

הערה בעת שימוש בתזמון דינאמי, אזורי הזמן של התזמון והתצוגה צריכים להיות זהים. כללי העבודה של תזמון דינאמי מפורשים באזורי הזמן של תזמון הסוכן, בעוד ש-
בחירות שבוצעו על ידי הסוכנים נעשות באזורי זמן התצוגה שלהם. אם אזורי זמן אלה היו שונים, ייתכן שזמני המשמרות היו חורגים משבוע התזמון, דבר שעלול לגרום לבעיות.
לכן, אזורי הזמן של התצוגה והתזמון צריכים להיות זהים.

חריגת אירוע תזמון מתווספת ללוח הזמנים של כל סוכן בהתאם לדירוג או לוותק של הסוכן וזמינותו במרכז השירות. הסוכן המדורג הגבוה ביותר מקבל את ההזדמנות הראשונה לתזמן את עצמו, הסוכן השני בגובהו מקבל הזדמנות שנייה, וכן הלאה בהמשך רשימת הסוכנים הנבחרים.

ישנם גורמים המשפיעים על המועד שבו חריגת אירוע התזמון מתאימה ללוח הזמנים של הסוכן. באפשרותך להגדיר אילו פעילויות ניתן להחליף על-ידי חריגת האירוע, ואם ניתן לתזמן את החריגה במהלך תקופה שבה הסוכן אינו זמין. אם לוח הזמנים של סוכן הוא כזה שלא ניתן להוסיף אליו את החריג, הסוכן מתוזמן אוטומטית על-ידי WFM כרגיל.

באפשרותך גם לציין כמה זמן יכול להיות פער בין חריגות אירוע רציפות. אם סוכן ב' אינו זמין מיד לאחר הזמן שבו מתוזמנת חריגתו של סוכן א' וקיים פער של יותר ממספר הדקות שהוגדר, המערכת מדלגת על סוכן ב' וסוכן ג' משובץ במקום זאת. חריגת האירוע של סוכן ב' תתווסף ללוח הזמנים בהקדם האפשרי, אך סוכן ב' לא יקבל הזדמנות ליצור לוח זמנים לפי סדר דרגתו.

ניהול כללי עבודה של תזמון דינאמי
כלל עבודה של תזמון דינאמי משמש להגדרת הפרמטרים עבור משמרות העבודה לתזמון דינאמי. כללי העבודה מוקצים לסוכנים למשך שבועות ספציפיים.

תיאורי שדות

הדף כללי עבודה בתזמון דינמי מאפשר ליצור, לערוך ולמחוק כללי עבודה החלים על תזמון דינמי.

הערה תזמון דינאמי אינו תומך במשמרות מפוצלות (משמרות עבודה שחוצות חצות).

השדות בדף בעת יצירה, עריכה או מחיקה של כלל עבודה מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם כלל עבודה	שם ייחודי לכלל העבודה.
הפעל כלל עבודה זה	בחר בתיבת סימון זו כדי להפעיל את כלל העבודה. עליך להפעיל את כלל העבודה כדי שיהיה זמין לשימוש.
סוג כלל עבודה	בחר את סוג כלל העבודה שהוא. ▪ מדים – משמרת העבודה של הסוכן מתחילה באותה שעה בכל יום. השעות ביום ובשבוע קבועות. ▪ היברידי – משמרת העבודה של הסוכן יכולה להתחיל בשעה שונה בכל יום. השעות ביום ובשבוע קבועות. ▪ משתנה – הסוכן בוחר שעת התחלה, אורך משמרת ושעות שבועיות במסגרת הפרמטרים שהוגדרו.

השדה	תיאור
פרמטרים של כלל עבודה	הפרמטרים של כלל העבודה תלויים בסוג כלל העבודה שבחרת. אורך הזזה(אחיד,
היברידי) אורך המשמרת, בשעות.	
שעות שבועיות	(אחיד, היברידי) שדה מחושב לקריאה בלבד: אורך המשמרת × מספר ימי העבודה שנבחרו
שעת ההתחלה המוקדמת ביותר	(אחיד, היברידי, משתנה) הזמן המוקדם ביותר שבו השינוי יכול להיות מתוכנן להתחיל.
שעת התחלה אחרונה	(אחיד, היברידי, משתנה) הזמן האחרון שבו השינוי יכול להיות מתוכנן להתחיל.
מינימום שעות למשמרת	(משתנה) מספר השעות המינימלי שהסוכן יכול לעבוד במשמרת. מקסימום שעות למשמרת
	(משתנה) מספר השעות המרבי שהסוכן יכול לעבוד במשמרת. מינימום שעות שבועיות
	(משתנה) מספר השעות המינימלי שהסוכן יכול לעבוד בשבוע. מקסימום שעות שבועיות
	(משתנה) מספר השעות המרבי שהסוכן יכול לעבוד בשבוע.
מינימום ימים מתוכננים רצופים	(משתנה) מספר הימים הרצופים המינימלי שהסוכן נדרש לעבוד.
מרווח מינימלי בין משמרות עבודה	(אחיד, היברידי, משתנה) מספר השעות המינימלי בין סיום משמרת עבודה אחת לתחילת משמרת העבודה הבאה.
ימי חופש לא רצופים/ימי חופש רצופים	(משתנה) בחר אם ימי חופש במהלך השבוע יכולים להיות לא רצופים או חייבים להיות רצופים.
ימי עבודה	(אחיד, היברידי) ימי השבוע שבהם יש לתזמן את הסוכנים לעבודה. כברירת מחדל, בימים שני עד שישי נבחרים.
תנאי עבודה	בחר את תנאי העבודה שיוחלו על משמרת העבודה. אם לא, להקצות תנאי עבודה כלשהם, ולא חלים תנאים כלליים, סוכנים ישובצו ללא הפסקות או ארוחות צהריים.

ניהול שיוכי תזמון דינאמיים

הדף שיוכי תזמון דינאמיים מאפשר לך להגדיר ולנהל שיוך בין שבוע עבודה ספציפי, כלל עבודה וסוכנים. כאשר סוכנים אלה מקבלים הזדמנות ליצור לוחות זמנים משלהם עבור שבוע עבודה מסוים, כלל העבודה המשויך לאותו שבוע ולסוכנים אלה קובע אילו אפשרויות יהיו לסוכנים אלה בעת בחירת לוחות הזמנים שלהם. ניתן לשייך סוכן לכלל עבודה אחד בלבד בשבוע.

הטבלה סוכנים מציגה את הסוכנים שהוקצו לכל כלל עבודה בשבוע שנבחר, את כלל העבודה שבו הם ישתמשו כדי לתזמן את עצמם, ואת הדרגה ותאריך ההתחלה של החברה שלהם (המשמש לקביעת הסדר שבו הם יכולים לתזמן את עצמם). באפשרותך למיין את הטבלה לפי כל עמודה בסדר עולה/יורד על-ידי לחיצה על כותרת העמודה, או לסנן את הטבלה לפי שם הסוכן.

דוגמה בחר כלל עבודה A ושייך אליו סוכנים 1, 2, 3 ו- 4 על-ידי העברת שמותיהם לחלונית שהוקצתה. לאחר מכן, בחר כלל עבודה B ושייך סוכנים 5, 6, 7 ו- 8 לעבודה זו כלל על-ידי העברת שמותיהם לחלונית שהוקצתה.

לאחר שהגדרת ושמרת את שיוכי התזמון הדינאמיים עבור שבוע מסוים, באפשרותך להעתיק אותם לשבועות אחרים באמצעות הפונקציה העתק. אתה יכול להקים עמותות במשך כמה שבועות בעתיד שאתה בוחר.

תיאורי שדות

השדות בדף מתוארים להלן.

שבוע עבודה

בחר את תאריך ההתחלה בשבוע שבו ברצונך שהסוכנים יבחרו לוחות זמנים משלהם. אם תבחר תאריך שאינו היום הראשון בשבוע, WFM תשנה באופן אוטומטי את הבחירה שלך ליום הראשון בשבוע בשבוע שנבחר.

שיוכי

בחר את כלל העבודה שבו ברצונך להשתמש מהרשימה הנפתחת שם כלל עבודה. כללי העבודה המפורטים ברשימה הנפתחת הם אלה שתצורתם נקבעה ופעילה בדף כללי עבודה של תזמון דינאמי.

בטבלה Agents, בחר את הסוכנים שיתזמנו את עצמם בהתאם לכלל העבודה שנבחר עבור השבוע שנבחר ויעבירו את שמותיהם לחלונית Assigned.

העתק

בחר את תאריך ההתחלה של שבוע אחד או יותר מלבד זה שקבעת בשדה תאריך תזמון ולאחר מכן לחץ על העתק. פעולה זו מעתיקה את כלל העבודה והסוכנים שהגדרת לשבועות אלה. הפונקציה העתקה אינה זמינה עד לשמירת השיוכים שהוגדרו.

ניהול אירועי תזמון דינאמיים

השתמש בדף אירועי תזמון דינאמי כדי ליצור, לערוך, למחוק ולסקור אירוע תזמון דינאמי. באפשרותך גם להשתמש בו כדי ליצור דוח של כל תמריצי התזמון המוצעים עבור טווח תאריכים מוגדר.

חריגת האירוע מוחלת על לוחות הזמנים של הסוכנים שנבחרו ברגע שאתה שומר את האירוע.

הערה אם לוח זמנים מופעל מחדש, חריגות אירוע התזמון הדינאמי מוחלפות. באפשרותך להכניס אותם מחדש ללוחות הזמנים של הסוכנים על-ידי שמירה מחדש של האירוע. (בצע שינוי קטן באירוע ל
הפעל את לחצן שמור, כגון הוספת תו לשם האירוע.)

יצירת אירוע חדש

יצירת אירוע תזמון דינאמי

1. בחר באפשרות "צור אירוע תזמון דינמי חדש".
2. השלם את המקטעים בדף. ראה להלן הסבר על הסעיפים.
3. לחץ על שמור.

שם אירוע

הזן שם ייחודי לאירוע החדש, או בחר אירוע קיים מהשדה הנפתח בחר אירוע.

תקופת לוח הזמנים

בחר את תאריך ההתחלה של התקופה שיש לתזמן בשדה תאריך התחלה של לוח זמנים. תאריך ההתחלה מוגדר כברירת מחדל ליום הראשון בשבוע המוגדר המכיל את התאריך שתבחר. בשדה משך, הזן את מספר השבועות שברצונך לתזמן.

חריגה

בחר את החריג שבו ברצונך להשתמש עבור האירוע. זהו החריג שמופיע בלוחות הזמנים של הסוכנים.

תזמון חוסר יעילות

הזן אחוז שבו יש להגדיל את הדרישות החזויות לכל המרווחים כדי למנוע תת-איוש. השתמש באפשרות זו כדי למדל את ההשפעות של זמן אבוד מ- FTE האידיאלי עקב מהלך העסקים הרגיל כגון הפסקות, פעילויות מתוכננות או החלפת משימות עבור סוכנים רב-מיומנים. כברירת מחדל, ערך זה הוא 20 אחוזים. המקסימום שניתן להזין הוא 50 אחוזים.

דוגמה : הגדרת ברירת המחדל של 20 אחוז פירושה ש- WFM לוקח בחשבון 1.6 שעות של זמן לא פרודוקטיבי בכל פעם שנבחר לוח זמנים של שמונה שעות.

הצג צוות ממוצע

בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך שרשת התזמון הדינאמית שהסוכן רואה תציג את צרכי האיוש כמספרים וכן כסמלים.

הערה : אנליסטים תמיד יראו את מספרי צרכי האיוש, לא משנה באיזו הגדרה תבחר כאן.

היתר איוש יתר

בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך שלכל הסוכנים תוצג אפשרות משמרת אחת לפחות, גם אם דרישות האיוש מולאו. הסוכנים מוצגים עם המשמרת הכי פחות מאוישת מדי (או משמרות, אם יש תיקו).

צריך להתאים את כוח האדם

באפשרותך לאפשר שילוב של משמרות עבודה מסורתיות, לוחות זמנים קיימים או לוחות זמנים שנוצרו מחוץ לאירוע התזמון הדינמי על-ידי איזון הצורך בכוח אדם באחוז קבוע. לדוגמה, אם 40 אחוז מסוכני FTE שלך משתתפים באירוע התזמון הדינאמי, ו- 60 אחוז מתוזמנים מחוץ לאירוע תזמון דינאמי זה, הזן 40 (אחוז) בשדה זה.

תמריץ תזמון

(אופציונלי) הזן תיאור של תמריץ שתציע כדי לעודד סוכנים לתזמן את עצמם למשמרת עבודה פחות רצויה. מקסימום תווים = 60.

סוכנים

הטבלה סוכנים מציגה את הסוכנים שהוקצה להם כלל עבודה פעיל של תזמון דינאמי עבור השבועות שבחרת בשדות תזמון, תאריך התחלה ומשך, ושעדיין לא הוקצה להם אירוע תזמון דינאמי.

לחצן 'חשב זמני הרשמה'

לחץ על לחצן זה כדי להציג תיבת דו-שיח מוקפצת כדי להגדיר את אירוע ההרשמה שנוסף ללוח הזמנים של הסוכן. אירוע ההרשמה הוא פרק הזמן שבו הסוכן יכול לבחור את לוח הזמנים שלו. קיימות שלוש כרטיסיות בתיבת דו-שיח זו. לאחר השלמת השדות בכל שלוש הכרטיסיות, לחץ על החל.

משך **Tab**

השדה	תיאור
תאריך תחילת האירוע	הזן את תאריך ההתחלה של האירוע. זהו התאריך הראשון שהחריג יכול להופיע בלוחות זמנים של סוכנים.
שעת תחילת האירוע	הזן את שעת ההתחלה של האירוע. זו הפעם המוקדמת ביותר ש חריג יכול להופיע בלוחות זמנים של סוכנים בתאריך ההתחלה. דוגמה: אם תאריך ההתחלה הוא 23 בספטמבר, ושעת ההתחלה היא

משך **Tab (cont'd)**

השדה	תיאור
	08:00, אתה יכול לבחור 07:00 ב -24 בסמבר כל עוד זה בתוך תאריך ושעת הסיום.
תאריך סיום האירוע	תאריך הסיום של האירוע. זהו התאריך האחרון שבו החריג יכול מופיעים בלוחות זמנים של סוכנים.
שעת סיום האירוע	שעת הסיום של האירוע. זו הפעם המאוחרת ביותר שבה החריג יכול מופיע בלוחות זמנים של סוכנים בתאריך הסיום.
אורך האירוע (דקות)	אורך האירוע, בדקות. זהו משך הזמן ש הסוכן יצטרך ליצור את לוח הזמנים שלו.
פער (דקות)	מספר הדקות המרבי שיכול להתקיים בין סוף חריגה ותחילתה של החריגה הבאה עבור סוכנים המדורגים ברצף. אם לוח הזמנים של סוכן ב' הוא כזה שלא ניתן להוסיף את החריג ללוח הזמנים שלו בתוך הפער שהוגדר לאחר החריגה של סוכן א', החריגה של סוכן ב' תתוזמן במשבצת הזמן הזמינה הראשונה והחריגה של סוכן ג' תתוזמן במשבצת הזמן המקורית שיועדה לסוכן ב'.

פעילויות **Tab**

השדה	תיאור
פעילויות שניתן להחליף	בחר את פעילויות לוח הזמנים שניתן להחליף על-ידי חריגת האירוע. אם תבחר באפשרות "לא זמין", עליך למלא את השדות שעת התחלה ושעת סיום.
שעת התחלה	(פעילות לא זמינה בלבד) זמן ההתחלה עבור הטווח שבמהלכו ניתן להחליף את הפעילות לא זמין.
שעת סיום	(לא זמין acivity בלבד) שעת הסיום של הטווח שבמהלכו ניתן להחליף את הפעילות 'לא זמין'.

תזמון סוכנים בקבוצות **Tab**

השדה	תיאור
אחוז סוכן מרבי לתזמון קבוצות	האחוז המרבי של סוכנים שניתן לתזמן בקבוצות. משמעות הדבר היא שלסוכנים אלה יתווסף אירוע תזמון דינמי ללוחות הזמנים שלהם באותה משבצת זמן, וכל הסוכנים הללו ייצרו לוחות זמנים משלהם בו-זמנית. דוגמה : הזן 75 בשדה כדי לתזמן 75 אחוז מהסוכנים שלך בקבוצות. המשמעות היא ש-25% מהסוכנים שלכם יעשו זאת להיות מתוזמן כיחידים.
אחוז גודל קבוצה מרבי	הגודל המרבי של קבוצת התזמון כאחוז מהמספר הכולל של סוכנים מתוזמנים. דוגמה ברצונך לתזמן 100 סוכנים בקבוצות אך ברצונך שכל קבוצה תהיה לא יותר מ- 20 סוכנים. כדי לקבל תוצאה זו, הזן 20 (אחוזים) בשדה זה.

סקירת מצב אירוע

מתזמנים ומנהלי מערכת יכולים להשתמש באפשרות "סקירה, עריכה או מחיקה של אירוע תזמון דינאמי קיים" כדי לנטר את המצב הנוכחי של אירוע תזמון דינאמי ולסקור ולערוך לוחות זמנים של סוכנים שנשלחו. הטבלה סוכנים מפרטת את כל הסוכנים שהוקצו להם האירוע ואת מצב האירוע של כל סוכן.

באפשרותך לשנות את רשימת הסוכנים שהוקצו אם תרצה, ולאחר מכן לחשב את זמני חריגת הסוכנים עבור סוכנים וסוכנים חדשים שהוקצו שהחמיצו את האירוע, או עבור כל הסוכנים שהוקצו. לאחר שתבחרו אילו סוכנים ברצונכם לכלול באירוע המתוקן, עברו על הכרטיסיות בחלון המוקפץ 'חשב זמני הרשמה' ושנו את המידע שם לפי הצורך. בעת לחיצה על חשב זמני הרשמה בחלון המוקפץ, אירועי הרשמה חדשים נוצרים עבור הסוכנים שנבחרו.

באפשרותך גם לסקור לוחות זמנים של סוכנים שנשלחו ולערוך אותם. עריכת לוחות הזמנים חייבת להיעשות לפני הפעלת לוח הזמנים בפועל. כדי לסקור או לערוך לוח זמנים, לחץ על הקישור 'ממתין' או 'הושלם' של הסוכן בעמודה 'מצב' כדי להציג את הדף 'תזמון דינאמי של סוכן'. אם תערוך את לוח הזמנים, לחץ על שלח כשתסיים.

אם סוכן החמיץ אירוע, באפשרותך ליצור תזמון עבור סוכן זה ולשלוח אותו על-ידי לחיצה על הקישור סטטוס שלא נענו.

הפקת דוח תמריצי תזמון

השתמש באפשרות "צור דוח תמריצי תזמון" כדי להציג רשימה של כל תמריצי התזמון המוצעים והמקובלים עבור טווח תאריכים מוגדר ועבור סוכנים שצוינו.

ניתן להציג את הדוח בדף אירועי תזמון דינאמי או לייצא אותו כגיליון אלקטרוני בתבנית CSV.

הפקת דוח תמריצים לתזמון

1. בדף אירועי תזמון דינאמי, בחר את הדוח צור דוח תמריצים לתזמון אפשרות.
2. בחר טווח תאריכים ואת הסוכנים שעליהם ברצונך לדווח.
3. לחץ על הצג דוח כדי להציג את הדוח בדף, או על יצא כ- **CSV** כדי ליצור קובץ שניתן לפתוח ב- Excel או ביישומי גיליון אלקטרוני אחרים.

עריכת דף תזמון דינאמי של סוכן
אם סוכנים הוגדרו ליצור לוחות זמנים משלהם באמצעות תכונת התזמון הדינאמי, מנהלי מערכת ומתזמנים יכולים לסקור ולערוך את לוחות הזמנים שהסוכנים מבקשים לפני הפעלת לוח הזמנים בפועל.

כדי לסקור ולערוך דף תזמון דינמי של סוכן:

1. בסרגל הכלים, בחר לוחות זמנים ותכנון > לוח הזמנים שלי.
2. בחר את הסוכן שאת דף התזמון הדינאמי שלו ברצונך להציג ולאחר מכן נווט אל לוח הזמנים ביום שבו הסוכן קיבל את חריגת אירוע התזמון הדינאמי.
3. לחץ על הקישור בחריג כדי להציג את הדף.
4. סקור וערוך כרצונך ולאחר מכן לחץ על שלח.

לקבלת מידע נוסף אודות תזמון דינאמי של סוכנים, ראה תזמון דינאמי עבור סוכנים.

הגדרת תצורה של זמינות דינמית

זמינות דינמית מאפשרת לסוכנים להגדיר בעצמם את זמינות העבודה שלהם לשבועות ספציפיים.

כלל זמינות דינאמית משמש להגדרת הפרמטרים עבור זמינות סוכן. כללי זמינות דינאמית מוקצים לסוכנים למשך שבועות ספציפיים או החל משבוע ספציפי ונמשכים לתקופה בלתי מוגבלת.
הסוכנים מגדירים את זמינותם לתקופות אלה בהתאם לפרמטרים שנקבעו על ידי הכלל. לאחר אישורם, זמינות אלה משמשות כמשמרת עבודה מסוג משתנה כדי לתזמן סוכנים בשילוב עם תנאי השעה המינימלית / המקסימלית שהוקצו להם.

ניהול כללי זמינות דינמיים
הדף כללי זמינות דינאמיים מאפשר לך ליצור, לערוך, למחוק, להקצות ולנהל כללי עבודה החלים על זמינות סוכנים.

השדות בדף בעת יצירה, עריכה או מחיקה של כללים מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם כלל	הזן שם ייחודי לכלל.
החל על	בחר את היום אחד או יותר בשבוע שאת תצורתו אתה מגדיר. השתמש ב-Ctrl+לחיצה כדי לבחור מספר ימים שאינם רציפים.
סוג	הגדר אם הסוכן חייב לעבוד, יכול לעבוד או לא יכול לעבוד בימים הנבחרים בשבוע. בתרשים, הימים שבהם סוכן חייב לעבוד מופיעים באפור כהה, הימים שבהם סוכן יכול לעבוד מופיעים באפור בהיר והימים שבהם סוכן לא יכול לעבוד נותרים ריקים. ימים נבחרים מסומנים בכחול בתרשים.
משך	הגדר את שעת ההתחלה המוקדמת ביותר ואת שעת הסיום האחרונה עבור משמרת העבודה ביום שנבחר. הזן את השעה בתבנית של 24 שעות. כשלוחצים מחוץ לשדה שעת ההתחלה והסיום, מוצג בגרף סרגל המציג את משך ההזזה. מופיע אם הסוג הוא "יכול לעבוד" או "חייב לעבוד". הערה בעת קביעת התצורה של משך הזמן, אם שיש מספיק זמן מותר להארכת משמרת עקב מצב עבודה ללא תשלום פעילויות.
אורך ההזזה הקטן ביותר המותר	הזן את אורך המשמרת הקצר ביותר המותר בכל יום בשעות עם מרווחים של 15 דקות.
מספר משמרות מרבי	הזן את מספר המשמרות בכל יום שבו סוכן יכול לעבוד (פיצול משמרות).
משך זמן מינימלי בין משמרות	הזן את משך הזמן שחייב להתרחש בין משמרות באותו יום. מופיע אם מספר המשמרות המרבי גדול מאחד.

הקצאת כללים לסוכנים

לאחר קביעת תצורתו של כלל, ניתן להקצות אותו לסוכנים.

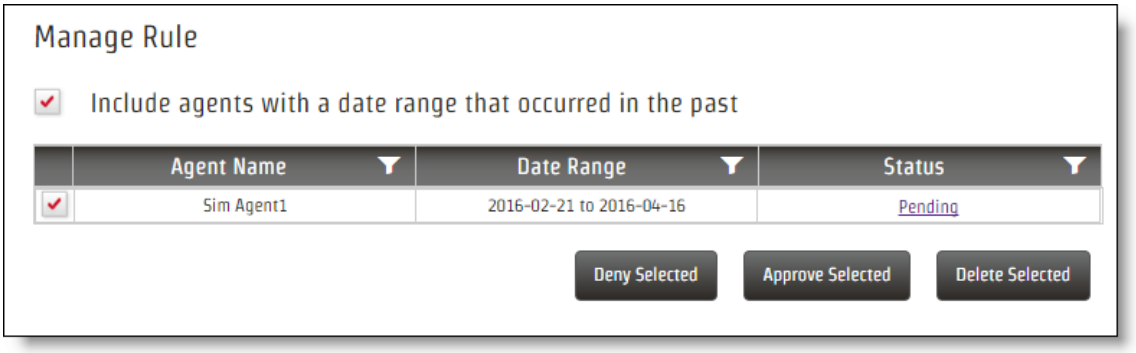
הערה : לסוכן יכול להיות כלל זמינות דינאמי אחד בלבד עבור שבוע ספציפי. אם כלל זמינות דינאמית מוקצה לשבוע שכבר הוקצה לו כלל זמינות דינאמית, הסמל מטלה חדשה תשמש עבור השבועות שצוינו.

השדות בדף כאשר אתה בוחר להקצות כלל לסוכנים מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם כלל	בחר את הכלל שברצונך להקצות לסוכנים.
סוכנים	העבר את הסוכנים שברצונך להקצות להם את הכלל מהחלונית זמין לחלונית שהוקצתה.
תאריך התחלה	בחר תאריך התחלה עבור הכלל. אם תבחר תאריך שאינו תחילתו של שבוע עבודה, ברירת המחדל של התאריך תהיה באופן אוטומטי היום הראשון בשבוע שנבחר.
הכלל מתמשך	בחר בתיבת סימון זו אם אינך מעוניין שלכלל תהיה סוף מוגדר תמר. כאשר אפשרות זו נבחרת, השדה תאריך סיום נעלם.
תאריך סיום	בחר תאריך סיום עבור הכלל. אם תבחר תאריך שאינו סוף שבוע עבודה, ברירת המחדל של התאריך תהיה באופן אוטומטי היום האחרון בשבוע.
אישור אוטומטי של בקשת זמינות דינמית של סוכן	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך שבקשות העונות על הפרמטרים שהוגדרו עבור הכלל יאושרו באופן אוטומטי. אם נותרת לא נקייה, כל בקשות הזמינות הדינאמיות חייבות להיות מאושרות על-ידי מנהל מערכת, מתזמן או מפקח.

ניהול כללים מוקצים

השתמש באפשרות "נהל כללים מוקצים" כדי להציג טבלה של כל הסוכנים שהוקצו להם כלל זמינות דינאמי שנבחר עבור טווח תאריכים בעתיד. באפשרותך לבחור גם להציג סוכנים שהוקצה להם הכלל עבור טווח תאריכים בעבר.



מטבלה זו ניתן להציג את מצב בקשת הזמינות הדינמית של כל סוכן. לחיצה על המצב תעביר אותך לדף הזמינות שלי של הסוכן כדי להציג את כל פרטי הבקשה.

בעת בחירת סוכן בטבלה, מתחת לטבלה מופיעים לחצנים המאפשרים לך לדחות, לאשר או למחוק את בקשת הזמינות של הסוכן שנבחר. הפעולה שניתן לבצע תלויה במצב בקשת הסוכן שנבחר. לדוגמה, אם המצב הוא 'אושר', הפעולות שניתן לבצע הן 'דחה נבחר' ו'מחק נבחר'. אם תבחר בקשות מרובות עם סטטוסים שונים, הפעולות שתוכל לבצע הן אלה המשותפות לכל הסטטוסים שנבחרו. לדוגמה, אם תבחר בקשות עם המצב 'אושר' ו'נדחה', הפעולה היחידה הזמינה עבורך היא 'מחק נבחר', מכיוון שפעולה זו זמינה הן לבקשות שאושרו והן לבקשות שנדחו.

באפשרותך לסנן את הטבלה לפי כל עמודה על-ידי לחיצה על הסמל החל מסנן על כותרת העמודה.

אודות הזמינות שלי

התכונה 'הזמינות שלי' (המכונה גם "זמינות דינאמית") מאפשרת לסוכנים לציין את ימי השבוע ואת שעות היום שבהן הם זמינים לעבודה. מידע זה משמש כמו משמרת עבודה משתנה כדי לתזמן סוכנים במסגרת זמינותם כדי לענות על צרכי השירות.

> הערה לא ניתן להשתמש בתכונה זו כדי לתזמן סוכנים אלא אם הוגדרו תנאי מינימום/מקסימום שעות והוקצו לסוכנים.
> הדף עצמו זמין לסוכנים ברגע דינמי
> כלל זמינות מוקצה להם עבור טווח תאריכים ספציפי.

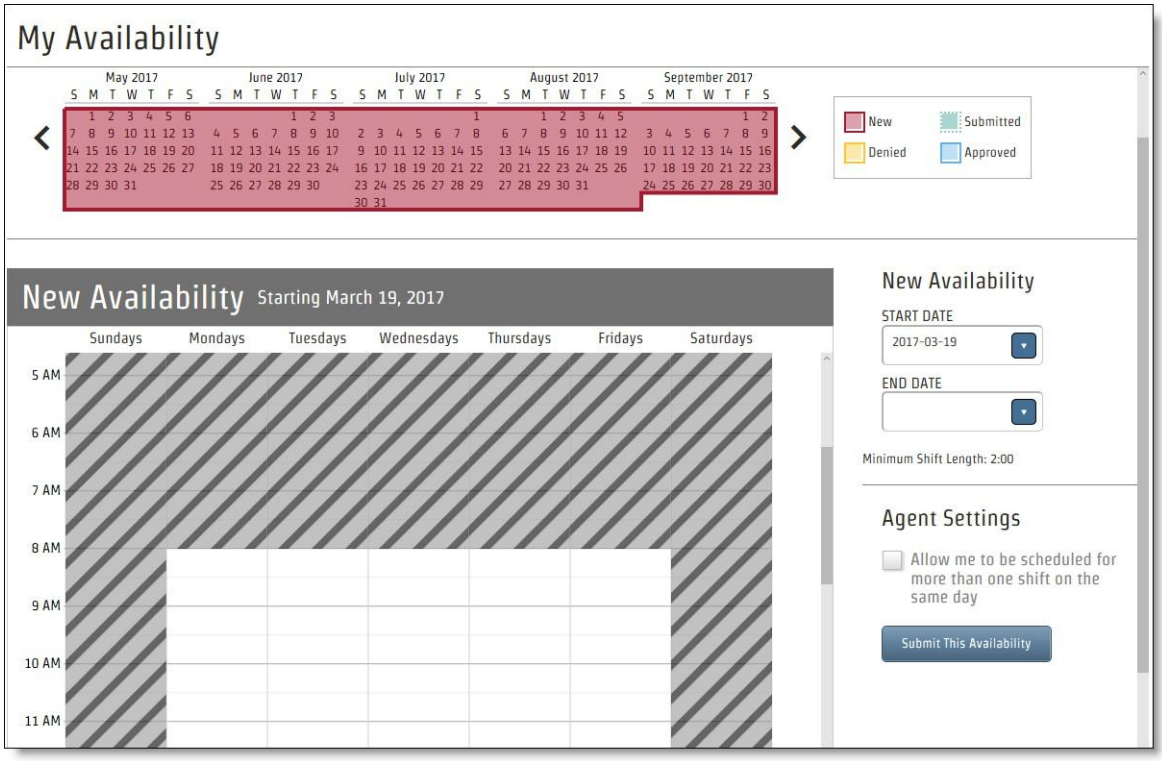
מנהל מערכת או מתזמן יוצר כלל זמינות דינאמית (ראה קביעת תצורה של זמינות דינאמית) המציין את הפרמטרים של הימים והשעות שבהם הסוכן יכול לעבוד. לאחר מכן הכלל מוקצה לסוכנים עבור טווח תאריכים ספציפי או לתקופה בלתי מוגבלת. לאחר מכן, התכונה 'הזמינות שלי' הופכת לזמינה לסוכן תחת הסמל 'לוחות זמנים ותכנון'.

ניתן להגדיר כללי זמינות דינאמיים כך שבקשות לזמינות סוכנים יאושרו באופן אוטומטי, כל עוד הבקשה תואמת לפרמטרי הכלל. אחרת, בקשות זמינות חייבות להיות מאושרות על-ידי מנהל מערכת, מתזמן או מפקח כדי להיכנס לתוקף.

הזמינות שלי לסוכנים

כאשר מוקצה לך כלל זמינות דינאמית, האפשרות הזמינות שלי הופכת לגלויה תחת לוחות זמנים ותכנון בסרגל הכלים.

בדף הזמינות שלי, השבועות שעבורם עליך לבחור את הזמינות שלך מסומנים באדום (זמינות חדשה) או צהוב (זמינות נדחתה). לחץ באזור האדום כדי להציג תרשים המציג את ימי השבוע ואת השעות הזמינות עבורך לבחירה. שעות הפעילות אינן זמינות מוצללות באפור. הגבלות על האופן שבו תוכל לבחור את הימים והשעות שלך מצוינות משמאל לגרפיקה.

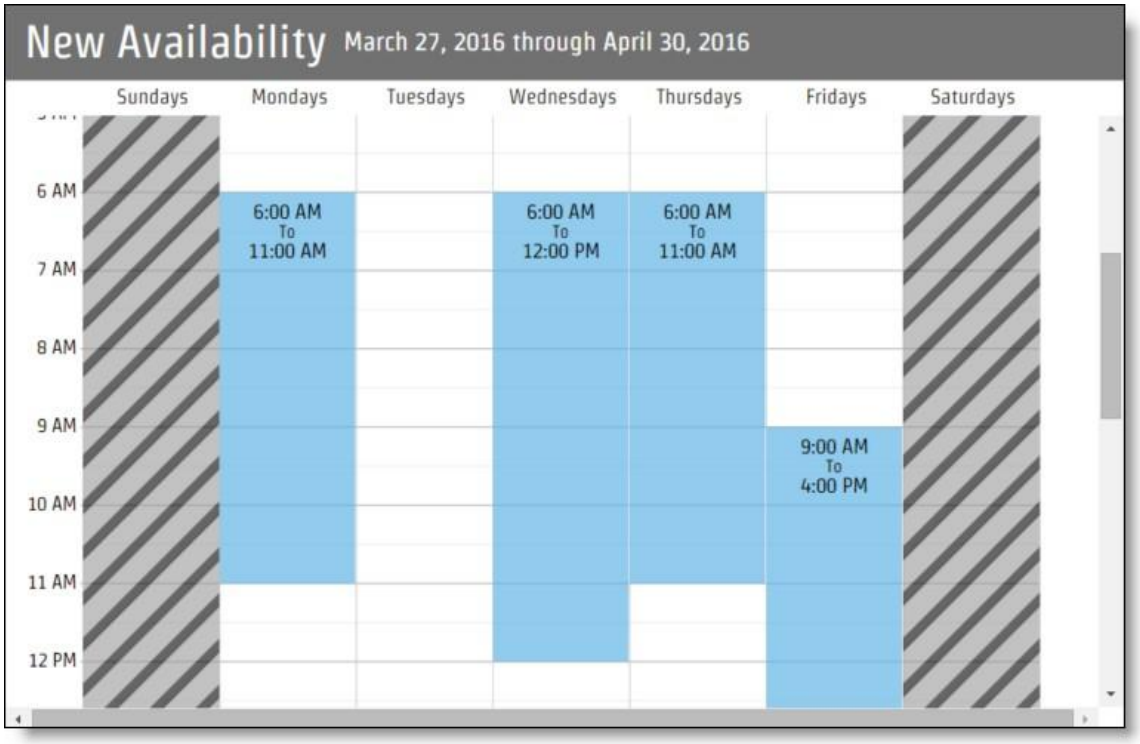


אין צורך להגדיר את אותה זמינות לכל התקופה. ניתן להגדיר זמינות שונות עבור תת-קבוצות של התקופה כולה על ידי בחירת תאריכי התחלה וסיום עבור השבועות הרצויים. הזמינות מתחילה תמיד ביום הראשון של השבוע ומסתיימת ביום האחרון של השבוע. לא ניתן להתחיל או לסיים בחירת זמינות באמצע שבוע.

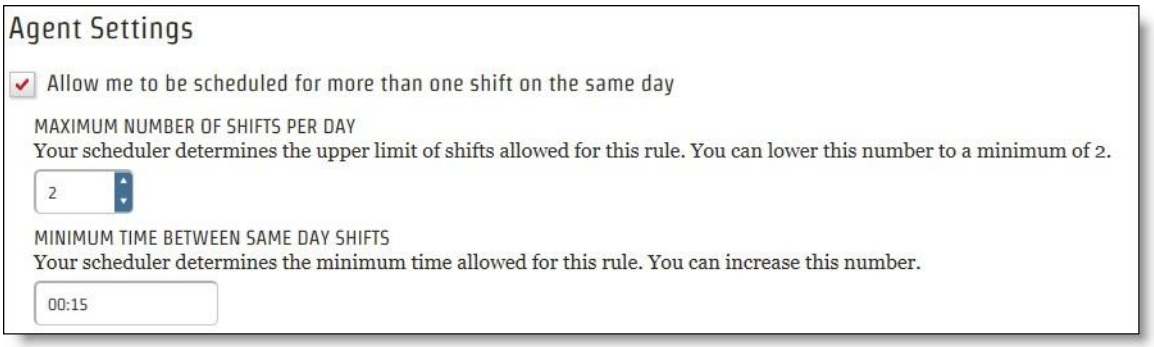
הערה לא ניתן לבחור תאריכים מחוץ לטווח התאריכים בהקצאה המקורית.

הגדר את הימים והשעות שבהם אתה זמין לעבודה על התרשים. לחץ על עמודה של יום ולאחר מכן גרור את הקצוות של הפס הכחול שנוצר לשעות ההתחלה והסיום שבחרת. אם יש הגבלה, אי אפשר לקצר את הרף באופן שמפר את ההגבלה. לדוגמה, אם יש הגבלה המגדירה את אורך המשמרת המינימלי לשעתיים, לא ניתן לקצר את הרף לפחות משעתיים.

הגרפיקה הבאה מציגה תרשים עם אפשרויות זמינות שהושלמו. סוכן זה בחר לא לעבוד בימי שלישי במשך השבועות המכוסים על ידי כלל זמינות זה.



אם כלל הזמינות הדינאמית שהוקצה לך מאפשר משמרות מפוצלות, מופיע המקטע הגדרות סוכן. אם תבחר בתיבת הסימון "אפשר לי להיות משובץ ליותר ממשמרת אחת באותו יום", תוכל לבחור את מספר המשמרות המרבי ליום ואת הזמן המינימלי בין משמרות באותו יום. מספר המשמרות המרבי ליום חייב להיות קטן או שווה למה שמוגדר בכלל, והזמן המינימלי בין משמרות באותו יום חייב להיות גדול או שווה למה שמוגדר בכלל.



יש לך אפשרות לצרף הערה לבקשת הזמינות שלך בכל עת. הקלד את ההערה בשדה השאר הערה ולחץ על הוסף הערה.

כשתסיים לבחור את הזמינות שלך, לחץ על שלח זמינות זו. באזור לוח השנה, השבועות המכוסים על ידי בקשת הזמינות שלך מאדום לירוק כדי לציין שהם נשלחו. אם הם מאושרים, בין אם באופן אוטומטי או על ידי מנהל, מתזמן או מפקח, השבועות כחולים. אם הם נדחים, הם TURN צהובים.

במקרה שהזמינות שלך נדחית, עליך לשלוח מחדש בחירת זמינות חדשה. בדוק את ההערות המצורפות לדף לקבלת מידע מדוע בקשתך הראשונית נדחתה. ברוב המקרים, אם הזמינות שלך לא אושרה, לא תתוזמן לעבוד.

באפשרותך לחזור בכל עת ולערוך או למחוק את כל קבוצת המשנה או חלק מהזמינות ששלחת, גם אם היא אושרה. אם תערוך את הזמינות שלך, תוכל לשנות קבוצת משנה של מה ששלחת קודם לכן או את הזמינות עבור התקופה כולה.

בקשות הזמינות ששלחת, אושרו ונדחו (אך לא הבקשות החדשות) מופיעות בתיבת שליחת ההודעות. באפשרותך לעקוב אחר המצב שלהם שם או להציג את המצב שלהם בדף הזמינות שלי.

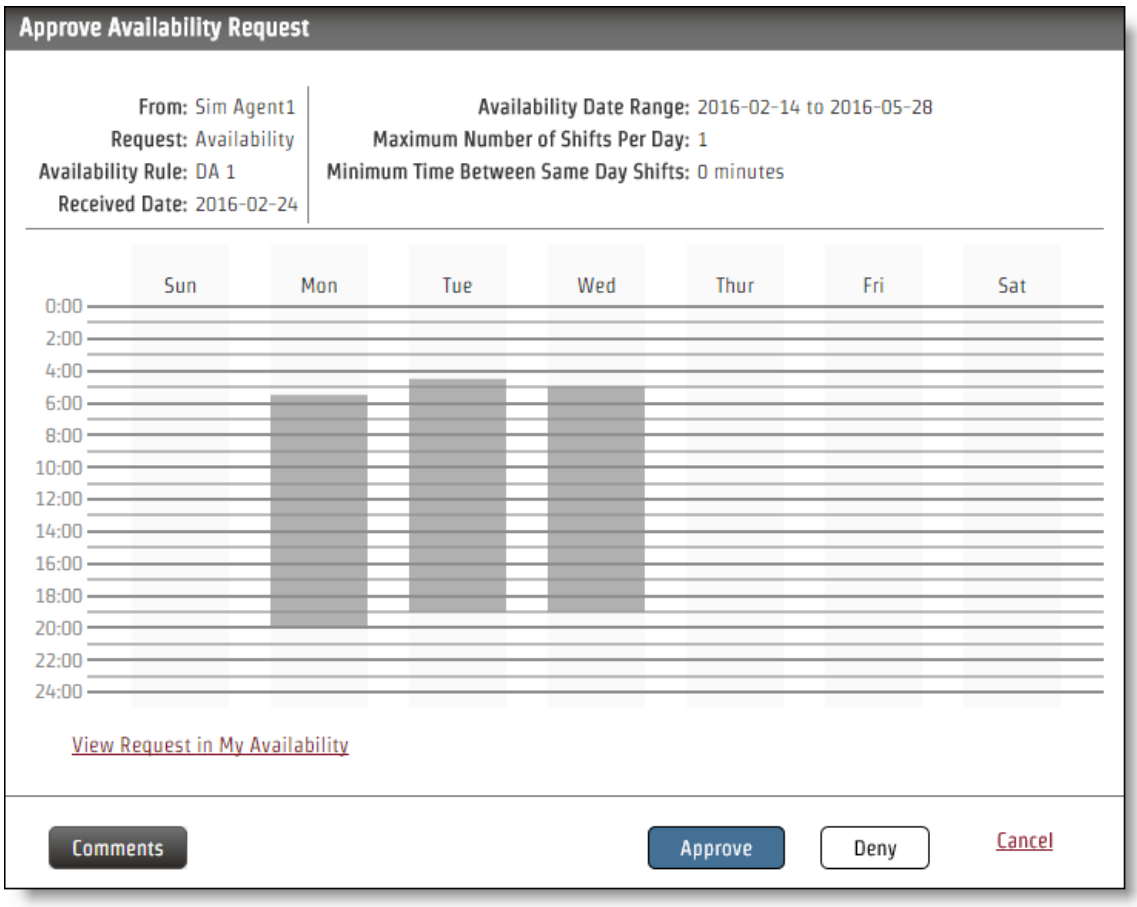
הזמינות שלי עבור מנהלי מערכת, מתזמנים ומפקחים

לאחר שהסוכנים השלימו את בחירות הזמינות שלהם, יש לאשר את בקשת הזמינות הדינאמית לפני שניתן יהיה להשתמש בה בתזמון. אם כלל הזמינות הדינאמית מוגדר לאפשר אישור אוטומטי, הבקשה מאושרת אם היא עומדת בפרמטרים של הכלל. מכיוון שלא ניתן להגיש בקשות בהצלחה אלא אם הן עומדות בפרמטרים הכלליים, הן תמיד מאושרות באופן אוטומטי.

אם כלל הזמינות הדינאמית אינו מוגדר לאישור אוטומטי, כל בקשה חייבת להיות מאושרת על-ידי מנהל מערכת, מתזמן או מפקח.

> הערה : מפקחים יכולים לאשר או לדחות רק בקשות של חברים בצוותים שלהם. מפקחים שהם גם סוכנים לא יכולים לאשר את הבקשות שלהם.

תקבל הודעה על בקשות זמינות דינאמיות בתיבה ניהול משימות להעברת הודעות אם התראות להעברת הודעות מופעלות בדף הודעות (ראה קביעת תצורה של הודעות). בעת פתיחת בקשה, מוצג סיכום של הבקשה.



באפשרותך לאשר או לדחות את הבקשה מתיבת דו-שיח זו, או ללחוץ על הקישור הצג בקשה בזמינות שלי כדי להיות מנותב מחדש לדף הזמינות שלי כאשר הסוכן נבחר ובקשה זו מוצגת.

לאחר מכן תוכל לאשר או לדחות את הבקשה מהדף הזמינות שלי. יש לך גם אפשרות לערוך את הבחירות ולאחר מכן לאשר את הבקשה שהשתנתה.

באפשרותך להציג זמינות של סוכן בכל עת על-ידי בחירה באפשרות הזמינות שלי מתפריט לוחות זמנים ותכנון ולאחר מכן בחירת הסוכן. כאשר הדף 'הזמינות שלי' של סוכן זה מוצג לראשונה, הוא מציג רק את סרגל לוח השנה עם האזורים המוצללים המציינים את המצב של כל כלל זמינות דינאמי שהוקצה לסוכן.

לחץ על אחד האזורים המוצלים כדי להציג את פרטי בקשת הזמינות. באפשרותך לאשר, לדחות או לערוך את הזמינות שנבחרה, בהתאם למצבה הנוכחי. הטבלה הבאה מתארת את הפעולות שבאפשרותך לבצע עבור כל מצב נוכחי.

אם המצב הנוכחי הוא:	אתה יכול:
חדש	שלח
נשלח	אישור, דחייה, עריכה
מאושר	להכחיש, לערוך
נדחתה	עריכה, אישור

יצירת משמרות עבודה

WFM מאפשר לך ליצור משמרות עבודה התואמות את זמינות הסוכנים, ימי חופש מועדפים, שעת התחלה ואורך יום עבודה. משמרת עבודה מזהה את השעות והימים שבהם סוכנים יכולים לעבוד. WFM יתזמן את הסוכנים הללו כך שיתאימו בצורה הטובה ביותר להעדפות משמרות העבודה ולדרישות העסקיות שלהם. אין הגבלה על מספר משמרות העבודה שניתן ליצור, ו- WFM שומר את היסטוריית לוחות הזמנים הקודמת עבור כל סוכן במסד הנתונים WFM.

בעת הגדרת משמרת עבודה, עליך לקבוע איזה סוג של משמרת עבודה זה. ישנם שלושה סוגים של משמרות עבודה:

- משמרות עבודה קבועות
- משמרות עבודת הקצאה
- משמרות עבודה משתנות

ניתן להקצות סוכנים ותנאי עבודה למשמרת עבודה למשך שבועות ספציפיים.

באפשרותך ליצור משמרות עבודה מרובות ולאחר מכן להקצות אותן לסיבוב משמרות עבודה של סוכן. אם אתה משתמש בסיבובי משמרות עבודה (סוכן עובד במשמרות שונות במשך מספר שבועות), עליך להגדיר את רצף המשמרות והסיבוב (ראה ניהול משתמשים ודוגמה לסיבוב משמרות עבודה).

משמרות עבודה ואזורי זמן

משמרות עבודה הן ניטרליות מבחינת אזור זמן. משמעות הדבר היא שאם אתה מגדיר משמרת עבודה שמתחילה בשעה 8:00 AM ומסתיימת בשעה 5:00 PM ולאחר מכן אתה מקצה את משמרת העבודה לסוכנים בשני אזורי זמן שונים, משמרת העבודה פועלת בין 8:00 AM ל- 5:00 PM באזור הזמן המקומי של כל סוכן. אזורי הזמן המקומיים של הסוכנים מוגדרים כ"אזור זמן תזמון" שלהם בדף משתמשים (ראה ניהול משתמשים).

משמרות עבודה ותזמון דינמי

אם סוכן יוצר לוח זמנים דינאמי הכלול בסבב משמרת עבודה, לוח הזמנים הדינאמי עוקף את הסיבוב עבור אותו שבוע. הסיבוב מתחדש לאחר לוח הזמנים הדינמי. WFM משתמש בסדרי עדיפויות אלה בעת הגדרת משמרות עבודה:

1. תזמון דינמי
2. זמינות דינמית
3. משמרות עבודה מסורתיות

דוגמה

אם לסוכן יש סיבוב משמרות עבודה של שלוש משמרות עבודה, אך הוא יוצר לוח זמנים דינמי שחל בשבוע השני של סבב, לוח זמנים דינמי זה עוקף את סיבוב משמרות העבודה בשבוע השני. הרוטציה מתחדשת זה השבוע השלישי, והרוטציה הבאה חוזרת לסבב הרגיל של שלושה שבועות.

סיבוב **1**	סיבוב **2** עם דינמי לוח זמנים נוסף	סיבוב **3**
משמרת עבודה 1	משמרת עבודה 1	משמרת עבודה 1
משמרת עבודה 2	לוח זמנים דינמי	משמרת עבודה 2
משמרת עבודה 3	משמרת עבודה 3	משמרת עבודה 3

הערה אם משמרת עבודה נמחקת, הקצאת משמרת העבודה של הסוכן נמחקת גם היא. הקצאות משמרות עבודה עוקבות של סוכנים לא יותאמו באופן אוטומטי כך שיהיו סמוכות למשמרת עבודה שהוקצתה קודם לכן התאריכים. זה יכול לגרום לשבועות שבהם לסוכן אין משמרת עבודה מוקצית.

סוכנים יכולים להחליף משמרות עבודה. עסקאות אלה חייבות להיות מאושרות על ידי מפקחים, מתזמנים או מנהלים. מפקחים, מתזמנים ומנהלי מערכת יכולים גם לבצע עסקאות לוח זמנים אד-הוק בהתבסס על הדרישות העסקיות והצרכים של מרכז השירות.

משמרות עבודה קבועות

משמרת עבודה קבועה היא משמרת עבודה המכסה דרישות לשעות וימים קבועים ולעולם אינה משתנה. השתמש בסוג זה של משמרת עבודה כדי לתזמן סוכנים לתמיכה בדרישות במשך ימים או שבועות שלמים.

למשמרת עבודה קבועה יש את המאפיינים הבאים:

- ימי העבודה במהלך השבוע קבועים
- שעות העבודה בכל יום הן קבועות, אך אינן חייבות להיות זהות עבור כל יום

- זמן תחילת המשמרת בכל יום קבוע, אך אינו חייב להיות זהה עבור כל יום
- מספר השעות השבועיות המצוין למשמרת העבודה (שעות בשבוע) חייב להיות שווה למספר השעות הכולל המתוכננות לימי השבוע במשמרת העבודה (סה"כ שעות)

אם תקצה משמרת עבודה קבועה לסוכן, לוח הזמנים של הסוכן לעולם לא ישתנה. אם תקצה משמרות עבודה קבועות לכל הסוכנים, לא תוכל למטב את לוחות הזמנים כדי להבטיח כיסוי הולם בכל עת.

משמרות עבודת הקצאה

משמרת עבודה בהקצאה היא סוג של משמרת עבודה קבועה שאינה מכסה דרישות. השתמש במשמרת עבודה של הקצאה כדי לתזמן סוכנים לפעילויות שאינן בשירות, כגון פרוייקטים, למשך ימים או שבועות שלמים.

משמרות עבודה משתנות

משמרת עבודה משתנה היא משמרת עבודה המכסה דרישות לשעות וימים משתנים. השתמש בסוג זה של משמרת עבודה כדי לתזמן סוכנים לתמיכה בתור שירות עבור ימים ושבועות משתנים.

בניגוד למשמרת עבודה קבועה, משמרת עבודה משתנה מציעה גמישות לפחות באחת מהדרכים הבאות:

- באפשרותך להקצות יום אחד או יותר בשבוע כיום עבודה אופציונלי.
- ניתן להקצות את סך שעות העבודה ליום אחד או יותר בשבוע כמשתנה.
- ניתן להקצות את זמן ההגעה ליום אחד או יותר בשבוע כמשתנה.

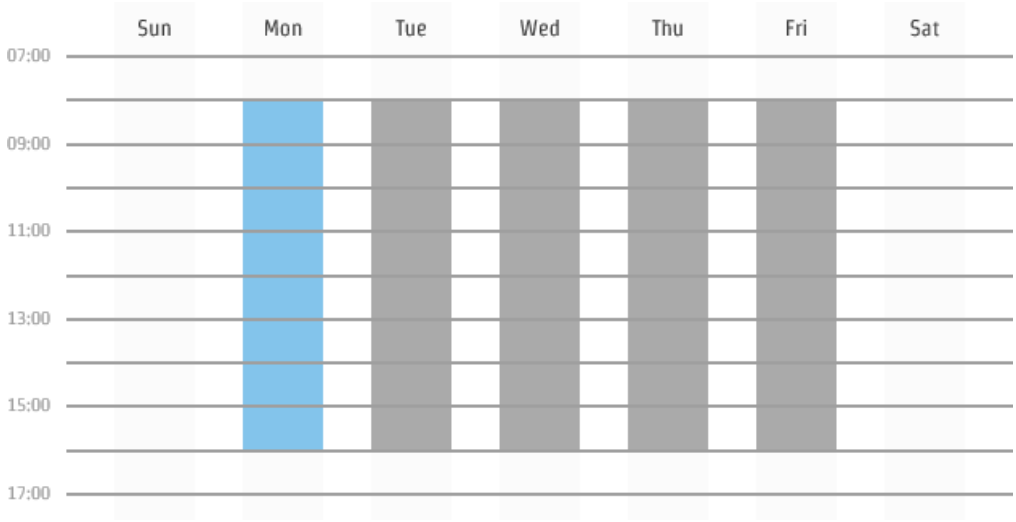
אחד או יותר מהמאפיינים הבאים שונים במשמרת עבודה משתנה:

- מינימום ומקסימום ימים בשבוע ושעות בשבוע – עם משמרת עבודה משתנה, ייתכן שתרצה להגביל את מספר הימים והשעות המרבי בשבוע כדי להגביל שעות נוספות ולהבטיח עובד שנח באופן סביר. ייתכן גם שיהיה עליך להקדיש מספר מינימלי של שעות ביום וימים בשבוע עבור הסוכן. עליך לציין את מספר הימים המינימלי והמרבי בשבוע ושעות בשבוע עבור משמרת העבודה. לאחר מכן עליך לציין את מספר השעות המינימלי והמקסימלי עבור כל יום בשבוע שהסוכן יכול לעבוד במשך היום. תוכל גם לציין את ימי השבוע שהם ימי חופש פוטנציאליים עבור הסוכן.
- זמני ההתחלה המוקדמים והמאוחרים ביותר - קבע את השעה המוקדמת ביותר שבה ייתכן שתרצה שהסוכן יתחיל בעבודה ומתי הסוכן יוכל להתחיל בעבודה. ברגע שאתה יודע את זמני ההתחלה המוקדמים והמאוחרים ביותר האפשריים, אתה מגדיר את זמני ההתחלה המוקדמים והמאוחרים ביותר עבור סוכן ב- WFM עבור כל יום במשמרת עבודה.

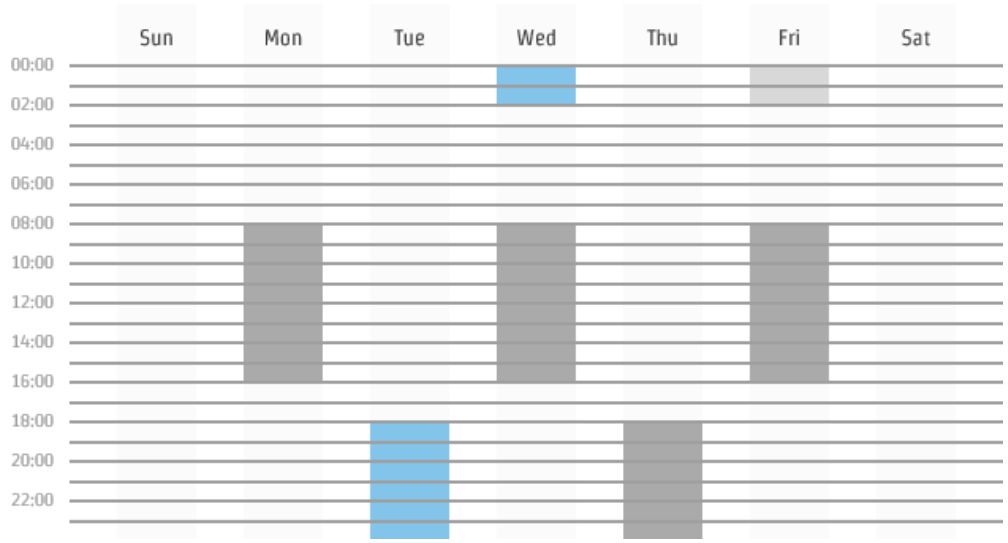
הבנת גרף פרמטר משמרת העבודה

גרף הפרמטר 'משמרת עבודה' הוא ייצוג חזותי של משמרת העבודה שאתה קובע את תצורתה. הוא מציג סרגל עבור כל יום שאתה מגדיר, ומציג את זמני ההתחלה ואת משך. עבור משמרות עבודה קבועות ומטלות, הגרף מציג פס אפור עבור כל יום מתוכנן בשבוע. היום שנבחר מוצג בכחול.

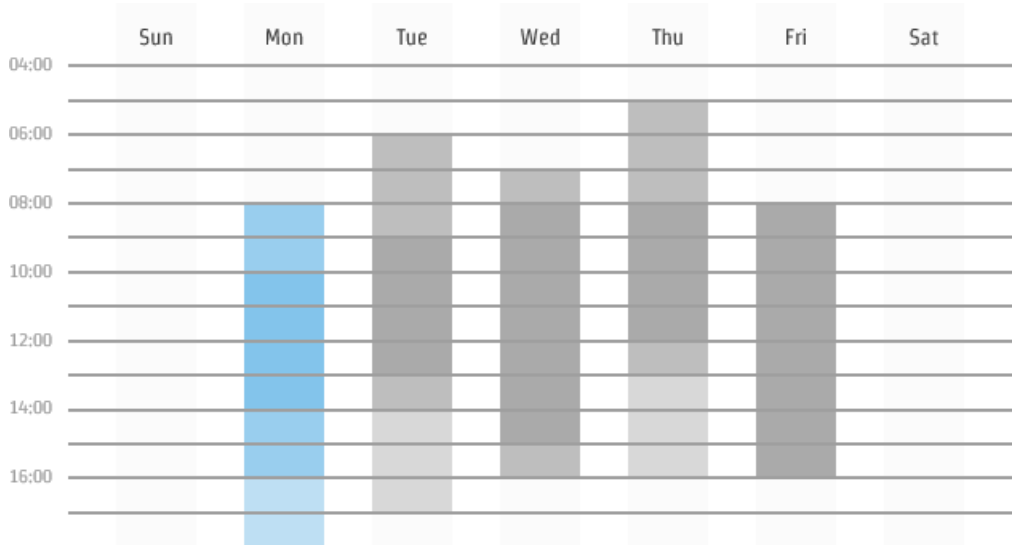
הגרף הבא מציג משמרת קבועה שמתחילה בשעה 08:00 בימים שני עד שישי ונמשכת שמונה שעות ביום.



הגרף הבא מציג גם משמרת עבודה קבועה, אך הוא כולל יומיים שבהם משמרת העבודה המתוכננת חוצה את חצות. בימים שלישי וחמישי העבודות מתחילות בשעה 18:00 ומסתיימות בשעה 02:00 למחרת בבוקר. הדבר מוצג באופן חזותי על-ידי כך שהסרגל עבור יום שלישי (היום נבחר בסרגל היום, כך שהוא מוצג ככחול בגרף) ימשיך לתוך יום רביעי.



הגרף הבא מציג שינוי עבודה משתנה. שעות הליבה שהסוכן עובד בכל יום מוצגות באפור כהה או כחול. זמני ההתחלה המשתנים ומשך המשמרת מסומנים באפור או כחול בהירים יותר. לדוגמה, ביום שני, הסוכן יכול להתחיל לעבוד בין השעות 08: 00-10: 00, ואת משך המשמרת הוא בין ארבע לשמונה שעות. הכחול הכהה מציין שלא משנה מתי הסוכן מתחיל או כמה זמן המשמרת, הסוכן נמצא במרכז הקשר בין השעות 08: 00-14: 00.



הצגת משמרות עבודה שהוקצו
השתמש באפשרות "הצג משמרות עבודה שהוקצו" כדי לראות רשימה של משמרות העבודה שהוקצו לשבוע הכולל תאריך נבחר.

הצגת משמרות עבודה שהוקצו

1. בחר באפשרות הצג משמרות עבודה שהוקצו.
2. בחר תאריך. הטבלה משמרות עבודה מוקצות מופיעה, ומציגה את כל משמרות העבודה המתוזמנות לשבוע הכולל את התאריך שנבחר, ואת מספר הסוכנים שהוקצו לכל משמרת עבודה.
3. בחר משמרת עבודה ולחץ על הצג סוכנים כדי להציג את שמות הסוכנים שהוקצו למשמרת עבודה זו.

תיאורי שדות

הדף 'משמרות עבודה' מאפשר לך ליצור, לערוך ולמחוק משמרות עבודה. באפשרותך גם להציג משמרות עבודה שהוקצו.

השדות בעמוד בעת יצירה, עריכה או מחיקה של משמרת עבודה מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם משמרת עבודה	השם הייחודי למשמרת העבודה.
לְהַפְעִיל	בחר בתיבת סימון זו כדי להפעיל את משמרת העבודה. יש להפעיל אותו על מנת שיהיה זמין לשימוש. הערה בעת ביטול הפעלה של משמרת עבוד[redacted]היא אינה מופיעה עוד בלוחות זמנים של סוכנים ולא ייעשה בה שימוש בבקשות חדש[redacted]ת ללוחות זמנים. סוכנים שהוקצו למשמרת עבודה זו צריכים [redacted]היות מוקצים מחדש למשמרות עבודה פעילות שונות, אחרת הם לא ישובצו [redacted]שבוע.
סוג משמרת עבודה	סוג משמרת העבודה. בעת עריכת משמרת עבודה קיימת, קיימות מגבלות לשינוי משמרת העבודה לסוג משמרת עבודה אחר, כדלקמן: ▪ ניתן לשנות משמרת עבודה קבועה למשמרת עבודה של הקצאה ▪ משמרת עבודה משתנה אינה יכולה לשנות את סוג משמרת העבודה ▪ ניתן לשנות משמרת עבודה בהקצאה למשמרת עבודה קבועה
התרחשות שבועית	(משמרות עבודה משתנות בלבד) מספר השעות המינימלי והמקסימלי וימים בשבוע ניתן לתזמן סוכן. ערכים אלה חייבים להיות עקביים עם פרמטרי ההזזה. לדוגמה, אין באפשרותך לציין לפחות חמישה ימים בשבוע כאשר יום אחד בלבד מוגדר בפרמטרים של המשמרת.
פרמטרי הזזה	פרמטרי המשמרת תלויים בסוג משמרת העבודה שבחרת. כפי שאתה מזין פרמטרים עבור כל יום בשבוע, הם מוצגים באופן גרפי בגרף הפרמטרים של משמרת עבודה (ראה הבנת גרף הפרמטר של משמרת עבודה). משמרות עבודה קבועות ומטלות: ▪ החל על - בחר יום מסרגל היום כדי להגדיר את הפרמטרים עבור אותו יום. ▪ Shift Start – הזן את שעת תחילת המשמרת. ▪ אורך הזזה – הזן את אורך המשמרת.

השדה	תיאור
	▪ ימים בשבוע—(לקריאה בלבד) ערך זה מחושב בהתבסס על מספר הימים שאתה קובע את תצורתם. ▪ שעות בשבוע—(לקריאה בלבד) ערך זה מחושב בהתבסס על מספר הימים שאתה קובע את תצורתם ואורך המשמרת בכל יום. משמרות עבודה משתנות: ▪ החל על - בחר יום מסרגל היום כדי להגדיר את הפרמטרים עבור אותו יום. ▪ Shift Start – הזן את השעות המוקדמות והמאוחרות ביותר שבהן המשמרת של הסוכן יכולה להתחיל באותו יום. ▪ אורך משמרת - הזן את אורך המשמרת המינימלי והמרבי עבור אותו יום. ▪ מרווח זמן מינימלי—הזן את משך הזמן המינימלי בין משמרות עבודה. ▪ ימי חופש מותרים - בחר בתיבת סימון זו אם הסוכן יכול לקבל יום חופש זה. אם יאושר, הסוכן יידרש לעבוד היום אם יש שעות פנויות.
תוספת לוח זמנים	(משמרות עבודה משתנות בלבד) תוספת אורך המשמרת הרצויה. ה-ערך ברירת המחדל הוא 30 דקות.
אופטימיזציה	(משמרות עבודה משתנות בלבד) סוג האופטימיזציה הרצוי: ▪ אופטימלי—WFM מתזמן תחילה סוכנים עם משמרות עבודה קבועות. לאחר מכן הוא מתזמן את הסוכנים הזמינים עם משמרות עבודה משתנות כדי לענות בצורה הטובה ביותר על הדרישות להמשך היום. ▪ רב-ליניארי—WFM מתזמן תחילה סוכנים עם משמרות עבודה קבועות. לאחר מכן היא בוחנת דרישות החל מתחילת היום עבור סוכנים שאינם מכוסים על ידי סוכנים עם משמרות קבועות, ומתזמנת סוכנים עם משמרות משתנות מבלי לקחת בחשבון צרכים בהמשך היום.
תנאי עבודה	תנאי העבודה החלים על משמרת העבודה (ראה ניהול עבודה

השדה	תיאור	
	תנאים).	
מטה-נתונים של פעילות	(משמרות עבודת הקצאה בלבד) הקצאת ערך ברירת מחדל של מטה-נתונים ל- או הסרת ערך מטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל מ- Work Shift. ערך זה הוא אופציונלי. לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של ערכי מטה-נתונים, ראה ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות.	

דוגמה לסיבוב משמרות עבודה

הטבלה הבאה מציגה מה קורה בעת העברת משמרות עבודה למעלה ולמטה בחלונית שהוקצו בדף סוכנים.

פעולה	השפעה על סיבוב **Shift**	תגובה
בחר Shift 3	שבוע א' | Shift 1 שבוע ב' | Shift 2 **שבוע ג' | Shift 3** שבוע ד' | Shift 4	—
לחץ למעלה	שבוע א' | Shift 1 שבוע ב' | משמרת 2 **שבוע ב' | משמרת 3** שבוע ג' | Shift 4	משמרות 2 ו-3 הן כעת משמרות מפוצלות לשבוע ב'.
לחץ למעלה	שבוע א' | Shift 1 **שבוע ב' | משמרת 3** שבוע ג' | משמרת 3 שבוע ד' | Shift 4	בשבוע ב' כבר אין משמרת מפוצלת.
לחץ למעלה	**שבוע א' | Shift 3** שבוע א' | Shift 1	משמרות 3 ו-1 הן כעת משמרות מפוצלות לשבוע א'.

פעולה	השפעה על סיבוב **Shift**	תגובה
	שבוע ב' | משמרת	
	שבועיים ג' | Shift 4	
לחץ למעלה	שבוע א' | משמרת **3**	משמרת 3 היא כעת הראשונה בסבב וכל שאר המשמרות ירדו בשבוע אחד.
	שבוע ב' | משמרת 1	
	שבוע ג' | משמרת 2	
	שבוע ד' | Shift 4	

הערה : משמרת עבודה מפוצלת היא מצב שבו סוכן עובד בשתי משמרות שונות במהלך אותו יום. לפני פיצול משמרת עבודה, עליך ליצור שתי משמרות עבודה שמתחילות ומסתיימות במשמרות שונות זמנים או ימים שאינם חופפים.

דוגמה אם סוכן עובד ארבע שעות בבוקר וארבע שעות בערב, עליך ליצור משמרת עבודה אחת המכסה את שעות הבוקר ומשמרת עבודה אחרת המכסה את הערב שעות.

ניהול תנאי עבודה

WFM מבדיל בין פעילויות שגרתיות ללא שגרתיות. הוא מסווג פעילויות המתרחשות במהלך כל משמרת עבודה (כגון הפסקות וארוחות צהריים) כשגרתיות. פעילויות שגרתיות אלה נקראות תנאי עבודה. תנאי עבודה הוא קבוצה של כללים המשמשים לזיהוי פעילויות שגרתיות המונעות מהסוכן לענות לאנשי קשר.

ישנם שני סוגים של תנאי עבודה:

- שעות בתשלום – אורך המשמרת מוארך עקב הפסקות וארוחות צהריים ללא תשלום
- אורך המשמרת—אורך המשמרת אינו מוארך עקב הפסקות וארוחות צהריים שלא שולמו

הערה : השירות 'לוח זמנים' משתמש רק בתנאי עבודה של שעות בתשלום. תזמון דינמי תוך יומי ועסקאות ות שעות יומיות חלקיות משתמשים בתנאי עבודה באורך משמרת בלבד.

תנאי עבודה עשוי להיות מקושר למשמרות עבודה קבועות, הקצאות או משתנות, או פרופילי תנאי עבודה המוקצים לסוכנים. אם הסוכן יכול לעבוד ארבע וחצי עד שש שעות במהלך משמרת עבודה והתזמון הוא במרווחים של חצי שעה, באפשרותך להגדיר את תנאי העבודה ל- 4.5, 5, 5.5 ו- 6 שעות ולהקצות אותם למשמרת העבודה של הסוכן, או לקבל אותם כתנאים כלליים. באפשרותך גם להגדיר מצב עבודה מבוסס טווח המכסה טווח בין 4.5 ל- 6 שעות.

הערה# WFM תיצור לוחות זמנים של סוכנים ללא הפסקות או ארוחות צהריים אם לא תקצה תנאי עבודה ואין לך תנאי עבודה כלליים. אם אינך רוצה להקצות עבודה ספציפית
תנאים למשמרות עבודה ספציפיות או פרופילי תנאי עבודה, יוצרים תנאי עבודה כלליים.

הערה רק תנאים כלליים ותנאי עבודה המוקצים לפרופילי תנאי עבודה המוקצים לסוכנים משמשים בזמינות דינאמית ובהצעות ועסקאות יומיות חלקיות.

עבור כל פעילות בתנאי עבודה, עליך לציין את המידע הבא:

- שם
- משך
- העיכוב המינימלי בין תחילת משמרת העבודה לבין תחילת פעילות תנאי עבודה זו. לדוגמה, אם משמרת העבודה מתחילה בשעה 08:00 ופעילות תנאי עבודה זו אינה יכולה להתחיל לפני השעה 09:00, ההשהיה המינימלית חייבת להיות 1:00.

  הערה : ההשהיה חייבת להתאים לאורך הקטן יותר של מצב מבוסס-טווח.
- ההשהיה המרבית בין תחילת משמרת העבודה לתחילת פעילות תנאי עבודה זו. לדוגמה, אם משמרת העבודה מתחילה בשעה 08:00 ולא ניתן להתחיל בפעילות זו של תנאי עבודה לאחר השעה 09:20, ההשהיה המרבית חייבת להיות 1:20.
- המרווח המינימלי בין סיום הפעילות הקודמת של תנאי העבודה לבין תחילת פעילות תנאי עבודה זו. לדוגמה, אם הפעילות הקודמת בתנאי העבודה היא הפסקה של 15 דקות, ופעילות תנאי עבודה זו היא ארוחת צהריים של שעה, וחייבת להיות לפחות שעה וחצי בין ההפסקה לארוחת הצהריים, המרווח המינימלי חייב להיות 90 דקות.
- התוספת בדקות שבה משתמשת WFM כדי לתזמן את פעילות מצב העבודה. ערכים אפשריים הם 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 ו- 00:30.
- החלק ששולם. לדוגמה, באפשרותך לציין כי הפסקות של 15 דקות משולמות וכי ארוחות צהריים של שעה אינן בתשלום.

שים לב שבעת יצירת לוחות זמנים, השירות תזמון מודא שניתן להחיל את כל פעילויות תנאי העבודה כפי שהוגדרו. אם אין זמן חוקי שבו ניתן להחיל את כל פעילויות תנאי העבודה כפי שהוגדר, שירות תזמון מתעלם מפעילות תנאי העבודה עם אזהרה בקבצי יומן הרישום ואיתור הבאגים.

שירות לוח הזמנים מחיל את פעילויות תנאי העבודה עבור תנאי עבודה בסדר הבא. כל הערכים מסודרים בסדר עולה, למעט היכן שצוין.

1. עיכוב מינימלי
2. עיכוב מרבי

3. משך
4. חלק בתשלום
5. מרווחי זמן מינימליים
6. להגדיל
7. סוג הפסקה (ארוחת צהריים לפני ההפסקה)
8. שם הפסקה
9. מזהה צבע

הוא מעדיף לדבוק בתצורת תנאי העבודה ולא בצורך תור השירות.

תנאי העבודה המוחל על משמרת עבודה של סוכן בתאריך מסוים נבחר על בסיס הבא:

- רשימת תנאי העבודה בתשלום המשויכים לפרופיל התנאים (אם צוין עבור הסוכן), משמרת העבודה (אם הוקצה) ורשימת תנאי העבודה הכלליים בתשלום ממוינים בנפרד באופן הבא:
  1. מינימום שעות בתשלום (בסדר יורד)
  2. מקסימום שעות בתשלום (בסדר יורד)
  3. שעת התחלה (בסדר עולה)
  4. מזהה מצב עבודה (הזמנה עולה)
- חפש תנאי עבודה של שעות בתשלום המשויכים לפרופיל תנאי העבודה (אם צוין עבור הסוכן) לפני תנאי עבודה של שעות בתשלום המשויכים למשמרת העבודה (אם הוקצו) לפני חיפוש בין תנאי עבודה כלליים בתשלום.

  קריטריוני החיפוש לתנאי העבודה הם:

  - מופעל ביום בשבוע
  - יש שעת התחלה מוקדמת יותר או זהה לשעת ההתחלה של משמרת העבודה
  - בעל אורך משמרת מינימלי ומקסימלי זהה לאורך משמרת העבודה המתוזמן
  - אורך משמרת עבודה מתוזמנת הוא בתוך אורך המשמרת המינימלי והמקסימלי

לאחר המיון והסינון לעיל עבור התאמות חוקיות, תנאי העבודה נבחרים על פי הטבלה הבאה. בטבלה זו,

- המונח "טווח" מתייחס לתנאי עבודה שבהם שעות התשלום המינימליות והמקסימליות אינן זהות.
- המונח "לא טווח" מתייחס לתנאי עבודה שבהם שעות התשלום המינימליות והמקסימליות זהות.
- "ללא" פירושו שלא הוגדר תנאי עבודה.

מקור תנאי עבודה			
כללי	פרופיל מצב עבודה	משמרת עבודה	מקור בשימוש
ללא טווח, טווח, ללא	ללא טווח	ללא טווח	פרופיל מצב עבודה
	ללא טווח, טווח	טווח	פרופיל מצב עבודה
	טווח	ללא טווח	משמרת עבודה
	טווח	ללא	פרופיל מצב עבודה
	ללא	ללא טווח, טווח	משמרת עבודה
ללא טווח, טווח	ללא	ללא	תנאי עבודה כלליים

דרך אחת להימנע מהתנגשויות תזמון היא להשתמש בהקצאות הפרמטרים הבאות:

הפסקת בוקר עיכוב מקסימלי = עיכוב מינימלי לארוחת צהריים - מרווח מינימלי לארוחת צהריים - משך הפסקת בוקר

עיכוב מינימלי לארוחת צהריים = הפסקת בוקר עיכוב מקסימלי + משך הפסקת בוקר + מרווח מינימלי לארוחת צהריים

דוגמה 1: מצב עבודה ללא פעילויות ללא תשלום

מרכז קשר יצר שלוש פעילויות בתנאי עבודה: הפסקת בוקר, ארוחת צהריים והפסקת אחר הצהריים. משמרות העבודה אורכות שמונה שעות. זמני ההתחלה והסיום של משמרות העבודה משתנים: זמני ההתחלה יכולים להיות כבר בשעה 07:30 וזמני הסיום יכולים להיות עד השעה 17:30.

פעילויות תנאי העבודה מוגדרות באופן הבא.

פעילות	עיכוב מינימלי	עיכוב מרבי	משך	מרווח מינימלי
הפסקת בוקר	01:30	03:00	00:15	00:00
ארוחת צהריים	03:00	05:00	00:30	01:30
הפסקת צהריים	05:30	06:45	00:15	01:30

אם משמרת העבודה של הסוכן מתחילה בשעה 8:00 AM, הפסקת הבוקר של אותו סוכן יכולה להתחיל בכל עת בין 9:30 AM ל- 11:00 AM. ארוחת הצהריים של הסוכן יכולה להתחיל בכל עת בין 11:00 AM ל 1:00 PM. הפסקת אחר הצהריים של הסוכן יכולה להתחיל בכל עת בין 1:30 PM ל 2:45 PM.

לדוגמה, נניח שכדי לטפל בנפח שיחות חזוי WFM , חייב לתזמן סוכן להתחיל לעבוד בשעה 8:00 AM ולקחת הפסקת צהריים בין השעות WFM. 11:30 AM – 11:00 מתזמן את הפסקת הבוקר של הסוכן בין השעות 9:30-9:45 AM כדי לספק את העיכוב המינימלי של 01:30 עבור אותה פעילות בתנאי עבודה.

עם זאת, המועד המוקדם ביותר שבו ארוחת הצהריים יכולה להתחיל הוא 11:15 AM (9:45 AM ועוד 1:30, המרווח המינימלי בין פעילות זו לפעילות הקודמת). WFM לא יכול ליצור לוח זמנים שעונה על כל הפרמטרים כפי שהוגדרו. ניתן לתקן מצב זה על ידי הפחתת העיכוב המינימלי של הפסקת הבוקר מ 30 :01 ל 15 :01 או על ידי הפחתת מרווח ארוחת הצהריים המינימלי ל 01:15.

דוגמה 2: תנאי עבודה עם פעילויות שלא שולמו

מרכז קשר יצר שלוש פעילויות בתנאי עבודה: הפסקת בוקר, ארוחת צהריים והפסקת אחר הצהריים. הפסקת הצהריים היא זמן ללא תשלום. משמרות העבודה אורכות שמונה שעות, אך מכיוון שיש ארוחת צהריים ללא תשלום של שעה, משמרת העבודה משתרעת למעשה על פני תשע שעות. שירות לוח הזמנים יקבע תשע שעות עבור הסוכן.

זמני ההתחלה והסיום של משמרות העבודה משתנים: זמני התחלה יכולים להיות כבר 7:30 AM וזמני סיום עד 6:30 PM.

פעילות	עיכוב מינימלי	עיכוב מרבי	משך	מרווח מינימלי
הפסקת בוקר	01:15	03:00	00:15	00:00
ארוחת צהריים	03:00	05:00	01:00 (לא שולם)	01:30
הפסקת צהריים	08:00	08:30	00:15	01:30

אם משמרת העבודה של הסוכן מתחילה בשעה 8:00 AM, הפסקת הבוקר של הסוכן יכולה להתחיל בכל עת בין 9:30 AM ל- 11:00 AM. ארוחת הצהריים של הסוכן יכולה להתחיל בכל עת בין השעות 11: 00 AM ו 1: 00 PM.

הפסקת אחר הצהריים של הסוכן יכולה להתחיל בכל עת בין 4:00 PM ל 4:30 PM. זה מאפשר ארוחת צהריים של שעה ללא תשלום. זה מוסיף את השעה ומאפשר לך PUT באיחור של 08:00, משהו שלא יכולת לעשות אם ארוחת הצהריים הייתה פעילות בתשלום. לא ניתן לקבל עיכוב באותו אורך של משמרת העבודה אלא אם כן יש זמן ללא תשלום כלול, במקרה זה, לוח הזמנים של הסוכן משתרע על פני תקופה של תשע שעות.

תזמון ופעילויות שלא שולמו

תנאי העבודה לא תמיד מאריכים משמרות כדי לאפשר פעילויות ללא תשלום.

עבור תזמון רגיל (משמרות עבודה סטנדרטיות, זמינות דינמית ותזמון דינמי), תנאי העבודה החלים יאריכו את המשמרת כדי לעמוד בשעות בתשלום וללא תשלום של המשמרת. לדוגמה, אם סוכן משובץ למשמרת של שמונה שעות ותנאי העבודה של שמונה שעות בתשלום המוחל כולל הפסקת צהריים של שעה ללא תשלום, המשמרת מתוכננת לכסות תקופה בפועל של תשע שעות כדי להכיל הפסקת צהריים של שעה ללא תשלום בתוספת שמונה שעות של פעילויות בתשלום.

עבור סוגים אחרים של אירועים שתנאי העבודה חלים עליהם, כגון תזמון דינמי תוך יומי והצעות ועסקאות יומיות חלקיות, תנאי העבודה אינם מאריכים משמרות עבור פעילויות ללא תשלום. לדוגמה, אם סוכן אוסף שעתיים נוספות באירוע תזמון תוך יומי מ-3:00 PM ל- 5:00 PM, ייתכן שיוחל תנאי עבודה באורך משמרת של שעתיים, ואם תנאי עבודה זה של שעתיים מכיל הפסקת צהריים של 30 דקות ללא תשלום, הוא יוצב בתוך המקטע של שעתיים ולא יאריך אותו. המשמרת בשעות נוספות תמשיך להיות 3:00-5:00 PM ולא מעבר לכך, והסוכן יקבל תשלום עבור שעה וחצי ולא שעתיים.

תיאורי שדות

השתמש בדף תנאי עבודה כדי ליצור, לערוך ולמחוק תנאי עבודה. השדות בדף תנאי עבודה

מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם תנאי עבודה	שם מצב העבודה. השם אמור להקל על זהה את מצב העבודה בעת הקצאתו לסוכנים: לדוגמה, "שירות לקוחות - 4.5 שעות". באפשרותך גם להשתמש בשדה זה כדי לשנות שם של תנאי עבודה קיים.
סוג תנאי עבודה	סוג מצב העבודה: ▪ שעות בתשלום—(ברירת מחדל) בעת בחירת תנאי עבודה מבוססי שעות בתשלום, המערכת מאריכה את משך המשמרת עקב הפסקות וארוחות צהריים ללא תשלום. ▪ אורך משמרת – בעת בחירת תנאי עבודה מבוססי משמרת, המערכת אינה מאריכה את אורך המשמרת עקב הפסקות וארוחות צהריים ללא תשלום.
~~אפשר לשעות בתשלום להיות טווח~~	~~(מופיע רק אם נבחר האפשרות שעות בתשלום בסוג תנאי עבודה) בחר בתיבת סימון זו~~ כדי לציין מספר מינימלי ומרבי של שעות בתשלום.
שעות בתשלום	(מופיע רק אם תיבת הסימון "אפשר שעות בתשלום להיות טווח" אינה מופיעה

השדה	תיאור
	נבחר) המספר הכולל של שעות בתשלום (ב- HH:MM) עבור תנאי העבודה.
מינימום שעות בתשלום	(מופיע רק אם נבחרה האפשרות "אפשר לשעות בתשלום להיות טווח") ה מספר מינימלי של שעות בתשלום (ב- HH:MM) עבור תנאי העבודה.
מקסימום שעות בתשלום	(מופיע רק אם נבחרה האפשרות "אפשר לשעות בתשלום להיות טווח") ה מספר מרבי של שעות בתשלום (ב- HH:MM) עבור תנאי העבודה.
אפשר לאורך המשמרת להיות טווח	(מופיע רק כשבוחרים באפשרות 'אורך הזזה' ב'סוג תנאי עבודה') בחר בתיבת סימון זו כדי להזין אורך משמרות מינימלי ומרבי.
אורך הזזה	(מופיע רק אם לא נבחרה האפשרות 'אפשר אורך הזזה להיות טווח') ה אורך משמרת כולל (ב- HH:MM) עבור תנאי העבודה.
אורך משמרת מינימלי	(מופיע רק אם נבחרה האפשרות "Allow shift length to be a range") ה אורך משמרת מינימלי (ב- HH:MM) עבור תנאי העבודה.
אורך משמרת מרבי	(מופיע רק אם נבחרה האפשרות "Allow shift length to be a range") הזן את אורך משמרת מרבי (ב-HH:MM) עבור תנאי העבודה.
זהו תנאי כללי	בחר בתיבת סימון זו אם תנאי עבודה זה חל על כל משמרת עבודה עם אותו מספר שעות או טווח שעות עבודה ביום, ואם אין תנאי עבודה אחר המשויך למשמרות עבודה אלה. אם לא תבחר בתיבת הסימון עבור תנאי עבודה ואף תנאי עבודה אחר אינו מקושר למשמרת עבודה או לפרופיל מצב עבודה המשויך לסוכן WFM , לא יתזמן הפסקות או ארוחות צהריים לסוכנים שהוקצו למשמרת עבודה זו. הערה: יכול להתקיים תנאי כללי אחד בלבד לכל אורך משמרת מתוזמן או שעות בתשלום שעליהם מוחלת משמרת העבודה. [illegible] תנאים כלליים ותנאי עבודה המשויכים לפרופילי תנאי עבודה שהוקצו לסוכנים משמשים בזמינות דינמית ובהצעות ועסקאות [illegible] חלקיות.
החלת תנאי עבודה על משמרות עבודה עם כל זמן הגעה	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך שתנאי העבודה יחול על משמרות עבודה עם זמן הגעה כלשהו. אם תיבת הסימון אינה מסומנת, ציין שעה אם ברצונך שתנאי העבודה יחול על משמרות עבודה המתחילות ב- או מאוחר יותר

השדה	תיאור
	מזמן ההגעה שצוין. אפשרויות אלה הן בלעדיות הדדית: אתה יכול לבחור רק אחד מהם.
ימים שיש לכלול	הימים שעליהם חל תנאי עבודה זה. כברירת מחדל, כל יום הוא שנבחרו. יש לבחור לפחות יום אחד.
פעילויות	לחץ על הוסף כדי להוסיף שורה לטבלה פעילויות ולאחר מכן ציין את פרטי הפעילות. אלה כוללים: ▪ שם – הזן שם לתיאור ההפסקה או ארוחת הצהריים. אם תשאיר שדה זה ריקWFM , ימלא אותו בהפסקה. ▪ הקלד - הפסקה או ארוחת צהריים. ▪ השהיה מינימלית - משך הזמן המינימלי בתבנית HH:MM שחייב לחלוף בין שעת תחילת המשמרת לתחילת פעילות זו. ערך זה חייב להיות בכפולות של חמש דקות. אם מוזן משהו אחר, הערך מעוגל לחמש הדקות הקרובות ביותר. ▪ השהיה מרבית - משך הזמן המרבי בתבנית HH:MM שיכול לחלוף בין שעת התחלת המשמרת לתחילת פעילות זו. ערך זה חייב להיות בכפולות של חמש דקות. אם מוזן משהו אחר, הערך מעוגל לחמש הדקות הקרובות ביותר. ▪ משך זמן—משך הזמן שהפעילות נמשכת בתבנית HH:MM. ערך זה חייב להיות בכפולות של חמש דקות. אם מוזן משהו אחר, הערך מעוגל לחמש הדקות הקרובות ביותר. המערכת מתעלמת מפעילויות עם ערך אפס (0). ▪ הפרש קבוע – ההפרש הקבוע במהלך שעה שבה הפעילות יכולה להתחיל. לדוגמה, אם הפעילות יכולה להתחיל שעה אחת לאחר תחילת המשמרת של 08:00 ואתה בוחר בהפרש של 15 דקות, הפעילות עשויה להתחיל בשעה 09:30 ,09:15 או 09:45. ▪ מרווח מינימלי - משך הזמן המינימלי בין פעילות זו לפעילות הקודמת. ערך זה חייב להיות בכפולות של חמש דקות. אם מוזן משהו אחר, הערך מעוגל לחמש הקרובות ביותר

השדה	תיאור	
		דקות. ▪ חלק בתשלום - חלק הפעילות בתבנית HH:MM ששולם. פעילויות שאינן בתשלום מאריכות את משמרת העבודה במשך הזמן ללא תשלום עבור שעות עבודה בתשלום. לדוגמה, משמרת עבודה של שמונה שעות עם ארוחת צהריים של שעה ללא תשלום תהפוך למשמרת עבודה המשתרעת על פני תשע שעות. יש מגבלה של 48 שעות במצב עבודה. ▪ מזהה צבע/צבע – הצבע שמייצג פעילות זו בלוח הזמנים. מזהה הצבע הוא הקוד הקסדצימלי של הצבע שנבחר. ▪ מטא-נתונים של פעילות – (אופציונלי) הקצאת ערך מטא-נתונים להפסקות או ארוחות צהריים של ערך מטא-נתונים, או הסרת ערך מטא-נתונים. הקצאה או הסרה של ערך מטה-נתונים כאן עוקפת את כל ערכי המטה-נתונים המוגדרים כברירת מחדל שהקצית בדף מטה-נתונים של פעילות. לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של ערכי מטה-נתונים והקצאתם להפסקות ולארוחות צהריים, ראה ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות.
התאמת מיטוב מרבית	מאפשר לך לשלוט במשך הזמן שהפונקציה מיטוב לוחות זמנים יכולה להזיז הפסקה או ארוחת צהריים קדימה או אחורה במסגרת אילוצי הפעילות. אם הערך ריק, הממטב יכול להזיז את הפעילות רחוק ככל שאילוצי הפעילות מאפשרים. אם הערך הוא אפס (0), לא ניתן להזיז את הפעילות. הערה הערך המרבי עבור שדה זה הוא 23:59.	
הקצאת פרופילי תנאי עבודה	פרופיל תנאי עבודה אחד או יותר שהוקצה למצב העבודה.	
הקצאת משמרות עבודה	(מופיע רק כאשר סוג תנאי עבודה הוא שעות בתשלום) אחד או יותר משמרות עבודה שישתמשו בתנאי עבודה אלה.	

הגדרות לחצן תנאי עבודה

לחצן	תיאור
שמר	לחץ כדי לשמור את מצב העבודה החדש או שהשתנה. לחצן זה אינו זמין

לחצן	תיאור
	עד למתן שם או בחירה בתנאי עבודה, וכל השדות המאוכלסים חוקיים.
מחק	לחץ כדי למחוק את מצב העבודה. לחצן זה מושבת עד למתן שם או בחירה בתנאי עבודה.
ביטול	לחץ כדי לבטל שינויים במצב העבודה.

ניהול פרופילי תנאי עבודה

פרופילי תנאי עבודה מאפשרים לך לשייך תנאי עבודה לא כלליים לסוכנים במקום לשייך אותם רק למשמרות עבודה. באמצעות פרופילי תנאי עבודה, באפשרותך למטב את ארוחות הצהריים וההפסקות התוך יומיות של סוכן ולהפוך את העברת ההפסקות וארוחות הצהריים של הסוכן לאוטומטית כדי לשפר את כיסוי תור השירות.

רק מנהלי מערכת ומתזמנים יכולים ליצור ולנהל פרופילי תנאי עבודה.

עליך ליצור פרופילי תנאי עבודה הכוללים תנאי עבודה בתשלום (אורכי משמרות מתארכים עקב הפסקות וארוחות צהריים ללא תשלום) ופרופילי תנאי עבודה הכוללים תנאי עבודה באורך משמרת (אורכי משמרות אינם מתארכים עקב הפסקות וארוחות צהריים ללא תשלום). פרופילים עם תנאי עבודה באורך משמרת שימושיים אם סוכנים עשויים לבצע עסקאות והצעות יומיות חלקיות או תזמון דינמי פנימי. ראה ניהול תנאי עבודה.

כל פרופיל מצב עבודה כולל סט של סוכנים ותנאי עבודה. סוכן או תנאי עבודה אינם נדרשים להיכלל בפרופיל מצב עבודה.

הערה ניתן לכלול סוכן רק בפרופיל מצב עבודה יחיד. עם זאת, תנאי עבודה מרובים יכולים להיכלל בפרופיל מצב עבודה, ותנא
עבודה יכול להיות חבר ב
פרופילי תנאי עבודה מרובים.

תזמון עם פרופילי תנאי עבודה

שירות לוח הזמנים יכול להשתמש בתנאי העבודה בפרופיל מצב העבודה של הסוכן כדי לתזמן את ארוחות הצהריים וההפסקות של הסוכן. תנאי העבודה חלים על משמרת העבודה של הסוכן בתאריך מסוים.

תיאורי שדות

השתמש בדף פרופילי תנאי עבודה כדי ליצור, לערוך ולמחוק פרופילי תנאי עבודה. השדות בדף פרופיל תנאי

עבודה מתוארים להלן.

השדה	תיאור	
שם פרופיל של תנאי עבודה	שם ייחודי לפרופיל תנאי העבודה.	
הקצאת תנאי עבודה	בחר והקצה תנאי עבודה ספציפיים לפרופיל תנאי העבודה. ניתן לכלול את אותו תנאי עבודה בפרופילי תנאי עבודה מרובים.	
הקצאת סוכנים	בחר והקצה סוכנים לפרופיל מצב העבודה. גם פעיל וגם סוכנים לא פעילים זמינים לבחירה.	

הערה ניתן להקצות סוכן לפרופיל תנאי עבודה אחד בלבד.

ניהול תנאי מינימום/מקסימום שעות

בדף תנאי מינימום/מקסימום שעות, באפשרותך להגביל את משך הזמן שבו הסוכנים שלך עובדים על-ידי הגדרת הפרמטרים הבאים:

- מספר הימים המינימלי והמקסימלי שהסוכנים שלך עובדים בכל שבוע
- המספר המינימלי והמקסימלי של שעות בתשלום שהסוכנים שלך עובדים בכל שבוע
- המספר המינימלי והמקסימלי של שעות בתשלום שהסוכנים שלך עובדים בכל יום בשבוע

הגדרת תנאי מינימום/מקסימום שעות היא אופציונלית. היא נדרשת אם ברצונך שסוכנים יתוזמנו באמצעות זמינות דינאמית (ראה אודות הזמינות שלי).

הערה תנאי מינימום/מקסימום שעות מוקצים לסוכנים המשתמשים בפרופילי מינימום/מקסימום שעות (ראה הקצאת תנאי מינימום/מקסימום שעות לסוכנים).

משמרות עבודה ולוחות זמנים

תנאי מינימום/מקסימום שעות גורמים לשיטות התזמון הבאות:

- משמרות עבודה קבועות, הקצאות ומשתנות

הערה: באפשרותך גם להגביל את מספר הימים והשעות בתשלום המינימליים והמרביים שהסוכנים שלך עובדים בכל שבוע באמצעות משמרות עבודה משתנות. אם אתה מקצה סוכן לשניהם:

משמרת עבודה משתנה ותנאי מינימום/מקסימום שעות במהלך אותו שבוע (בין אם על-ידי שימוש בתנאי מינימום/מקסימום שעה כברירת המחדל או החלת תנאי שעה על טווח תאריכים ספציפי)WFM , משתמש בתצורה מתנאי מינימום/מקסימום שעה במקום בתצורה ממשמרת העבודה המשתנה.

- תזמון דינמי

- זמינות דינמית
- תזמון דינמי תוך יומי
- לוחות זמנים שנערכו באופן ידני
- עסקאות, הצעות, חריגים, חונכות וחופשות

לאחר הקצאת פרופיל מינימום/מקסימום לסוכן, תנאי המינימום/מקסימום שלו חלים על כל משמרת עבודה שהוקצתה לסוכן בכל יום בשבוע. תנאי מינימום/מקסימום מגבילים רק שעות בתשלום. פעילויות שלא שולמו אינן נכללות בפרמטרים השבועיים או היומיים שהגדרת בדף זה.

הגדרות זמן

המגבלות שאתה מגדיר בדף זה חלות על שבועות וימים כפי שהם מוגדרים על-ידי WFM, לא בהכרח כפי שהם מופיעים בלוח שנה.

- "שבוע" מתייחס לשבוע לוח הזמנים ב- WFM כפי שהוא מוגדר על-ידי השדה 'היום הראשון בשבוע' בדף 'הגדרות כלליות' (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות). "שבוע" כולל את כל השעות בכל משמרת עבודה שמתחילה בשבוע קבוע, גם במשמרות עבודה שחוצות את חצות לתוך שבוע לוח הזמנים הבא. "שבוע" אינו כולל שעות ממשמרת עבודה בשבוע קודם שחוצה את חצות לתוכו.
- "יום" מתייחס ליום שבו מתחילה משמרת עבודה, והוא כולל את כל השעות במשמרת העבודה, גם אם משמרת העבודה חוצה את חצות ליום המחרת. "יום" אינו כולל שעות ממשמרת עבודה ביום קודם שחוצה את חצות הלילה לתוכו.

> דוגמה
> לסוכן יש את משמרות העבודה הבאות בימי שני ושלישי:
>
> - שני 4:00 AM–שלישי 8:00 PM
> - שלישי 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM אינו מחלק את שמונה השעות במשמרת הראשונה בין שני לשלישי. מכיוון שמשמרת העבודה מתחיל ביום שני, WFM סופרת את כל שמונה השעות כחלק ממשמרת העבודה של יום שני.

הן "יום" והן "שבוע" מתייחסים לימים ולשבועות כפי שהם מופיעים באזור הזמן לתזמון של סוכן (ראה אודות אזורי זמן).

שיקולי תצורת לוח זמנים

רכיבי לוח זמנים מסוימים שאתה מגדיר בחלקים אחרים של WFM יכולים ליצור לוחות זמנים המפרים את תנאי המינימום/מקסימום שהוקצו לסוכנים שלך. במקרים מסוימים, הדבר עלול לגרום לסוכנים לא להיות מתוזמנים.

רכיבים אלה כוללים את הדברים הבאים.

חריגים

אם לוח הזמנים של סוכן כולל חריגה בתשלום או ללא תשלום של יום שלם או חלקיWFM , ינסה ליצור לוח זמנים שעומד בכל תנאי מינימום/מקסימום שעות שהוקצה לסוכן בדף פרופילי מינימום/מקסימום שעות כברירת המחדל או לטווח תאריכים ספציפי.

עם זאת, הקצאת חריגות בתשלום או שלא שולמו עלולה לפעמים עדיין לגרום ללוחות זמנים המפרים תנאי מינימום/מקסימום שעות. סוכן עדיין ישובץ אם חריגה בתשלום או שלא שולם יוצרת לוח זמנים שמפר את תנאי השעה המינימלית/המקסימלית של הסוכן.

דוגמה 1: חריגה בתשלום

סוכן מוקצה לפרופיל מינימום/מקסימום שעות עם תנאי מינימום/מקסימום שעות המגביל את הסוכן לעבוד מקסימום 10 שעות ביום רביעי, ולסוכן זה יש גם משמרת עבודה ביום רביעי בין השעות 8:00 AM ל-4:00 PM. עם זאת, מפקח גם הקצה חריגה בתשלום לסוכן ביום רביעי מ 4:00 PM ל 8:00 PM.

משמעות הדבר היא כי הסוכן יש את המקבילה של משמרת עבודה 12 שעות ביום רביעי, מ 8: 00 AM עד 8: 00 PM. לוח הזמנים של הסוכן מפר אפוא את תנאי השעה המינימלית/מקסימלית של הסוכן, אך הסוכן עדיין מתוזמן.

דוגמה **2**: חריגה שלא שולמה

סוכן מוקצה לפרופיל מינימום/מקסימום שעות עם תנאי מינימום/מקסימום שעות המגביל את הסוכן לעבוד מינימום שש שעות ביום רביעי, ולסוכן זה יש גם משמרת עבודה ביום רביעי בין השעות 8:00 AM ל-4:00 PM. עם זאת, מפקח הקצה גם חריגה בתשלום לסוכן ביום רביעי מ 8:00 AM ל 1:00 PM.

משמעות הדבר היא כי הסוכן יש את המקבילה של משמרת עבודה שלוש שעות ביום רביעי, מ 1: 00 PM ל 4: 00 PM. לוח הזמנים של הסוכן מפר אפוא את תנאי השעה המינימלית/מקסימום של הסוכן, אך הסוכן עדיין מתוזמן.

משמרות עבודה חופפות

משמרות עבודה שמתחילות ביום אחד יכולות לפעמים לחצות את חצות ולחפוף משמרות עבודה שמתחילות למחרת. כאשר זה קורה , WFM אינו סופר את פרק הזמן שבו לוחות הזמנים חופפים פעמיים. במקום זאת, הוא שומר על כל משמרת העבודה ביום החופף, ומקצר את משמרת העבודה ביום החופף.

הדבר עלול לגרום ללוח הזמנים של הסוכן להפר תנאי שהוקצה למינימום/מקסימום שעות. סוכן לא יתוזמן אם משמרות עבודה חופפות יוצרות לוח זמנים המפר את תנאי השעות המינימליות / המקסימליות של הסוכן.

דוגמה

סוכן מוקצה לפרופיל מינימום/מקסימום שעות עם תנאי מינימום/מקסימום שעות המגביל את הסוכן לעבוד מינימום של שמונה שעות בימים שני ושלישי.

לסוכן יש את משמרות העבודה הבאות באותם ימים:

- שני 6:00 AM–שלישי 10:00 PM
- שלישי 2:00 AM–10:00 AM

המשמרות של סוכן זה חופפות במשך ארבע שעות ביום שלישי, בין השעות 2:00 AM-6:00 AM. WFM סופרת את ארבע השעות הללו כחלק ממשמרת העבודה של יום שני, לא של יום שלישי.

המשמעות היא שלסוכן יש כעת משמרת עבודה של ארבע שעות ביום שלישי, בין השעות 6:00 AM-10:00 AM. לפיכך, תצורת לוח הזמנים של הסוכן מפרה את תנאי שמונה שעות המינימום/מקסימום של הסוכן, והסוכן אינו מתוזמן.

תיאורי שדות

השתמש בדף תנאי מינימום/מקסימום שעות כדי ליצור, לערוך ולמחוק תנאי מינימום/מקסימום שעות. השדות בדף מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם תנאי מינימום/מקסימום שעה	שם ייחודי למצב.
מינימום שעות בתשלום בשבוע	המספר המינימלי של שעות בתשלום בשבוע שסוכן יכול לעבוד. שעות אלה חייבות להיות שוות או קטנות ממספר השעות המרבי האפשרי שהתזמון הדינמי, הזמינות הדינאמית ותצורות משמרות העבודה של הסוכנים שלך מאפשרים להם לעבוד בשבוע.
מקסימום שעות בתשלום בשבוע	המספר המרבי של שעות בתשלום בשבוע שסוכן יכול לעבוד. שעות אלה חייבות להיות גדולות או שוות למספר השעות המינימלי האפשרי שהתזמון הדינמי, הזמינות הדינאמית ותצורות משמרות העבודה של הסוכנים שלך מאפשרים להם לעבוד בשבוע.
מינימום ימים בשבוע	מספר הימים המינימלי בשבוע שסוכן יכול לעבוד. אלו הימים חייבים להיות קטנים או שווים למספר הימים הכולל שהתזמון הדינמי, הזמינות הדינאמית ותצורות משמרות העבודה של הסוכנים שלך מאפשרים להם לעבוד בשבוע.

השדה	תיאור
מקסימום ימים בשבוע	מספר הימים המרבי בשבוע שבו סוכן יכול לעבוד. אלו הימים חייבים להיות גדולים או שווים למספר הימים הכולל שבו התזמון הדינמי, הזמינות הדינאמית ותצורות משמרות העבודה של הסוכנים שלך מחייבים אותם לעבוד בשבוע. דוגמה : מפקח מקצה סוכן למשמרת עבודה [illegible]שתנה של חמישה ימים. ביומיים בחר המפקח את ימי החופשה תיבת הסימון 'מותר' (יומיים הם אופציונליי[illegible]). במשך שלושה ימים, הממונה לא בחר בתיבת הסימון ימי חופשה מותרים (נד[illegible]שים שלושה ימים). אם המפקח מקצה גם תנאי של מינימום/מקסימום שעות [illegible]סוכן זה, על המפקח להזין מספר השווה לשלושה או גדול ממנו בשדה מקסי[illegible]ם ימים בשבוע.
החל על	היום או הימים בשבוע שאת הפרמטרים שלהם ב[illegible]ונך להגדיר. השתמש ב- +Shiftלחיצה כדי לבחור ימים רצופים מרובים, או +Ctrlלחיצה כדי לבחור ימים לא רציפים מרובים.
שעות בתשלום	מינימום – השעות המינימליות בתשלום עבור היום הנבחר בשבוע. שעות אלה חייבות להיות קטנות או שוות למספר השעות המרבי האפשרי שהתזמון הדינמי, הזמינות הדינאמית ותצורות משמרות העבודה של הסוכנים שלך מאפשרים להם לעבוד ביום שנבחר. מקסימום - השעות המרביות בתשלום עבור היום הנבחר בשבוע. שעות אלה חייבות להיות גדולות או שוות למספר השעות המינימלי האפשרי שהתזמון הדינמי, הזמינות הדינאמית ותצורות משמרות העבודה של הסוכנים שלך מאפשרים להם לעבוד ביום שנבחר.
מרווח מינימלי בין משמרות	משך הזמן המינימלי שיכול להתקיים בין משמרות בימים שונים. הערה מרווח הזמן המינימלי בין משמרות מ[illegible]ל ומאומת בזמן הפעלת לוח הזמנים, ולא עבור לוח הזמנים עריכות שבוצעו מאוחר יותר.

הקצאת תנאים של מינימום/מקסימום שעות לסוכנים

פרופילי מינימום/מקסימום שעות משמשים לשיוך תנאי מינימום/מקסימום שעה לסוכנים ספציפיים במשך שבועות ספציפיים. סוכנים חייבים להיות משויכים לפרופיל ברירת המחדל של מינימום/מקסימום שעה או לפרופיל ספציפי של מינימום/מקסימום שעה שיש לתזמן באמצעות משמרות עבודה בזמינות דינמית.

השדות בדף מתוארים להלן.

השדה	תיאור
מינימום/מקסימום שעות שם פרופיל	הזן שם ייחודי עבור הפרופיל.
השתמש בתנאי ברירת מחדל	בחר בתיבת סימון זו כדי לציין תנאי ברירת מחדל של מינימום/מקסימום שעה וכן בחר תנאי זה מהרשימה הנפתחת. תנאי ברירת המחדל חלים כאשר לא מוקצה תנאי לטווח תאריכים ספציפי עבור הסוכן. הערה אם לא תקבע תצורה של תנאי ברירת מחדל ולא נקבעו תנאים עבור טווח תאריכים ספציפי עבור סוכן, סוכן זה ישובץ ללא מגבלות מינימום או מקסימום שעות.
תנאי טווח תאריכים	לחץ על הוסף כדי להגדיר שבוע התחלה, סוף שבוע ומינימום/מקסימום שעה תנאי שחל על טווח תאריכים זה. בחר בתיבת הסימון מימין לכל שורה קיימת כדי למחוק שורה זו מהטבלה.
הקצאת סוכנים	העברת סוכנים מהחלוניות זמין לחלוניות שהוקצו כדי להקצות אותם ל הפרופיל.

הגבלת מספר הסוכנים לתזמון

הדף קבוצות איוש מרביות מאפשר לך להגדיר תקרה לגבי מספר הסוכנים שהוקצו לקבוצה שניתן לתזמן לעבודה בו-זמנית.

דוגמה : במרכז השירות שלך יש 200 סוכנים זמינים לעבודה אך מקומות ישיבה ל-100 סוכנים בלבד. לא ניתן לתזמן יותר מ-100 סוכנים בכל זמן נתון. כדי להבטיח עמידה בלוחות הזמנים מגבלה זו, עליך להגדיר קבוצת תזמון מרבית הכוללת את 200 הסוכנים שלך והמגדירה את מגבלת התזמון הבו-זמני ל- 100 סוכנים.

הערה אם אתה משתמש בקבוצות איוש מרביות, עליך להשתמש גם בתזמון מאוזן. כאשר אתה מפעיל לוח זמנים עבור סוכנים הכפופים למגבלה של קבוצת כוח אדם מרבית והמגבלה הושגה, לא ניתן לתזמן סוכנים נוספים. באותו שבוע לא נוצר לוח זמנים לסוכנים מחוץ למגבלה המקסימלית, גם אם הוא מפר את פרופיל המינימום/מקסימום שעות האישי של אותם סוכנים או את תורנות משמרות העבודה. לוח הזמנים פועל כרגיל עבור סוכנים אחרים ועשוי להסתיים בסטטוס של "הצלחה חלקית". דף פרטי בקשת המשתמש (ראה הצגת בקשות שרת ממשתמשי WFM) מפרט את הסוכנים שלא ניתן היה לתזמן עקב מגבלת האיוש המרבית.

כאשר קבוצת כוח אדם מרבית מוגדרת, המגבלה שהיא קובעת נלקחת בחשבון בכל התחומים שיוצרים או משנים לוחות זמנים. תחומים אלה כוללים:

- הפעלת לוח זמנים
- יצירת אירוע לוח זמנים דינמי
- אישור עסקאות והצעות לוח זמנים
- אישור חונכות, החרגה ובקשות לחופשה
- העתקת פעילויות לוח זמנים
- אישור אוטומטי או ידני של תזמון דינמי תוך יומי
- עריכת לוחות זמנים של סוכנים בדף 'תזמון סוכן'
- שינויים שבוצעו באמצעות הדף 'ניהול עריכת לוח זמנים'

המערכת דוחה ניסיונות לשנות לוחות זמנים שיפרו את מגבלת כוח האדם המקסימלית. אם עדיין ברצונך לשנות את לוח הזמנים, באפשרותך לבצע שינויים אחרים בלוח הזמנים שיפתרו את הבעיה (לדוגמה, העברת פעילויות של סוכן אחר) ולנסות שוב את שינוי לוח הזמנים המקורי.

משמרות סוכנים הכפופות למגבלת כוח אדם מרבית כוללות את כל הפעילויות למעט פעילויות ללא לוח זמנים, לא זמין ופעילויות זמינות.

חריגים, הנכללים כאשר בוחנים מגבלה מרבית של קבוצת איוש, הם מקרה מיוחד. חריגים מסוימים, כגון חופשות, אינם דורשים שהסוכן יתפוס מושב במרכז השירות. נוכחותו של סוכן זה לא צריכה להיחשב כחלק ממגבלת האיוש המקסימלית של הקבוצה. על מנת להבחין בין חריגים שצריכים להיחשב לבין אלה שלא, ניתן להגדיר חריג כדורש תחנת עבודה. ראה ניהול חריגים לקבלת מידע נוסף.

תיאורי שדות

הדף קבוצות איוש מרבי מאפשר לך ליצור, לערוך ולמחוק קבוצות איוש מרביות. השדות בדף בעת יצירה, עריכה או מחיקה

של קבוצת כוח אדם מרבית מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם קבוצת איוש מרבי	השם הייחודי לקבוצת האיוש המקסימלית.
מגבלת איוש מרבית	המספר המרבי של סוכנים שיכולים לעבוד בו זמנית בכל אחד זמן.

השדה	תיאור
הקצאת סוכנים	העברת סוכנים מהחלוניות זמין לחלוניות שהוקצו כדי להקצות אותם ל קבוצת האיוש המקסימלית.

יצירת הפצה

התפלגות מורכבת מנתוני קשר בשווי שבוע אחד עבור כל מרווח של 30 דקות ביום. להלן הנתונים:

עמודה	תיאור
יחס יצירת קשר	אחוז מסך המגעים של היום עבור המרווח. הערה בעת הייצוא, יחס אנשי הקשר מבוטא כעשרוני ולא כאחוז. לדוגמה, מוצג יחס אנשי קשר בטבלה כמו 2.03% מיוצא לגיליון אלקטרוני כמו 0.0203.
הפצת אנשי קשר	מספר אנשי הקשר שהתקבלו במרווח. אם מופעל בגלובל הדף הגדרות (הפוך אנשי קשר חזויים לזמינים כהגדרה עשרונית), ערך זה יכול לכלול עד שני מקומות עשרוניים.
זמן דיבור ממוצע	זמן השיחה או העיבוד הממוצע. זמן עבודה
ממוצע	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע.

ההתפלגות קובעת את תנודות נפח המגע במרווחי זמן. כך WFM יוצרת התפלגות:

1. WFM מחשבת את המספר הממוצע של אנשי קשר שהתקבלו בתקופת הייחוס עבור כל מרווח לוח זמנים עבור כל יום בשבוע שנבחר בבקשת ההפצה. מתעלמים מימים עם אירועים מיוחדים. בחרו שישה עד שמונה שבועות אחרונים לתקופת הייחוס, והקפידו שלא להשתמש בשבוע עם נפח חריג, כמו שבוע חגים.

   דוגמה כדי לחשב את עוצמת הקול הממוצעת של אנשי קשר עבור מרווח של 8:30-9:00 AM ביום שני, WFM לוקח את סכום עוצמת הקול עבור מרווח AM של 8:30-9:00 עבור כל יום שני בתקופת הייחוס ומחלק את הסכום במספר ימי שני בתקופת הייחוס.

2. WFM לאחר מכן מחלק את התוצאה עבור כל חצי שעה במספר הממוצע של אנשי קשר שהתקבלו במשך כל היום כדי לקבוע את אחוז אנשי הקשר של היום שמגיעים במהלך מרווח זמן זה.

3. WFM מחשבת את זמן השיחה הממוצע (תורי שירות אינטראקטיביים) או זמן עיבוד (תורי שירות לא אינטראקטיביים) ואת ערכי זמן העבודה לאחר מגע לכל איש קשר עבור כל חצי שעה.

> דוגמה : כדי לחשב את זמן השיחה/זמן העיבוד הממוצע עבור 8:30-9:00 מרווח AM ביום שניWFM , לוקח את סכום זמן השיחה/זמן העיבוד עבור כל איש קשר בין 8:30 AM ל- 9:0 AM עבור כל יום שני בתקופת הייחוס ומחלק את הסכום הכולל במספר אנשי הקשר. WFM משתמש באות שיטה כדי לחשב זמן עבודה ממוצע.

העתיד לא תמיד חוזר על העבר. אירועים עתידיים עלולים לגרום לשינוי בהתפלגות אנשי קשר. אם ידוע לך על אירועים קרובים שעשויים להשפיע על הפצה, באפשרותך לערוך את ההתפלגות כך שתתחשב באירועים אלה. עבור כל מרווח זמן של 30 דקות, באפשרותך לשנות את מספר אנשי הקשר שסביר שיגיעו, את זמן השיחה או העיבוד הממוצע ואת זמן העבודה הממוצע לאחר יצירת הקשר (ראה עריכת הפצות ותחזיות).

הנחיות ליצירת הפצה

בחירת תקופת התייחסות מתאימה חשובה ליצירת התפלגות המתאימה לתקופת התחזית.

באפשרותך ליצור התפלגות פעם אחת ולעשות בה שימוש חוזר עבור כל תחזית או ליצור התפלגות חדשה בכל פעם שאתה יוצר תחזית. התפלגות ותחזית מקושרות באופן אוטומטי - תור שירות יכול לכלול רק התפלגות ייצור אחת ותחזית ייצור אחת בכל זמן נתון.

סוג ההפצה שאתה יוצר תלוי בסוג תור השירות שעבורו אתה יוצר אותה. השתמש בהנחיות הבאות בעת יצירת הפצה:

- אם נתוני הקשר היומיים או השבועיים שלך משתנים מאוד, בחר תקופת עיון ארוכה יותר. אם נתוני הקשר שלך יציבים למדי, בחר תקופת התייחסות קצרה יותר.
- אם נתוני הקשר שלך יציבים למדי או עונתיים, בחר תקופת התייחסות ארוכה יותר מהתקופה המקבילה בשנה שעברה.
- אם יש לך נתונים היסטוריים של שנה לפחות והעסק ודפוסי הניתוב שלך לא השתנו באופן דרמטי, השתמש בתקופת התייחסות משנה קודמת הדומה לתקופת התחזית.
- אם יש לך נתונים היסטוריים בשווי של פחות משנה או שתנאי מרכז הקשר שלך השתנו באופן דרמטי, זהה תקופה עדכנית יותר שסביר להניח שיהיו בה נתוני קשר הדומים לתקופת התחזית.
- אם נתוני אנשי הקשר יציבים במידה סבירה לאורך השנה, ייתכן שיחלפו מספר חודשים מבלי שתצטרך ליצור הפצה חדשה.
- אם נתוני אנשי הקשר משתנים לעתים קרובות או מציגים שונות עונתית, ייתכן שיהיה עליך ליצור מחדש את ההתפלגות לפחות פעם בחודש או בכל פעם שאתה יוצר תחזית.

הערה : הפצות מתעלמות מתאריכים במהלך תקופת ההתייחסות שלך שהוקצו להם אירועים מיוחדים ומתעלמות מתאריכים המתויגים כתאריכים סגורים.

ניהול הפצות

השתמש בדף בקשות הפצה כדי ליצור הפצות ייצור והפצות בעלות שם.

התפלגות הייצור משמשת כברירת מחדל ליצירת תחזית. יכולה להיות רק התפלגות ייצור אחת. לעומת זאת, יכולות להיות הפצות רבות בשם. הפצות בעלות שם משמשות לניתוח האופן שבו תנאים שונים משפיעים על נפחי אנשי קשר ולוחות זמנים של סוכנים. התפלגות בעלת שם יכולה להיווצר עם נתונים היסטוריים כמו התפלגות ייצור, אך ניתן גם ליצור אותה ללא נתונים היסטוריים ולאחר מכן לאכלס אותה באופן ידני.

באפשרותך גם להשתמש בהתפלגות בעלת שם במקום בהתפלגות ייצור כדי ליצור תחזית.

הערה אם אתה בטוח שנפח הקשר וההפצה במרכז הקשר שלך יציבים, עליך ליצור רק הפצה אחת ותחזית אחת, ואינך צריך להשתמש בשם
הפצות.

יצירת התפלגות ייצור

יצירת התפלגות ייצור

1. בדף בקשת הפצה, בחר באפשרות שלח בקשת הפצה של ייצור.
2. בחר תור שירות אחד או יותר. תורי השירות הזמינים המפורטים הם אלה שתיבת הסימון "אל תיצור תחזיות או לוחות זמנים עבור תור שירות זה" לא נבחרה בדף ניהול תורי שירות.
3. הזן את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של תקופת ההתייחסות הרצויה באזור הזמן של תור השירות. תקופת הייחוס צריכה לכלול נתונים היסטוריים הדומים מאוד לתאריכים שעבורם ברצונך ליצור תחזית. אמורים להיות נתונים עבור כל יום נבחר בשבוע בתקופת הייחוס שלך. אם אין נתוניםWFM , ממלא את התקופות האלה באפסים.
4. בחר את ימי השבוע שעבורם ברצונך לחשב התפלגות. כברירת מחדל, כל יום בשבוע נבחר.
5. החלט אם ברצונך לעדכן את הזמנים הסטנדרטיים של תור השירות (זמן שיחה ממוצע וזמן עבודה ממוצע לאחר יצירת קשר) בהתבסס על התפלגות זו.
6. תזמן מתי ברצונך שהבקשה תופעל. כברירת מחדל, הבקשה מופעלת באופן מיידי.
7. לחץ על שלח.

לאחר שבקשתך תופעל בהצלחה, תוכל להציג את ההפצה ולערוך אותה לפי הצורך.

יצירת התפלגות בעלת שם

השתמש בדף בקשת הפצה כדי לשלוח בקשת הפצה בעלת שם. הבקשה יכולה ליצור התפלגות בעלת שם חדשה או להחליף התפלגות בעלת שם קיימת בנתונים חדשים.

יצירת התפלגות בעלת שם

1. בדף בקשת הפצה, בחר באפשרות הרצויה: שלח בקשת הפצה חדשה בעלת שם או שלח בקשת הפצה בעלת שם קיימת.
2. בחר תור שירות. שים לב שבעוד שבאפשרותך לבחור תורי שירות מרובים עבור התפלגות ייצור, באפשרותך לבחור תור שירות אחד בלבד עבור הפצה בעלת שם.
3. הזן שם ייחודי עבור ההתפלגות הנקובה אם זוהי בקשה חדשה, או בחר בשם ההפצה בעל השם הקיים אם אתה עושה שימוש חוזר בשם הפצה בעל שם קיים.
4. הזן את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של תקופת ההתייחסות הרצויה באזור הזמן של תור השירות. תקופת הייחוס צריכה לכלול נתונים היסטוריים הדומים מאוד לתאריכים שעבורם ברצונך ליצור תחזית. אמורים להיות נתונים עבור כל יום נבחר בשבוע בתקופת הייחוס שלך. אם אין נתוניםWFM , ממלא את התקופות האלה באפסים.
5. בחר את ימי השבוע שעבורם ברצונך לחשב התפלגות. כברירת מחדל, כל יום בשבוע נבחר.
6. החלט אם ברצונך לעדכן את הזמנים הסטנדרטיים של תור השירות (זמן שיחה ממוצע וזמן עבודה ממוצע לאחר יצירת קשר) בהתבסס על התפלגות זו.
7. תזמן מתי ברצונך שהבקשה תופעל. כברירת מחדל, הבקשה מופעלת באופן מיידי.
8. לחץ על הפעל.

לאחר שבקשתך תופעל בהצלחה, תוכל להציג את ההפצה ולערוך אותה לפי הצורך.

הצגת תפוצה

הצגת תפוצה

1. בדף תכנון, בחר הפצה.
2. בחר את תור השירות שעבורו הפעלת את ההפצה.
3. בחר את הייצור או את ההפצה בעלת השם. ההתפלגות מופיעה הן בצורה טבלאית והן בצורה גרפית.
4. בחר את היום בשבוע שברצונך להציג מהרשימה הנפתחת. לחלופין, גלול את הנתונים המוצגים למעלה או למטה ולחץ על הסרגל השחור בתחתית כדי להציג את הנתונים של היום הבא או על הסרגל השחור בחלק העליון כדי להציג את הנתונים של היום הקודם.

הערה אזור הזמן עבור תור שירות זה מוצג גם כן. הוא מיועד לקריאה בלבד ולא ניתן לשנותו מדף זה. אם אזור הזמן של תור השירות משתנה בתורי השירות

דף, כל ההפצות והתחזיות המושפעות צריכות להיות מופעלות מחדש או ערוכות ידנית, מכיוון ששינוי אזור הזמן של תור השירות אינו משתקף בהן באופן אוטומטי.

עבודה עם הפצות

לאחר הפעלת הפצה, ישנן מספר פעולות שתוכל לבצע איתה מלבד עריכתה. פעולות אלה נשלטות על-ידי הלחצנים בפינה השמאלית העליונה של דף ההפצה. פונקציות הלחצן מתוארות בטבלה הבאה.

לא כל הלחצנים זמינים הן עבור הפצות ייצור והן עבור הפצות בעלות שם.

לחצן	פונקציה
שמר	שמירת הפצה ערוכה.
שמירה בשם	שמירת הפצה בשם אחר. פעולה זו משמרת את ההתפלגות המקורית ויוצרת התפלגות בעלת שם חדש.
לשנות	שינוי שם של הפצה בעלת שם. פונקציה זו אינה מעתיקה את ההתפלגות כפי שעושה הפונקציה Save As, אלא משנה את שם ההתפלגות. לאחר השינוי, לא תראה את השם הישן באף רשימה של הפצות בעלות שם עבור תור שירות זה.
מחק	מחיקת ההתפלגות בעלת השם.
העתק להפקה	מעתיק את ההפצה הנקובה לייצור. פונקציה זו מחליפה את נתונים בהתפלגות הייצור הקיימת עם הנתונים מהתפלגות בשם זה. לדוגמה, אם להתפלגות הנקובה יש נתונים רק עבור שני ושלישי, אך התפלגות הייצור כוללת נתונים עבור כל יום בשבוע, לאחר העותק התפלגות הייצור תכיל גם נתונים עבור שני ושלישי בלבד.
יצא	מייצא את הנתונים בהפצה כקובץ CSV בשם export.CSV. קובץ הייצוא מכיל את נתוני ההפצה עבור כל יום בשבוע. ניתן לתפעל נתונים אלה ביישום גיליון אלקטרוני ולאחר מכן להעתיק אותם בחזרה להפצה.

יצירת תחזית

תחזית היא חיזוי של מספר המגעים עבור כל מרווח של 30 דקות ביום שמרכז שירות יקבל על פני פרק זמן מסוים. ישנם שלושה סוגים של תחזיות:

- תחזית הייצור משמשת ליצירת לוח הזמנים של הייצור . יכולה להיות רק תחזית ייצור אחת.
- תחזיות בעלות שם הן תחזיות "מה אם?", המשמשות להתחשבות במניעי נפח כגון קמפיינים שיווקיים המייצרים שינויים בנפח אנשי הקשר, זמן הטיפול הממוצע או שינויים בשעות הפעילות. יכולות להיות תחזיות רבות בשם.
- התחזית האסטרטגית היא תחזית לחמש שנים המציגה את מספר הסוכנים הנדרשים בחודש כדי לעמוד בדרישות הצפויות של תור שירות. יכולה להיות רק תחזית אסטרטגית אחת. תחזית זו משמשת להפקת דוחות תכנון אסטרטגי שונים.

WFM משתמש בנתוני קשר היסטוריים ובהפצה כדי ליצור תחזית. לאחר מכן התחזית משמשת ליצירת לוח זמנים.

על תהליך החיזוי

כדי ליצור תחזית, עליך להשלים כל אחת מהמשימות הבאות.

יצירת התפלגות

צור הפצה (ראה יצירת הפצה) או השתמש בהפצה קיימת עבור תור השירות ותקופת ההתייחסות שתבחר. בחרו שישה עד שמונה שבועות אחרונים לתקופת הייחוס, והקפידו שלא להשתמש בשבוע עם נפח חריג, כמו שבוע חגים.

ההתפלגויות אחראיות לקביעת האחוז הצפוי מנפח הקשר היומי המתרחש בכל מרווח של היום. בחר תקופת התייחסות המייצגת בצורה הטובה ביותר את התפלגות אנשי הקשר הצפויה במהלך יום.

עריכת ההתפלגות

במידת הצורך, ערוך את ההתפלגות (ראה עריכת הפצות ותחזיות). לדוגמה, אם אתה צופה שנפח אנשי הקשר יהיה נמוך יותר ביום מסוים בשבוע בתקופת התחזית, באפשרותך להקטין את נפח אנשי הקשר באותו יום בהפצה.

הערה אם אירוע מיוחד מוקצה ליום זה (ראה חשבון עבור ימים עם אמצעי אחסון חריגים של אנשי קשר), WFM , מנרמל את אמצעי האחסון של איש הקשר כך שההפצות יהיו מדויקות יותר. במקרה כזה, אין צורך להתאים את ההפצה באופן ידני.

בחירת שיטת חיזוי

ישנן שתי שיטות חיזוי, סטנדרטית ומתקדמת. השיטה Standard היא השיטה מדור קודם המשמשת את WFM. שיטה זו מתייחסת לכל השבועות באופן זהה: לא ניתן לייצג הבדלים בנפחי המגעים או לטפל בזמנים על בסיס שבועי בתוך חודש אחד. לכן הוא אינו משקף שינויים עונתיים בהיקף המגעים בזמנים שונים במהלך השבוע והחודש. שיטה זו מומלצת אם יש לך שנה או פחות של נתונים היסטוריים לשימוש כנתוני ייחוס.

שיטת החיזוי המתקדמת מסוגלת לשקף בצורה מדויקת יותר שינויים עונתיים בנפח המגע ובזמן הטיפול. שיטה זו מומלצת למרכזי קשר שחווים תנודות עונתיות בנפח המגעים, ושיש להם יותר משנה של נתונים היסטוריים זמינים. ככל שתקופת הייחוס ארוכה יותר, כך שיטת חיזוי זו מסוגלת לשקף בצורה מדויקת יותר שינויים שבועיים, חודשיים ושנתיים.

בחירת ריפוד הפניה

WFM משתמש בנתונים היסטוריים כדי לחזות דרישות עתידיות. תקופת ההתייחסות שתבחר תלויה בשיטת החיזוי שתבחר.

- שיטת חיזוי סטנדרטית. זהה את תקופת הייחוס עם הנתונים ההיסטוריים הדומים ביותר לתקופה שעבורה ברצונך ליצור תחזית. תקופת הייחוס שתבחר צריכה לשקף דפוסים שבועיים שסביר שיתרחשו במהלך תקופת התחזית. בחירת תקופת התייחסות משנה שקדמה לתקופת התחזית מספקת לעתים קרובות את ההשתקפות הטובה ביותר של דפוסים שבועיים.
- שיטת חיזוי מתקדמת. שיטת תחזית זו משיגה ביצועים טובים יותר עם תקופת התייחסות ארוכה יותר. זהה את תקופת הייחוס של שנה או יותר באמצעות הנתונים ההיסטוריים המשקפים בצורה הקרובה ביותר את הדפוסים העונתיים השבועיים, החודשיים והשנתיים שסביר שיתרחשו במהלך תקופת התחזית.

כדי להציג את הנתונים ההיסטוריים הזמינים עבורך עבור תור השירות ותקופת הייחוס שאתה שוקל, השתמש בדף הצגה ועריכה של נתונים היסטוריים (ראה הצגה ועריכה של נתונים היסטוריים).

הפק את התחזית

בעת הפעלת בקשת התחזיתWFM , מבצעת את השלבים הבאים:

1. החלת התאמות אירועים מיוחדים שהקצית עבור תור השירות בתקופת הייחוס ההיסטורית.
2. הפקת נפח אנשי הקשר הממוצע עבור כל יום בשבוע באמצעות נתונים מתקופת הייחוס (שיטת חיזוי סטנדרטית) או הפקת נפח אנשי הקשר היומי הממוצע באמצעות נתונים מתקופת הייחוס (שיטת חיזוי מתקדמת).

הערה בעת חישוב אמצעי אחסון של אנשי קשרWFM , עיגול ליד (למעלה או למטה למספר השלם הקרוב ב תר), למעט כאשר הערך יעוגל לאפס. במקרה זה, הערך הוא מעוגל כלפי מעלה ל- 1.

3. אם בחרת להשתמש במגמה היסטוריתWFM , קובע את קצב הצמיחה השנתי בהתבסס על שתי תקופות הייחוס שנבחרו. קצב הגידול השנתי נובע מהשינוי בהיקף המגעים על פני השינוי בזמן בין שתי תקופות הייחוס. השינוי בזמן נמדד על ידי המרחק בין תאריך האמצע של כל תקופת התייחסות. אם בחרת להשתמש במגמה צפויהWFM , מתאימה את תחזיות הנפח בהתאם לקצב הצמיחה השנתי באחוזים שאתה מספק. מגמה היסטורית ומגמה צפויה מיושמות על תקופת הקידמה באופן שונה. ראה שימוש במגמות בחיזוי לקבלת מידע נוסף.
4. מכוונן את הקרנת עוצמת הקול עבור כל יום על-ידי גורם כוונון המגע.
5. החלת יחסי המגע מההתפלגות עבור כל מרווח ביום. אנשי קשר מופצים מחדש עבור תורי שירות שאינם אינטראקטיביים המשתמשים בהפצה מחדש שווה או פרופורציונלית במהלך שעות סגורות. אחרת, מספר אנשי הקשר נלקח מאנשי הקשר המגיעים בשעות הפתיחה של תור השירות. אם תור השירות נסגר במהלך מרווח, מספר אנשי הקשר הוא אפס.
6. עבור תורי שירות שאינם אינטראקטיביים, הכפלת אנשי הקשר הצפויים עבור כל מרווח זמן בזמן הטיפול הממוצע כדי להעריך את משך זמן הטיפול הנדרש בסוכן.
7. משתמש באלגוריתם כדי לקבוע את מספר הסוכנים הנדרש בכל מרווח כדי לעמוד ביעדי רמת השירות.

הערה אם תור שירות סגור ביום בשבוע, עליך לערוך את תור השירות בדף תורי שירות כדי לנקות את תיבת סימון פעיל עבור יום זה בשבוע. אם זה לא בוצע, בקשת התחזית תיכשל.

הערה אם קיים תאריך עם שיוך תאריך פירמה בתוך תקופת התחזיתWFM , משתמש באמצעי האחסון מתאר ההתייחסות של שיוך תאריך הפירמה, אך ההתפלגות של איש קשר זה נפח לפי מרווח ליום מגיע מההפצה.

סקור את התחזית

אם אינך סבור שערכי התחזית עומדים ביעד, באפשרותך לערוך את התחזית (ראה עריכת התפלגויות ותחזיות).

יצירת תחזית

השתמש בדף בקשות תחזית כדי ליצור תחזיות ייצור, תחזיות בעלות שם ותחזיות אסטרטגיות.

תנאי מוקדם לפני יצירת תחזית, דרושה לך התפלגות עבור כל תור שירות שתבחר.

יצירת תחזית

1. בדף תחזית, לחץ על בקשה חדשה.
2. בדף בקשת תחזית, בחר את סוג התחזית שברצונך ליצור. אתה יכול:
   - צור תחזית ייצור חדשה
   - יצירת תחזית חדשה בעלת שם
   - יצירת תחזית קיימת בעלת שם
   - יצירת תחזית אסטרטגית חדשה
3. השלם את המקטעים בדף בקשת תחזית כמתואר להלן.
4. לחץ על שלח.

תיאורי מקטעים

הערה: לא כל סעיף נדרש עבור כל סוג של תחזית.

שיטת החיזוי

בחר את שיטת החיזוי שבה ברצונך להשתמש, מתקדמת או סטנדרטית. השיטה המתקדמת לוקחת בחשבון דפוסים שבועיים, חודשיים ושנתיים בנתוני תקופת הייחוס שלך. השיטה הסטנדרטית אינה רגישה לשינויים עונתיים כאלה והיא מתאימה יותר אם יש לך פחות משנה אחת של נתונים היסטוריים בתקופת הייחוס שלך.

הערה : תחזיות אסטרטגיות משתמשות רק בשיטת החיזוי הרגילה.

תקופת התחזית

בחר את תאריכי ההתחלה והסיום של התקופה שהתחזית מכסה.

סוג תור שירות

בחר את סוג תור השירות האינטראקטיבי או הלא אינטראקטיבי עבור תחזית זו.

הערה : ניתן להפעיל תחזיות אסטרטגיות רק עבור תורי שירות אינטראקטיביים.

תורי שירות / תורי שירות

בחר את תור השירות שאליו מיועדת התחזית. כל אחד מתורי השירות הזמינים הוא מסוג תור השירות שבחרת ותיבת הסימון "אל תיצור תחזיות או לוחות זמנים עבור תור שירות זה" לא נבחרה בדף תורי שירות (ראה ניהול תורי שירות). באפשרותך לבחור יותר מתור שירות אחד עבור הפקה או תחזית אסטרטגית. עבור תחזיות בעלות שם, באפשרותך לבחור תור שירות אחד בלבד.

הערה : ניתן להפעיל תחזיות אסטרטגיות רק עבור תורי שירות אינטראקטיביים.

בעת בחירת תורי השירות עבור תחזית ייצור, כל תור שירות מציג את תרחיש ברירת המחדל של התכווצות שהוקצה לו. באפשרותך לבחור תרחיש כיווץ אחר, אם תרצה, או להפוך את השדה תרחיש התכווצות לריק כך שלא יוחל כיווץ על תור שירות זה.

תרחיש התכווצות

בחר את תרחיש ההתכווצות שברצונך להחיל על התחזית בעלת השם. תרחיש התכווצות מורכב מעד 12 שבועות התכווצות בסדר מוגדר (מהשבוע הנוכחי עד 12 שבועות החוצה) המוחלים על תור השירות בעת הפעלת התחזית.

תרחיש ברירת המחדל של כיווץ מוצג עבור תור השירות שבחרת. באפשרותך לבחור תרחיש כיווץ שונה מרשימת התרחישים המוקצים לתור השירות שבחרת, או להפוך את השדה לריק כך שלא יוחל כיווץ.

קיזוז שבוע התכווצות

הזן את היסט שבוע ההתכווצות לשימוש. היסט ברירת המחדל הוא ,0 כלומר לוח זמנים יופעל באותו שבוע שבו תחזית זו מופעלת. אם אתה מתכוון להפעיל את לוח הזמנים שבועיים לאחר הפעלת התחזית, אז קיזוז שבוע ההתכווצות הוא 2. זה אומר WFM להתחיל לספור להתכווצות שבוע 0 בעוד שבועיים, כאשר אתה באמת מפעיל את לוח הזמנים. יהיו יותר חריגות בלוח הזמנים באותו זמן, כך שההתכווצות החזויה שלך תהיה ערך נמוך יותר מאשר אם תפעיל את לוח הזמנים עכשיו לתקופה של שבועיים בעתיד.

שם התחזית

אם אתה יוצר תחזית בעלת שם חדש, הזן שם ייחודי עבור התחזית. אם אתה יוצר תחזית בעלת שם קיימת, בחר תחזית בעלת שם זו מהרשימה הנפתחת.

הפצה

בחר את ההפצה שבה ייעשה שימוש. אם בחרת תורי שירות מרובים, זו חייבת להיות התפלגות הייצור. אם בחרת תור שירות אחד, זו יכולה להיות התפלגות הייצור או הפצה בעלת שם. לא משנה באיזה סוג הפצה תבחר, היא חייבת לפעול עבור תורי השירות שבחרת.

אפשרויות מגמה

בחר באפשרות המגמה שבה ברצונך להשתמש (ראה שימוש במגמות בחיזוי).

- ללא מגמה—השתמש באפשרות זו אם עוצמת הקול של אנשי הקשר נשארת קבועה לאורך זמן.
- מגמה היסטורית – השתמש באפשרות זו כדי לקבוע את המגמה מנתונים היסטוריים בשתי תקופות התייחסות.

- מגמה צפויה—השתמש באפשרות זו אם ברצונך לחזות את נפח אנשי הקשר באמצעות קצב גידול שנתי שהוחל על הנתונים בתקופת הייחוס שלך.

תקופת התייחסות

הזן את תקופת הייחוס שתשמש בתחזית. תקופת ההתייחסות תלויה באפשרות המגמה שנבחרה.

אם תבחר...	ולאחר מכן...
אין מגמה	הזן את תאריכי ההתחלה והסיום של תקופת ההתייחסות. עבור שיטת החיזוי המתקדמת, בחר תקופת התייחסות ארוכה ככל האפשר המייצגת את התנאים העסקיים הנוכחיים שלך.
מגמה היסטורית	הזן שני טווחי התייחסות שישמשו לחישוב המגמה. טווח 1 צריך להיות שבוע או יותר. זוהי נקודת ההתחלה המשמשת לחישוב השינוי בנפח המגעים לאורך זמן. עבור טווח 2, בחר את תקופת הייחוס הארוכה ביותר האפשרית המשקפת את התנאים הנוכחיים בעסק שלך. זה מייצג עונתיות, או את השונות הרגילה בין חודשים עבור החברה שלך. מודל המגמה ההיסטורית מתפקד בצורה אופטימלית כאשר שני הטווחים הם באותו אורך.
מגמה צפויה	הזן טווח ייחוס יחיד ואחוז קצב צמיחה שנתי. עבור שיטת החיזוי המתקדם, בחר תקופת התייחסות ארוכה ככל האפשר המייצגת את התנאים העסקיים הנוכחיים שלך.

זמן טיפול באנשי קשר

בחר את המקור שבו ברצונך להשתמש עבור זמן השיחה הממוצע (ATT) וזמן העבודה הממוצע לאחר מגע (AWT) המשמש ליצירת התחזית. באפשרותך לבחור לחשב ערכים אלה מההפצה שבחרת, או להשתמש ב- ATT וב- AWT שהוגדרו עבור תור השירות בדף תורי שירות.

גורם התאמת אנשי קשר

(אופציונלי) הזן גורם כוונון איש קשר כדי לכוונן את עוצמת הקול החזויה של איש הקשר למעלה או למטה. ערך ברירת המחדל הוא 1.0, כלומר אין שינוי.

מטרת רמת השירות

הגדר את יעד רמת השירות, אם תרצה.

- אם התחזית היא לתורי שירות אינטראקטיביים, בחר בתיבת הסימון "קבע את המטרה רמת שירות". כאשר אפשרות זו נבחרת, מוצגת טבלה המכילה את המטרה רמת שירות סטנדרטית

מוגדר בדף תורי שירות של תור שירות זה. לאחר מכן תוכל לשנות את אחוז רמת השירות לפי מרווח לפי הצורך.

- אם התחזית היא לתורי שירות שאינם אינטראקטיביים, השדה סף טיפול מוצג. הזן את מספר הדקות (מ- 0 עד 4320) שבהן יש לטפל באנשי קשר כדי לעמוד ביעד רמת השירות.

תזמון הבקשה

תזמן את השעה והתאריך שבהם ברצונך להפעיל בקשת תחזית זו. כברירת מחדל, הבקשה מופעלת באופן מיידי. לאחר שבקשתך תופעל בהצלחה, תוכל להציג את התחזית ולערוך אותה לפי הצורך.

הצגת תחזית

הצגת תחזית

1. בדף תכנון, בחר תחזית.
2. בצדו הימני של הדף, בחר את האפשרויות הבאות:
   - סוג התחזית – סטנדרטית או אסטרטגית
   - תור השירות
   - ההפקה או תחזית בשם
   - תאריך התחזית
   - אזור הזמן להצגת נתוני תחזית. כברירת מחדל, הוא מוצג באזור הזמן של תור השירות.
3. התחזית מופיעה הן בצורה טבלאית והן בצורה גרפית. באפשרותך לבחור להציג אותו ברמות זום שונות.
   - תצוגת יום (D): הצגת נתונים במרווחים של 30 דקות עבור היום שנבחר
   - תצוגת שבוע (W): הצגת נתונים יומיים עבור כל יום בשבוע בן 7 הימים שנבחר
   - תצוגת חודש (M): הצגת נתונים יומיים עבור כל יום בחודש שנבחר

עבודה עם תחזיות

לאחר הפעלת תחזית, ישנן מספר פעולות שתוכל לבצע איתה מלבד עריכתה. פעולות אלה נשלטות על-ידי הלחצנים בפינה השמאלית העליונה של דף התחזית. פונקציות הלחצן מתוארות בטבלה הבאה.

לא כל הלחצנים זמינים לייצור, שמות ותחזיות אסטרטגיות.

לחצן	פונקציה
שמר	שומר תחזית ערוכה.
שמירה בשם	שומר הפקה או תחזית בעלת שם בשם אחר. פעולה זו שומרת על התחזית המקורית ויוצרת תחזית בעלת שם חדש הכוללת את כל העריכות שביצעת בתחזית.
לשנות	שינוי שם של תחזית בעלת שם. פונקציה זו אינה מעתיקה את התחזית כפי שעושה הפונקציה ,Save As אלא משנה את שם התחזית. לאחר השינוי, לא תראה את השם הישן באף רשימה של תחזיות בעלות שם עבור תור שירות זה.
מחק	מחיקת התחזית הנקובה.
העתק להפקה	מעתיק את התחזית הנקובה להפקה. פונקציה זו מחליפה את נתונים בתחזית הייצור הקיימת עם הנתונים מתחזית זו בשם. לדוגמה, אם לתחזית הנקובה יש נתונים רק עבור שני ושלישי, אך תחזית הייצור כוללת נתונים עבור כל יום בשבוע, לאחר העותק תחזית הייצור תכיל גם נתונים עבור שני ושלישי בלבד.
יצא	מייצא את הנתונים בתחזית כקובץ CSV בשם export.CSV. עבור תחזיות הפקה ותחזיות נקובות, עליך לבחור תאריך התחלה וסיום לייצוא הנתונים עבור עד שנה של נתונים, וכן את רמת גודל התצוגה (מרווח, שבוע או חודש). ייצוא ברירת המחדל הוא טווח התאריכים, רמת גודל התצוגה ואזור הזמן שאתה מציג בעת לחיצה על לחצן יצא. עבור תחזיות אסטרטגיות, עליך לבחור תאריך התחלה וסיום עבור הנתונים לייצוא מ- 1 עד 60 חודשי נתונים. משך הזמן המוגדר כברירת מחדל הוא 60 חודשים. ברירת המחדל של רמת גודל התצוגה היא לפי חודש, ללא אפשרות לעבור לרמת גודל תצוגה אחרת. ניתן לתפעל נתונים אלה ביישום גיליון אלקטרוני ולאחר מכן להעתיק אותם בחזרה לתחזית.

ייבוא תחזית

ישנם מצבים מסוימים שבהם ייתכן שתרצה לייבא נתוני תחזית. לדוגמה, אם אין נתונים היסטוריים זמינים, לא ניתן לחשב תחזית עבורך. או אולי תור שירות מסוים מטפל בדוחות בעייתיים, ומספר הסוכנים הנדרשים לעשות זאת כבר ידוע ואתה רק רוצה לייצר

לוח זמנים עבור אותם סוכנים. ייבוא הנתונים מאפשר זאת.

הנתונים המיובאים משמשים לאכלוס טבלת התחזית המוצגת בדף תחזית. היא יעילה יותר מאשר אכלוס ידני של טבלה זו תא אחד בכל פעם. התחזית המיובאת יכולה להיות תחזית ייצור או תחזית נקובה.

הערה חייבת להיות שורה עבור כל מרווח זמן (סה"כ 48 שורות ביום), למעט ביום שבו אזור הזמן שלך עובר לשעון קיץ או ממנו. ביום שבו עובר שעון הקיץ
בתוקף יהיו 46 שורות, וביום שבו יסתיים שעון הקיץ יהיו 50 שורות.

הערה אם תייבא תחזית ליום שכבר כוללת תחזית, תחזית קיימת זו תוחלף.

תחזיות מיובאות כקבצי CSV.

- התחזית יכולה להיות ליום אחד או למספר ימים.
- התחזית חייבת להיות עבור תור שירות אינטראקטיבי אחד או לא אינטראקטיבי אחד בכל פעם.
- ההנחה היא שנתוני התחזית נמצאים באזור הזמן של תור השירות.
- הקובץ CSV חייב לכלול שורה עבור כל מרווח של 30 דקות בכל יום (סה"כ 48 שורות) ביום, והנתונים בכל שורה חייבים להיות בתבנית HH:MM.

הערה אם תנסה לייבא מחדש תחזית שייצאת ברמת גודל התצוגה של השבוע או החודש, תקבל הודעת שגיאה המציינת שחסר טווח תקופות. הסיבה לכך היא ש
תחזית ברמת השבוע מציגה נתונים במרווחים של שלוש שעות, ותחזית ברמת החודש מציגה נתונים לפי יום.

שיטות עבודה מומלצות אם בכוונתך לייבא תחזית הכוללת שדות ללא ערכים, הזן 0 (אפס) בשדות אלה לפני ייבוא הקובץ.

ייבוא תחזית

1. בדף בקשת תחזית, בחר באפשרות ייבוא תחזית .
2. בחר את סוג התחזית שברצונך לייבא:
   - אם אתה מייבא תחזית ייצור, בחר את תור השירות עבורו היא מיועדת.
   - אם אתה מייבא תחזית בעלת שם קיימת, בחר את תור השירות שעבורו היא מיועדת ואת התחזית בעלת השם.
   - אם אתה מייבא תחזית בעלת שם חדשה, בחר את תור השירות והזן שם עבור התחזית החדשה בעלת השם.
3. בחר את הקובץ לייבוא ולאחר מכן לחץ על העלה כדי לייבא את התחזית.

לאחר העלאת התחזית, ניתן לצפות בה ולערוך אותה כמו כל תחזית אחרת.

ייבוא תחזית כאשר אתה כבר יודע את מספר הסוכנים החזויים

הקובץ CSV כולל את השדות הבאים כאשר אתה כבר יודע את מספר הסוכנים החזויים.

השדה	תיאור
תאריך	תאריך התחזית בפורמט YYYY-MM-DD. הערה תבנית התאריך בקבצי CSV עשויה להשתנות על-ידי יישום גיליון אלקטרוני כגון Microsoft Excel לתבנית שמוגדר ביישום כברירת המחדל. שים לב לאזהרות זו וודא שעמודות התאריך מוגדרות כך שתבנית התאריך נכונה.
מרווח זמן	מרווח של 30 דקות בפורמט HH:MM. הערה חייבת להיות שורה עבור כל מרווח (כלומר"כ 48 שורות ביום).
סוכניםתחזית	מספר הסוכנים הצפוי למרווח. הזן 0 (אפס) בכל מרווח זמן שבו תור השירות סגור.

בקובץ ייבוא לדוגמה זה, הערך AgentsForecast מסופק. במקרה זהWFM , משתמש בערכים שסופקו ואינו מחשב ערכים משלו.

```
תאריך,מרווח,סוכניםתחזית -2016-01
01,00:00,10
2016-01-01,00:30,12
2016-01-01,01:00,16
...
```

ייבוא תחזית כאשר ברצונך לחשב את מספר הסוכנים החזויים

הקובץ CSV כולל את השדות הבאים בכל סדר שבו ברצונך WFM לחשב את מספר הסוכנים החזויים בהתבסס על המדדים שאתה מספק.

השדה	תיאור
תאריך	תאריך התחזית בפורמט YYYY-MM-DD. הערה תבנית התאריך בקבצי CSV עשויה להשתנות על-ידי

השדה	תיאור
מרווח זמן	יישום גיליון אלקטרוני כגון Microsoft Excel לתבנית המוגדרת ביישום כברירת מחדל. שים לב לאפשרות זו וודא שעמודות התאריך מוגדרות כך שתבנית התאריך נכונה. מרווח של 30 דקות בפורמט HH:MM. הערה חייבת להיות שורה עבור כל מרווח זמן (כלומר 48 שורות ביום).
אנשי קשרתחזית	מספר המגעים הצפוי למרווח. הזן 0 (אפס) בכל אחד מרווח הזמן שבו תור השירות סגור. אם אפשרות זו זמינה בדף WFM הגדרות כלליות (הפוך אנשי קשר חזויים לזמינים כמספרים עשרוניים), מספר זה יכול לכלול עד שני מקומות עשרוניים (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות). אם מוזנים יותר משני מקומות עשרוניים, המספר מעוגל לשני המקומות העשרוניים הקרובים ביותר, אלא אם כן התוצאה היא 0.00, ובמקרה זה המספר המוצג הוא 1.
AverageTalkTimeForecast	זמן השיחה הממוצע לאיש קשר בשניות החזויות למרווח.
AverageWorkTimeForecast	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע בשניות החזוי עבור מרווח זמן.
~~רמת השירותאחוזיתחזית~~	~~אחוז רמת השירות החזוי עבור המרווח. ServiceLevelTimeForecast~~ משך הזמן החזוי בשניות למענה לאיש קשר.

בדוגמה זו, הערך AgentsForecast יחושב על-ידי WFM מאחר שלא סופקו ערכים בקובץ.

תאריך, מרווח, אנשי קשר,AverageTalkTimeForecast,ממוצעForecast, WorkTimeForecast'S erviceLevelPercentForecast, ServiceLevelTimeForecast
2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
...

שימוש במגמות בחיזוי

כאשר אתה בוחר ליצור תחזית עם מגמותWFM , מחשבת קצב צמיחה שנתי בנפח המגעים.

בחירת תקופות הייחוס היא אמנות שצריכה לקחת בחשבון כל תנודות עונתיות בנתונים ההיסטוריים. אם הנתונים ההיסטוריים הם עונתיים, עדיף להשתמש באותם חלקים של שנתיים שונות כדי לקבוע את המגמה.

Webex WFO משתמש במגמות ליניאריות לחיזוי. באפשרותך להשתמש בשתי אפשרויות מגמה שונות כדי ליצור תחזית:

- מגמה היסטורית—WFM משתמש בנתונים היסטוריים מתקופת הייחוס שבחרת כדי לחשב את אחוז השינוי בנפח אנשי הקשר עבור כל יום בשבוע המוחל לאחר מכן על כל תאריך בתקופת התחזית.
- מגמה צפויה—WFM משתמש בקצב הצמיחה השנתי שאתה מספק כדי לחשב את השינוי בנפח אנשי הקשר עבור כל תאריך בתקופת התחזית.

מגמות היסטוריות

שיטת חיזוי סטנדרטית

אפשרות מגמה זו משתמשת בשתי תקופות התייחסות. עבור כל אחת משתי תקופות הייחוס המגמתיות, מחושב נפח הקשר הממוצע עבור כל יום בשבוע, וכן התאריך החציוני עבור כל יום בשבוע. לדוגמה, אם יש חמישה מופעים של יום רביעי בתקופת הייחוס, יום רביעי החציוני הוא המופע השלישי של אותו יום.

בנוסף, עבור כל תקופת התייחסות, מחושבים נפח אנשי קשר ממוצע כולל ותאריך ממוצע. לאחר מכן, התוצאות משתי תקופות הייחוס משולבות כדי לייצר קצב צמיחה ומשך צמיחה. מכאן מחושב קצב הצמיחה השנתי.

בתחזית המשתמשת במגמה היסטורית, נקודת ההתחלה של התחזית מחושבת על ידי הארכת קו המגמה מנקודת האמצע של תקופת הייחוס השנייה לתחילת התחזית. בגרף שלהלן, שתי תקופות הייחוס נמצאות בהפרש של שנה אחת זו מזו, וחלה צמיחה של 100% במהלך השנה (נכון לגבי כל ימות השבוע). צמיחה זו תוארך עד ינואר של השנה הבאה, אז תתחיל התחזית.

שיטת חיזוי מתקדמת

אפשרות מגמה זו משתמשת בשתי תקופות התייחסות. עבור כל אחת משתי תקופות הייחוס המגמתיות, מחושב נפח הקשר הממוצע עבור כל יום בשבוע, וכן התאריך החציוני עבור תקופת הייחוס. לדוגמה, אם יש חמישה מופעים של יום רביעי בתקופת הייחוס, יום רביעי החציוני הוא המופע השלישי של אותו יום.

לאחר חישוב נפח איש הקשר הממוצע הכולל והתאריך הממוצע עבור כל תקופת התייחסות, ערכים אלה משמשים ליצירת הבדל בנפח איש הקשר והבדל בזמן. קצב הצמיחה השנתי מחושב מכך.

בתחזית המשתמשת במגמה היסטורית, נקודת ההתחלה של התחזית מחושבת על ידי הארכת קו המגמה מנקודת האמצע בתקופת הייחוס השנייה לתחילת התחזית. בגרף שלהלן, שתי תקופות הייחוס נמצאות בהפרש של שנה אחת זו מזו ונרשמה צמיחה של 100% במהלך השנה. צמיחה זו תוארך עד ינואר של השנה הבאה, אז תתחיל התחזית.

מגמות צפויות

שיטת חיזוי סטנדרטית

בתחזית המשתמשת במגמה צפויה שסופקה על-ידי המשתמש, עליך להזין תקופת התייחסות יחידה ושיעור צמיחה שנתי באחוזים. דוגמה פשוטה היא קצב צמיחה שנתי של 100 אחוזים. לאחר שנה שלמה, נפח השיחות יוכפל (גדל ב-100%). קצב הצמיחה זהה בכל ימות השבוע, אך שיפוע המגמה הליניארית הקשורה לכל יום בשבוע עשוי להיות שונה (ראו אפקט היום בשבוע).

נפח השיחות הממוצע מחושב על בסיס יומי בשבוע ומועבר קדימה ליום הראשון של התחזית. אין זה משנה כמה זמן עובר בין תקופת הייחוס לתחילת התחזית (ראו תרשים להלן). אם התחזית מתחילה באותו יום בשבוע, הערכים ההתחלתיים יהיו זהים בין התחזיות. אם הוא מתחיל ביום אחר בשבוע, יהיה מרווח טעות קטן מכיוון שהמגמה מוחלת על כל תאריך תחזית.

שיטת חיזוי מתקדמת

בתחזית המשתמשת במגמה צפויה שסופקה על-ידי המשתמש, עליך להזין תקופת התייחסות יחידה ושיעור צמיחה שנתי באחוזים. דוגמה פשוטה היא קצב צמיחה שנתי של 100 אחוזים. לאחר שנה שלמה, נפח השיחות היומי הממוצע יוכפל (גדל ב-100%).

נפח השיחות היומי הממוצע מחושב מכל תקופת הייחוס ומועבר קדימה ליום הראשון של התחזית. אין זה משנה כמה זמן עובר בין תקופת הייחוס לתחילת התחזית (ראו תרשים להלן). מכיוון שמעורבים גורמים עונתיים, ערך התחזית ההתחלתי יהיה קרוב מאוד לערך תקופת הייחוס ההתחלתית רק אם התחזית מתחילה באותו יום בשבוע, בחודש בשנה ובאותו יום בחודש.

אפקט היום בשבוע

מכיוון שלימים שונים בשבוע יש בדרך כלל נפחי שיחות שונים, ההשפעה של קצב צמיחה שנתי אחיד משתנה מיום ליום. בדוגמה שלהלן, קצב הצמיחה השנתי הוא 100 אחוזים. נפח השיחות הממוצע ההתחלתי והמסתיים עבור כל יום בשבוע מוצג בטבלה הבאה:

יום בשבוע	עוצמת שיחות התחלתית	עוצמת שיחות לאחר שנה
יום ראשון	50	100
יום שני	50	100
יום שלישי	50	100
יום רביעי	100	200
יום חמישי	100	200
יום שישי	200	400
יום שבת	100	200

הקווים המקווקווים האדומים מראים את קו המגמה הנובע מקצב הצמיחה.

דוגמאות: תחזית לשנה בשיטת החיזוי הסטנדרטית

סעיף זה מכיל דוגמאות להתנהגות הצפויה של תחזיות לאורך השנה שנעשו עם שיעורי צמיחה ספציפיים. קצב הצמיחה השנתי הוא סכום הצמיחה הצפוי שנראה שנה שלמה לאחר תחילת התחזית.

> הערה: הנוסחה משתמשת ב- 365 ימים בשנים רגילות וב- 366 ימים בשנים מעוברות כאורך השנה. בשנה רגילה, כמות הצמיחה ביום ה-365 של התחזית משפיעה על השיחה הממוצעת
>
> הנפח המשמש לחיזוי ישתווה לממוצע בתוספת הצמיחה הצפויה.

דוגמה 1: קצב צמיחה חיובי

בדוגמה זו, קצב הצמיחה השנתי הוא 50 אחוזים. בתום שנה אחת, נפח השיחות עבור כל יום בשבוע אמור לגדול פי 1.5 מערכו המקורי.

יום בשבוע	עוצמת שיחות התחלתית	עוצמת שיחות לאחר שנה
יום ראשון	50	75
יום שני	50	75
יום שלישי	50	75
יום רביעי	100	150
יום חמישי	100	150

יום בשבוע	עוצמת שיחות התחלתית	עוצמת שיחות לאחר שנה
יום שישי	200	300
יום שבת	100	150

דוגמה 2: קצב צמיחה אפסי
בדוגמה זו, אין שינוי בנפחי השיחות לפי יום בשבוע (קצב גידול שנתי של אפס אחוזים). התחזית לכל יום בשבוע שטוחה לחלוטין.

יום בשבוע	עוצמת שיחות התחלתית	עוצמת שיחות לאחר שנה
יום ראשון	50	50
יום שני	50	50
יום שלישי	50	50
יום רביעי	100	100
יום חמישי	100	100
יום שישי	200	200
יום שבת	100	100

דוגמה 3: קצב צמיחה שלילי
בדוגמה זו, עוצמת השיחות פוחתת. בתרשים הראשון, שיעור צמיחה שנתי של -50 אחוזים מרמז על כך שנפחי השיחות עבור כל יום בשבוע הם מחצית מהערך ההתחלתי שלהם לאחר שנה אחת.

יום בשבוע	עוצמת שיחות התחלתית	עוצמת שיחות לאחר שנה
יום ראשון	50	25
יום שני	50	25
יום שלישי	50	25
יום רביעי	100	50
יום חמישי	100	50
יום שישי	200	100
יום שבת	100	50

בתרשים השני, קצב הצמיחה השנתי הוא 200%-. במקרה זה, נפחי השיחות מגיעים לאפס באמצע השנה. ברגע שקצב צמיחה שלילי מאלץ את התחזית להתכנס לאפס, היא יורדת לתחתית ולעולם לא יכולה להיות פחות מזה. בגלל אפקט היום בשבוע (ראה אפקט היום בשבוע), כל ימי השבוע מתכנסים לאפס בערך באותה נקודת זמן.

דוגמאות: תחזית לשנה בשיטת החיזוי המתקדמת

סעיף זה מכיל דוגמאות להתנהגות הצפויה של תחזיות לאורך השנה שנעשו עם שיעורי צמיחה ספציפיים. קצב הצמיחה השנתי הוא סכום הצמיחה הצפוי שנראה שנה שלמה לאחר תחילת התחזית.

> הערה : הנוסחה משתמשת ב- 365 ימים בשנים רגילות וב- 366 בשנים מעוברות כאורך השנה. סכום הצמיחה ביום ה -365 של התחזית לא יהיה שווה בדיוק לקצב הצמיחה השנתי,
> אבל זה צריך להיות קרוב מאוד ובטווח טעות מקובל.

דוגמה 1: קצב צמיחה חיובי

בדוגמה זו, קצב הצמיחה השנתי הוא 50 אחוזים. נפח השיחות הממוצע גדל כך שבתום שנה אחת נפח השיחות הממוצע יגדל פי 1.5 מערכו המקורי. בטבלה ובגרף שלהלן, נפח השיחות הממוצע מתחיל ב-497.7 ועולה ל-745.7 לאחר שנה. נפח השיחות הממוצע עבור היום האחרון של כל חודש מוצג בטבלה.

חודש	תקופת התייחסות ממוצע יומי עוצמת שיחות	נפח שיחה ממוצע בסוף החודש
ינואר	497.7	518.1
פברואר	497.7	537.2
מרץ	497.7	558.3
אפריל	497.7	578.8
מאי	497.7	599.9
יוני	497.7	620.3
יולי	497.7	641.5
אוגוסט	497.7	662.6
ספטמבר	497.7	683.0
אוֹקטוֹבֶּר	497.7	704.1

חודש	תקופת התייחסות ממוצע יומי עוצמת שיחות	נפח שיחה ממוצע בסוף החודש
נובמבר	497.7	724.6
דצמבר	497.7	745.7

דוגמה 2: קצב צמיחה שלילי

בדוגמה זו, עוצמת השיחות פוחתת. בטבלה ובגרף הראשונים מיושם קצב צמיחה שנתי של 50%- כך שנפח השיחות היומי הממוצע לאחר שנה הוא מחצית ממה שהיה בתחילת תקופת התחזית. בטבלה הבאה מוצגת השיחה היומית הממוצעת עבור כל חודש.

חודש	תקופת התייחסות ממוצע יומי עוצמת שיחות	קול שיחה ממוצע בסוף החודש
ינואר	497.7	477.3
פברואר	497.7	458.2
מרץ	497.7	437.1
אפריל	497.7	416.6
מאי	497.7	395.5
יוני	497.7	375.1
יולי	497.7	353.9
אוגוסט	497.7	332.8
ספטמבר	497.7	312.4
אוֹקטוֹבֶּר	497.7	291.3
נובמבר	497.7	270.8
דצמבר	497.7	249.7

בתרשים השני, קצב הצמיחה השנתי הוא 200%-. במקרה זה, נפחי השיחות מגיעים לאפס באמצע השנה. ברגע שקצב צמיחה שלילי מאלץ את התחזית להתכנס לאפס, היא יורדת לתחתית ולעולם לא יכולה להיות פחות מזה. בשל דפוסי ההגעה ליום בשבוע, לא כל הימים עשויים להגיע לאפס באותה נקודת זמן, כפי שניתן לראות בגרף.

תחזיות אסטרטגיות

התחזיות האסטרטגיות הן ל-5 שנים. קצב הגידול השנתי משמש לחישוב הגידול הצפוי בנקודת הזמן החד-שנתית ולחישוב שיפוע הקו המתאר את המשך הגידול של נפח השיחות. זה מוצג בגרף למטה כקצב צמיחה שנתי כמגמה ליניארית. קצב הצמיחה אינו מוחל באופן עצמאי על כל שנה של התחזית האסטרטגית. הקו האדום המקווקו ממחיש מה קורה כאשר קצב הצמיחה מוחל על כל שנה עוקבת של תחזית.

דוגמאות לתחזית אסטרטגית

להלן מספר דוגמאות לקצב צמיחה שנתי כמגמה ליניארית (מגמה צפויה) בתחזית אסטרטגית. שיעורי הצמיחה השנתיים המוצגים הם 100%, אפס אחוז ו -50 אחוז. בכל הדוגמאות, נקודת המוצא זהה. שימו לב שקצב צמיחה של 50%- בשנה הראשונה מגיע לאפס בסוף שנה 2, ואז נשאר שם לשאר התחזית. כמו כן ראוי לציין את שיעור הצמיחה של אפס אחוז (אין שינוי בהיקף השיחות לתחזית).

ניהול שיוכי תאריכים של המשרד

שיוך תאריך קבוע הוא קישור בין שני תאריכים הנופלים על ימים שונים בשבוע משנה לשנה. אסוציאציות של תאריכי פירמה שימושיות מכיוון שכאשר WFM מייצר תחזית, הוא משתמש בנתונים היסטוריים מאותו יום בשבוע.

כדי להבטיח ש- WFM משתמש בתאריך עם נתונים דומים עבור התחזית שלו, עליך ליצור שיוכי תאריך קבועים.

דוגמה כדי ליצור תחזית ליום רביעי1 , בינואר 2014, WFM משתמש בנתונים מיום רביעי2 , בינואר 2013. עם זאת, תאריך 2014 הוא ראש השנה האזרחית ותאריך 2013 הוא
יום אחרי ראש השנה. נתוני הקשר של שני התאריכים כנראה הולכים להיות שונים משמעותית בגלל החג. יצירת שיוך תאריך מוצק בין 1 בינואר 2014 ל -1 בינואר 2013 מתקנת זאת בעת יצירת תחזית.

אם אין לך מספיק נתונים היסטוריים במסד הנתונים WFM כדי להשתמש בשיוכי תאריכים מוצקים, באפשרותך ליצור תחזית ולאחר מכן לערוך את הנתונים עבור תאריך ספציפי זה כדי לשקף מידע נכון (ראה עריכת התפלגויות ותחזיות).

העתקת עמותות תאריכים של החברה

לאחר ששמרת שיוכי תאריכים קבועים עבור תור שירות, תוכל להעתיק אותם לתור שירות אחר.

העתקת שיוכי תאריכים של החברה מתור שירות אחד לאחר

1. בחר את תור השירות שאת שיוך תאריך המשרד שלו ברצונך להעתיק.
2. בשדה העתק לתור שירות, בחר את תור שירות היעד.
3. לחץ על העתק.

הערה הפעולה העתק מחליפה שיוכי תאריכים קשיחים שייתכן שהוגדרו עבור תור שירות היעד.

תיאורי שדות

השתמש בדף 'שיוכי תאריכי פירמה' כדי ליצור, לערוך ולמחוק שיוכי תאריכים של חברות עבור תורי שירות בודדים.

לא ניתן לערוך תאריכים משויכים לאחר הגדרתם, אך ניתן לערוך את התיאורים שלהם. אם ביצעת שגיאה בבחירת שני התאריכים, מחק את שיוך התאריך והתחל שוב.

השדות בדף עמותות תאריך המשרד מתוארים להלן.

השדה	תיאור
תור שירות	תור השירות שעבורו ברצונך ליצור שיוכי תאריכים קבועים.
שיוך תאריך יעד עתידי זה	התאריך בעתיד שברצונך לקשר לתאריך עזר בעבר. זה התאריך שעבורו תיצור תחזיות.
עם תאריך התייחסות היסטורי זה	התאריך בעבר שיש לו נתונים היסטוריים דומים למה שאתה מצפה בתאריך העתידי.
תיאור	תיאור של התאריכים המשויכים כדי לזהות אותם, כגון "יום השנה החדשה" או "אירוע מכירות שנתי". זהו השדה היחיד שניתן לערוך לאחר שמירת שיוך תאריך קבוע.
לחצן 'הוסף'	לחץ על הוסף כדי להוסיף את התאריכים המשויכים לטבלה.
לחצן 'מחק'	אם ברצונך למחוק שיוך תאריך, בחר בתיבת הסימון שלצדו ב-את הטבלה ולחץ על מחק.
העתקה לתור השירות	תור שירות היעד שאליו ברצונך להעתיק את השירות המוצג התור של תור תאריך עמותות.

חשבון עבור ימים עם נפחי אנשי קשר חריגים

השתמש בדף אירועים מיוחדים כדי ליצור ולנהל אירועים מיוחדים ולהקצות אותם לתורי שירות. אירוע מיוחד הוא סוג של אירוע הגורם לנפח איש הקשר לחרוג מהנורמה. האירוע המיוחד יכול לגרום להגברת או ירידת עוצמת הקול. בעת הקצאת אירוע מיוחד לתור שירותWFM , מבצע התאמות להשפעת האירוע המיוחד על-ידי הסרתו מההפצות ונרמול שלו בתחזיות.

בעת בחינת אירוע מיוחד היסטורי, שקול את הדברים הבאים:

- על איזה תור שירות משפיע האירוע המיוחד? אירוע מיוחד קשור תמיד לתור שירות.
- איזה סוג אירוע הוא האירוע המיוחד הזה? באפשרותך להגדיר סוגים כלליים של אירועים מיוחדים עם ערכי ברירת מחדל. לאחר שתיצור אירוע מיוחד כללי, תוכל לבחור אותו מתוך רשימה של סוגי אירועים מיוחדים זמינים בכל עת שתזדקק לו.
- מתי מתרחש האירוע המיוחד?
- כמה ימים לאחר האירוע המיוחד מופיעה ההשפעה על עוצמת הקשר? ההשפעה של הפסקת חשמל היא מיידית. ההשפעה של שינוי פורמט החיוב מתרחשת לאחר ששירות הדואר מספק את החשבונות והלקוחות פותחים את הדואר.
- כמה זמן נמשכת ההשפעה על נפח אנשי הקשר בימים? ההשפעה של הפסקת חשמל עשויה להימשך יום אחד בלבד, אם השירות יחזור במהלך פרק זמן זה. ההשפעה של שינוי תבנית חיוב עשויה להימשך מספר ימים, מכיוון שלקוחות מטפלים בחשבונות בזמנים שונים.
- מה היה יחס ההשפעה? הדבר נקבע על ידי חלוקת נפח הקשר שהתרחש עם האירוע המיוחד בנפח הקשר שיתרחש ככל הנראה בהיעדר האירוע המיוחד.

השפעה על בקשות הפצה

אם תקופת ההתייחסות שתציין בבקשת הפצה כוללת אירוע מיוחד, תאריך האירוע המיוחד לא ייכלל בתקופת ההתייחסות. הדבר מבטיח שדפוסי המגע החריגים (כולל זמני הטיפול במגע) ביום האירוע המיוחד לא ישפיעו על דפוסי התפלגות אנשי הקשר.

דוגמה : שקול הפסקת חשמל שגורמת לנפח המגע היומי לרדת בחצי: זה נורמלי בבוקר אבל הולך לאפס אחר הצהריים. אירוע מיוחד עם יחס השפעה של 0.5 הוא
שנוצרו. תאריך האירוע המיוחד הזה, אם הוא חלק מתקופת התייחסות, לא ייכלל באותה תקופת התייחסות.

השפעה על בקשות תחזית

אם תקופת הייחוס שתציין בבקשת תחזית כוללת אירוע מיוחד, נפח איש הקשר המנורמל מחושב על-ידי חלוקת עוצמת המגע בפועל ביום האירוע המיוחד בגורם ההשפעה. כלומר:

עוצמת איש קשר מנורמלת = עוצמת איש קשר בפועל בתאריך אירוע מיוחד ÷ גורם השפעה

בדוגמה של הפסקת חשמל, נניח שנפח המגעים בפועל ביום הפסקת החשמל היה 5,000 מגעים. לאירוע המיוחד של הפסקת החשמל יש מקדם השפעה של 0.5. שימוש במשוואה לעיל:

נפח איש קשר מנורמל = 10,000 = 0.5 ÷ 5,000

נפח המגעים בתקופת הייחוס נורמל ל-10,000 אנשי קשר כדי לפצות על השפעת האירוע המיוחד, מה שהופך את התחזית למדויקת יותר.

מגבלות אירועים מיוחדים
אירועים מיוחדים משמשים כדי לשלול את ההשפעות של שינוי פתאומי ובלתי חוזר בנפח המגעים בעבר כדי להבטיח שהתחזיות לא יכללו אנומליות אלה.

לא ניתן להשתמש באירועים מיוחדים כדי לחזות שינויים בנפח אנשי הקשר עקב אירועים עתידיים, כגון קמפיין שיווקי קרוב. ניתן לאכלס אירועים מסוג זה באופן אוטומטי או ידני במהלך תהליך החיזוי.

תיאורי שדות

השדות בדף בעת יצירה, עריכה או מחיקה של אירוע מיוחד מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם האירוע המיוחד	שם לאירוע המיוחד. תווים מרביים = 50.
עיכוב השפעה	העיכוב בימים שלמים בין התרחשות האירוע המיוחד למועד זה בעצם משפיע על מרכז הקשר. ערך ברירת מחדל = 0.
משך ההשפעה	מספר הימים השלמים שאתה מצפה להשפעות האירוע המיוחד אחרון. ערך ברירת מחדל = 1.
יחס השפעה	השפעת האירוע המיוחד על נפח המגעים הרגיל. ערך ברירת מחדל = 1.

השדות בדף בעת הקצאת אירוע מיוחד לתור שירות מתוארים להלן.

השדה	תיאור
תור שירות	בחר את תור השירות שאליו ברצונך להקצות את האירוע המיוחד. אירוע מיוחד
	בחר את האירוע המיוחד שברצונך להקצות לתור השירות. תאריך האירוע בחר את
תאריך האירוע המיוחד.	
עיכוב השפעה	שדה זה ממולא אוטומטית בערך שהוגדר עבור האירוע המיוחד. אתה יכול לשנות את זה אם תרצה.
משך ההשפעה	שדה זה ממולא אוטומטית בערך שהוגדר עבור האירוע המיוחד.

השדה	תיאור
	אתה יכול לשנות את זה אם תרצה.
יחס השפעה	שדה זה ממולא אוטומטית בערך שהוגדר עבור האירוע המיוחד. אתה יכול לשנות את זה אם תרצה.
תגובה	(אופציונלי) הערה על האירוע המיוחד.
לחצן 'הקצה'	לחץ על לחצן זה כדי להקצות את האירוע לתור השירות. הוא מתווסף ל הטבלה אירועים מוקצים.
לחצן 'מחק'	לחץ על לחצן זה כדי למחוק את האירוע המיוחד שנבחר מהאירוע המוקצה טבלת אירועים.

הנתונים בסיכום התחזית

הנתונים בשורה סיכום תחזית מחושבים כמתואר בטבלה הבאה.

הערה הסכומים והממוצעים בשורה סיכום תחזית מחושבים על פני פרק זמן של עשרים וארבע שעות. חישובים אלה אינם מוגבלים לשעות הפתיחה והסגירה של תור השירות שבו אתה בחרו.

עמודה	חישוב סיכום
סוכנים בפועל	ממוצע משוקלל של ערכים בעמודה: SUM(משך תקופת × בפועל של הסוכנים) ÷ SUM (משך תקופה)
תחזית סוכנים	ממוצע משוקלל של ערכים בעמודה, מעוגל כלפי מעלה לשלב הבא מספר שלם: SUM(תחזית סוכנים × משך תקופה) ÷ SUM (משך תקופה)
תחזית הסוכנים להתכווצות מיושמת	ממוצע משוקלל עבור משך תקופה, מעוגל כלפי מעלה למספר השלם של nexst. תחזית סוכנים ÷ ([1 – אחוז התכווצות] ÷ 100) הערה בתורי שירות בנפח נמוך עם כמות קטנה של כיווץ, זה יכול להיראות כאילו התכווצות לא הוחלה מכיוון ששניהם העמודה תחזית סוכנים ועמודה זו מציגות את אותו הדבר

עמודה	חישוב סיכום	
ערך. לדוגמה, עקב עיגול כלפי מעלה למספ השלם הבא, תחזית הסוכנים בפועל של 0.2 מוצגת כ- 1. אם התכווצות של 5% מוחלת, התוצאה היא עדיין פחות מ 1. כתוצאה מכך, שתי העמודות מציגות את ערך 1.	ממוצע משוקלל של ערכים בעמודה:	סוכנים מתוזמנים
SUM(סוכנים מתוזמנים × משך זמן) ÷ SUM (משך תקופה)	ממוצע משוקלל של ערכים בעמודה:	זמן דיבור ממוצע בפועל
SUM(זמן שיחה ממוצע בפועל × אנשי קשר בפועל) ÷ SUM (אנשי קשר בפועל)	ממוצע משוקלל של הערכים שאינם אפס בעמודה:	תחזית זמן דיבור ממוצע
SUM(תחזית זמן שיחה ממוצע × תחזית אנשי קשר) ÷ SUM (תחזית אנשי קשר).		
	ממוצע משוקלל של ערכים בעמודה:	זמן עבודה ממוצע בפועל
SUM(זמן עבודה ממוצע בפועל × אנשי קשר בפועל) ÷ SUM(אנשי קשר בפועל)	ממוצע משוקלל של ערכים שאינם אפס בעמודה:	תחזית זמן עבודה ממוצע
SUM(תחזית זמן עבודה ממוצע × תחזית אנשי קשר) ÷ SUM (תחזית אנשי קשר)		
	סכום הערכים בעמודה.	אנשי קשר בפועל
	סכום ערכי עמודות. אם אפשרות זו מופעלת בדף הגדרות כלליות (הפעל אנשי קשר חזויים כמקומות עשרוניים), ערך זה יכול לכלול עד שני מקומות עשרוניים. אם מתבצעת עריכה, התאים בכל שורה של העמודה משתנים: (ערך סיכום חדש ÷ ערך סיכום ישן) × ערך תא ישן אם ערך הסיכום הישן היה אפס, כל תא מוגדר ל:	תחזית אנשי קשר

עמודה	חישוב סיכום
	ערך ערסל ÷ מספר התאים
סוכני נטו	סוכנים מתוזמנים — תחזית סוכנים
סוכני נטו עם התכווצות	סוכנים מתוזמנים - סוכנים חזויים עם רמת שירות מתכווצת %
בפועל	ממוצע משוקלל של ערכים בעמודה: SUM(רמת שירות מרווחי זמן % × אנשי הקשר המוצעים) ÷ SUM (מוצעים מגעי מרווח)
תחזית % רמת השירות	ממוצע משוקלל של ערכים בעמודה: SUM(תחזית % רמת שירות × אנשי קשר) ÷ SUM(תחזית אנשי קשר) כברירת מחדל, זהו הערך שהוגדר כיעד רמת שירות בדף תור שירות, אך ניתן לשנות אותו לערך אחר אם תרצה בכך. ניתן לערוך רק נתוני תור שירות אינטראקטיביים.
תחזית זמן רמת שירות	ממוצע משוקלל של ערכים בעמודה: SUM(תחזית זמן רמת שירות × תחזית אנשי קשר) ÷ SUM (תחזית אנשי קשר) כברירת מחדל, זהו הערך שהוגדר כיעד רמת שירות בדף תור שירות, אך ניתן לשנות אותו לערך אחר אם תרצה בכך.
סה"כ התכווצות %	ממוצע של כל אחוזי ההתכווצות. הערה אם ערך הסיכום הוא 0%, ואתה צורך אותו לערך אחר הגדול מ-0%, ערך זה מוחל על כל מרווח זמן

עמודה	חישוב סיכום
	באופן שווה בכל המרווחים. לדוגמה, אם ת[illegible]ה את ערך הסיכום מ- 0% ל-10%, 10% יוחלו על כל מרווח. אם, לעומ[illegible]זאת, ערך הסיכום גדול או קטן מ-0%, ואתה עורך אותו לערך אחר הגדול מ-[illegible]% או קטן מ- 0%, ערכי המרווחים מתעדכנים באופן יחסי בכל המר[illegible]ים, כך שערך הסיכום שווה לערך שהזנת או קרוב לו.

עריכת הפצות ותחזיות

ניתן לערוך התפלגויות ותחזיות במספר דרכים, כמתואר להלן.

גרירת נקודות נתונים בגרף

באפשרותך לגרור את נקודות הנתונים על הקווים בגרפים של התחזית והתפוצה כדי להגדיל או להקטין את הערך שנקודות נתונים אלה מייצגות.

הערה : לא ניתן לגרור קווים בתרשים המוצג אופקית.

ישנם נתונים מסוימים שלא ניתן לערוך על-ידי גרירת נקודות נתונים.

- בתחזית, לא ניתן לערוך נתונים בפועל (כגון אנשי הקשר בפועל) או את מספר הסוכנים המתוזמנים (סוכנים מתוזמנים).
- בהפצה, אין באפשרותך לערוך את נתוני יחס אנשי הקשר (Contact Ratio), אך באפשרותך לערוך את הערכים האחרים בהפצה.

עריכת נתונים בטבלה

באפשרותך לערוך שדות בטבלה. שינויים שתבצעו ישתקפו מיד בגרף.

- לחץ פעמיים על תא בטבלה כדי לערוך אותו. Tab מחוץ לתא או הקש Enter כדי שהערך החדש "יידבק".
- הקש Tab כדי להעביר תא לתא שמאלה.
- הקש Shift+Tab כדי להעביר תא לתא שמאלה.
- הקש Enter כדי לעבור תא אחד למטה בכל פעם.
- הקש Shift+Enter כדי לעבור תא אחד למעלה בכל פעם.

אכלוס שולחן ריק

אם אין נתוני תחזית או תפוצה זמינים ביום מסוים, באפשרותך להשתמש בפונקציית הייבוא או לאכלס באופן ידני את התחזית או את טבלת התפוצה עבור אותו יום באמצעות לחצן אתחול. לחצן זה מופיע בפינה השמאלית העליונה של הדף רק כאשר אין נתוני תחזית או הפצה עבור תור השירות והתאריך שנבחרו.

הערה לחצן אתחל מופיע בדף תחזית רק ברמת גודל התצוגה של היום. הוא אף פעם לא מוצג לתחזיות אסטרטגיות.

בעת לחיצה על הלחצן, הטבלה מתמלאת באפסים בכל מרווח של היום שבו אתה צופה. לאחר מכן תוכל להעתיק ולהדביק נתונים בטבלה או להזין אותם ידנית.

עריכת סכומים בדף ההפצה

הטבלה הבאה מפרטת את השדות בדף ההפצה שאת ערך הסיכום שלהם באפשרותך לערוך, וכיצד עריכה זו משפיעה על הנתונים בטבלה.

השדה	השפעה על נתונים
זמן דיבור ממוצע	ערך הסיכום החדש מוחל כפי שהוא לאורך כל פרק הזמן. עריכה זו גורמת לחישוב מחדש של ערך תחזית סוכנים בכל מרווח.
זמן עבודה ממוצע	ערך הסיכום החדש מוחל כפי שהוא לאורך כל פרק הזמן. עריכה זו גורמת לחישוב מחדש של ערך תחזית סוכנים בכל מרווח.

עריכת סיכומים בדף התחזית

הטבלה הבאה מפרטת את השדות בדף תחזית שאת ערך הסיכום שלהם באפשרותך לערוך, וכיצד עריכה זו משפיעה על הנתונים בטבלה. בעת עריכת ערך סיכום, ערכי התחזית מחולקים מחדש לכל מרווח. פעולה זו ב- TURN מפעילה חישוב מחדש של ערך הסיכום בפועל, שייתכן שלא יהיה זהה לערך שהזנת.

השדה	השפעה על נתונים
תחזית סוכנים	ערך הסיכום החדש נפרס באופן יחסי לאורך כל הזמן נקודה המבוססת על ערכי העריכה מראש. אם כל ערכי קדם-העריכה הם אפס, הערך החדש מפוזר באופן שווה על פני כל המרווחים בנקודה. עריכה זו אינה גורמת לחישוב מחדש של מדדים אחרים.

השדה	השפעה על נתונים
	עריכה זו מותרת רק ברמת זום אינטרוולים.
תחזית הסוכנים להתכווצות מיושמת	הערכים בעמודה זו משתנים אם אחוז ההתכווצות משתנה.
תחזית זמן דיבור ממוצע	ערך הסיכום החדש מוחל כפי שהוא לאורך כל פרק הזמן. עריכה זו גורמת לחישוב מחדש של ערך תחזית סוכנים בכל מרווח.
תחזית זמן עבודה ממוצע	ערך הסיכום החדש מוחל כפי שהוא לאורך כל פרק הזמן. עריכה זו גורמת לחישוב מחדש של ערך תחזית סוכנים בכל מרווח.
תחזית אנשי קשר	ערך הסיכום החדש נפרס באופן יחסי לאורך כל הזמן נקודה המבוססת על ערכי העריכה מראש. אם כל ערכי קדם-העריכה הם אפס, הערך החדש מפוזר באופן שווה על פני כל המרווחים בנקודה. עריכה זו גורמת לחישוב מחדש של ערך תחזית סוכנים בכל מרווח.
תחזית % רמת השירות	ערך הסיכום החדש מוחל על כל מרווחי הזמן תקופה. עריכה זו גורמת לחישוב מחדש של ערך תחזית סוכנים בכל מרווח.
תחזית זמן רמת שירות	ערך הסיכום החדש מוחל כפי שהוא לאורך כל פרק הזמן. עריכה זו גורמת לחישוב מחדש של ערך תחזית סוכנים בכל מרווח.
סה"כ התכווצות %	ערך הסיכום החדש מוחל על כל מרווחי הזמן תקופה. אם כל הערכים במרווחים זהים, שינוי ערך הסיכום יביא לכך שאותו ערך יופיע בכל מרווח.

הערה המספרים שאתה רואה לאחר ביצוע עריכות ברמות זום של שבוע וחודש אך לפני השמירה עשויים (וסביר להניח שישתנו) מעט לאחר שהשינויים יישמרו ויופצו אל נתוני מרווחי זמן בסיסיים.

עריכת סיכומים בתחזית אסטרטגית

באפשרותך לערוך כל עמודת תחזית אסטרטגית ברמת גודל התצוגה של השנה, למעט תחזית סוכנים, המחושבת מהערכים בעמודות אחרות.

הערה הערך סיכום תחזית אנשי קשר מייצג את המספר הכולל של אנשי הקשר עבור השנה. אם ערך זה משתנה לערך שיוצא בממוצע לפחות מ- 0.5 שיחות ביום, הוא מעוגל כלפי מטה
לאפס. לכן, ניתן לראות אפס עבור הערך החודשי של תחזית אנשי קשר.

העתקה והדבקה של נתונים בטבלה

באפשרותך להעתיק ולהדביק נתונים בטבלה באמצעות מקשי קיצור רגילים של Windows.

- לחץ וגרור עם העכבר כדי לבחור שורות ועמודות ספציפיות בטבלה או בגיליון אלקטרוני, או הקש Ctrl+A כדי לבחור את הטבלה או הגיליון האלקטרוני כולו.
- השתמש ב- Ctrl+C כדי להעתיק את התאים שנבחרו ללוח בתבנית Tab ערך מופרד (TSV) או ערך מופרד באמצעות פסיקים (CSV). פעולה זו מעתיקה עמודות ניתנות לעריכה ולקריאה בלבד אם אתה מעתיק נתונים מתוך הטבלה.
- השתמש ב- Ctrl+V כדי להדביק את תוכן הלוח בתאי טבלה. באפשרותך להדביק בקבוצת תאים שנבחרה באופן ספציפי, או פשוט לבחור את התא שהופך לפינה הימנית העליונה של הנתונים המודבקים. הנתונים מודבקים בתאים שנבחרו, אלא אם העמודה שנבחרה היא לקריאה בלבד. לא ניתן להדביק נתונים שהועתקו בעמודות לקריאה בלבד. אם הנתונים המועתקים גדולים מכדי להתאים לאזור ההדבקה שנבחר, הדבקה מרחיבה את הבחירה לגודל הנתונים בלוח. לדוגמה, אם תבחר אזור 2 × 2 אך הנתונים על הלוח הם 3 × 3, הוא ידביק 3 × 3. הנתונים המודבקים מסומנים בטבלה.

החלת גורם התאמה על עמודה

ניתן להחיל מקדם התאמה כדי לערוך כל ערך בעמודת טבלת תפוצה או תחזית באותו אחוז. לדוגמה, כדי להגדיל את הערכים בעמודה ב- 20 אחוזים, יש להחיל מקדם התאמה של 1.2.

להחלת גורם ההתאמה, לחצו פעמיים על כותרת העמודה והזינו את הערך הרצוי בתיבת הדו-שיח שנוצרה. תיבת הדו-שיח זמינה רק עבור עמודות שניתן לערוך בדרך זו.

באפשרותך להתאים את העמודות הבאות בתחזית:

- תחזית אנשי קשר
- זמן דיבור ממוצע
- תחזית זמן עבודה ממוצע
- סה"כ התכווצות %

- תחזית הסוכנים להתכווצות מיושמת
- תחזית סוכנים
- תחזית % רמת השירות
- תחזית זמן רמת שירות

באפשרותך להתאים את העמודות הבאות בהפצה:

- זמן דיבור ממוצע
- זמן עבודה ממוצע

ניהול פעילויות תזמון

הדפים במקטע פעילויות של ניהול יישומים מאפשרים לך להגדיר ולנהל חריגים ופרוייקטים.

ניהול חריגים

הדף חריגים מאפשר לך ליצור, לערוך, למחוק ולהקצות חריגים. יוצאים מן הכלל הם פעילויות שמרחיקות סוכנים מלהיות בשירות. דוגמאות ליוצאים מן הכלל הן פגישות, אימונים וחופשות.

ניתן להציב חריגים בלוח הזמנים של הסוכן במספר דרכים:

- מבוקש על ידי סוכנים באמצעות בקשת חריגה עבור תאריכים קודמים ועתידיים (ראה בקשת חריגה). חריגה מסוג זה חייבת להיות מאושרת על ידי הממונה על הסוכן לפני החלתה על לוח הזמנים.
- מוקצה לסוכנים לפני הפעלת לוח זמנים על-ידי מפקח או מתזמן (ראה הקצאת חריגה). בעת יצירת לוח זמנים , WFM מחיל את החריג על לוח הזמנים של הסוכן ומזיז הפסקות כדי להתאים אותו. WFM גם מנסה לתזמן סוכן אחר לעבוד בתאריך זה כדי להבטיח שהדרישות מכוסות עבור תור השירות.
- מוקצה לסוכנים לאחר הפעלת לוח זמנים על-ידי מפקח או מתזמן באמצעות הדף 'לוחות זמנים של סוכנים' (ראה Insert פעילות). הקצאת חריגות לאחר הפעלת לוח זמנים מבטיחה שלוח הזמנים משקף במדויק את התנאים הנוכחיים ושנשמרת היסטוריה של חריגות.
- מוקצה לסוכנים כאירוע תזמון דינאמי.
- מוקצה לסוכנים כחריגת תזמון דינמי תוך יומי, חופשה או חופשה.

ניתן לסקור רשימה של סוכנים שהוקצו להם חריג ספציפי בדוח חריגים מוקצים (ראה).

ברוב המקרים, המיקום החריג ברור ותואם בדיוק את מה שהתבקש. עם זאת, במקרים מסוימים, מיקום החריגים פחות ברור מכיוון שהשיבוץ חייב לעמוד בכללים מסוימים בהתבסס על בקשת החריגה או החריג שהוקצה ולוח הזמנים הקיים של הסוכן, כמתואר להלן.

עבור לוחות זמנים הפועלים עם חריגים מוקצים

בעת הפעלת לוח זמנים, המתזמן בוחן את החריגות שהוקצו עבור כל סוכן ומנסה להציב חריגות מתוזמנות תואמות בלוח הזמנים של סוכן זה. החריגות המתוזמנות עשויות להתאים או לא להתאים בדיוק לזמני ההתחלה/עצירה של החריג שהוקצה.

הערה ייתכן שבעת הקצאת חריגות של יום שלם וחריגות של יום חלקי עם משמרות עבודה משתנות, החריגים עשויים להיות ממוקמים בימים אופציונליים שבהם לסוכנים אין משמרות.

עבור חריגים שהוקצו ליום שלם:

- החריגה שהוקצתה ליום שלם מוחלת על המשמרת כולה אם נוצרה אחת עבור אותו יום. אם לא נוצרת משמרת לאותו יום, החריג אינו ממוקם בלוח הזמנים.
- עבור שיטת תזמון מאוזן, אם יש חריגה של יום שלם ביום משמרת עבודה משתנה, המתזמן בדרך כלל לא משתמש ביום זה אם יש ימים אחרים שבהם יש צורך בסוכן. עם זאת, המתזמן מעדיף לתזמן לאותו יום אם אין ימים אחרים שבהם יש צורך בסוכן.

עבור חריגים שהוקצו ליום חלקי:

- חריגים שהוקצו ליום חלקי ממוקמים רק בחלק של לוח הזמנים שבו ניתן להציב משמרת (כלומר, הסוכן זמין לעבודה).
- אם אף חלק מהחריגה שהוקצתה אינו חופף למקום שבו ניתן למקם משמרת, החריג אינו ממוקם בלוח הזמנים.

לחריגות שאושרו, חונכות ובקשות לחופשה

בקשות חריגות, חונכות וחופשות יוצרות כולן חריגים מוקצים בזמן האישור, הן עבור בקשות שאושרו באופן ידני והן עבור בקשות שאושרו באופן אוטומטי. ייתכן שהחריגה תוצב או לא תוצב בלוח הזמנים בזמן האישור כמתואר להלן.

כאשר לא קיים לוח זמנים:

- אם לא קיים לוח זמנים עבור הסוכן, החריג אינו ממוקם בלוח הזמנים בזמן האישור. החריג שהוקצה עדיין נוצר כך שאם וכאשר מופעל ,scehdule המתזמן מנסה למקם את החריג בלוח הזמנים של הסוכן בהתבסס על הכללים להפעלת לוח זמנים עם חריגים מוקצים.

כאשר קיים לוח זמנים:

- עבור בקשות של יום שלם, קיימת חריגה בלוח הזמנים על פני כל פעילות בתשלום במשמרות המתחילות באותו יום. כל פעילות שלא שולמה במשמרות אלה מוחלפת בפעילות לא זמינה. אם לסוכן אין משמרת באותו יום, החריג אינו מתווסף ללוח הזמנים של הסוכן.
- עבור בקשות של יום חלקי, קיימת חריגה בלוח הזמנים של פרק הזמן המבוקש על פני כל הפעילויות הקיימות בתשלום במהלך פרק זמן זה. כל פעילות חופפת ללא תשלום במשמרות אלה מוחלפת בפעילות לא זמינה. אם לסוכן אין פעילויות קיימות בתשלום במהלך פרק זמן זה, החריג אינו מתווסף ללוח הזמנים של הסוכן.

שיטות עבודה מומלצות אל תמחק חריגים שאינם בשימוש עוד אם הוקצו בעבר לסוכנים. אם הם יימחקו, הנתונים ההיסטוריים המשויכים אליהם יאבדו. בטל את ההפעלה של
חריגים במקום.

יצירה, עריכה ומחיקה של חריגים

השדות בדף בעת עריכה או מחיקה של חריג קיים, או בעת יצירת חריג חדש, מתוארים להלן.

הערה לא ניתן למחוק חריגים שהיו בשימוש בעבר בלוח זמנים ועדיין נמצאים בהיסטוריית לוחות זמנים.

השדה	תיאור
מידע על חריגות	השם הייחודי לחריג. מקסימום תווים = 50.
הפעלת החריג	בחר בתיבת הסימון כדי להפעיל את החריג ולהפוך אותו לזמין עבור שימוש. אם תנקה את תיבת הסימון, החריג לא יהיה זמין עוד לשימוש (הוא מושבת).
חריג זה הוא פעילות בתשלום	בחר בתיבת הסימון אם הפעילות החריגה היא פעילות בתשלום. ניתן לעקוף הגדרה זו כאשר החריג מוקצה לסוכן.
פעילות זו דורשת תחנת עבודה	בחר בתיבת הסימון אם פעילות החריגה מחייבת את הסוכן שאליו היא מוקצית לאייש תחנת עבודה. כאשר אפשרות זו נבחרת, החריגה נספרת בעת חישוב המספר הכולל של סוכנים המתוזמנים בו-זמנית (מגבלת האיוש המרבית). ראה הגבלת מספר הסוכנים לתזמון לקבלת מידע נוסף.
כתובת URL של היפר-קישור	כתובת ה- URL של דף האינטרנט שסוכן חייב לבקר בו כדי לבצע את החריגה פעילות, אם זה נדרש. עליך להשתמש בכתובת ה-URL המלאה (כולל "http", "https" ו-"www" לפי הצורך). כתובת ה-URL מופיעה בחריג תחת שלי

השדה	תיאור
	לוח זמנים.
טקסט להצגה	הטקסט האופציונלי שמופיע כהיפר-קישור בחריג במקום כתובת ה-URL.
מטה-נתונים של פעילות	(אופציונלי) הקצאת ערך ברירת מחדל של מטה-נתונים לברירת מחדל או הסרה שלו ערך מטה-נתונים מ, החריג. לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של ערכי מטה-נתונים, ראה ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות.
צבע	הצבע המייצג חריגה זו בלוח הזמנים.

הקצאת חריג
השדות בדף בעת הקצאת חריגה לסוכן אחד או יותר מתוארים להלן.

הערה אין באפשרותך לערוך חריג שהוקצה. באפשרותך לכסות חריגה שהוקצתה עם חריג מוקצה חדש עבור אותם סוכנים ותאריך/שעה. החריג הראשון שהוקצה מוחלף לאחר מכן
עם החריג המוקצה החדש בפעם הבאה שלוח הזמנים עבור סוכנים אלה יופעל.

השדה	תיאור
חריגה	החריג שברצונך להקצות לסוכנים.
חריג זה הוא פעילות בתשלום	כברירת מחדל, תיבת סימון זו מציגה את המצב בתשלום שהוקצה לחריג. בעת הקצאת החריג לסוכן אחד או יותר בדף זה, באפשרותך לבחור או לנקות את תיבת הסימון כדי לעקוף הגדרה זו.
סוכנים	הסוכנים שבאפשרותך להקצות לחריג. באפשרותך להקצות סוכן אחד, סוכנים מרובים או את כולם לחריג.
התאריכים	תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של הפעילות החריגה. באפשרותך גם להזין תאריך התחלה ולאחר מכן לציין מספר מופעים עבור פעילות חוזרת. אם תזין מספר מופעים, השדה תאריך סיום יהפוך ללא זמין.
משך	שעת ההתחלה ושעת הסיום של הפעילות החריגה. אם תבחר יום שלם, השדות שעת התחלה ושעת סיום יהפכו ללא זמינים. השדה 'שעות לקריאה בלבד' מחשב את משך הזמן של הפעילות בהתבסס על שעות ההתחלה והסיום.

השדה	תיאור
	▪ אם החריגה שהוקצתה היא חריגה של יום שלם, יום זה נמצא באזור זמן התצוגה של כל סוכן. ▪ אם החריגה שהוקצתה היא חריגה של יום חלקי, השעות בשדות שעת התחלה וסיום נמצאות באזור הזמן של הלקוח. עם זאת, סוכנים רואים את החריג באזור זמן התצוגה שלהם.
יום שלם	בחר בתיבת סימון זו אם הפעילות נמשכת כל יום העבודה. כאשר בוחרים באפשרות זו, השדות שעת התחלה ושעת סיום אינם זמינים.
תדירות	תדירות הפעילות – יום, שבוע, חודש או שנה.
אירוע	בהתאם לתדירות שתבחר, סעיף זה מציג את האפשרויות באפשרותך לבחור להגדיר את המופע היומי, השבועי, החודשי או השנתי.
הערה	(אופציונלי) הוסף מידע נוסף אודות החריגה הספציפית לסוכנים שהוקצו. המידע שאתה מזין גלוי לסוכנים אלה ב'לוח הזמנים שלי' כאשר החריגה מתוזמנת. באפשרותך להציג, לערוך או למחוק את ההערה בלוחות זמנים של סוכנים. אין באפשרותך לערוך הערה קיימת כאן, אך באפשרותך לכסות את החריג שהוקצה עם חריג חדש עבור אותם סוכנים שהוקצו ובאותה שעה ותאריך הכוללים הערה שונה. לאחר מכן, החריג החדש מחליף את החריג המקורי בפעם הבאה שלוח זמנים מופעל עבור סוכנים אלה.

דוגמאות להגדרת תדירות והתרחשות

הדוגמאות הבאות מדגימות כיצד ניתן להגדיר את התדירות וההתרחשות של חריגות יומיות, שבועיות, חודשיות ושנתיות.

פעם אחת בלבד

כדי להקצות חריגה המתרחשת פעם אחת בלבד, השתמש בהגדרות אלה.

השדה	הגדרה
תאריך התחלה, תאריך סיום	אותו תאריך
תדירות	יום
התרחשות יומיומית	כל 1 ימים

פעם בשבוע

כדי להקצות חריגה המתרחשת פעם בשבוע ביום שני למשך 10 שבועות, השתמש בהגדרות אלה.

השדה	הגדרה
תאריך התחלה	תאריך יום שני הראשון בסדרה
מספר מופעים	10
תדירות	שבוע
התרחשות שבועית	כל שבוע
בימים אלה	יום שני

הערה : הימים שנבחרו הם כחולים, הימים [illegible]לא נבחרו הם לבנים.

פעם בחודש

כדי להקצות חריגה המתרחשת פעם בחודש ביום שני השני למשך 12 חודשים, השתמש בהגדרות אלה.

השדה	הגדרה
תאריך התחלה	תאריך יום שני הראשון בסדרה
מספר מופעים	12
תדירות	חודש
התרחשות חודשית	בחר באפשרות והשלם את המשפט באופן הבא: "השני יום שני של כל חודש".

פעם בשנה

כדי להקצות חריגה המתרחשת פעם בשנה ב- 15 בינואר למשך חמש שנים, השתמש בהגדרות אלה:

השדה	הגדרה
תאריך התחלה	ה-15 בינואר הראשון בסדרה
מספר מופעים	5
תדירות	שנה

התרחשות שנתית	בחר באפשרות הראשונה והשלם את המשפט באופן הבא: "כל ינואר בתאריך זה: 15".

ניהול סוגי חריגים

השתמש בדף סוגי חריגים כדי ליצור, לערוך ולמחוק סוגי חריגים. סוג חריג הוא חריגה כללית או ברמה גבוהה שסוכנים בוחרים בעת בקשת חריגה.

אם אתה סבור שהסוכנים שלך יבחרו סוג חריג מתאים בעת בקשת חופשה, באפשרותך ליצור סוגי חריגים שהם פחות כלליים. אם אתה סבור שהסוכנים שלך לא יבחרו סוג חריג מתאים, באפשרותך ליצור מספר קטן של סוגי חריגים רחבים מאוד ולבקש מהסוכנים לכלול הערה תיאורית כאשר הם מבקשים חופשה.

דוגמה לסוכן יש תור לרופא, ולכן בעת בקשת חופשה, הוא בוחר את סוג החריגה של חופשת מחלה ולאחר מכן מקליד הערה המציינת שהבקשה היא עבור רופא

מינוי. סוג חריג זה משמש כמציין מיקום עד שהמפקח של הסוכן מאשר את הבקשה. בעת אישור הבקשה, המפקח מזין את החריג הספציפי "מינוי רופא".

הערה סוגי חריגים שאתה יוצר מוקצים באופן אוטומטי לתצוגת ארגון ולתצוגה שהוקצתה לך.

תיאורי שדות

הערה אין באפשרותך לערוך או למחוק סוגי חריגים שאינם נמצאים בתצוגה שלך. אם סוג חריג בתצוגה שלך כולל חריגים שמופו אליו שאינם נמצאים בתצוגה שלך, אין באפשרותך לערוך אותו

סוג חריג. פעולה זו מבטיחה שלא תוכל להסיר בשוגג חריגים שלא ניתן להציג.

השדות בדף מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם סוג חריגה	שם סוג החריגה הייחודי. מקסימום תווים = 50.
חריג ברירת מחדל	חריג זרימת העבודה המוגדר כברירת מחדל עבור סוג חריג זה (ראה הפוך את הטיפול בבקשות סוכן לאוטומטי).

ניהול פרויקטים

השתמש בדף פרוייקטים כדי ליצור, לערוך ולמחוק פרוייקטים. פרוייקט הוא פעילות המונעת מסוכנים להגיב לאנשי קשר. פרויקטים מוקצים בדרך כלל כדי לייעל את השימוש בזמן סרק סוכן כאשר נפח אנשי הקשר נמוך. פעילויות אלה מתרחשות בכל משמרת עבודה וניתן להקצות אותן ליום אחד או יותר בשבוע.

WFM בוחן את הכיסוי לכל מרווח זמן ומתזמן פרויקט לזמן שבו יש לו הכי פחות השפעה על הכיסוי.

הערה פרויקטים מתוזמנים אחרונים, לאחר שנלקחים בחשבון תנאי עבודה וחריגים. הם אינם מתוכננים בארוחות צהריים, הפסקות או חריגים. פרויקטים לא צריכים להיות
מוגדר להיות ארוך כמו משמרת שלמה, אלא צריך להיות מוגדר בפרקי זמן קטנים יותר, כך שהם יכולים לקחת בחשבון ארוחות צהריים, הפסקות, וחריגים.

קיימים שני סוגי פרוייקטים: פרוייקטים נדרשים ופרוייקטים שאינם נדרשים (ברירת המחדל). פרויקטים נדרשים הם פרויקטים שיש לבצע, ולכן יש לתזמן אותם בזמן הטוב ביותר גם אם אין מרווח זמן שבו הכיסוי בדרך כלל מאפשר זאת. פרויקטים שאינם נדרשים מתוכננים במידת האפשר, תוך התחשבות בדרישות הכיסוי, ומתוזמנים על בסיס העדיפות שהוקצתה להם.

הפרויקטים מתוזמנים בסדר הבא:

- פרויקט חובה
- פרוייקט לא נדרש, עדיפות 0
- פרויקט לא נדרש, עדיפות 1
- פרויקט לא נדרש, עדיפות 2
- וכן הלאה.

הערה: באפשרותך לשנות מצב של פרוייקט מ'נדרש' למצב 'לא נדרש' או 'לא נדרש ל'נדרש'. שינוי זה לא ייכנס לתוקף עד לשידור חוזר. זה לא משפיע על מתוזמן מראש
פרוייקטים.

תיאורי שדות

שיטות עבודה מומלצות: אל תמחק פרוייקטים. אם תמחק פרויקט, כל הנתונים ההיסטוריים המשויכים אליו יאבדו.

הערה אין באפשרותך למחוק פרוייקט אם הוא מתוזמן כעת.

השדות בדף מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם הפרויקט	השם הייחודי לפרויקט.
זהו פרויקט חובה	בחר בתיבת סימון זו אם הפרוייקט נדרש. אם תעשה זאת, הפרויקט יהיה יש לתזמן לפני פרויקטים שאינם נדרשים במקום הטוב ביותר האפשרי לכיסוי. הדבר עלול לגרום לתת-איוש.

השדה	תיאור
עדיפות	(פרויקטים אופציונליים בלבד) מספר מאפס עד תשע המתאר את עדיפות הפרוייקט, כאשר אפס הוא העדיפות הגבוהה ביותר. אם פרוייקט מוגדר כפרוייקט נדרש, שדה זה מציג "–1" לקריאה בלבד.
כתובת URL של היפר-קישור	כתובת ה- URL של דף האינטרנט שסוכן חייב לבקר בו כדי לבצע את הפרויקט פעילות, אם זה נדרש. עליך להשתמש בכתובת ה-URL המלאה (כולל "http", "https" ו-"www" לפי העניין). כתובת ה-URL מופיעה בפעילות הפרוייקט בלוח הזמנים שלי.
טקסט להצגה	הזן טקסט אופציונלי שיופיע כהיפר-קישור בפעילות הפרויקט במקום כתובת ה-URL.
פרויקט זה הוא פעילות בתשלום	בחר בתיבת הסימון אם פרוייקט זה הוא פעילות בתשלום.
הפעל פרויקט זה	בחר בתיבת סימון זו כדי להפעיל את הפרוייקט. לא ניתן לתזמן פרוייקט עד להפעלתו.
תאריך התחלה/סיום	ניתן לתזמן את תאריכי ההתחלה והסיום של התקופה שסוכנים יעבדו עליהם הפרויקט. הערה המתזמן מתייחס לתאריכי התחלה וסיום של פרוייקט כתאריכים בלוח השנה, ולא כתאריכי משמרת.
שעת התחלה/סיום	זמני ההתחלה והסיום של התקופה שבמהלכה ניתן לתזמן סוכנים לעבוד על הפרויקט. הערה המתזמן מבסס את זמני ההתחלה והסיום של הפרוייקט על אזור הזמן לתזמון של הסוכן.
תוספת לוח זמנים	תוספת לוח הזמנים הקובעת את מרווחי הזמן שבהם הפרוייקט יכול להתחיל. לדוגמה, אם תבחר תוספת של 15 דקות ושעת ההתחלה היא 08:00, סוכנים יוכלו להתחיל לעבוד על פרוייקט בשעה 08:00, 08:15, 08:30 וכן הלאה.
סוכני ימים יכולים לעבוד על הפרויקט	הימים המציינים אילו ימים בשבוע ניתן לתזמן סוכנים לעבודה על הפרויקט. הימים הנבחרים הם כחולים. כברירת מחדל, כל יום בשבוע נבחר.
משך זמן מינימלי	(פרויקטים אופציונליים בלבד) משך הזמן המינימלי שסוכנים יכולים להיות

השדה	תיאור
	מתוכנן לעבוד על הפרויקט. ערך זה אינו יכול להיות קטן מיחידת משך הזמן וחייב להיות כפולה של יחידת המשך.
משך זמן מרבי	(פרויקטים אופציונליים בלבד) משך הזמן המרבי שסוכנים יכולים להיות מתוכנן לעבוד על הפרויקט. ערך זה חייב להיות כפולה של יחידת משך הזמן וחייב להיות זהה לפחות למשך המינימלי.
יחידת משך	(פרויקטים אופציונליים בלבד) בלוק הזמן הבסיסי שבו סוכנים מתוזמנים כדי לעבוד על הפרויקט. לדוגמה, אם יחידת משך הזמן היא 30 דקות וסוכן מתוזמן לעבוד על הפרויקט במשך 60 דקות במהלך משמרת העבודה, זמן זה יכול להיות שתי יחידות משך רציפות שמסתכמות ב- 60 דקות, או יחידת משך אחת של 30 דקות בבוקר ויחידת משך נוספת של 30 דקות אחר הצהריים.
משך	(פרויקטים חובה בלבד) משך הזמן שבו סוכנים מתוזמנים לעבוד על הפרויקט הנדרש. ברירת מחדל = 30 דקות.
הגבל את מספר השעות הכולל המושקע בפרוייקט זה בשבוע	בחר בתיבת הסימון אם ברצונך להגביל את מספר השעות הכולל המושקע בפרוייקט בשבוע. כאשר תיבת הסימון נבחרת, מופיעה האפשרות שעות מרביות בשבוע.
מקסימום שעות שבועיות	מספר השעות המרבי בשבוע שסוכן יכול לעבוד על זה פרויקט. בחר אחת משתי אפשרויות כדי לציין אם הסוכן יכול לעבוד מספר ימים בשבוע או רק יום אחד בשבוע בפרוייקט.
סוכנים	הסוכנים נבחרו לעבוד על הפרויקט.
הערה	(אופציונלי) הוסף מידע נוסף אודות הפרוייקט. המידע שאתה מזין גלוי לסוכנים בלוח הזמנים שלי כאשר הפרויקט מתוזמן ולאנליסטים בדף לוחות זמנים של סוכנים. באפשרותך לערוך או למחוק את ההערה כאן או בלוחות זמנים של סוכנים. אם תערוך את ההערה כאן, ההערה תתעדכן בפעם הבאה שלוח הזמנים יופעל.
מטה-נתונים של פעילות	(אופציונלי) הקצאת ערך ברירת מחדל של מטה-נתונים לברירת מחדל או הסרה שלו ערך מטה-נתונים מ, הפרוייקט. לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של ערכי מטה-נתונים, ראה ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות.
צבע	הצבע המייצג פרוייקט זה בלוח הזמנים.

יצירת לוח זמנים

יצירת לוח זמנים

1. גש לדף בקשת תזמון.
2. בחר את שיטת התזמון שבה ברצונך להשתמש. כברירת מחדל, האפשרות 'מאוזן' נבחרת.

- האפשרות 'מאוזן' משווה את כוח האדם בצורה הטובה ביותר האפשרית על פני מרווחי הזמן של היום בהתבסס על תצורות המשתמש ומשמרות העבודה, והתוצאה היא לוחות זמנים המפוזרים את הסוכנים הזמינים באופן שווה יותר.

הערה כאשר מגבלות כוח אדם מרביות זמינות, אפשרות זו לוקחת בחשבון את המגבלה בעת יצירת לוח זמנים.

שיטות עבודה מומלצות השתמש בהגדרות עדיפות של תור שירות כדי לכוונן את אופן הפעולה של התזמון. אם התוצאות של תזמון תורי שירות מרובים אינן משביעות רצון (עבור לדוגמה, עליך למזער את תת-האיוש של תור שירות חשוב), ודא שהעדיפות שהוקצתה לתור שירות זה רחוקה מסדרי העדיפויות שהוקצו לתורי השירות האחרים. לדוגמה, תור השירות החשוב מקבל עדיפות של 4 בעוד שתורי שירות אחרים מקבלים עדיפות של 90 ו- 100 (ראה עדיפות תור שירות).

- האפשרות 'תעדוף' (שנקראה בעבר אפשרות ברירת המחדל) מרכזת את הצוות הזמין בתחילת השבוע ובמרווחי הזמן המוקדמים ביותר שניתן לתזמן אותם. אם אתה חסר כוח אדם, התוצאה היא לוחות זמנים נוטים לענות על דרישות כוח האדם מוקדם יותר בשבוע וביום ולא אלה מאוחר יותר בשבוע וביום.

הערה גם כאשר מגבלות כוח אדם מרביות זמינות, אפשרות זו אינה לוקחת בחשבון את המגבלה בעת יצירת לוח זמנים.

שיטות עבודה מומלצות אם אין מספיק סוכנים לאייש באופן מלא את כל תורי השירות, שימוש באפשרות תעדוף גורם לתורי שירות בעדיפות גבוהה יותר להיות מלאים יותר מאויש מתורי שירות בעדיפות נמוכה יותר. שקול להשתמש באפשרות 'מאוזן' כדי לאזן באופן שווה יותר את כוח האדם בין ימי השבוע, בתוך יום ובין תורי שירות.

3. בחר בתיבת הסימון תזמון אד-הוק אם ברצונך לתזמן סוכנים נבחרים מבלי לשנות את לוחות הזמנים של סוכנים שכבר מתוזמנים לתור השירות. ראה הוספת סוכן ללוח זמנים קיים לקבלת מידע נוסף אודות אופן היצירה של לוח זמנים אד-הוק.
4. בחר את קבוצת הכישורים ו/או תורי השירות שיש לתזמן או יותר.

הערה אם לתורי השירות שאתה בוחר יש משך בלוק תזמון מינימלי המוגדר בדף תורי שירות (ראה ניהול תורי שירות), הוא יאריך את
הזמן שנדרש להפעלת לוחות הזמנים שלך, במיוחד אם לוחות הזמנים שלך מורכבים (לדוגמה, הם כוללים סוגים
רבים, תורי שירות ותנאי עבודה, ומשתמשים במשמרות עבודה משתנות).

5. הזן את תאריך ההתחלה ואת מספר השבועות עבור התקופה שברצונך לתזמן. תאריך ההתחלה שבו נעשה שימוש הוא היום הראשון בשבוע בשבוע המוגדר המכיל את התאריך שאתה מזין.

6. בחר בתיבת הסימון סובב משמרות עבודה אם ברצונך WFM לסובב באופן אוטומטי משמרות עבודה בהתאם לסבבי משמרות העבודה שהוגדרו עבור כל סוכן מתוזמן. אם תיבת הסימון לא נבחרה, עליך להגדיר משמרת עבודה עבור השבוע הספציפי בדף משתמשים של הסוכן, או שהסוכנים חייבים להשלים את בחירת משמרות העבודה שלהם בתזמון דינאמי עבור שבועות אלה.

שיטות עבודה מומלצות בחר תמיד בתיבת הסימון "סובב משמרות עבודה" גם אם אינך מסובב משמרות עבודה אם התאריך במשמרת עבודה שהוגדר עבור סוכן אינו תואם ל
תאריכים עבור לוח זמנים זה, הפעלת לוח הזמנים תיכשל. כאשר תיבת הסימון נבחרת ואינך מסובב משמרות עבודהWFM , מתעלם מהתאריך הרשום במשמרת העבודה שהוגדרה עבור הסוכן, ולמעשה מסובב את משמרת העבודה היחידה משבוע לשבוע.

7. תזמן מתי ברצונך שהבקשה תופעל. כברירת מחדל, הבקשה מופעלת באופן מיידי.

הערה בקשות לתזמון יצליחו גם אם אין נתוני תחזית עבור אף אחד מהימים שעבורם אתה מפעיל את לוח הזמנים.
WFM מניח שהתחזית היא אפס בתאריכים ללא
נתוני תחזית. זה יכול להשפיע על אופן תזמון הסוכנים.

8. לחץ על שלח.

הערה בקשת תזמון תיכשל אם אין נתונים חזויים עבור אף אחד מהימים שבהם אתה מפעיל את לוח הזמנים. לפיכך, אם
אחת מקבוצות הכישורים או תורי השירות משויכים
עם סוכנים שמשמרות העבודה שלהם כוללות את היום האחרון בשבוע, אמורים להיות נתונים חזויים ליומיים
הראשונים של השבוע הבא. אם אין נתונים עבור אותם יומיים נוספים, ההנחה היא כי התחזית היא אפס (0), וזה
יכול להשפיע על איך סוכנים מתוזמנים. הימים הנוספים עשויים להידרש במקרה שיוחלו פעילויות תנאי עבודה
ללא תשלום שדוחפות את משמרת העבודה מהיום האחרון בשבוע על פני חצות ליומיים הראשונים של השבוע הבא
(יום משמרת העבודה המורחב לאחר החלת תנאי העבודה יכול להיות לכל היותר 48 שעות כאשר נכללים משך
זמן ללא תשלום).

הוספת סוכן ללוח זמנים קיים

תזמון אד-הוק מאפשר לך לשלב סוכנים ספציפיים בלוח הזמנים הקיים של תור שירות מבלי להפעיל מחדש את לוח הזמנים. כך לא ניתן לשבש את לוחות הזמנים של הסוכנים הקיימים.

כמה סיבות לשימוש בתזמון אד-הוק כוללות הוספת סוכנים חדשים שנשכרו ללוח זמנים קיים או סוכן שחוזר מחופשה.

חשוב לציין

- תזמון אד-הוק משתמש רק בשיטת התזמון המאוזן.
- לוחות זמנים אד-הוק מתחילים ביום הראשון של השבוע המוגדר כברירת מחדל.
- ניתן להשתמש בתזמון אד-הוק עם משמרות עבודה קבועות, משתנות וזמינות דינמית.
- תזמון אד-הוק חל על סוכנים רב-מיומנים, כחברים בתורי שירות מרובים או בקבוצת רב-מיומנויות.

יצירת לוח זמנים אד-הוק

יצירת לוח זמנים אד-הוק

1. גש לדף בקשת תזמון.
2. כברירת מחדל, האפשרות 'מאוזן' נבחרת. זוהי שיטת התזמון היחידה המותרת בתזמון אד-הוק.
3. בחר בתיבת הסימון תזמון אד-הוק.
4. בחלונית זמין, בחר את הסוכן אחד או יותר שברצונך לתזמן והעבר אותם לחלונית שהוקצתה.
5. הגדר את התאריכים שאליהם ברצונך לתזמן את הסוכנים שנבחרו. הזן את תאריך ההתחלה ואת מספר השבועות עבור התקופה שברצונך לתזמן. תאריך ההתחלה שבו נעשה שימוש הוא היום הראשון בשבוע המוגדר המכיל את התאריך שאתה מזין.

   הערה אם סוכן אמור להתחיל באמצע השבוע, אתה יכול PUT בחריגים שלא שולמו עבור הימים שבהם הם נמצאים שם ולאחר מכן להפעיל את לוח הזמנים אד-הוק עבור השבוע.

6. בחר בתיבת הסימון סובב משמרות עבודה אם ברצונך WFM לסובב משמרות עבודה באופן אוטומטי בהתאם לסבבי משמרות העבודה שהוגדרו עבור כל סוכן מתוזמן. אם תיבת הסימון לא נבחרה, עליך להגדיר משמרת עבודה עבור השבוע הספציפי בדף משתמשים של הסוכן, או שהסוכנים חייבים להשלים את בחירת משמרות העבודה שלהם בתזמון דינאמי עבור שבועות אלה.

   שיטות עבודה מומלצות בחר תמיד בתיבת הסימון "סובב משמרות עבודה" גם אם אינך מסובב משמרות עבוד אם התאריך במשמרת עבודה שהוגדר עבור סוכן אינו תואם ל

תאריכים עבור לוח זמנים זה, הפעלת לוח הזמנים תיכשל. כאשר תיבת הסימון נבחרת ואינך מסובב משמרות עבודהWFM , מתעלם מהתאריך הרשום במשמרת העבודה שהוגדרה עבור הסוכן, ולמעשה מסובב את משמרת העבודה היחידה משבוע לשבוע.

7. תזמן מתי ברצונך שהבקשה תופעל. כברירת מחדל, הבקשה מופעלת באופן מיידי.

הערה בקשות תזמון יכולות לפעול בו-זמנית כל עוד הן אינן כוללות את אותם סוכנים או תורי שירות.

8. לחץ על שלח.

הצגת בקשות שרת ממשתמשי WFM

השתמש בדף בקשות משתמש כדי להציג ו/או למחוק בקשות שרת (כגון תזמון, תכנון ובקשות נתונים) שבוצעו על-ידי משתמשים.

כאשר בקשת משתמש מתבצעת, היא מתווספת לתור. הבקשות מטופלות אחת בכל פעם. הרשימה מציגה את סוג הבקשה, השעה והתאריך שבהם הבקשה הוגשה, שם המשתמש שהגיש את הבקשה והמצב הנוכחי של הבקשה.

ניתן לסנן ולמיין את הבקשות לפי עמודה כלשהי. בקשות נשארות ברשימה עד למחיקתן.

תיאורי שדות

השדה	תיאור
קריטריונים לבחירה	
הצגת בקשות משתמשים	מציג את התוצאות התואמות של בקשת המשתמש.
בחר סוג בקשה	סוג בקשת המשתמש שיש להציג. כברירת מחדל, התוצאות כוללות את כל הבקשות סוגים.
בחר מבקש	שם המשתמש שהגיש את הבקשה. כברירת מחדל, תוצאות כלול את כל סוגי הבקשות.
בחר מצב	מצב בקשות המשתמש להצגה. כברירת מחדל, התוצאות כוללות בקשות מכל הסטטוסים.
תאריך התחלה/סיום	(אופציונלי) טווח התאריכים שלגביהם מוצגות תוצאות. אם כן, לא לציין תאריך התחלה/סיום, כל התוצאות התואמות מוצגות.

השדה	תיאור
רשימת בקשות משתמשים	
מחק	מחיקת בקשות המשתמש שנבחרו. בחר בקשה על-ידי בחירת תיבת הסימון המתאימה ברשימה. בחר בתיבת הסימון בראש הטבלה כדי לבחור את כל תוצאות בקשות המשתמש. הערה אין באפשרותך למחוק בקשות המתוי[illegible]ת כ'מתבצעות'. בקשות המתויגות כהצלחה, כישלון וממתינות יכולות להיות שנמחקו.
פרטים	מציג פרטים נוספים על כל בקשה. כדי להציג פרטים נוספים אודות בקשה, לחץ על הצג פרטים. הפרטים מופיעים מתחת לטבלת רשימת בקשות משתמשים.
תאריך/שעה של בקשה	התאריך והשעה שבהם נשלחה בקשת המשתמש.
סוג בקשה	סוג בקשת המשתמש.
מבקש	שם המשתמש שהגיש את הבקשה.
מצב	מצב השלמה/הפעלה של הבקשה. בקשות שתוזמנו לפעול בתאריך/שעה עתידיים מוצגות כ"ממתינות". הערה אם בקשת לכידה ממתינה זמן רב יות[illegible]ממה שנראה סביר, עיין ביומן היומן מסיבות אפשריות לכך שהבקשה אינה ממת[illegible]ה בעיבוד.

ניהול זמן פנוי

העברת הודעות מאפשרת לך לנהל בקשות.

- סוכנים יכולים לבקש חופשה, חריגים, חונכות, ולתזמן הצעות ועסקאות עם הסוכנים האחרים בקבוצה לדעתם. הם יכולים גם לקבל או לדחות עסקאות תזמון והצעות ובקשות חונכות ולערוך בקשות משלהם.
- מפקחים ומתזמנים משתמשים ב'העברת הודעות' כדי לאשר או לדחות בקשות של סוכנים.

ניתן למיין שורות בקשה בסדר עולה או יורד על-ידי לחיצה על כותרת העמודה.

העברת הודעות לסוכנים

העברת הודעות לסוכנים מורכבת מתפריט ליצירת בקשות חדשות ושלוש תיבות דואר:

- תיבת דואר נכנס - מכילה את כל הבקשות שאתה מקבל
- תיבת דואר יוצא—מכילה את כל הבקשות שאתה מגיש
- קופסה ציבורית - מכילה עסקאות בלוח זמנים ציבורי ובקשות חונכות

תצוגת ברירת המחדל היא תיבת דואר יוצא. ניתן לשמור בקשות עד לזמן השמירה המרבי שהוגדר על-ידי מנהל המערכת עבור תחזית, לוח זמנים, בקשה ונתונים היסטוריים WFM (ראה הגדרת תקופת השמירה WFM). באפשרותך למחוק בקשות עד שמשתמש אחר ישנה את מצב הבקשה. אינך יכול למחוק בקשות מתיבות דואר בעצמך לאחר שהן התקבלו, אושרו או נדחו. בקשות נמחקות על-ידי המערכת כאשר הן עוברות את תקופת השמירה שהוגדרה.

סטטוסי הבקשה משתנים כאשר הבקשה עושה את דרכה במערכת. חשוב לרענן מעת לעת את תיבת הדואר כדי שתראה את הסטטוסים האחרונים. השתמש בשיטות רענון עמוד רגילות בדפדפן, כגון הקשה על F5 או לחיצה על לחצן רענן בסרגל הכלים של הדפדפן. (תיבת הדואר היוצא מוצגת לאחר הרענון, גם אם הצגת את תיבת הדואר הנכנס או את התיבה הציבורית.)

גש לתיבות הדואר שלך על-ידי לחיצה על סמל תיבת הדואר בסרגל הכלים העברת הודעות. משמאל לימין, הסמלים הם תיבת דואר יוצא, תיבת דואר נכנס, תיבה ציבורית ובקשות חדשות.

בקשות חיפוש

באפשרותך לחפש בקשות בכל תיבה. בעת הפעלת חיפוש, המסננים חלים על בקשות בכל דפי התיבה שבה אתה מחפש.

בקשות חיפוש

1. לחצו על 'מסנן ' כדי לפתוח את חלונית המסנן.
2. בחר את הקריטריונים שלפיהם יש לחפש.
3. לחץ על חיפוש. חלונית הסינון נסגרת בעת הפעלת החיפוש.

הקריטריונים לחיפוש נשמרים עד שתעזוב את הדף. כדי לשנות את קריטריוני החיפוש, לחץ על סנן כדי לפתוח את חלונית הסינון ולשנות את הקריטריונים.

כיצד לסנן שדות תאריך

קיימות שתי דרכים לסינון בקשות לפי תאריך: טווח תאריכים ותאריכים ספציפיים. שדות תאריך מוגדרים כטווח תאריכים כברירת מחדל. האפשרות טווח תאריכים מסננת בקשות לפי רשימה נפתחת של טווחים מוגדרים ביחס לתאריך של היום. האפשרות תאריכים ספציפיים כוללת שני שדות תאריך המאפשרים לסנן בקשות ביחס לתאריכים ספציפיים. השתמש בשדות תאריכים ספציפיים כדי להזין את תאריך ההתחלה, תאריך הסיום או את שני התאריכים כדי להגדיר פרמטרים של טווח תאריכים.

כדי לסנן לפי טווח תאריכים, בחר אפשרות טווח מהרשימה הנפתחת.

כדי לסנן לפי תאריכים ספציפיים, הזן תאריך באחד מהשדות הבאים או בשניהם:

- הזן תאריך בשדה הימני כדי לסנן לפי תאריך ההתחלה, אשר מסנן בקשות לפי תאריכים בתאריך שהוזן או לאחריו
- הזן תאריך בשדה השמאלי כדי לסנן לפי תאריך הסיום, אשר מסנן בקשות לפי תאריכים בתאריך ההזנה או לפניו.
- הזן תאריכים בשני השדות כדי להחזיר בקשות בתאריכים שהוזנו או ביניהם

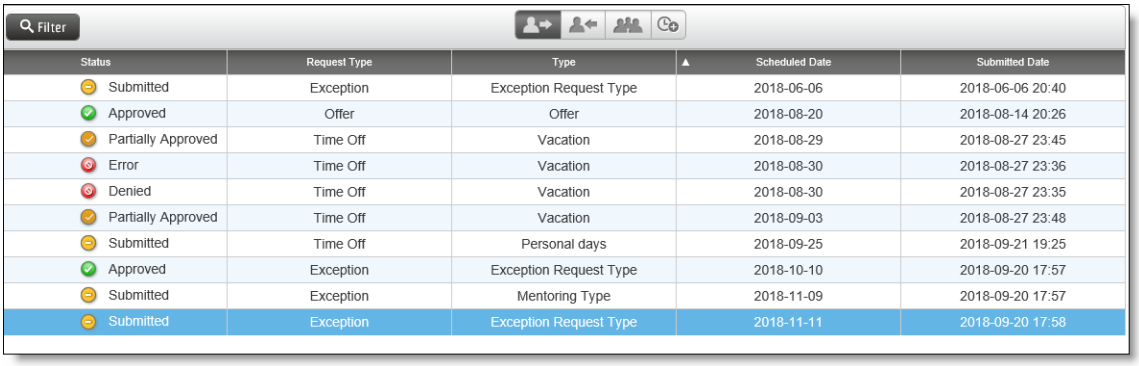
קריטריוני חיפוש

הטבלה הבאה מתארת את כל קריטריוני החיפוש הזמינים לחיפושים.

השדה	תיאור
סוג בקשה	סוג הבקשה שהסוכן בחר מהרשימה הנפתחת 'בקשה חדשה' רשימה בעת יצירת הבקשה.
תת-סוג	עבור סוג חריג או סוג פסק זמן. האפשרות שהסוכן בחר מהרשימה הנפתחת סוג בעת יצירת הבקשה.
נציג	הסוכן ששלח את הבקשה לתיבת הדואר הנכנס שלך או הסוכן שקיבל את הבקשה בתיבת הדואר היוצא שלך.
מצב	המצב הנוכחי של הבקשה.
תאריך הגשה	תאריך הגשת הבקשה על ידי הסוכן.
תאריך לוח זמנים	התאריך שבו בחר הסוכן לביצוע הפעולה המבוקשת.

תיבת דואר יוצא

תיבת הדואר היוצא מכילה את כל הבקשות שביצעת בסדר תאריך מתוזמן עולה. באפשרותך להציג את פרטי הבקשה ולערוך או למחוק את הבקשה אם היא טרם אושרה או נדחתה.



הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדואר היוצא.

השדה	תיאור
מצב	סטטוס הבקשה. סטטוסים אפשריים הם: ▪ אושרה – בקשתך אושרה על-ידי הממונה עליך. אושר חלקית – חלק מבקשת החופשה שלך אושרה על ידי הממונה עליך. ▪ ממתין - בקשת הצעת המסחר או לוח הזמנים שלך ממתינה לתגובה מסוכן אחר. ניתן לערוך או למחוק. ▪ המתנה - הצעת תזמון או בקשת מסחר מתזמנת ממתינה לתגובתך. יכול להתקבל או לדחות. ▪ הוגשה – בקשתך ממתינה לתגובה מהממונה עליך. ניתן לערוך או למחוק. ▪ נדחתה – בקשתך נדחתה על ידי הממונה עליך. ▪ שגיאה - הבקשה שלך מכילה שגיאה. ▪ סורב - סוכן אחר סירב לבקשת המסחר בלוח הזמנים שלך. ▪ נדחתה - דחית בקשה למסחר בלוח זמנים של סוכן אחר.
סוג בקשה	סוג הבקשה הכללי.
סוג	סוג הבקשה הספציפי. לדוגמה, אם סוג הבקשה הוא חופשה, ייתכן שהסוג הוא חופשה.

השדה	תיאור
תאריך מתוכנן	תאריך התרחשות האירוע המבוקש. כברירת מחדל, תיבת הדואר היוצא ממוינת עד תאריך זה בסדר עולה. באפשרותך ללחוץ על כותרת העמודה כדי לעבור מסדר עולה לסדר יורד.
תאריך הגשה	התאריך והשעה שבהם הוגשה הבקשה. שים לב כי מסחר ציבורי הצעות אינן מציגות תאריך שנשלח עד שמישהו מקבל אותן.

עבודה עם תיבת הדואר היוצא
לחץ פעמיים על בקשה בתיבת הדואר היוצא כדי להציג את פרטיה.

עריכת בקשה שעדיין לא אושרה או התקבלה

1. לחץ פעמיים על הבקשה.
2. ערוך כרצונך.
3. לחץ על שלח.

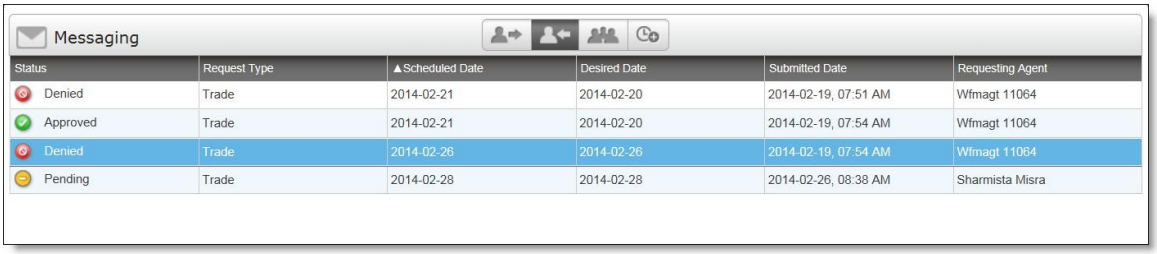
מחיקת בקשה שטרם אושרה או התקבלה

1. לחץ פעמיים על הבקשה.
2. לחץ על מחק.

תיבת דואר נכנס

תיבת הדואר הנכנס מכילה את כל הבקשות שקיבלת לפי סדר תאריכים מתוזמן. באפשרותך להציג את פרטי הבקשה ולערוך או למחוק את הבקשה אם היא טרם אושרה או נדחתה.

הערה למפקחים יש סמכות סופית על כל תזמון עסקאות ובקשות חונכות, כך שבקשת מסחר או חונכות שאתה מקבל עשויה להידחות על ידי משתמש זה.



הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדואר הנכנס.

השדה	תיאור
מצב	סטטוס הבקשה. הסטטוסים האפשריים הם: ▪ אושרה – בקשתך אושרה ולוח הזמנים שלך עודכן בהתאם. ▪ ממתין – בקשה שהתקבלה ממתינה לתגובה מנציג אחר. ניתן לערוך או למחוק. ▪ הוגשה – הבקשה ממתינה לתגובה מהממונה עליך. ניתן לערוך או למחוק. ▪ ניהול משימות - הבקשה ממתינה לתגובה ממך. יכול להתקבל או לדחות. ▪ נדחתה – בקשתך נדחתה על ידי הממונה עליך. ▪ שגיאה - קיימת שגיאה בבקשה. ▪ סירבת – סירבת לבקשת סחר בלוח הזמנים של סוכן אחר. ▪ נדחה - סוכן אחר דחה את בקשת המסחר שלך בלוח הזמנים.
סוג בקשה	סוג הבקשה הכללי.
תאריך מתוכנן	תאריך התרחשות האירוע המבוקש. כברירת מחדל, תיבת הדואר הנכנס ממוינת עד תאריך זה בסדר עולה. באפשרותך ללחוץ על כותרת העמודה כדי לעבור מסדר עולה לסדר יורד.
תאריך רצוי	התאריך שהסוכן המבקש מעוניין לקבל (התאריך המתוזמן ב-תזמן בקשת הצעה ותזמן בקשת סחר).
תאריך שליחה	התאריך והשעה שבהם הוגשה הבקשה. שים לב כי מסחר ציבורי הצעות אינן מציגות תאריך שנשלח עד שמישהו מקבל אותן.
סוכן מבקש	שם הסוכן המבקש לוח זמנים למסחר או הצעה או חונכות בקשה.

עבודה עם תיבת הדואר הנכנס שלך

קבלה או דחייה של בקשת מסחר בלוח זמנים

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. לחץ על נתח כדי להשוות את לוח הזמנים שלך ללוח הזמנים של הסוכן המבקש ביומיים. זה אומר לך אם אתה זמין לקבל את העסקה.
3. לחץ על קבל או דחה.

אישור או דחייה של בקשה מקובלת להצעת לוח זמנים

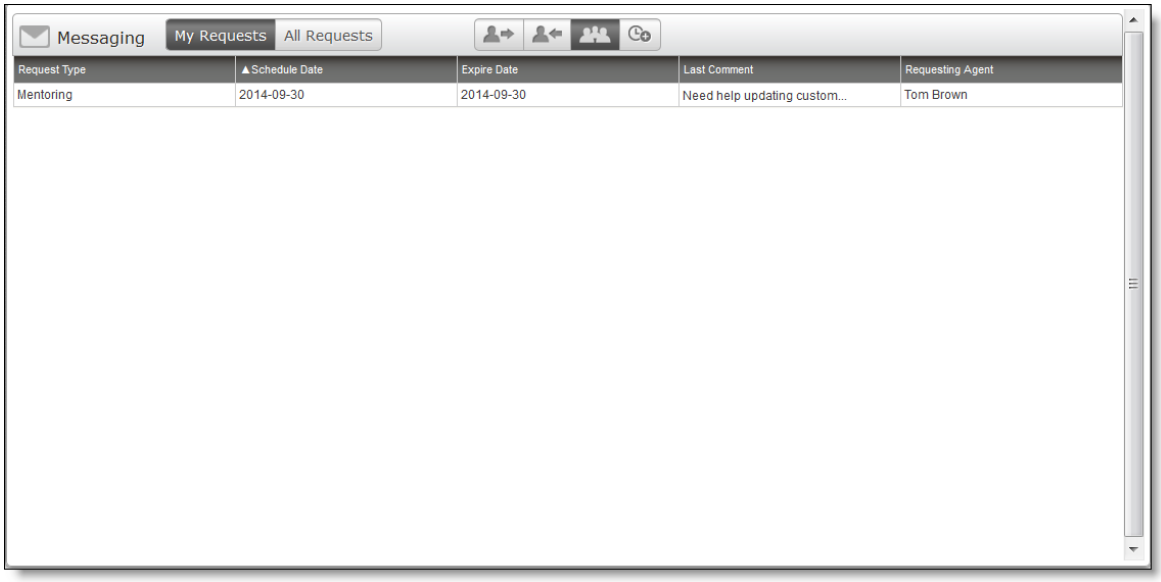
1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. לחץ על נתח כדי להשוות את לוח הזמנים שלך עבור היום שצוין עם לוח הזמנים המוצע.
3. לחץ על אשר כדי לקבל את בקשת ההצעה או על דחה כדי לדחות את בקשת ההצעה.

אישור או דחייה של בקשת חונכות שהתקבלה

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. עיין בבקשה שהתקבלה.
3. לחץ על אשר כדי לקבל את החונך או דחה כדי לסרב למנטור.

קופסה ציבורית

התיבה הציבורית מכילה את כל הצעות לוח הזמנים הציבוריות הזמינות, עסקאות תזמון ובקשות חונכות מהסוכנים לדעתך, הזמינות לכל סוכן לקבל. באפשרותך להציג את פרטי הבקשה, להעריך את הבקשה ולקבל את הבקשה (אם תרצה).



הערה למשתמשים בעלי הרשאה לנהל העברת הודעות יש סמכות סופית על עסקאות לוח זמנים, הצעות תזמון ובקשות חונכות, כך שבקשה שתקבל עשויה להידחות על-ידי משתמש.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבה הציבורית.

השדה	תיאור
סוג בקשה	סוג הבקשה הכללי.
תאריך לוח זמנים	התאריך שבו המבקש רוצה לוותר או לקבוע את החונכות הפעלה. כברירת מחדל, התיבה הציבורית ממוינת לפי תאריך זה בסדר עולה.
תאריך תפוגה	תאריך פקיעת הבקשה. תוקף הבקשה יפוג בשעה 23:59 בתאריך זה. לאחר שתוקף הבקשה יפוג, לא תוכל עוד לקבל או לבטל את הבקשה.
תגובה אחרונה	ההערה האחרונה שהוזנה על הבקשה.
סוכן מבקש	שם הסוכן המבקש עסקת תזמון, הצעת תזמון או בקשת חונכות.

עבודה עם התיבה הציבורית

קבלת בקשת מסחר מתוזמנת

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. בחר תאריך שברצונך לסחור בו עבור התאריך המופיע בבקשה.
3. לחץ על נתח כדי להשוות בין שני לוחות הזמנים ולוודא שהתאריך המוצע פועל.
4. לחץ על קבל.

קבלת בקשה להצעת לוח זמנים

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. לחץ על נתח כדי להשוות את לוח הזמנים שלך עבור היום שצוין עם לוח הזמנים המוצע.
3. לחץ על קבל אם ברצונך לקבל את ההצעה או על ביטול כדי לסגור את הבקשה מבלי לקבל אותה.

קבלת בקשת חונכות

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. עיין בפרטי בקשת החונכות והשווה את לוח הזמנים שלך לזה של המבקש כדי לוודא שמשבצת הזמן מתאימה לך.
3. לחץ על קבל אם ברצונך לקבל את בקשת החונכות או על ביטול כדי לסגור את הבקשה מבלי לקבל אותה.

בקשות

תפריט 'בקשה חדשה' מאפשר לך ליצור בקשה לחריגות, חופשות, הצעות לוח זמנים, תזמון עסקאות וחונכות.

- בקש חריגה
- בקש חופשה
- בקש הצעה ללוח זמנים
- בקש תזמון מסחר
- בקש חונכות

עריכה או מחיקה של בקשה

ניתן לערוך או למחוק בקשות במצבים מסוימים. הטבלה הבאה מתארת מתי באפשרותך לערוך או למחוק בקשה.

סוג בקשה	מצב	פעולה מותרת
הצעה ללוח זמנים (ציבורית)	ממתינים	עריכה, מחיקה
לוח זמנים סחר (פרטי)	ממתינים	עריכה
לוח זמנים מסחר (ציבורי)	ממתינים	עריכה, מחיקה
חונכות	ממתינים	עריכה, מחיקה
חריגה	נשלח	עריכה, מחיקה
פסק זמן	נשלח	עריכה, מחיקה

עריכת בקשה

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. ערוך את הבקשה כרצונך.
3. לחץ על שלח.

מחיקת בקשה

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. לחץ על מחק.

בקש חריגה
השתמש בבקשה חריגה כדי לבקש שינוי בלוח הזמנים שלך עבור פעילויות לא מתוכננות כגון פגישות, מפגשי הדרכה, הפסקות לא מתוכננות והיעדרויות. בקשתך נשלחת לאישור הממונה עליך.

ניתן לבקש חריגים הן עבור תאריכים עתידיים והן עבור תאריכים קודמים. חריגים עבור תאריכים קודמים משמשים לתיקון אחוז ההיענות שלך. לדוגמה, אם היית צריך ללכת Home חולה אתמול, הסטטיסטיקה שלך תראה לך מתוך דבקות כי אתה לא עוקב אחר לוח הזמנים שלך. בקשת החרגה לחופשה אישית עבור הזמן שהיית מחוץ למשרד מתקנת את לוח הזמנים ואת אחוז ההיענות שלך לאותו יום.

הערה עבור בקשות של יום שלם, קיימת חריגה בלוח הזמנים לגבי פעילויות בתשלום במשמרות המתחילות באותו יום (ללא קשר אם החריג שולם או לא שולם) . כל מי שלא שולם
פעילויות במשמרות אלה מוחלפות בפעילות לא זמינה בלוח הזמנים. אם אין לך משמרת באותו יום, החריג אינו מתווסף ללוח הזמנים שלך.
עבור בקשות של יום חלקי, חריג ממוקם בלוח הזמנים של פרק הזמן המבוקש על כל פעילויות בתשלום קיימות במהלך פרק זמן זה (ללא קשר אם החריג שולם או לא שולם). כל פעילות חופפת ללא תשלום במשמרות אלה מוחלפת בפעילות לא זמינה ב

לוח הזמנים. לדוגמה, אם חריג מכסה חלקית ארוחת צהריים שלא שולמה, החלק שאינו חופף נשאר ארוחת צהריים. החלק החופף לחריג מוחלף ב'לא זמין'. אם אין לך פעילויות קיימות בתשלום במהלך פרק זמן זה, החריגה לא תתווסף ללוח הזמנים שלך.

בקשות חריגות מטופלות בדרך זו כדי להבטיח שהשעה בתשלום עבור היום תישאר זהה לפני ואחרי החלת החריגה.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח בקשת חריגה.

השדה	תיאור
תאריך חריגה	התאריך שבו ברצונך שהחריגה תתרחש. התאריך הנוכחי מוצג על-ידי ברירת מחדל.
סוג חריגה	רשימה נפתחת של סוגי החריגים הזמינים.
יום שלם	בחר בתיבת הסימון כדי לציין שהחריג הוא לכל היום. כאשר בוחרים באפשרות זו, השדות שעת התחלה ושעת סיום מוסתרים.
שעת התחלה	הזמן שבו מתחיל החריג.
שעת סיום	הזמן שבו החריג מסתיים.
כתוב תגובה	(אופציונלי) לחץ כדי להזין הערה בנוגע לבקשת החריגה. מקס תווים = 140.

יצירת בקשה חדשה לחריגה

1. לחצו על 'בקשה חדשה' ובחרו 'בקשה חריגה' מהתפריט.
2. השלם את השדות.
3. לחץ על שלח.

בקשת חריגה זורמת דרך המערכת כמתואר בטבלה הבאה.

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
סוכן א'	יוצר בקשה חדשה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	ממתינים
מְפַקֵחַ	מקבל בקשה	תיבת המשימות לביצוע של המפקח	לביצוע
מְפַקֵחַ	מאשר/דוחה חריגה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	אושר/נדחה

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
		קופסת הכל של המפקח	אושר/נדחה

לקבלת מידע נוסף אודות שליחת בקשות חריגות, ראה אודות שינויים אוטומטיים בבקשות.

בקש תזמון מסחר

השתמש בבקשה למסחר בלוח הזמנים כדי להחליף יום עבודה מתוזמן מלא או חלקי עם יום עבודה מתוזמן מלא או חלקי של מישהו אחר. בקשות סחר אלה יכולות להיות עם סוכן מסוים (סחר פרטי) או עם כל סוכן לדעתך (סחר ציבורי). באפשרותך לבקש להחליף משמרות באותו יום (לדוגמה, ייתכן שתרצה להחליף את המשמרת שלך בין 7:00 AM-3:00 PM במשמרת של מישהו אחר בין 10:00 AM-6:00 PM) או בימים שונים (לדוגמה, ייתכן שתרצה להחליף את יום שני החופשי שלך בחופשה ביום שישי).

אם ברצונך להחליף מקטעים מרובים בלוח הזמנים שלך (לדוגמה, אם ברצונך להחליף משמרת מפוצלת), עליך להגיש בקשות נפרדות עבור כל מקטע של המשמרת.

הערה יש להגדיר את תור השירות הראשי עבור סוכנים לביצוע תזמון מסחר או הצעה.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח 'תזמון בקשת מסחר' של היום כולו.

השדה	תיאור
סחר ציבורי	בחר בתיבת סימון זו כדי POST את לוח הזמנים שלך לסחור בתיבה הציבורית של כולם סוכנים להשקפתך. נקה תיבת סימון זו כדי לסחור עם סוכן ספציפי במסחר פרטי.
לאשר	(מסחר ציבורי בלבד) תזכורת לכך שתתבקש לאשר או לדחות עסקה מוצעת מהסוכן המשיב. תיבת סימון זו מיועדת לקריאה בלבד ולא ניתן לנקות אותה.
סוכן מבקש	(לקריאה בלבד) שמך.
תאריך מתוכנן	התאריך שבו ברצונך לסחור. כברירת מחדל, הוא מציג את התאריך של מחר. יום
שלם	בחר בתיבת סימון זו כדי לסחור ביום שלם.
סוכן מגיב	(עסקאות פרטיות בלבד) הסוכן שאיתו אתה רוצה לסחור משמרות. תאריך מתוכנן
	(עסקאות פרטיות בלבד) התאריך שאיתו ברצונך לסחור.
תאריך תפוגה	(מסחר ציבורי בלבד) תאריך פקיעת הבקשה.

השדה	תיאור
כתוב תגובה	(אופציונלי) לחץ כדי להזין הערה בנוגע לבקשת החריגה. כלשהו הערה שתוסיף לא תישמר עד לשמירת בקשת החריגה עצמה. מקסימום תווים = 250.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח Schedule Trade Request ליום חלקי.

השדה	תיאור
סחר ציבורי	בחר תיבת סימון זו כדי POST ללוח הזמנים שלך לסחור בתיבה הציבורית של כולם סוכנים להשקפתך. נקה תיבת סימון זו כדי לסחור עם סוכן ספציפי במסחר פרטי.
לאשר	(מסחר ציבורי בלבד) תזכורת לכך שתתבקש לאשר או לדחות עסקה מוצעת מהסוכן המשיב. תיבת סימון זו מיועדת לקריאה בלבד ולא ניתן לנקות אותה.
סוכן מבקש	(לקריאה בלבד) שמך.
תאריך מתוכנן	התאריך שבו ברצונך לסחור. כברירת מחדל, הוא מציג את התאריך של מחר. יום
שלם	נקה תיבת סימון זו כדי לסחור ביום חלקי.
זמן	הזן את שעות ההתחלה והסיום של השעות שברצונך לסחור בהן. סוכן מגיב
	(עסקאות פרטיות בלבד) הסוכן שאיתו אתה רוצה לסחור משמרות. תאריך מתוכנן
	(עסקאות פרטיות בלבד) התאריך שאיתו ברצונך לסחור.
זמן	(עסקאות פרטיות בלבד) הזן את שעות ההתחלה והסיום של השעות שאיתן ברצונך לסחור.
תאריך תפוגה	(מסחר ציבורי בלבד) תאריך פקיעת הבקשה.
כתוב תגובה	(אופציונלי) לחץ כדי להזין תגובה בנוגע לבקשת הסחר. כלשהו הערה שתוסיף לא תישמר עד שבקשת המסחר עצמה תישמר. מקסימום תווים = 250.

יצירת בקשת מסחר חדשה בלוח זמנים

1. לחץ על בקשה חדשה ולאחר מכן בחר תזמון בקשת מסחר מהתפריט.
2. השלם את השדות.

3. אם זוהי עסקה פרטית, לחץ על נתח כדי להשוות את לוח הזמנים שלך בתאריך המסחר המוצע לזה של האדם שאיתו ברצונך לסחור כדי לוודא שהמסחר אפשרי.
4. אם תרצה, לחץ על כתוב הערה והזן הערה.
5. לחץ על שלח.

בקשת מסחר פרטית בלוח זמנים זורמת דרך המערכת כמתואר בטבלה הבאה.

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
סוכן א'	יוצר בקשה חדשה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	ממתינים
סוכן ב'	מקבל בקשת סחר	תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	לביצוע
סוכן ב'	מקבל/מסרב לבקשת סחר	תיבת הדואר היוצא של סוכן ב'	הוגש/סורב
סוכן א'	מקבל את תשובתו של סוכן ב'	תיבת הדואר הנכנס של סוכן א'	הוגש/נדחה
מְפַקֵחַ	מקבל בקשת סחר שהתקבלה לאישור	תיבת המשימות לביצוע של המפקח	לביצוע
מְפַקֵחַ	מאשר/דוחה סחר	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	אושר/נדחה
		תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	אושר/נדחה
		קופסת הכל של המפקח	אושר/נדחה

בקשת מסחר בלוח זמנים ציבורי זורמת דרך המערכת כמתואר בטבלה הבאה.

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
סוכן א'	יוצר בקשה חדשה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	ממתינים
כל הסוכנים	ראה סחר בתיבה ציבורית	התיבה הציבורית של הסוכנים	לא חל
סוכן ב'	מקבל בקשת סחר	תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	ממתינים
סוכן א'	מקבל את תשובתו של סוכן ב'	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	לביצוע
סוכן א'	מאשר או דוחה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	נשלח/נדחה

מצב	מופיע כאן	פעולה	משת
	הסכמתו של סוכן ב'		(דחיית הבקשה יוצרת עותק של הבקשה שמופיע בה דחייה, והבקשה המקורית חוזרת להמתנה)
	סוכן ב' מקבל אישור/דחייה של סוכן א'	תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	נשלח/נדחה
מְפקָח	מקבל בקשת מסחר מקובלת ומאושרת לאישור	תיבת המשימות לביצוע של המפקח	לביצוע
מְפקָח	מאשר/דוחה סחר	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	אושר/נדחה
		תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	תיבת All Box של
		מפקח מאושר/נדחה	אושר/נדחה

בקש חופשה

השתמש בבקשה לחופשה כדי לתזמן סוגים שונים של חופשה מהעבודה. ניתן לבקש מספר ימים וסוגי חופשות בבקשה אחת. לדוגמה, אם אתה רוצה שבוע חופש אבל אין לך מספיק ימי חופשה כדי לכסות חמישה ימים, אתה יכול גם להשתמש בחופשה מאחת הקטגוריות האחרות כדי להשלים את ההבדל.

הערה: לא ניתן לשלוח בקשות לחופשה עבור תאריכים בעבר.

ניתן להגיש מספר אפשרויות לחופשה לפי סדר העדפה (בחירה ראשונה, שנייה או שלישית). לדוגמה, ייתכן שתרצה לקחת שבוע חופש ביוני כבחירה הראשונה שלך לחופשה, אך אתה גם מציין ששבוע חופש ביולי הוא הבחירה השנייה שלך ושבוע חופש באוגוסט הוא הבחירה השלישית שלך. הממונה עליך יאשר אחת משלוש האפשרויות שלך.

לאחר ההגשה, תוכל לערוך או למחוק את בקשתך אם היא עדיין לא אושרה.

הממונה עליך יכול לבחור לאשר רק חלק מהימים של בקשה לחופשה בת מספר ימים. לדוגמה, ייתכן שתרצה לקחת חופש בימי שני, שלישי ורביעי. עם זאת, הממונה עליך זקוק לך בעבודה ביום שני, ולכן מאשר את בקשתך רק עבור שלישי ורביעי.

הערה: למפקח שלך אין אפשרות לשנות את מספר השעות המבוקשות ביום אחד.

יש לך גם אפשרות למשוך בקשת חופשה לאחר שבקשתך אושרה. לדוגמה, אירוע שהתכוונת להשתתף בו ושעבורו ביקשת חופשה מבוטל. על ידי משיכת בקשת החופשה שלך, אתה PUT בחזרה ללוח הזמנים ויתרת זמן החופשה שלך מתעדכנת כדי להחזיר לך את השעות האלה.

תיבת הדו-שיח בקשת חופשה כוללת טבלה המציגה כמה חופשות יש לך, כמה ניצלת וכמה נשאר בכל אחת מקטגוריות החופשה. מידע זה נאסף מבקשות החופשה שהגשת.

הערה כאשר אתה מבקש חופשה, השעות שאתה מבקש מפורטות בעמודה שעות ממתינות. כאשר הם מאושרים, הם עוברים לעמודה שעות מאושרות. היום שאחרי יש לך בעצם
השתמשו בפסק הזמן, השעות עוברות לעמודה שעות בשימוש ואינן מופיעות עוד בעמודה שעות מאושרות.

הערה אם תבקש יום חופש שלם, מספר השעות שנוספו לעמודות שעות ממתינות ושעות מאושרות מבוסס על כמות פעילויות המשמרת בתשלום באותו יום. אם יש לך רק
פעילויות לא זמינות או זמינות באותו יום, הערך המוסף לשעות ממתינות ולשעות מאושרות הוא אפס. אם אין לך פעילויות (שאינן זהות לפעילות 'לא זמין'), הערך המוסף הוא השעות היומיות FTE.

הלחצנים List Days ו-Time Off Allotment יכולים לסייע לך בעת בקשת חופשה.

- לחצן 'ימי רשימה'—מציג סיכום של בקשות החופשה שלך
- לחצן הקצאת חופשות - מאפשר לך לבדוק אם יש שעות חופש זמינות ביום שבו ברצונך להמריא

בקשת חופשה זורמת דרך המערכת כמתואר בטבלה הבאה.

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
סוכן א'	יוצר בקשה חדשה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	ממתינים
מְפַקֵחַ	מקבל בקשה	תיבת המשימות לביצוע של המפקח	לביצוע
מְפַקֵחַ	מאשר/מאשר חלקית/דוחה חופשה	תיבת הדואר הנכנס של סוכן א'	אושר/אושר חלקית/נדחה
		תיבת הדואר היוצא של המפקח	אושר/אושר חלקית/נדחה
סוכן א'	נסוג בעבר	סוכן א' תיבת דואר יוצא	משיכה מבוקשת

מצב	מופיע כאן	פעולה	משת
	הבקשה אושרה		
מְפַקֵחַ	מקבל בקשת משיכה	תיבת המשימות לביצוע של המפקח בקשת משיכה	
מְפַקֵחַ	מכיר בנסיגה	תיבת הדואר הנכנס של סוכן א' תיבת הדואר	
	היוצא של המפקח שבוטלה	נסוג	

יצירת בקשת חופשה חדשה

1. לחצו על 'בקשה חדשה' ובחרו 'בקשת חופשה' מהתפריט.
2. מהרשימה הנפתחת סוג, בחר את סוג החופשה הרצויה.
3. מהרשימה הנפתחת בחירה, בחר את ההעדפה לחופשה (בחירה ראשונה, שנייה או שלישית).
4. בשדה תאריך , לחץ על סמל לוח השנה כדי לבחור יום. תאריכים עם רקע אפור בלוח השנה אינם זמינים לחופשה. לא ניתן להוסיף את אותו יום פעמיים באותה בקשה (לדוגמה, בבחירה הראשונה והשנייה).
5. לחץ על הוסף.
6. חזור על הוספת תאריכים לבקשה. השתמש באפשרות הראשונה, השנייה והשלישית כרצונך.
7. (אופציונלי) הוסף תגובה על-ידי לחיצה על כתוב הערה . הערה יכולה לעזור לממונה עליך לקבל את החלטת האישור.
8. לחץ על שלח.

הערה אם אין לך מספיק שעות זמינות עבור סוג החופשה שביקשת, הבקשה תיכשל.

לקבלת מידע נוסף אודות שליחת בקשות לחופשה, ראה אודות שינויים אוטומטיים בבקשות.

עריכת בקשת חופשה שנשלחה אך טרם אושרה

1. בתיבת הדואר היוצא, לחץ פעמיים על בקשת החופשה שברצונך לערוך. לבקשות שניתן לערוך יש סטטוס של נשלח.
2. בתיבת הדו-שיח בקשת פסק זמן, לחץ על ערוך. תיבת הדו-שיח מתרחבת כדי שתוכל להוסיף יום חדש ומוסיפה לחצן מחק (X) לצד ימי החופשה הקיימים המבוקשים. תוכל גם להוסיף הערה המסבירה מדוע שינית את בקשת החופשה שלך. הערה יכולה לעזור לממונה עליך לקבל את החלטת האישור.

3. ערוך את בקשתך כרצונך על-ידי הוספת ימי חופשה חדשים או מחיקת ימי חופשה קיימים.

הערה אם ברצונך לשנות את השעות ביום מבוקש, עליך למחוק את היום המקורי ולהוסיף אותו שוב עם השעות החדשות. לדוגמה, אם ביקשת במקור 8:00–11:00 AM כבוי ביום שני, אבל צריך לשנות את זה ל 1:00-3:00 PM, מחק את הערך ליום שני והוסף אותו שוב, הפעם עם זמני ההתחלה והסיום החדשים.

4. כשתסיים לערוך את הבקשה, לחץ על עדכן.

מחיקת בקשת חופשה שהוגשה אך טרם אושרה

1. בתיבת הדואר היוצא, לחץ פעמיים על בקשת החופשה שברצונך לערוך. לבקשות שניתן לערוך יש סטטוס של נשלח.
2. בתיבת הדו-שיח בקשת פסק זמן, לחץ על מחק.

ביטול בקשת חופשה מאושרת

1. בתיבת הדואר היוצא, לחץ פעמיים על בקשת החופשה שברצונך למשוך. הבקשה תהיה בסטטוס של אושרה או אושרה חלקית.
2. בתיבת הדו-שיח בקשת פסק זמן, הזן הערה כדי להסביר את הסיבה למשיכה, אם תרצה.
3. לחץ על משוך בקשה.

הבקשה שנמשכה נשארת בתיבת הדואר היוצא שלך בסטטוס 'אושרה' או 'אושרה חלקית' עד שהמפקח יאשר את המשיכה. בשלב זה סטטוס הבקשה משתנה ל'בוטלה'.

הערה: אם הממונה עליך אינו מאשר את בקשת המשיכה שלך, עדיין תהיה לך חופשה זו ולא תהיה בלוח הזמנים.

תיאורי שדות

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח בקשת פסק זמן.

השדה	תיאור
הצג שעות פעילות זמינות עבור	טווחי התאריכים של תוכניות החופשה שאליהן הוקצית.
סוג	סוג החופשה: חגים צפים, ימי חופשה, ימים אישיים וחופשה.

השדה	תיאור
	הערה: ייתכן שסוגים מסוימים של חופשות לא יהיו זמינים. פרטי מנהל המערכת ותוכנית החופשה שלך קובעים את סוגי הזמן כבוי כי זמינים. האופן שבו כל אחד מסוגי חופשה אלה מוגדר נקבע על ידי מרכז הקשר שלך.
סה"כ שעות	המספר הכולל של השעות העומדות לרשותך עבור סוג החופשה.
שעות שימוש	מספר השעות שניצלת לסוג פסק הזמן.
שעות מאושרות	מספר השעות שאושרו לסוג החופשה אך עדיין לא נלקח.
שעות ממתינות	מספר השעות שביקשת עבור סוג החופשה ש טרם אושרו על ידי הממונה עליך. הערה בעוד שניתן לבקש אפשרויות מרובות לחופשה, רק הבחירה הראשונה נלקחת בחשבון בעת חישוב השעות הממתינות.
שעות שנותרו	מספר השעות לסוג החופשה שנותרו לך. ערך זה מחושב באופן הבא: השעות הנותרות = סה"כ שעות – (שעות בשימוש + שעות מאושרות + שעות ממתינות)
כרטיסיות ראשונה, שנייה ושלישית	כרטיסיות המציגות את העדפות בקשת החופשה שלך בבקשה זו.
סוג	בחר את סוג החופשה שאתה מבקש.
בחירה	בחר את ההעדפה לחופשה מהרשימה הנפתחת.
תאריך	בחר את היום שברצונך להפסיק מלוח השנה. עליך לבחור כל יום בנפרד. לחץ על הוסף כדי להוסיף את התאריך לבחירה הראשונה, השניה או השלישית Tab.
יום שלם	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך להמריא את היום כולו. כאשר בוחרים באפשרות זו, השדות שעת התחלה ושעת סיום אינם זמינים.
שעת התחלה	אם אתה לוקח יום חופש חלקי, הזן את שעת ההתחלה של החופשה.

השדה	תיאור
שעת סיום	אם אתה לוקח יום חופש חלקי, הזן את שעת הסיום של החופשה.
לחצן 'הקצאות חופשה'	מציג את הקצאות הזמן הפנויות עבור תור שירות שנבחר וכן חודש קלנדרי. זה מאפשר לך לבדוק אם יש שעות חופש זמינות ביום שאתה רוצה להמריא. לקבלת מידע נוסף, ראה הצגת הקצאות חופשה.
לחצן 'הצג ימים'	מציג את סיכום הזמן הפנוי שלך. חלון מוקפץ זה מפרט את כל בקשות החופשה המאושרות והממתינות שלך לפי סדר תאריכים.

צפייה בהקצאות לחופשות

הערה תכונה זו זמינה רק אם מנהל המערכת קבע את תצורת WFM להצגת לחצן הקצאות חופשה (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות).

החלון המוקפץ 'הקצאות חופשה' מוצג בעת לחיצה על הלחצן 'הקצאות חופשה' בבקשת חופשה. הוא מציג את זמן החופשה הזמין הנוכחי המוקצה לתור שירות בתאריך ספציפי.

הערה : יום שמציג גם הקצאות זמינות וגם פער תחזית חיובי הוא בדרך כלל בחירה טובה יותר ללקיחת חופשה.

השדה	תיאור
תאריך	תאריך ההקצאה.
הקצאה זמינה	המספר הנוכחי של הקצאות חופשה זמינות באותו יום ב- FTEs או שעות, בהתאם לאופן שבו מנהל המערכת הגדיר את המערכת שלך.
פער תחזיות	הפער הממוצע בין ה-FTE המתוזמן והחזוי לאותו יום. ערך זה מוצג תמיד ב- FTE. מספר שלילי מצביע על תת-איוש, ומספר חיובי מצביע על איוש יתר.

בקש הצעה ללוח זמנים

השתמש בבקשה להצעת תזמון כדי להפוך את היום שבו אתה אמור לעבוד לזמין עבור סוכן אחר, כולו או חלקו. לדוגמה, אם יש לך התחייבות להיעדר מהעבודה ביום רביעי, אתה מציע את המשמרת שלך לכל אחד אחר שיכול לעבוד באותו יום. הצעת לוח הזמנים מתפרסמת בתיבה הציבורית של כל הסוכנים לדעתך.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח תזמון בקשת הצעה.

השדה	תיאור
סוכן מבקש	(לקריאה בלבד) שמך.
תאריך מתוכנן	התאריך שאתה רוצה להציע לסוכנים אחרים לעבוד. כברירת מחדל, הוא מוצג התאריך של מחר. לא ניתן לבחור תאריך בעבר.
יום שלם	בחר בתיבת סימון זו כדי להציע יום שלם.
תאריך תפוגה	תאריך תפוגת הבקשה שלך. בשלב זה, הוא אינו מופיע עוד ב- בתיבת הדואר היוצא או בתיבה הציבורית. תאריך התפוגה חייב להיות לפני התאריך המתוכנן.
לאשר	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך לאשר את קבלת ההצעה על-ידי סוכן לפני שהיא נשלחת למפקח שלך לאישור.
כתוב תגובה	(אופציונלי) לחץ כדי להזין הערה בנוגע לבקשת הצעת לוח הזמנים. כל הערה שתוסיף לא תישמר עד לשמירת בקשת הצעת לוח הזמנים עצמה. מקסימום תווים = 250.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח 'בקשת הצעה לתזמון יום חלקי'.

השדה	תיאור
סוכן מבקש	(לקריאה בלבד) שמך.
תאריך מתוכנן	התאריך שאתה רוצה להציע לסוכנים אחרים לעבוד. כברירת מחדל, הוא מוצג התאריך של מחר. לא ניתן לבחור תאריך בעבר.
יום שלם	נקה תיבת סימון זו כדי להציע יום חלקי.
זמן	הזן את שעות ההתחלה והסיום של השעות שברצונך להציע לסוכן אחר.
תאריך תפוגה	תאריך תפוגת הבקשה שלך. בשלב זה, הוא אינו מופיע עוד ב- בתיבת הדואר היוצא או בתיבה הציבורית. תאריך התפוגה חייב להיות לפני התאריך המתוכנן.
לאשר	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך לאשר את קבלת ההצעה על-ידי סוכן לפני שהיא נשלחת למפקח שלך לאישור.
כתוב תגובה	(אופציונלי) לחץ כדי להזין הערה בנוגע לבקשת הצעת לוח הזמנים.

השדה	תיאור
	כל הערה שתוסיף לא תישמר עד לשמירת בקשת הצעת לוח הזמנים עצמה. מקסימום תווים = 250.

יצירת בקשה חדשה להצעת תזמון

1. לחץ על בקשה חדשה ולאחר מכן בחר תזמן בקשת הצעה מהתפריט.
2. השלם את השדות.
3. לחץ על שלח.

בקשת הצעה ללוח זמנים ללא אישור זורמת דרך המערכת כמתואר בטבלה הבאה.

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
סוכן א'	יוצר בקשה חדשה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	ממתינים
כל הסוכנים	קבל הצעה	התיבה הציבורית של הסוכנים	לא חל
סוכן ב'	מקבל הצעה	תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	נשלח
		תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	נשלח
מְפַקֵחַ	מקבל הצעה שהתקבלה	תיבת המשימות לביצוע של המפקח	לביצוע
מְפַקֵחַ	מאשר/דוחה הצעה	קופסת הכל של המפקח	אושר/נדחה
		תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	אושר/נדחה
		תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	אושר/נדחה

בקשה להצעת לוח זמנים עם אישור זורמת דרך המערכת כמתואר בטבלה הבאה.

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
סוכן א'	יוצר בקשה חדשה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	ממתינים
כל הסוכנים	קבל הצעה	התיבה הציבורית של הסוכנים	לא חל
סוכן ב'	מקבל הצעה	תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	ממתינים

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
סוכן א'	מקבל הצעה שהתקבלה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	לביצוע
		תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	ממתינים
סוכן א'	מאשר/דוחה את ההצעה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	הוגש/נדחה (דחיית הבקשה יוצרת עותק של הבקשה שמופיע בה נדחתה, והבקשה המקורית חוזרת להמתנה)
		תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	הוגש/נדחה
מְפַקֵחַ	מקבל הצעה שהתקבלה	תיבת המשימות לביצוע של המפקח	לביצוע
		קופסת הכל של המפקח	אושר/נדחה
		תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	אושר/נדחה
		תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	אושר/נדחה

בקש חונכות

השתמש בבקשת חונכות כדי לבקש אימון אחד על אחד מסוכן עמית. כל בקשות החונכות מפורסמות בתיבה הציבורית, וכל סוכן יכול להיענות. מפקח או מנהל חייב לאשר את בקשת החונכות. כאשר הבקשה מאושרת, החריג מתווסף ללוח הזמנים שלך וללוח הזמנים של החונך שלך.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח בקשת חונכות.

השדה	תיאור	
תאריך חונכות	התאריך שבו ברצונך לקבוע את פגישת החונכות. סוג חריגה	בחר את
החריג המתאים מהרשימה הנפתחת.		
שעת התחלה	שעת ההתחלה של מפגש החונכות.	
שעת סיום	שעת הסיום של מפגש החונכות.	
תיאור	תיאור מטרת מפגש החונכות. מקסימום תווים =	

השדה	תיאור
	251.

יצירת בקשת חונכות חדשה

1. לחץ על בקשה חדשה ולאחר מכן בחר בקשת חונכות מהתפריט.
2. השלם את השדות.
3. לחץ על שלח.

בקשת חונכות זורמת במערכת כמתואר בטבלה הבאה.

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
סוכן א'	יוצר בקשה חדשה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	ממתינים
כל הסוכנים	ראה בקשה בציבור קופסא	התיבה הציבורית של הסוכנים	לא חל
סוכן ב'	מקבל חונכות בקשה	תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	ממתינים
סוכן א'	מקבל סוכן ב' ענה	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	לביצוע
סוכן א'	מאשר/דוחה את הסוכן קבלתו של ב'	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	הוגש/נדחה (דחיית הבקשה יוצר עותק של בקשה שמציגה נדחתה עליו, וה הבקשה המקורית הולכת חזרה ל'ממתין')
	סוכן ב' מקבל סוכן אישור של א' או דחייה	תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	הוגש/נדחה
מְפַקֵחַ	מקבל מתקבל ו חונכות מאושרת בקשה לאישור	תיבת המשימות לביצוע של המפקח	לביצוע

משתמש	פעולה	מופיע כאן	מצב
מְפַקֵחַ	מאשר/דוחה בקשת חונכות	תיבת הדואר היוצא של סוכן א'	אושר/נדחה
		תיבת הדואר הנכנס של סוכן ב'	תיבת All Box של מפקח מאושר/נדחה

לקבלת מידע נוסף אודות שליחת בקשות חונכות, ראה אודות שינויים אוטומטיים בבקשות.

אודות שינויים אוטומטיים בבקשות

ברוב המקרים, אם הבקשה מאושרתWebex WFO , מעדכן את לוח הזמנים של הסוכן בדיוק כפי שהתבקש. עם זאת, במקרים מסוימים שבהם מוגשת בקשה בתשלוםWebex WFO , עשוי לשנות את הבקשה כדי לוודא שהסוכן לא מתוזמן ליותר זמן בתשלום ממה שהסוכן צריך לעבוד. להלן דוגמאות למקרים כאלה.

מקרה 1: הסוכן מגיש בקשה בתשלום החופפת לפעילות שלא שולמה

הסוכן מגיש בקשה בתשלום חלקית או ליום שלם עבור חונכות, חופשה או חריגה. הבקשה חופפת לפעילות שלא שולמה בלוח זמנים קיים. הבקשה מאושרת. במקרה זהWebex WFO , מחליף פעילות שלא שולמה (לדוגמה, ארוחת צהריים שלא שולמה) בלוח הזמנים של הסוכן בפעילות לא זמינה.

דוגמה

אתה מבקש חופשה בתשלוםPM 3:00-AM 7:00 ., לוח הזמנים הקיים הוא:

- בשירותAM 7:00–11:00 ,
- ארוחת צהריים ללא תשלוםAM 11:00-11:30 ,
- בשירותPM 11:30 AM–3:00 ,

לאחר אישור הבקשה, לוח הזמנים הוא:

- חופשה בתשלוםAM 7:00-11:00 ,
- לא זמיןAM 11:00–11:30 ,
- חופשה בתשלוםPM 11:30 AM–3:00 ,

מקרה 2: הסוכן אמור לעבוד בזמן המבוקש

הסוכן מגיש בקשה בתשלום חלקית או ליום שלם עבור חונכות, חופשה או חריגה. הבקשה היא לזמנים שבהם הסוכן אינו מתוכנן לעבוד. הבקשה מאושרת. במקרה זהWebex WFO , אינה Insert את הבקשה שאושרה ללוח הזמנים של הסוכן.

דוגמה
הסוכן מבקש חופשה בתשלום PM 5:00-7:00 ., לוח הזמנים הקיים הוא:

- בשירות PM 9:00 AM–5:00 ,

לאחר אישור הבקשה, לוח הזמנים של הסוכן נשאר זהה.

מקרה 3: הסוכן אמור לעבוד רק בחלק מהבקשה
הסוכן מגיש בקשה בתשלום חלקית או ליום שלם עבור חונכות, חופשה או חריגה. הבקשה היא ללוח זמנים קיים, והסוכן אמור לעבוד במהלך חלק מהבקשה. הבקשה מאושרת. במקרה זה Webex WFO , מוסיף חלק מהבקשה שאושרה ללוח הזמנים של הסוכן.

דוגמה
הסוכן מבקש חופשה בתשלום PM 4:00-6:00 ., לוח הזמנים הקיים הוא:

- בשירות PM 9:00 AM–5:00 ,

לאחר אישור הבקשה, לוח הזמנים של הסוכן הוא:

- בשירות PM 9:00 AM–4:00 ,
- חופשה בתשלום PM 4:00-5:00 ,

שיטות עבודה מומלצות אם סוכנים רוצים להגיש בקשה בתשלום לזמן בלוח הזמנים הקיים שלהם שהם לא עובדים, עליהם ליצור קשר עם הממונה עליהם.

הערה
(טיפול ידני בלבד) אם המפקחים רוצים לאשר בקשה בתשלום לזמן שבו הסוכן שהגיש את הבקשה אינו אמור לעבוד בלוח זמנ קיים, עליהם לבצע את הפעולות הבאות:

1. בלוחות זמנים של סוכנים, נווט אל התאריך שהסוכן ביקש.
2. Insert פעילות בתשלום (בשירות או שעות נוספות) עבור הזמן שהסוכן ביקש.
3. אשר את הבקשה.

שליחת הודעות למאשרי בקשות
העברת הודעות עבור משתמשים בעלי הרשאה לניהול העברת הודעות מורכבת משתי תיבות דואר:

- התיבה 'ניהול משימות'—מציגה את כל הבקשות הדורשות ממך פעולה (תצוגת ברירת המחדל)
- התיבה 'הכל' - מכילה את כל הבקשות שנשלחו אליך

ניתן לשמור בקשות עד לזמן השמירה המרבי שהוגדר על-ידי מנהל המערכת עבור תחזית, לוח זמנים, בקשה ונתונים היסטוריים WFM (ראה הגדרת תקופת השמירה WFM).

גש לתיבות הדואר שלך על-ידי לחיצה על סמל תיבת הדואר בסרגל הכלים העברת הודעות. משמאל לימין, הסמלים הם תיבת המשימות לביצוע והתיבה הכל.

הערה למפקחים שהם גם סוכנים יש תיבת דואר כפולה, אחת עם תצוגת הסוכן ואחת עם תצוגת המפקח. באפשרותך לעבור בין שתי התצוגות באמצעות הבקשות שלי והכול

לחצני בקשות. לחץ על הבקשות שלי כדי לראות את תיבת הדואר של הסוכן ועל כל הבקשות כדי לראות את תיבת הדואר של המפקח.

בקשות חיפוש

משתמשים בעלי הרשאת ניהול העברת הודעות יכולים להפעיל שני סוגים של חיפושים. בדומה למשתמשים אחרים, באפשרותך להפעיל חיפוש בסיסי עם קריטריוני חיפוש סטנדרטיים. בנוסף לחיפוש הבסיסי, אם יש לך הרשאה לניהול העברת הודעות, באפשרותך להפעיל חיפוש מותאם אישית, שבו אתה בוחר אילו קריטריונים לכלול בחיפוש. באפשרותך להפעיל חיפוש בקשות בכל תיבת דואר. בעת הפעלת חיפוש, המסננים חלים על בקשות בכל העמודים של תיבת הדואר שבה אתה מחפש.

הפעלת חיפוש בסיסי

1. לחצו על 'מסנן' כדי לפתוח את חלונית המסנן.
2. בחר את הקריטריונים שלפיהם יש לחפש.
3. לחץ על חיפוש. חלונית המסנן נסגרת בשעת הפעלת החיפוש.

הפעלת חיפוש מותאם אישית

1. לחצו על 'מסנן ' כדי לפתוח את חלונית המסנן.
2. לחץ על חיפוש מותאם אישית.
3. השתמש ברשימה הנפתחת בחר מסנן כדי לבחור מסנן.
4. לחץ על הוסף כדי להוסיף את המסנן לחיפוש המותאם אישית.
5. הזן את קריטריוני החיפוש המתאימים עבור כל מסנן.
6. לחץ על חיפוש. חלונית הסינון נסגרת בעת הפעלת החיפוש.

הקריטריונים לחיפוש נשמרים עד שתעזוב את הדף. לשינוי קריטריוני החיפוש, לחץ על **Filter** כדי לפתוח את חלונית המסנן ולשנות את הקריטריונים.

כיצד להגדיר שדות תאריך

קיימות שתי דרכים לסינון בקשות לפי תאריך: טווח תאריכים ותאריכים ספציפיים. שדות תאריך מוגדרים כטווח תאריכים כברירת מחדל. האפשרות טווח תאריכים מסננת בקשות לפי רשימה נפתחת של טווחים מוגדרים ביחס לתאריך של היום. האפשרות תאריכים ספציפיים כוללת שני שדות תאריך המאפשרים לסנן בקשות ביחס לתאריכים ספציפיים. השתמש בשדות תאריכים ספציפיים כדי להזין את תאריך ההתחלה, תאריך הסיום או את שני התאריכים כדי להגדיר פרמטרים של טווח תאריכים.

כדי לסנן לפי טווח תאריכים, בחר אפשרות טווח מהרשימה הנפתחת.

כדי לסנן לפי תאריכים ספציפיים, הזן תאריך באחד מהשדות הבאים או בשניהם:

- הזן תאריך בשדה הימני כדי לסנן לפי תאריך ההתחלה, אשר מסנן בקשות לפי תאריכים בתאריך שהוזן או לאחריו
- הזן תאריך בשדה השמאלי כדי לסנן לפי תאריך הסיום, אשר מסנן בקשות לפי תאריכים בתאריך ההזנה או לפניו.
- הזן תאריכים בשני השדות כדי להחזיר בקשות בתאריכים שהוזנו או ביניהם

קריטריוני חיפוש

הטבלה הבאה מתארת את כל קריטריוני החיפוש הזמינים עבור חיפושים בסיסיים ומתקדמים.

השדה	תיאור
סוג בקשה	סוג הבקשה שהסוכן בחר מהרשימה הנפתחת 'בקשה חדשה' רשימה בעת יצירת הבקשה.
תת-סוג	עבור סוג חריג או סוג פסק זמן. האפשרות שהסוכן בחר מהרשימה הנפתחת סוג בעת יצירת הבקשה.
צוות	הצוות שאליו שייך הסוכן שיצר את הבקשה.
תור שירות	תור השירות שאליו שייך הסוכן שיצר את הבקשה. מיפוי מיומנויות מפת הכישורים שאליה שייך הסוכן שיצר את הבקשה.
נציג	הסוכן ששלח את הבקשה לתיבת הדואר הנכנס שלך, או הסוכן שקיבל את הבקשה בתיבת הדואר היוצא שלך.
דרגת סוכן	דרגת הסוכן שיצר את הבקשה.
תאריך התחלה של סוכן	התאריך שבו הסוכן התחיל.

השדה	תיאור
מצב	המצב הנוכחי של הבקשה.
תאריך הגשה	תאריך הגשת הבקשה על ידי הסוכן.
תאריך לוח זמנים	התאריך שבו בחר הסוכן לביצוע הפעולה המבוקשת.

אישור או דחייה של בקשות

בקשות הדורשות את אישורך מופיעות בתיבת המשימות לביצוע. לאחר שאישרת או דחיית בקשה, היא תוסר מתיבת המשימות לביצוע שלך. כל הבקשות שקיבלת מאוחסנות בארכיון בתיבה 'הכל'.

לקבלת מידע נוסף אודות אישור בקשות, ראה אודות שינויים אוטומטיים בבקשות.

בקשות חריגות

תיבת הדו-שיח אישור בקשה לחריגה מאפשרת לך לאשר או לדחות בקשת חריגה של סוכן.

אישור או דחייה של בקשה לחריגה

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. אם אתה מאשר את הבקשה, בחר את חריגת לוח הזמנים המתאימה מהרשימה הנפתחת. זה מה שמופיע בלוח הזמנים. לחץ על קרא הערה כדי להציג הערות המצורפות לבקשת החריגה. ניתן גם להקליד הערה, אם תרצה.

   הערה : סמל 'קרא הערה' מופיע באדום אם מצורפת לבקשה הערה אחת לפחות.

3. לחץ על אשר או דחה.

הערה עבור בקשות של יום שלם, קיימת חריגה בלוח הזמנים לגבי פעילויות בתשלום במשמרות המתחילות באותו יום (ללא קשר אם החריג שולם או לא שולם) . כל מי שלא שולם
פעילויות במשמרות אלה מוחלפות בפעילות לא זמינה בלוח הזמנים. אם לסוכן אין משמרת באותו יום, החריג אינו מתווסף ללוח הזמנים של הסוכן.
עבור בקשות של יום חלקי, חריג ממוקם בלוח הזמנים של פרק הזמן המבוקש על כל פעילויות בתשלום קיימות במהלך פרק זמן זה (ללא קשר אם החריג שולם או לא שולם). כל פעילות חופפת ללא תשלום במשמרות אלה מוחלפת בפעילות לא זמינה בלוח הזמנים. לדוגמה, אם חריג מכסה חלקית ארוחת צהריים שלא שולמה, החלק שאינו חופף נשאר ארוחת צהריים. החלק החופף לחריג מוחלף ב'לא זמין'. אם לסוכן אין פעילויות קיימות בתשלום במהלך פרק זמן זה, אזי

חריגה אינה מתווספת ללוח הזמנים של הסוכן.
בקשות חריגות מטופלות בדרך זו כדי להבטיח שהשעה בתשלום עבור היום תישאר זהה לפני ואחרי החלת החריגה.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח אישור בקשה לחריגה.

השדה	תיאור
מ	שם הסוכן המבקש את ההחרגה.
בקשה	סוג הבקשה.
תאריך קבלה	השעה והתאריך שבהם קיבלת את הבקשה.
סוג	סוג החריג, כפי שנבחר על ידי הסוכן.
תאריך לוח זמנים	תאריך החריגה.
משך	משך החריגה.
חריגה בלוח הזמנים	בחר את תיאור החריגה שיופיע בלוח הזמנים אם החריג אושר.

בקשות לחופשה
תיבת הדו-שיח אישור בקשת חופשה מאפשרת לך לאשר, לאשר חלקית או לדחות בקשת חופשה של סוכן. אתה יכול גם לאשר שסוכן משך בקשת חופשה שאושרה בעבר.

הערה אם בקשת חופשה חופפת לבקשת חופשה שאושרה בעבר, לא ניתן לאשר את הבקשה.

אישור, אישור חלקי או דחייה של בקשת חופשה

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. בחר את תור השירות המתאים מהרשימה הנפתחת.
3. לחץ על הכרטיסיות הראשונה, השניה והשלישית כדי להציג את בקשות החופשה המדורגות של הסוכן.
   באפשרותך לאשר את החופשה המבוקשת רק באחת מכרטיסיות אלה. יש לבחור Tab זה בעת אישור או אישור חלקי של הבקשה.
4. אם תרצה, לחץ על שעות כדי להציג סיכום של שעות החופשה הכוללות של הסוכן, בשימוש, באישור, בהמתנה ובשעות החופשה הנותרות. לחץ על קרא הערה כדי להציג הערות המצורפות לבקשה. לחץ על כתוב הערה כדי להוסיף הערה.

5. כברירת מחדל, כל יום בבקשה נבחר בעמודה אשר. אם ברצונך לדחות חלק כלשהו מבקשה רב-יומית, נקה את תיבת הסימון לצד הימים שיש לדחות.
6. בחר את חריגת לוח הזמנים המתאימה מהרשימה הנפתחת. זה מה שמופיע בלוח הזמנים.
7. לחץ על אשר נבחר כדי לאשר או לאשר חלקית את הבקשה, או לחץ על מנע כדי לדחות את הבקשה.

אישור משיכה של בקשת חופשה מאושרת על ידי סוכן

1. לחץ פעמיים על הבקשה עם סטטוס בקשת משיכה.
2. לחץ על אשר משיכה.

הערה אם לא תאשר את בקשת המשיכה, לסוכן עדיין תהיה חופשה מאושרת והוא לא יהיה בלוח הזמנים לפרק זמן זה. כאשר אתה מאשר את
משיכה, יתרת החופשה של הסוכן מתעדכנת (אך הקצאות ימי חופשה בתור השירות לא) והסוכן הוא PUT בהערה בלוח הזמנים אך ללא פעילויות שהוקצו לו או לה.
עליך להפעיל לוח זמנים אד-הוק או להוסיף פעילויות באופן ידני ללוח הזמנים של הסוכן בדף לוחות זמנים של סוכנים.

שיטות עבודה מומלצות השתמש בהיסטוריית לוחות זמנים ובשחזור כדי להציג מה היה לוח הזמנים של הסוכן לפני שבקשת החופשה אושרה (ראה ביטול שינוי בלוח זמנים). אתה יכול להשתמש בזה כ
הפניה להוספה ידנית של פעילויות ללוח הזמנים של הסוכן, או שחזור לוח הזמנים במידת הצורך מגירסה קודמת.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח אישור בקשת חופשה.

השדה	תיאור
מ	שם הסוכן המבקש חופשה.
בקשה	סוג הבקשה.
תאריך הגשה	השעה והתאריך שבהם הגיש הסוכן את הבקשה. זה אותו זמן ותאריך קבלת הבקשה.
תור שירות	בחר את תור השירות המתאים מהרשימה הנפתחת. שירות זה התור משמש לקביעת פער התחזית.
כרטיסיות ראשונה, שנייה, שלישית	כרטיסיות המציגות את האפשרות הראשונה, השנייה והשלישית עבור חופשה מבוקשת על ידי הסוכן.

השדה	תיאור
סוג	סוג בקשת החופשה.
תאריך	מועד החופשה המבוקשת.
יום	היום בשבוע של החופשה המבוקשת.
שעת התחלה	שעת ההתחלה של החופשה המבוקשת.
שעת סיום	שעת הסיום של פסק הזמן המבוקש.
פער תחזית (FTEs)	ההבדל ב- FTEs בין מספר הסוכנים המתוזמנים לבין מספר הסוכנים החזויים בתחזית הייצור הנוכחית עבור תור השירות שנבחר. אתה יכול להשתמש במספר זה כמדריך לקביעה אם יש מספיק כיסוי באותו יום כדי להעניק את בקשת החופשה. הערה יש ערך בשדה זה רק אם נוצרה תחזית ייצור.
פער הקצאה (FTE או שעות)	הקצאות הזמן הפנויות ליום המבוקש, מוצגות ב- FTE (שווה ערך למשרה מלאה) או בשעות. התבנית שאתה רואה תלויה בשאלה אם מנהל המערכת הגדיר WFM להצגת FTE או שעות (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות).
לאשר	כברירת מחדל, כל תיבות הסימון נבחרות. נקה את תיבת הסימון לצד כל יום של בקשה רב-יומית כדי לדחות חופשה עבור אותו יום.
חריגה בלוח הזמנים	בחר את תיאור החריגה שיופיע בלוח הזמנים אם החריג אושר.

אישור בקשת מסחר או הצעה

תיבת הדו-שיח אישור בקשת מסחר מאפשרת לך לנתח ולאחר מכן לאשר או לדחות בקשת מסחר או בקשת הצעה. אותה תיבת דו-שיח משמשת הן עבור עסקאות והן עבור הצעות.

הערה: ההפסקות וארוחת הצהריים הקיימות בכל לוח זמנים המעורב במסחר יומי חלקי מוחלפות בתוך זמן השירות לתור השירות הראשי של הסוכן. לוח הזמנים מושווה למבוסס טווח, תנאי עבודה כלליים שנקבעו כדי לקבוע אם מוקצים ארוחת צהריים או הפסקה. אם עסקה מפצלת לוח זמנים, כל קטע בלוח הזמנים המפוצל מושווה בנפרד לתנאי העבודה הקיימים. חשוב שסוכנים המגישים הצעות ללוח זמנים יומי חלקי או עסקאות יוקצו לפרופיל מצב עבודה המכיל תנאי לכל אורך משמרת אפשרי שעשוי להיות להם לאחר מכן

ההצעה או המסחר מתקבלים. אם אין תנאי עבודה מבוסס טווח התואם את אורך לוח הזמנים הנסחף, לא מוקצית הפסקה או ארוחת צהריים.
כל חריגה מוקצית מחדש לסוכן המקבל, וחריגות אלה אינן מועברות כדי להתאים להפסקה או לארוחת צהריים.
פרוייקטים מוקצים מחדש לסוכן המקבל גם אם הדבר מפר את מספר הדקות המינימלי או המרבי שסוכן יכול להשקיע בפרוייקט ביום. זמן הפרוייקט עשוי להיות מפוצל או מקוצר אך לא לעבור כדי להתאים לארוחת צהריים או הפסקה.

אישור או דחייה של לוח זמנים, מסחר או בקשת הצעה

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. השתמש במקטע לוחות זמנים של סוכנים כדי לנתח את שני לוחות הזמנים כדי לוודא שניתן לסחור בהם. לחץ על קרא את התגובה אם מצורפות הערות כלשהן לבקשת המסחר או ההצעה.
3. לחץ על אשר או דחה.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח אישור בקשת מסחר.

השדה	תיאור
מ	שם הסוכן שביקש את העסקה.
בקשה	סוג הבקשה לסחור ברמה גבוהה.
סוג	סוג בקשת הסחר.
תאריך הגשה	השעה והתאריך שבהם הגיש הסוכן את הבקשה. זה אותו זמן ותאריך קבלת הבקשה.
אל	שמו של הסוכן השני המעורב בעסקה.
מתאריך	המועד המתוכנן הראשון הכרוך במסחר.
נכון להיום	המועד המתוכנן השני מעורב במסחר. שדה זה מופיע רק כאשר ימים שונים מעורבים בבקשת הסחר.
מתוך לוח הזמנים של הסוכן	לוח הזמנים של הסוכן המבקש את העסקה. שימוש בפס הגלילה להצגה כל לוח הזמנים של הסוכן.
שם	שם הסוכן.
תאריך	התאריך הנקוב בבקשת הסחר.

השדה	תיאור
ללוח הזמנים של הסוכן	לוח הזמנים של הסוכן המקבל את העסקה.
זמינות	מציין אם לוח הזמנים של סוכן מאת מתאים ללוח הזמנים של הסוכן אל. תור שירות
	מציין אם שני הסוכנים תומכים בתורי שירות זהים או שונים. צוותי מציין אם
שני הסוכנים שייכים לאותה קבוצה או לצוותים שונים.	
משמרות חופפות	מציין אם לשני הסוכנים יש משמרות חופפות.
אזור זמן	מציין אם שני הסוכנים נמצאים באותו אזור זמן או באזור זמן שונה.
מיפוי מיומנויות	מציין אם שני הסוכנים שייכים למיפוי כישורים זהה או שונה. חריגה מציין אם לוח
הזמנים של אחד הסוכנים כולל חריגה.	

אישור בקשת חונכות

תיבת הדו-שיח אישור בקשת חונכות מאפשרת לך לנתח ולאחר מכן לאשר או לדחות בקשת חונכות.

אישור או דחייה של בקשת חונכות

1. לחץ פעמיים על הבקשה כדי לפתוח אותה.
2. עיין בפרטי בקשת החונכות. לחץ על קרא הערות אם מצורפות הערות כלשהן לבקשת החונכות.
3. לחץ על אשר או דחה.

אם תאשר את הבקשה, לוחות הזמנים של שני הסוכנים יעודכנו באופן מיידי כדי להציג את פגישת החונכות.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח אישור בקשת חונכות.

השדה	תיאור
מ	שם הסוכן שביקש את החונכות. סוג חריגה סוג החריגה שנבחר
על-ידי הסוכן שהגיש את הבקשה. אל	שם הסוכן שקיבל את בקשת החונכות.

השדה	תיאור
תאריך חונכות	תאריך מפגש החונכות.
בקשה	סוג הבקשה.
שעת התחלה	שעת ההתחלה של מפגש החונכות.
תאריך הגשה	השעה והתאריך שבהם הגיש הסוכן את הבקשה. זה אותו זמן ותאריך קבלת הבקשה.
שעת סיום	שעת הסיום של מפגש החונכות.
חריגה בלוח הזמנים	החריג שיופיע בלוחות הזמנים של הסוכנים.
שני הסוכנים בשירות	כן או לא. מציין אם גם הסוכן המבקש וגם הסוכן המקבל נמצאים ב שירות במהלך משבצת הזמן המוצעת לחונכות.

הפוך את הטיפול בבקשות סוכן לאוטומטי

זרימות עבודה מספקות דרך להפוך את הטיפול בבקשות סוכן לאוטומטי. באפשרותך לקבוע תצורה של זרימות עבודה כדי לאשר או לדחות בקשות באופן אוטומטי או כדי לכפות טיפול ידני עבור שינויים בלוח הזמנים. זרימות עבודה מופעלות על-ידי סוגים שונים של בקשות סוכן (הנקראות "אירועים"). באפשרותך ליצור זרימות עבודה נפרדות עבור כל סוג אירוע.

זרימות עבודה נוצרות מכלל ברירת מחדל ומכללים שאתה מספק. לכל זרימת עבודה יש קבוצה של כללים, ולכל כלל יש רשימה של תנאים. כאשר תנאים של כלל מתקיימים, הפעולה שהוגדרה עבור כלל זה מבוצעת, והכללים הבאים אינם מוערכים. כללים מוערכים לפי סדר הופעתם בטבלה Rules. אם האירוע אינו עומד באף אחד מהכללים שהוגדרו, כלל ברירת המחדל נכנס לתוקף.

כברירת מחדל, זרימות עבודה מוחלות באופן כללי. עם זאת, באפשרותך להוסיף תנאים המונעים החלה גלובלית של כלל.

דוגמה כלל לאישור אוטומטי של בקשת חונכות כולל תנאי המגביל אותה לתור שירות יחיד במקום למרכז השירות כולו.

דרושה לך הרשאת ניהול זרימות עבודה WFM כדי לגשת לדף זה. מאחר שזרימות עבודה הן כלליות, ההרשאה ניהול WFM זרימת עבודה מעניקה לך את תצוגת ארגון עבור דף זה בלבד.

אם עדיין לא הוקצתה לך תצוגת ארגון, ההרשאה ניהול זרימות עבודה WFM מעניקה לך את תצוגת ארגון עבור דף זה בלבד.

יצירת זרימת עבודה

1. בחר את סוג הבקשה שברצונך להפוך לאוטומטית מהתפריט הנפתח אירוע .
2. (תזמון בקשות עריכה בלבד) הקצה משתמשים שזרימת העבודה חלה עליהם על-ידי בחירת שמותיהם מהעמודה זמין והעברתם לעמודה הוקצה.
3. לחץ על הוסף תחת הטבלה כללים.
4. הזן שם עבור הכלל בשדה שם כלל.
5. (אופציונלי) אם אינך מעוניין שהכלל יהיה פעיל באופן מיידי, בטל את סימון התיבה הפעל . אחרת, השאר את התיבה מסומנת.
6. הגדר את התנאים עבור הכלל תחת המקטע תנאים. לקבלת מידע נוסף אודות תנאים, ראה תנאי כללי בנייה.
7. בחר את הפעולה המתרחשת כאשר כל התנאים מתקיימים מהרשימה הנפתחת פעולה .
8. לחץ על שמור.

דוגמה לזרימת עבודה
ברצונך להגדיר זרימת עבודה עבור בקשות חריגה. אתה רוצה שיהיו שני כללים: אחד לאישור הבקשה ואחד לדחיית הבקשה.

אישור כלל
בדוגמה זו, כדי שבקשת חריגה תאושר באופן אוטומטי, על הבקשה לעמוד בשני תנאים: על המבקש לתמוך בתור שירות הדואר האלקטרוני ועליו לעבוד בחברה במשך 90 יום לפחות.

התנאים עבור הכלל 'אשר' נראים כמו הטבלה הבאה. התאימו לכל התנאים.

משתנה	אופרטור	ערך
תור שירות	שווה ל	דוא"ל
ימים מאז תאריך ההתחלה של חברת הסוכנים	גדול או שווה ל	90

בחר אשר מהרשימה הנפתחת פעולה עבור כלל זה.

להכחיש כלל

כדי שבקשה חריגה תידחה אוטומטית, על המבקש לעמוד באחד משני תנאים: הסוכן אינו מתוכנן וזכאי לפעילות, או שהסוכן הועסק על ידי החברה פחות מ-90 יום.

התנאים עבור כלל הדחה נראים כמו הטבלה הבאה. התאם לכל אחד מהתנאים.

משתנה	אופרטור	ערך
הסוכן מתוזמן וזכאי לפעילויות	שווה ל	לא נכון
ימים מאז תאריך ההתחלה של חברת הסוכנים	פחות מ	90

בחר מנע מהרשימה הנפתחת פעולה עבור כלל זה.

כלל ברירת מחדל

כלל ברירת המחדל מופעל אם כל הכללים האחרים אינם מתקיימים. כתוצאה מכך, אין תנאים הקשורים אליו. כלל ברירת המחדל קיים בכל אירוע זרימת עבודה והוא תמיד האחרון בטבלת הכללים. בדוגמה זו, הפעולה הננקטת אם אף אחד מהכללים האחרים אינו מתקיים היא טיפול ידני.

סירוב אוטומטי וטיפול ידני

הכחשה אוטומטית וטיפול ידני מתרחשים אם מתקיימים תנאי הגורם המפעיל הבאים, בין אם נקבעו כללי זרימת עבודה כלשהם ובין אם לאו.

סירוב אוטומטי

התנאים הבאים מפעילים דחייה אוטומטית של בקשה.

סוג בקשה	תנאי טריגר
חריגה	■ הסוכן אינו פעיל. ▪ הסוכן אינו מועסק במועדי הבקשה.
חונכות	■ אף אחד מהסוכנים אינו פעיל. ▪ אף אחד מהסוכנים אינו מועסק. ▪ הבקשה היא לתאריך שנקבע בעבר או לתאריך הנוכחי.
עריכת לוח זמנים	■ הסוכן אינו פעיל.

סוג בקשה	תנאי טריגר
	▪ הסוכן אינו מועסק במועדים שנערכו.
הצעה ללוח זמנים	■ אף אחד מהסוכנים אינו פעיל. ▪ אף אחד מהסוכנים אינו מועסק במועדי הבקשה. ▪ הבקשה היא לתאריך שנקבע בעבר או לתאריך הנוכחי. ▪ תאריך התפוגה של הבקשה הוא בעבר או בתאריך הנוכחי. ▪ התאריך הרצוי של הבקשה הוא בעבר או במועד הנוכחי. ▪ לסוכן המקבל כבר יש פעילויות מתוזמנות שאינן זמינות/לא זמינות בזמן שבו יבוצעו הפעילויות המתוזמנות המועתקות. ▪ לסוכן המציע אין פעילויות מתוכננות בתאריך המתוכנן.
תזמון מסחר	■ אף אחד מהסוכנים אינו פעיל. ▪ אף אחד מהסוכנים אינו מועסק במועדי הבקשה. ▪ הבקשה היא לתאריך שנקבע בעבר או לתאריך הנוכחי. ▪ תאריך התפוגה של הבקשה הוא בעבר או בתאריך הנוכחי. ▪ התאריך הרצוי של הבקשה הוא בעבר או במועד הנוכחי. ▪ לסוכן יש פעילויות מתוזמנות שאינן זמינות/לא זמינות בזמן שבו הפעילויות המתוזמנות המועתקות יוצבו אם פעילויות אלה אינן נסחרות. ▪ לסוכן המציע אין פעילויות מתוכננות בתאריך המתוכנן, או שלסוכן המקבל אין פעילויות מתוכננות בתאריך הרצוי.
פסק זמן	■ הסוכן אינו פעיל. ▪ הסוכן אינו מועסק במועדי הבקשה. ▪ לסוכן אין תור שירות ראשי שהוקצה. ▪ יתרת הקצאות הזמן לתור השירות הראשי של הסוכן אינן מספיקות לחופשה המבוקשת.

סוג בקשה	תנאי טריגר
	▪ ברירת המחדל FTE ליום שהוגדרה בהגדרות גלובליות אינה חיובית. ▪ לסוכן לא הוקצה פרופיל FTE. ▪ תאריך הבקשה הוא בעבר, לרבות אם תאריך הבקשה הוא התאריך הנוכחי אך השעה היא בעבר. ▪ לבקשה יש טווח תאריכים וזמן חופפים. ▪ לבקשה זמני התחלה וסיום זהים.

טיפול ידני אוטומטי
התנאים הבאים מפעילים את הטיפול הידני האוטומטי בבקשה.

סוג בקשה	תנאי טריגר
חריגה	■ הבקשה הייתה אמורה להיות מאושרת, אך חריג זרימת העבודה עבור סוג החריג שהבקשה אינה פעילה. ▪ הבקשה הייתה אמורה להתקבל, אך לא צוינה חריגה בזרימת עבודה עבור סוג החריג של הבקשה. ▪ הבקשה הייתה אמורה להתקבל, אך לסוכן אין תקופות פנויות של משמרות עבודה בטווח התאריך/שעה של הבקשה.
חונכות	■ הבקשה הייתה אמורה להיות מאושרת, אך חריג זרימת העבודה עבור סוג החריג שהבקשה אינה פעילה. ▪ הבקשה הייתה אמורה להתקבל, אך לא צוינה חריגה בזרימת עבודה עבור סוג החריג של הבקשה. ▪ הבקשה הייתה אמורה להתקבל, אך אין תקופות בטווח התאריך/שעה של הבקשה שבהן לשני הסוכנים יש תקופות פנויות של משמרות
	עבודה.
עריכת לוח זמנים	הבקשה הייתה מאושרת, אבל לסוכן אין תקופות משמרות עבודה זמינות בתאריך עריכת לוח הזמנים.
הצעה ללוח זמנים	ללא

סוג בקשה	תנאי טריגר
תזמון מסחר	ללא
פסק זמן	■ הבקשה הייתה אמורה להיות מאושרת, אך חריגת זרימת העבודה עבור סוג החופשה שצוין אינה פעילה, אינה משויכת עוד לסוג החופשה שצוין, או שאין חריגה המשויכת לסוג החופשה שצוין מהווה חריגת זרימת עבודה. ■ הבקשה הייתה אמורה להתקבל, אך לסוכן אין תקופות פנויות של משמרות עבודה בטווח התאריך/שעה של הבקשה.

תיאורי שדות

השדות בדף זרימות עבודה מתוארים להלן.

השדה	תיאור
אירוע	האירוע שאת זרימת העבודה שלו ברצונך לערוך.
הקצאת משתמשים (תזמון בקשות עריכה בלבד)	המשתמשים שזרימת העבודה 'תזמון עריכה' חלה עליהם. זרימות עבודה של עריכת לוח זמנים מאפשרות למנהלי WFM או אנליסטים למנוע ממפקחים או מתזמנים זוטרים לערוך לוחות זמנים של סוכנים.
טבלת כללים	הטבלה כללים מפרטת את כל הכללים שהוגדרו עבור האירוע שנבחר. השתמש בחצים למעלה ולמטה כדי לסדר מחדש את הכללים ברשימה. כלל ברירת המחדל הוא תמיד האחרון ברשימה ולא ניתן להעבירו או למחיקתו. באפשרותך להוסיף, להעתיק או למחוק כללים באמצעות הלחצנים שמתחת לטבלה.
שם כלל	השם הייחודי לכלל. שם זה נוסף למקטע הערה של בקשה כאשר הבקשה מעובדת בהצלחה על-ידי זרימת העבודה.
הפעל כלל זה	תיבת סימון זו כדי להפעיל את הכלל. כברירת מחדל, כלל מופעל. זה יהיה לא יוערך אם תיבת סימון זו לא נבחרה.
תנאים	סעיף זה בונה את רשימת התנאים עבור הכלל. התנאים יכולים להיות מקוננים עד חמש רמות עומק. לחץ על הוסף תנאי כדי להוסיף שורה נוספת. לחץ על לחצן (x) x כדי למחוק את שורת התנאים הנוכחית. לחצו על 'הוסף ערכה תלויה' להוספת קבוצת תנאי משנה.

השדה	תיאור
	לקבלת מידע נוסף אודות אופן הבנייה של תנאים, ראה תנאי כלל בנייה.
פעולה	הפעולה שיש לנקוט כאשר התנאים בכלל מתקיימים. ▪ אישור – הבקשה מאושרת. ▪ דחייה – הבקשה נדחית. ▪ ידית אחיזה ידנית – הבקשה חייבת להיות מאושרת או נדחית על ידי מפקח. ▪ רשימת המתנה – הבקשה אינה מאושרת ואינה נדחית, אלא נמצאת בדפוס המתנה. WFM ממשיך להעריך את הבקשה על בסיס יומי עד שכלל אחר משפיע על הבקשה או שהבקשה מטופלת באופן ידני.

תנאי חוקי בנייה

המקטע תנאים מאפשר לך לבנות תנאי כלל שאירוע חייב לעמוד בהם כדי שכלל יוערך כנכון. תנאים הם קבוצות של משפטי AND ומשפטי OR.

הערה : ניתן לבנות כללים ותנאים שאינם יכולים לפעול או שכללים מאוחרים יותר לעולם לא יוערכו. Webex WFO אינו מאמת את הכללים והתנאים שאתה בונה. סקור בקפידה את היגיון של הכללים והתנאים שלך כדי להבטיח שהם יעשו את מה שאתה רוצה שהם יעשו.

כל רמה של ערכת תנאים היא משפט AND ("התאם לכל התנאים הבאים") או

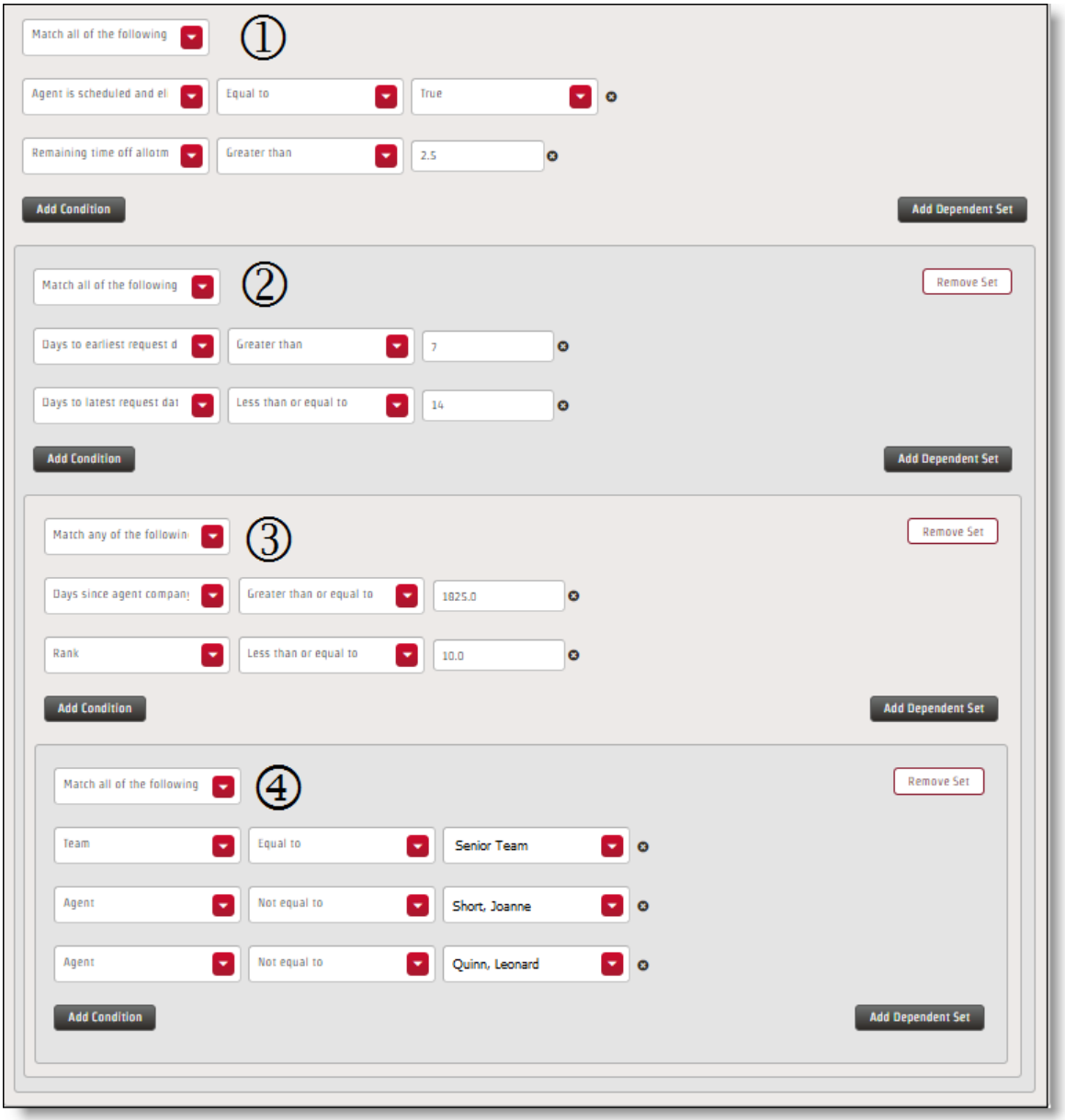
או משפט ("התאם לכל אחד מהתנאים הבאים"). באופן כללי, אתה מחליף משפטי AND ו- OR בעת תנאי קינון. אם המשפט הראשי עבור קבוצת התנאים הוא משפט AND, קינון משפט AND אחר מיד מתחתיו אינו משנה, אם כי ייתכן שתרצה לעשות זאת כדי לקבץ באופן חזותי כמה משפטי תנאי הקשורים זה לזה בדרך כלשהי.

לכל שורת תנאי שלושה מרכיבים: המשתנה, האופרטור והערך (לכמה משתנים יש רכיב רביעי: אחוזים). האופרטורים וסוגי הערכים תלויים במשתנה שתבחר. התנאים משתמשים בפקדים אלה:

- תנאי חדש – הוספת שורת תנאי חדשה באותה רמה כמו השורה הנוכחית
- X—מחיקת השורה
- הוספת ערכה תלויה - הוספת משפט AND או OR חדש
- הסר ערכה – הסרת הערכה התלויה מהמצב

הערה אין אפשרות למחוק את שורת התנאי הראשונה. כלל חייב לכלול לפחות שורת תנאי אחת.

להלן דוגמה לערכת תנאים. מספרי ההסבר מוסברים להלן.



הסבר	תיאור
1	קבוצת תנאי AND זו היא קבוצת התנאים הכוללת. כל הצהרת תנאי ברמה זו חייבת להתקיים כדי שהכלל יהיה נכון.

הסבר	תיאור
2	קבוצת תנאי AND זו מגדירה את פרק הזמן שבמסגרתו מתרחשים התאריכים המבוקשים. על הבקשה להיות לתקופה שבין 7 ל-14 יום מהמועד הנוכחי. התנאים בהצהרת AND זו יכלו להיות ממוקמים ברמה הראשונה. הם מקובצים יחד כדי לספק רמז חזותי שהם קשורים.
3	קבוצת תנאי OR זו מגדירה את הסוכנים שבקשתם תיחשב. ▪ על הסוכן להיות מועסק לפחות 1,825 ימים. ▪ על הסוכן להיות בעל דרגה קטנה או שווה ל-10. ▪ קבוצת התנאים בהסבר 4 חייבת להיות מוערכת כ- True.
4	קבוצת תנאי AND זו היא תנאי משנה של הקבוצה בהסבר שלוש. הוא מגדיר את הסוכנים שבקשתם תאושר אוטומטית. הסוכן צריך להשתייך לקבוצה הבכירה, אבל ג'ואן שורט ולאונרד קווין מורחקים מסיבה מנהלית כלשהי.

משתנים

הטבלה הבאה מגדירה את המשתנים הזמינים לשימוש בהצהרת תנאי. לא כל משתנה זמין לכל אירוע.

משתנה	תיאור
נציג	מזהה הסוכן (שם הסוכן מוצג). אם שני סוכנים מעורבים בבקשה, הבקשה נבדקת מול שני הסוכנים. אם האופרטור שווה ל-, התנאי מוערך כ- True אם מזהה סוכן אחד שווה לערך. אם האופרטור אינו שווה ל-, התנאי מוערך כ- True אם שני מזהי הסוכנים אינם שווים לערך.
הסוכן מתוזמן וזכאי לפעילויות	האם הסוכן קבע פעילויות לתאריכים ולטווחי הזמן בבקשה. סוכן נחשב כבעל פעילויות מתוזמנות לתאריך (וטווח זמן, אם רלוונטי) אם הסוכן מתוזמן לכל דבר פרט שאינו זמין לתאריך (ובטווח הזמן, אם רלוונטי). אם לסוכן יש רק חלק מטווח הזמן של הבקשה מתוזמן, זה עדיין נחשב נכון.

משתנה	תיאור
	אם ישנם שני סוכנים המעורבים בבקשה, המשתנה נבדק מול שני הסוכנים. המשתנה מתקיים אם לשני הסוכנים יש לוחות זמנים לכל התאריכים בבקשה. עבור סוגי הבקשות הספציפיים הבאים, המשתנה מתקיים אם מתקיימים הקריטריונים המפורטים. ▪ בקשות לחופשה – הסוכן מתוזמן לכל התאריכים או טווחי הזמן בבחירת פסק הזמן. ▪ תזמון הצעה/תזמון בקשות סחר - שני הסוכנים מתוזמנים לכל פעילות למעט זמין/לא זמין. ▪ תזמון בקשות הצעה - הבדיקה עבור הסוכן המבקש היא עבור תאריך לוח הזמנים. בדיקה זו אינה נעשית עבור הגורם המשיב. ▪ תזמון בקשות מסחר – ההמחאה עבור הסוכן המבקש היא עבור התאריך המתוכנן, והצ'ק עבור הסוכן המשיב הוא עבור התאריך הרצוי. ▪ בקשות חונכות – לשני הסוכנים חייבות להיות פעילויות מתוזמנות לאותן תקופות בטווח הזמן.
מתחת למינימום ימים בשבוע	משמרת העבודה של הסוכן נמוכה מימי המינימום בשבוע שנקבעו בתנאי המינימום/מקסימום שעות.
מתחת למינימום שעות ביום	משמרת העבודה של הסוכן נמוכה ממספר השעות המינימלי ביום שנקבע בתנאי המינימום/מקסימום שעות.
מתחת למינימום שעות בשבוע	משמרת העבודה של הסוכן נמוכה מהשעות המינימליות בשבוע שנקבעו בתנאי המינימום/מקסימום שעות.
ימים מאז תאריך ההתחלה של חברת הסוכנים	מספר הימים בין תאריך ההתחלה של החברה של הסוכן לבין תאריך הערכת הבקשה. אם יש שני סוכנים המעורבים בבקשה, היא נבדקת מול שני הסוכנים. שני הסוכנים חייבים להעריך כנכון כדי שהתנאי יוערך כנכון. תבנית: מספר עד חמש ספרות (לא יכול להיות שלילי).
ימים מאז מחלקת הסוכנים	מספר הימים בין תאריך ההתחלה של מחלקת הסוכן לבין

משתנה	תיאור
תאריך התחלה	תאריך הערכה לבקשה. אם יש שני סוכנים המעורבים בבקשה, היא נבדקת מול שני הסוכנים. שני הסוכנים חייבים להעריך כנכון כדי שהתנאי יוערך כנכון. תבנית: מספר עד חמש ספרות (לא יכול להיות שלילי).
ימים עד לתאריך הבקשה המוקדם ביותר	מספר הימים מהתאריך הנוכחי ועד לתאריך המוקדם ביותר ב-בקשה. התאריך הנוכחי הוא התאריך שבו הבקשה מוערכת על-ידי זרימת העבודה. תבנית: מספר עד חמש ספרות, חיוביות או שליליות.
ימים עד לתאריך הבקשה המאוחר ביותר	מספר הימים מהתאריך הנוכחי ועד לתאריך המאוחר ביותר בבקשה. התאריך הנוכחי הוא התאריך שבו הבקשה מוערכת על-ידי זרימת העבודה. תבנית: מספר עד חמש ספרות, חיוביות או שליליות.
ימים לבקשת תאריך	מספר הימים מהתאריך הנוכחי ועד לתאריך הבקשה. הזרם תאריך הוא התאריך שבו הבקשה מוערכת על-ידי זרימת העבודה. תבנית: מספר עד חמש ספרות, חיוביות או שליליות.
עולה על מספר הימים המרבי בשבוע	משמרת העבודה של הסוכן עולה על הימים המרביים בשבוע שנקבעו בתנאי השעות המינימליות/מקסימליות.
עולה על השעות המרביות ביום	משמרת העבודה של הסוכן עולה על השעות המרביות ביום שנקבעו בתנאי השעות המינימליות/מקסימליות.
עולה על מספר השעות המרביות בשבוע	משמרת העבודה של הסוכן עולה על מספר השעות המרבי בשבוע שנקבע בתנאי המינימום/מקסימום שעות.
חריג (מתוזמן)	החריג שנבחר הוא בלוח הזמנים של הסוכן. קריטריון זה חל על הן חריגים מתוזמנים והן חריגים מוקצים החופפים ליום או לשעה הנדרשים (אם יום חופש חלקי). הערה : זרימת עבודה של הפסקה באמצעות ריג מכיוון שהקריטריונים לא יפעלו עבור משמרת עבודה חוצת חצות ומוקצים חריגים (עדיין אין לוח זמנים). במצבים כאל , השתמש במדריך

משתנה	תיאור
	טיפול.
סוג חריגה	סוג החריגה שנבחר בבקשת הסוכן.
פער בין השעות הפנויות לשעות המבוקשות	השעות הזמינות מבוססות על השדה 'שעות נותרות' בבקשת החופשה. הערך יכול להיות עשרוני. אם שילוב HRMS אינו זמין, מספר השעות הזמינות מחושב בזמן עיבוד הבקשה על-ידי זרימת העבודה עבור שנת החופשה שבה חל תאריך הבקשה. אם שילוב HRMS מופעל, מספר השעות הזמינות מבוסס על הנתונים האחרונים שיובאו מ- HRMS ואינו קשור לשנת חופשה כלשהי. ערך זה אינו מותאם עבור בקשות חופשה אחרות שהוזנו מאז הייבוא/ייצוא האחרון של HRMS. הערה אם היום כולו מצוין עבור תאריך החופשה, זמן החופשה ליום השימוש שווה לשעות המינימליות בשבוע עבור FTE פרופיל המשויך לסוכן מחולק בחמש. אם לסוכן לא הוקצה פרופיל FTE, התנאי (וכלל זרימת העבודה) אינם ישימים. זאת לב שאם השעות המינימליות בשבוע בפרופיל FTE הן אפס, שעות החופשה עבור כל תאריך החופש הן גם אפס. תבנית: מספר של עד 10 ספרות עם מספר עשרוני אחד, חיובי או שלילי.
פער בין סוכנים מתוזמנים לסוכני תחזית	מספר הסוכנים המתוזמנים פחות מספר הסוכנים הצפוי (במקרה הגרוע ביותר עבור כל תורי השירות המשויכים לסוכנים), עבור כל התאריכים וטווחי הזמן בבקשה. עבור כל תור שירות המשויך לסוכן באמצעות מיפוי כישורים וכל תור שירות חבר של קבוצות מרובות מיומנויות המשויכות לסוכן, זרימת העבודה בודקת כל פרק זמן של חמש דקות בתאריכים ובטווח הזמן של הבקשה כדי לקבל את ההפרש בין סוכנים מתוזמנים לסוכני חזוי. אם כל היום נבדק בבקשה, כל התקופות הזמינות של הסוכן בתאריך נבדקות. זה לא יתאים את הסוכנים המתוזמנים להתכווצות. אם לפחות אחוז התקופות שצוין עומד בתנאי, התנאי מוערך כ- True.

משתנה	תיאור
	אם ישנם שני סוכנים המעורבים בבקשה, שני הסוכנים חייבים להעריך כנכון כדי שהמצב יוערך כנכון. עבור בקשות לחופשה, כל התאריכים בבחירה שצוינה חייבים להיות מוערכים כנכונים. לכל תורי השירות של הסוכנים חייבת להיות תחזית לתאריכים, ולסוכנים חייבת להיות פעילות מתוזמנת לכל התאריכים וטווחי הזמן בבקשה. למשתנה זה יש שני שדות ערך, אחד שמקבל נקודה עשרונית ואחד שמקבל אחוזים. השדה העשרוני מכיל את ערך הרווח. שדה האחוזים מכיל את האחוז של מרווחי זמן של חמש דקות בתאריכים ובטווחי הזמן בבקשה שחייבים לעמוד בתנאי. תבנית: מספר של עד 10 ספרות עם מספר עשרוני אחד, חיובי או שלילי.
פער בין סוכנים מתוזמנים עם התכווצות לסוכני תחזית	מספר הסוכנים המתוזמנים פחות מספר הסוכנים הצפוי (במקרה הגרוע ביותר עבור כל תורי השירות המשויכים לסוכנים) מותאם להתכווצות עבור כל התאריכים וטווחי הזמן בבקשה. ההתכווצות החלה על מספר הסוכנים החזוי מחושבת בהתבסס על קטגוריות התכווצות ותרחישים שנבחרו בבקשת התחזית עבור תור השירות. עבור כל תור שירות המשויך לסוכן באמצעות מיפוי כישורים וכל תור שירות חבר של קבוצות מרובות מיומנויות המשויכות לסוכן, זרימת העבודה בודקת כל פרק זמן של חמש דקות בתאריכים ובטווח הזמן של הבקשה כדי לקבל את ההפרש בין סוכנים מתוזמנים לסוכני חזוי. אם כל היום נבדק בבקשה, כל התקופות הזמינות של הסוכן בתאריך נבדקות. זה לא יתאים את הסוכנים המתוזמנים להתכווצות. אם לפחות אחוז התקופות שצוין עומד בתנאי, התנאי מוערך כ- True. אם ישנם שני סוכנים המעורבים בבקשה, שני הסוכנים חייבים להעריך כנכון כדי שהמצב יוערך כנכון. עבור בקשות לחופשה, יש להעריך את כל התאריכים בבחירה שצוינה

משתנה	תיאור
	לאמת. לכל תורי השירות של הסוכנים חייבת להיות תחזית לתאריכים, ולסוכנים חייבת להיות פעילות מתוזמנת לכל התאריכים וטווחי הזמן בבקשה. למשתנה זה יש שני שדות ערך, אחד שמקבל נקודה עשרונית ואחד שמקבל אחוזים. השדה העשרוני מכיל את ערך הרווח. שדה האחוזים מכיל את האחוז של מרווחי זמן של חמש דקות בתאריכים ובטווחי הזמן בבקשה שחייבים לעמוד בתנאי. תבנית: מספר של עד 10 ספרות עם מספר עשרוני אחד, חיובי או שלילי.
שעות בתשלום ביום	מספר השעות המשולמות ביום עבור שני הסוכנים לאחר הצעת המסחר בלוח הזמנים או בלוח הזמנים עבור הימים המושפעים. תנאי זה תקף רק כאשר הוא נכון עבור שני הסוכנים. תבנית: מספר עד שתי ספרות עם עשרוני אחד.
שעות בתשלום בשבוע	מספר השעות בתשלום בשבוע לשני הסוכנים לאחר לוח הזמנים הצעת מסחר או לוח זמנים עבור שבועות לוח הזמנים המושפעים. הערה תנאי זה מתייחס רק למשמרות עבודה המתחילות בשבוע המתוכנן הנוכחי. זמן השייך למשמרת מ שבוע לוח הזמנים הקודם אינו עובר לשבוע הנוכחי. כל זמן שנמשך לתוך השבוע הנוכחי כחלק משינוי מהשבוע הקודם נחשב כחלק מהשבוע הקודם. תנאי זה תקף רק כאשר הוא נכון עבור שני הסוכנים. תבנית: מספר עד שתי ספרות עם נקודה עשרונית אחת (ערכים מותרים: — 168 עד 168).
בקשה ליום חלקי	מציין כי מדובר בבקשה ליום חלקי.
פרויקט	פרויקט אחד או יותר שנבחרו נמצאים בלוח הזמנים של הסוכן. הפרויקט חופף ליום או לשעה המבוקשים (אם הם חלקיים).

משתנה	תיאור
דרגה	דרגת הסוכן. אם דרגת הסוכן לא צוינה, היא מטופלת כ- 99999. אם ישנם שני סוכנים המעורבים בבקשה, שני הסוכנים חייבים להעריך כנכון כדי שהמצב יוערך כנכון. ערכים מותרים: 0 עד 99999.
יתרת הקצאות החופשה	הקצאות החופשה שנותרו לתור השירות הראשי של הסוכן ש משויך לסוכן באמצעות מיפוי מיומנויות או קבוצת רב-מיומנויות. הקצאות הזמן מוגדרות באזור הזמן המוגדר כברירת מחדל. הסוכן חייב להיות משויך לפרופיל FTE חוקי. אם הבקשה היא לכל היום: ▪ ההקצאה נלקחת מתאריך תחילת חצות של תאריך הבקשה באזור זמן התצוגה של הסוכן שהומר לאזור הזמן המוגדר כברירת מחדל. ▪ הקצאת הזמן = (FTE פרופיל שעות שבועיות÷ 5) ÷ (ברירת מחדל FTE ליום) אם הבקשה היא ליום חלקי: ▪ טווח הזמן של הבקשה הוא אזור זמן התצוגה של הסוכן מומר לאזור הזמן המוגדר כברירת מחדל. ▪ לוח הזמנים שהומר מחולק בחצות. כל טווח זמן של משנה מחולק לפי זמן ברירת המחדל FTE ליום שנותר כדי להגיע לערך שהוצא עבור כל תאריך. אם באחד מתאריכים אלה לא הוגדרה הקצאת חופשה, המערכת מתעלמת מכלל התנאי וזרימת העבודה.
באותו שבוע בלוח הזמנים	מציין אם שני התאריכים הם עבור אותו שבוע לוח זמנים.
אותם תורי שירות	הסוכנים תומכים באותה קבוצה של תורי שירות. לדוגמה, סוכן מי שתומך ב-SQ1 וב-SQ2 באמצעות מיפוי מיומנויות, נחשב כתומך באותה קבוצה של תורי שירות כמו סוכן אחר המשתייך לקבוצת רב-כישורים המורכבת מ-SQ1 ו-SQ2. אם קבוצת ריבוי הכישורים מכילה יותר תורי שירות, היא אינה נחשבת זהה.

משתנה	תיאור
	סוכן שתומך ב-SQ1 באמצעות מיפוי כישורים נחשב לבעל קבוצה שונה של תורי שירות מאשר סוכן אחר שתומך ב-SQ1 וב-SQ2 באמצעות מיפוי מיומנויות. אם לסוכן אחד בבקשה אין תור שירות משויך, הסוכנים נחשבים כתומכים באותם תורי שירות רק אם לסוכן השני אין תור שירות משויך.
אותו צוות	לסוכנים יש צוות משותף.
תור שירות	תורי השירות המשויכים לסוכן באמצעות מיפוי מיומנות או קבוצת רב-מיומנויות. אם ישנם שני סוכנים המעורבים בבקשה, מצב זה נבדק מול שני הסוכנים. אם המפעיל שווה ל, התנאי מוערך כ- True אם לאחד הסוכנים יש תור שירות שהמזהה שלו שווה לערך. אם המפעיל אינו שווה ל-, התנאי מוערך כ- True אם לשני הסוכנים אין תורי שירות שהמזהה שלהם שווה לערך. אם לא קיימים תורי שירות המשויכים לסוכנים המעורבים בבקשה, התנאי (וכלל זרימת העבודה) נחשבים כלא ישימים והמערכת מתעלמת מהם.
לתורי השירות יש תחזית	אם יש תחזית לכל התאריכים בבקשה לכל תור שירות משויך לסוכן באמצעות מיפוי מיומנויות וכל תור שירות חבר של קבוצת רב-כישורים המשויכת לסוכן. אם ישנם שני סוכנים המעורבים בבקשה, מצב זה נבדק מול כל תורי השירות של שני הסוכנים. עבור בקשת חופשה, תנאי זה נבדק מול כל התאריכים בבחירה שצוינה. אם אין תורי שירות המשויכים לסוכנים המעורבים בבקשה, התנאי (והכלל) נחשב לא ישים ומתעלמים ממנו.

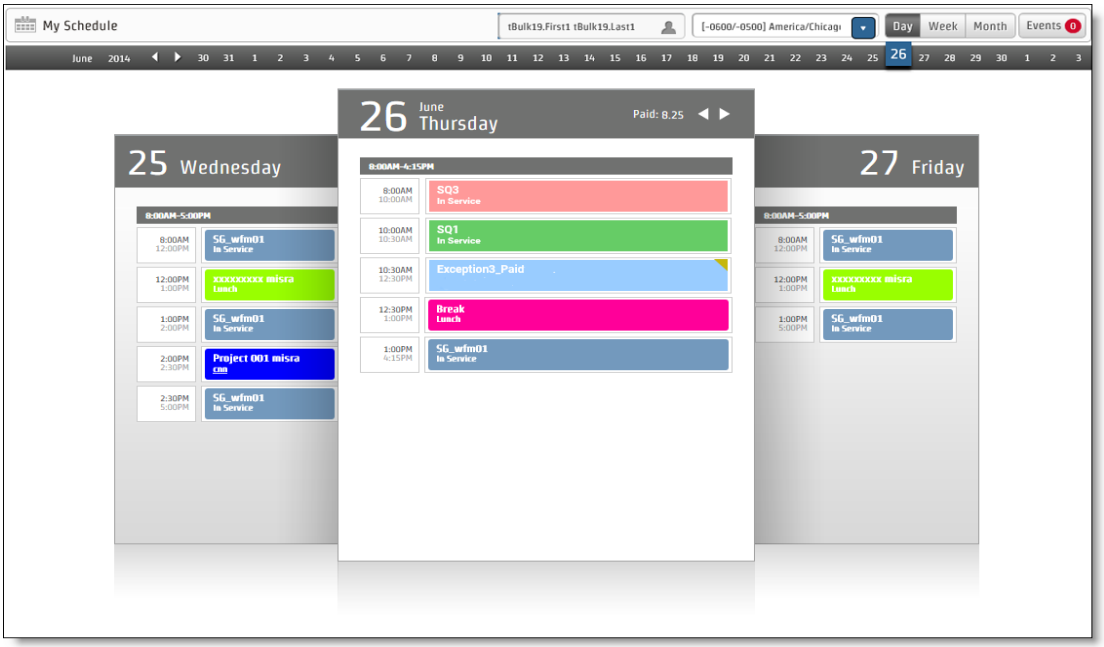
משתנה	תיאור
צוות	שם הקבוצה אליה שייך הסוכן. אם ישנם שני סוכנים המעורבים בבקשה, מצב זה נבדק מול שני הסוכנים. אם האופרטור שווה ל, התנאי מוערך כ- True אם לאחד הסוכנים יש צוות שהמזהה שלו שווה לערך. אם המפעיל אינו שווה ל-, התנאי מוערך כ- True אם לשני הסוכנים אין צוות שזהותו שווה לערך.

הצגה ועריכה של לוחות זמנים

באפשרותך להציג את לוח הזמנים שלך או לנהל את לוחות הזמנים של הסוכנים.

הצג את לוח הזמנים שלך

היישום 'לוח הזמנים שלי' מאפשר לך להציג את לוח הזמנים שלך לפי יום, שבוע או חודש.



כברירת מחדל, היישום 'לוח הזמנים שלי' מציג את לוח הזמנים של היום בתצוגת יום באזור הזמן שהוגדר עבורך על-ידי מנהל המערכת. באפשרותך גם להציג את לוח הזמנים שלך בתצוגת שבוע וחודש עבור כל תאריך שבו נוצר לוח זמנים.

הערה אם לפרוייקט או לפעילות חריגה משויכת הערה, משולש מוצלל מופיע בפינה הימנית העליונה. רחף מעל הפעילות כדי להציג את הפתק.

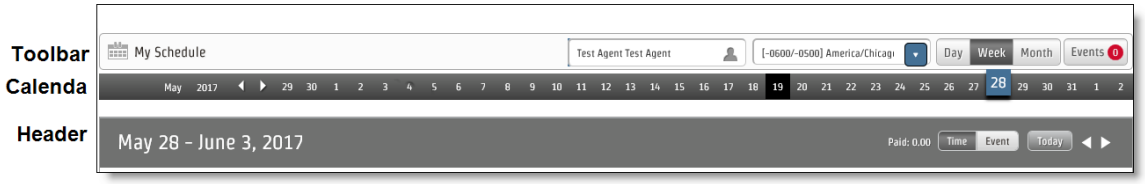
אם יש לך הרשאה לערוך לוחות זמנים, באפשרותך להציג את לוח הזמנים שלך ואת לוחות הזמנים עבור סוכנים בצוותים שלך, ובאפשרותך לשנות את אזור הזמן שבו לוח זמנים מוצג.

הפעילויות מקודדות בצבע בהתאם לסוגיהן. הצבעים מוגדרים על-ידי מנהל המערכת. לדוגמה, הפסקות עשויות להיות מוצגות בסגול ופגישות בכחול. קידוד הצבע גלוי בכל תצוגת לוח זמנים שתבחר, כרקע לרשימת הפעילות או כפס או ריבוע לצד הפעילות.

התאמה אישית של תצוגת לוח הזמנים

סרגל הכלים 'לוח הזמנים שלי' מאפשר לך להציג את לוח הזמנים שלך לפי יום, שבוע או חודש.

הגרפיקה שלהלן מציגה את סרגל הכלים, סרגל לוח השנה והכותרת העליונה הנראים למשתמשים בעלי הרשאה לערוך לוחות זמנים. תצוגת הסוכן זהה, פרט לכך שהשדות Select Agent ו-Select Time Zone אינם קיימים בסרגל הכלים.



הטבלאות הבאות מתארות את הפונקציונליות הזמינה בסרגל הכלים לוח הזמנים שלי, בסרגל לוח השנה ובכותרת העליונה.

פונקציות סרגל כלים

השדה	תיאור
לוח שנה נייד	(אימות SAML בלבד) לחץ כדי לגשת לכתובת ה-URL שבה אתה משתמש או לאפס אותה כדי לסנכרן את לוח הזמנים של העבודה Webex WFO עם יישום לוח שנה של צד שלישי כגון Microsoft Outlook או Apple Calendar. ראה/י הצגת לוח הזמנים שלך ביישום לוח שנה אחר.
בחר סוכן	(משתמשים בעלי הרשאת תזמון עריכה בלבד) בחר את הסוכן מתוך רשימה נפתחת שאת לוח הזמנים שלה ברצונך להציג.
בחר אזור זמן	(משתמשים בעלי הרשאת תזמון עריכה בלבד) בחר אזור זמן ב-אשר כדי להציג את לוח הזמנים של סוכן. כברירת מחדל, לוח הזמנים מוצג

פונקציות סרגל כלים **(cont'd)**

השדה	תיאור
	באזור הזמן של התצוגה. ראה אודות אזורי זמן לקבלת הסבר מפורט על אזורי זמן וכיצד הם קשורים ללוחות זמנים.
יום/שבוע/חודש	לחץ כדי לבחור את תצוגת לוח הזמנים הרצויה. תצוגת ברירת המחדל היא תצוגת יום לתאריך הנוכחי. לחץ על החצים ימינה ושמאלה כדי להציג לוחות זמנים בעבר או בעתיד, או בחר יום או חודש ספציפיים מסרגל לוח השנה.

פונקציות סרגל לוח שנה

השדה	תיאור
חודש ושנה	החודש והשנה המוצגים מוצגים בקצה הימני של סרגל לוח השנה. באפשרותך לנווט במהירות לתאריך אחר על ידי לחיצה על החודש והשנה ובחירת התקופה הרצויה מהתפריט הנפתח.
תצוגת יום/תצוגת שבוע	לחץ על תאריך ספציפי כלשהו מתוך חמשת שבועות התאריכים המוצגים בלחצן סרגל לוח שנה כדי להציג את לוח הזמנים עבור תאריך זה או השבוע הכולל תאריך זה. לכל תאריך יש תיאור כלי המציין את היום בשבוע. לחץ על החצים ימינה ושמאלה כדי לשנות את החודש המוצג. התאריך המוצג מסומן באדום. התאריך של היום מודגש בשחור. בתצוגה 'שבוע', הפרטים של כל פעילות מוצגים בתיאור כלי כאשר אתה מרחף עם הסמן מעל הפעילות. התצוגות יום ושבוע יכולות גם לכלול היפר-קישור הקשור לפעילות לוח הזמנים. לדוגמה, אם אתה מתוזמן ללמידה מקוונת, לחץ על ההיפר-קישור בלוח הזמנים כדי להציג את אתר האינטרנט של הדרכת הלמידה האלקטרונית.
תצוגת חודש	לחץ על חודש כלשהו מתוך שנים עשר החודשים המוצגים כדי להציג את לוח הזמנים לאותו חודש. שישה שבועות מוצגים בתצוגת חודש, החל מהשבוע שבו נמצא היום הראשון של החודש שנבחר. לחץ על החצים ימינה ושמאלה כדי לשנות את השנה המוצגת. החודש המוצג מסומן באדום. החודש הנוכחי מודגש בשחור. הפעילויות בלוח הזמנים של כל יום מוגבלות לארבעה אירועים רשומים. המילה "עוד" מופיעה בתחתית ריבוע התאריך אם יש יותר מארבע פעילויות באותו יום. לוח הזמנים כולו מסוכם בתיאור כלי כאשר אתה מרחף עם הסמן מעל הסרגל בחלק העליון של כל ריבוע לוח שנה.

פונקציות כותרת עליונה

השדה	תיאור
שילם	סך השעות בתשלום המתוכננות ביום, בשבוע או בחודש המוצגים.
זמן	(תצוגת שבוע בלבד) מציג את לוח הזמנים של כל יום כדי להציג את האורך של כל פעילות ברשת שעתית. אם לוח הזמנים חוצה את חצות, כל הפעילויות לאחר חצות מוצגות למחרת.
אירוע	(תצוגת שבוע בלבד) מציג את לוח הזמנים של כל יום כרשימה של פעילויות. כל הפעילויות למשמרת מוצגות ביום תחילת המשמרת, גם אם המשמרת חוצה את חצות ליום המחרת. תצוגה זו מומלצת להדפסת לוח זמנים.
היום	(תצוגת שבוע וחודש בלבד) לחץ כדי להציג את השבוע או החודש המכיל את לוח הזמנים של היום.
חצים שמאלה/ימינה	לחץ כדי לעבור יום אחד, שבוע אחד או חודש אחד קדימה ואחורה ב לוח זמנים, בהתאם לתצוגה שבה אתה משתמש.

הדפס את לוח הזמנים שלך

השתמש בפונקציונליות ההדפסה של הדפדפן כדי להדפיס את לוח הזמנים שלך. התצוגה המומלצת להדפסה היא תצוגת שבוע המוגדרת להצגת לוחות הזמנים היומיים לפי אירוע, לא לפי שעה.

ייתכן שיהיה עליך לשנות את הגדרות ברירת המחדל של ההדפסה כדי להשיג תוצאה מיטבית (התאמת כיוון העמוד, השוליים וכן הלאה). עיין בתיעוד הדפדפן כדי ללמוד כיצד לעבוד עם הגדרות ההדפסה.

אודות אזורי זמן

לכל משתמשי WFM מוקצה אזור זמן תצוגה על-ידי מנהל המערכת. הגדרת ברירת המחדל היא אזור הזמן שהוגדר עבור הארגון שלך (אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל). עבור מרכז קשר עם כל המיקומים באותו אזור זמן, סביר להניח שאזור הזמן המוגדר כברירת מחדל משמש עבור כל המשתמשים WFM. עם זאת, אם למרכז הקשר יש מיקומים באזורי זמן מרובים, ניתן להקצות למשתמשים הממוקמים באזורי זמן שאינם אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל אזור זמן לתצוגה ספציפי למשתמש כדי שיוכלו לראות את לוחות הזמנים שלהם בזמן המקומי.

דוגמה אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל של הארגון שלך מוגדר כאזור הזמן המרכזי, הכולל את שיקגו. סוכן א' נמצא בשיקגו, כך שאזור זמן התצוגה שלו הוא אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל. עם זאת, סוכן ב' נמצא בלוס אנג'לס, כך שאזור זמן התצוגה שלה מוגדר לאזור הזמן של האוקיינוס השקט, וסוכן C נמצא בניו יורק, כך שאזור זמן התצוגה שלו מוגדר לאזור הזמן המזרחי. כל שלושת הסוכנים רואים את לוחות הזמנים שלהם באזור הזמן המקומי שלהם.

משתמשים יכולים לראות את לוחות הזמנים שלהם באזור זמן שונה מזה שבו הם נמצאים בפועל. מה שנראה תלוי באופן שבו מנהל המערכת הגדיר את אזורי זמן התצוגה שלו? כתוצאה מכך, הזמנים המוצגים ביישום וברכיב הווידג'ט 'לוח הזמנים שלי' אינם תואמים בהכרח לזמן המקומי המוצג במחשבים שלהם.

משתמשים בעלי הרשאה לערוך לוחות זמנים רואים גם את לוחות הזמנים שלהם ואת לוחות הזמנים של הסוכנים בצוותים שלהם באזור זמן התצוגה שהוקצה לחשבון המשתמש שלהם. לדוגמה, אם מפקח הממוקם באזור הזמן המרכזי מציג את לוח הזמנים של סוכן הממוקם באזור הזמן של האוקיינוס השקט, לוח הזמנים של סוכן זה מוצג בזמן המרכזי מכיוון שזהו אזור זמן התצוגה של המפקח.

משתמשים בעלי הרשאה לערוך לוחות זמנים יכולים לקבוע איזה אזור זמן יוצג בלוח הזמנים שלי על-ידי שינויו ברשימה הנפתחת אזור זמן. לדוגמה, מפקח עשוי לרצות לראות את לוח הזמנים של סוכן כפי שהוא רואה אותו, במיוחד אם סוכן זה ממוקם רחוק מהמפקח והפרש השעות הוא יותר מכמה שעות. במקרה זה, המפקח בוחר את אזור הזמן המקומי של הסוכן מהרשימה הנפתחת אזור זמן.

הערה אזור הזמן המוצג ברשימה הנפתחת בחר אזור זמן אינו אזור זמן התצוגה המוקצה למשתמש שלוח הזמנים שלו מוצג בלוח הזמנים שלי. זה משקף רק את אזור הזמן
נבחר על-ידי משתמשים בעלי הרשאה לערוך לוחות זמנים כדי להציג לוח זמנים של סוכן. הדרך היחידה שבה תוכל לדעת מהו אזור זמן התצוגה של משתמש היא לחפש את אזור זמן התצוגה שהוגדר ברשומת המשתמשים של המשתמש.

הצגת לוח הזמנים שלך ביישום לוח שנה אחר

סוכנים יכולים להציג את לוחות הזמנים שלהם מחוץ לעבודה באמצעות יישום לוח שנה של צד שלישי במכשיר נייד או במחשב על-ידי הרשמה להזנת iCal מ- Webex WFO. Webex WFO תומך בכל מכשיר בעל יישום לוח שנה שיכול לעבד קבצי ICS, כולל אלה המפורטים בטבלה הבאה.

התקן	יישום
iPhone/iPad	האפליקציה 'לוח שנה'Microsoft Outlook ,
מחשב אישי	Microsoft Outlook
Android טלפונים/טאבלטים	Microsoft Outlook, יומן Google, יישומי צד שלישי שיכולים קריאת קבצי iCal

לאחר שסוכנים נרשמים כמנויים להזנת iCal, הוא מעדכן את יישום לוח השנה שלהם במספר שבועות לוח הזמנים המוגדרים בשדה "מספר שבועות לוח הזמנים הגלויים לסוכנים" בדף WFM הגדרות כלליות (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות).

יישומי לוח שנה מסוימים מאפשרים למשתמשים לקבוע את התדירות שבה מנויי לוח השנה שלהם מבקשים עדכונים. עם זאת, Webex WFO מגביל יישומי לוח שנה לביצוע 5 בקשות כל 10 דקות. בקשות שיחרגו ממגבלה זו יחזירו קוד סטטוס HTTP 403 ("אסור").

רק סוכנים (לא מפקחים, מתזמנים או מנהלי מערכת) יכולים להירשם כמנויים להזנת iCal מ- Webex WFO. סוכנים יכולים להציג רק את לוח הזמנים שלהם. קידוד הצבע שמופיע בממשק WFM אינו מוצג בעת הצגת לוח הזמנים WFM במכשיר הנייד או במחשב האישי שלך.

> הערה לוח הזמנים שלך יוצג באזור זמן התצוגה שתצורתו נקבעה. אם אתה מסתכל על לוח הזמנים שלך במכשיר כאשר אתה נמצא באזור זמן אחר, לוח הזמנים מומר לתצוגה בשעה זו
> אזור. עם זאת, תוויות זמן הפעילות לא יתאימו לשעה זו, אלא ישקפו את אזור זמן התצוגה שהוגדר.

הרשמה כמנוי להזנת iCal

לקבלת הוראות כיצד להירשם כמנוי להזנת iCal, עיין בתיעוד של יישום לוח השנה במכשירים שבהם הסוכנים שלך משתמשים. באופן כללי, הסוכנים שלך נרשמים על-ידי העתקת כתובת ה-URL של הזנת iCal מ- Webex WFO והדבקתה בשדה מנוי ביישום לוח השנה שלהם.

כתובת ה-URL שהסוכנים שלך מעתיקים ומדביקים תלויה בשיטת האימות שהדייר שלך יישם.

אימות Active Directory (AD) או Webex WFO

הירשם כמנוי להזנת iCal בסביבת אימות AD או Webex WFO

1. קבע כיצד להירשם כמנוי להזנת iCal מ- Webex WFO על-ידי עיון בתיעוד של יישום לוח השנה במכשיר שלך.
2. העתק והדבק את כתובת ה- URL הבאה בשדה המנוי ביישום לוח השנה שלך:
3. כאשר תתבקש, היכנס אל Webex WFO.

אימות SAML

אם הדייר שלך משתמש באימות SAML, יש לבחור בתיבת הסימון "iCal Sync with SSO" בדף WFM Global Settings לפני שמשתמשים יוכלו להירשם כמנויים להזנת iCal. (ראה קבע תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות.) כאשר תיבת סימון זו נבחרת, Webex WFO הופך את לחצן לוח שנה נייד לזמין לסוכנים בסרגל הכלים לוח הזמנים שלי, המספק להם כתובת URL שבה הם יכולים להשתמש כדי להירשם כמנויים ללוח הזמנים של העבודה שלהם.

כתובת URL זו ייחודית ונוצרת באופן אקראי עבור כל סוכן. עם זאת, הוא אינו מוגן באמצעות סיסמה. אם כתובת URL של סוכן נחשפה, על הסוכן לאפס את כתובת ה-URL. כאשר סוכן מאפס את כתובת ה-URL, Webex WFO יוצר כתובת URL חדשה ומבטל את ההפעלה של כתובת ה-URL הישנה. כדי להמשיך לקבל עדכוני לוח זמנים מ- Webex WFO, על הסוכן להגדיר מחדש מנויי לוח שנה קיימים לשימוש בכתובת ה- URL החדשה.

הירשם כמנוי להזנת iCal בסביבת אימות SAML

1. קבע כיצד להירשם כמנוי להזנת iCal מ- Webex WFO על-ידי עיון בתיעוד של יישום לוח השנה במכשיר שלך.
2. ב- Webex WFO, נווט אל לוח הזמנים שלי.
3. בסרגל הכלים לוח הזמנים שלי, לחץ על לוח שנה נייד.
4. העתק והדבק כתובת URL ייחודית מלוח השנה הנייד לשדה המנוי ביישום לוח השנה שלך.

איפוס כתובת ה-URL בסביבת אימות SAML

1. ב- Webex WFO, נווט אל לוח הזמנים שלי.
2. בסרגל הכלים לוח הזמנים שלי, לחץ על לוח שנה נייד.
3. לחץ על אפס כתובת אינטרנט. Webex WFO יוצר כתובת URL חדשה.
4. ביישום לוח השנה שלך, הגדר מחדש את המנוי שלך להזנת iCal מ- Webex WFO.

תזמון דינאמי עבור סוכנים

תכונת התזמון הדינמי מאפשרת לך ליצור לוח זמנים משלך לשבועות ספציפיים, אם הוגדר לעשות זאת על-ידי מנהל המערכת או המתזמן שלך.

אם אתה כלול באירוע תזמון דינאמי, תראה חריגת אירוע מופיעה בלוח הזמנים היומי שלך. החריג כולל קישור שמעביר אותך לדף תזמון דינאמי של סוכן.

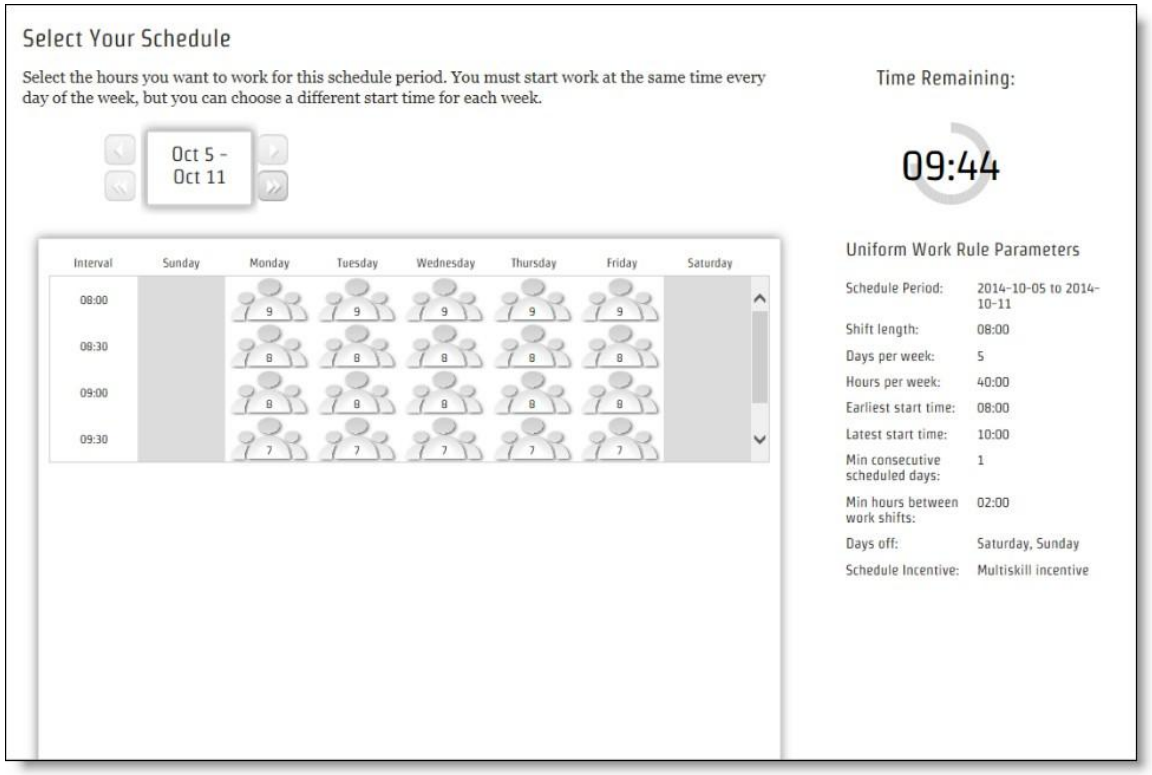
הערה הפעם היחידה שבה באפשרותך ליצור את לוח הזמנים שלך היא במהלך החריגה. לאחר שזמן זה חולף, באפשרותך רק להציג, לא לערוך, את הדף תזמון דינאמי של סוכן.

כאשר אתה ניגש לדף בפעם הראשונה, תראה את הפריטים הבאים:

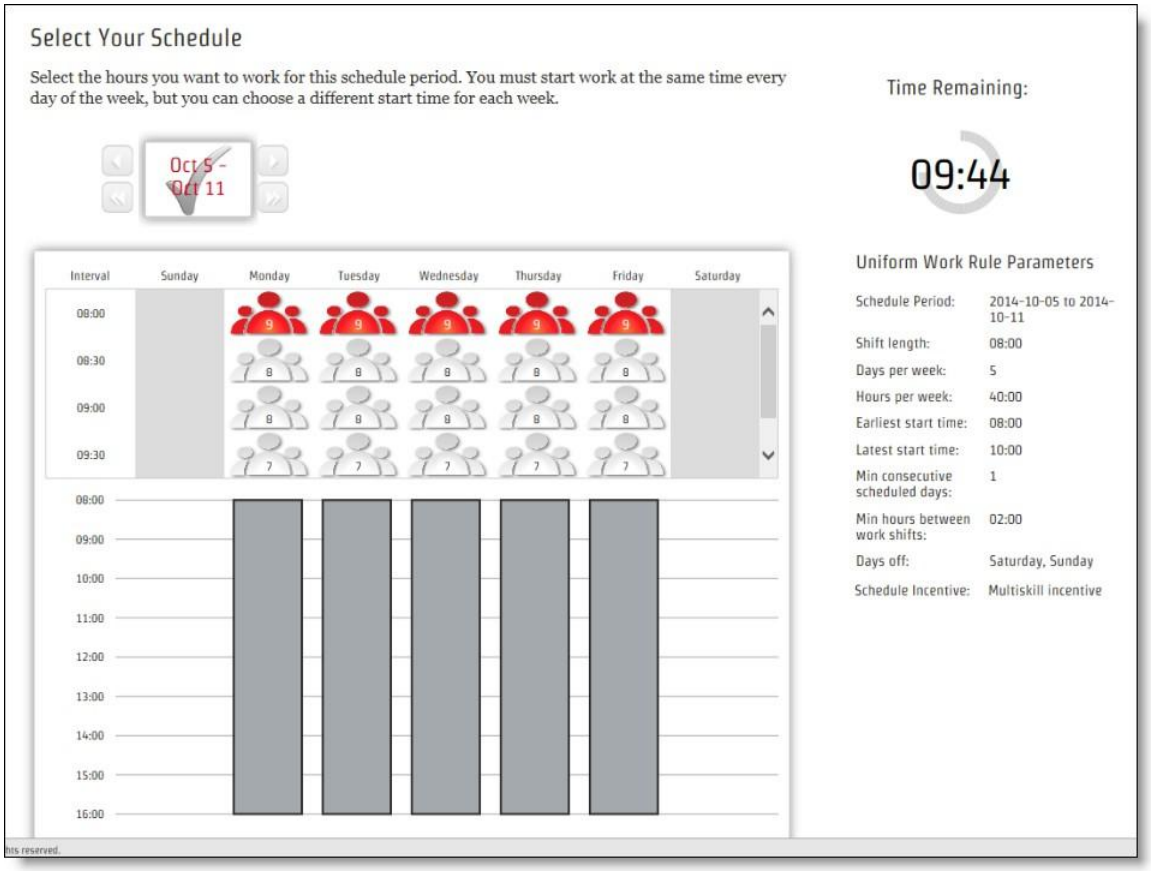
- פרמטרים של כללי עבודה עבור לוח הזמנים שתיצור. ישנם שלושה סוגים של כללי עבודה: אחידים, היברידיים ומשתנים.
- סמלי איוש שנותנים לך מושג על צרכי האיוש במרווחי הזמן המכסים את הזמנים שבהם תוכל להתחיל את המשמרת. בגרפיקה זו, הפרמטרים אומרים כי אתה יכול להתחיל לעבוד בכל עת בין 08: 00-10: 00 ולכן סמלי האיוש מוצגים עבור כל מרווח של חצי שעה בין זמנים אלה.

הערה כל הזמנים המוצגים בדף זה הם באזור זמן התצוגה שלך (של המשתמש).

- טיימר ספירה לאחור שמודיע לך כמה זמן נותר לך ליצור ולשלוח את לוח הזמנים שלך. ברגע שטיימר הספירה לאחור מגיע לאפס, לא תוכל עוד לערוך או לשלוח את לוח הזמנים שלך.



כאשר אתה בוחר את לוח הזמנים שלך, הוא מתואר על-ידי פסים אפורים מתחת למקטע סמל האיוש.



סמלי איוש

סמלי האיוש מתארים את הצורך היחסי באיוש למשמרת המתחילה באותו מרווח.

אם מנהל המערכת מגדיר תזמון דינאמי כך שיכלול מספרי איוש, תראה מספר על סמל איוש. המספר מעביר את אותו מידע כמו סמל האיוש. זוהי רק דרך חלופית להציג אותו.

סמל האיוש והמספר נקבעים לפי סוג כלל העבודה שהוגדר עבור משמרת העבודה.

כלל עבודה	חישוב
מדים	כוח האדם הממוצע נדרש בכל ימי העבודה למשמרות המתחילות במרווח.
היברידי	הצורך הממוצע של כוח האדם באורך המשמרת של אותו יום החל מהמרווח.
משתנה	הצורך הממוצע של כוח האדם באורך המשמרת שנבחר לאותו יום החל מהמרווח. בעת הצגת הדף לראשונה, הסמל המוצג מבוסס על אורך ההזזה המינימלי שהוגדר. כשמציינים אורך הזזה, הסמל והמספר משתנים בהתאם.

יצירת לוח זמנים משלך

חשוב: יש לך זמן מוגבל ליצור את לוח הזמנים שלך. שימו לב לטיימר הספירה לאחור כדי שלא ייגמר לכם הזמן. ברגע ששעון העצר מגיע לאפס, לא תוכל עוד לערוך או לשלוח לוח הזמנים שלך.

צור לוח זמנים משלך

1. בלוח הזמנים שלך, לחץ על הקישור בחריגת התזמון הדינאמי כדי לגשת לדף תזמון דינאמי של סוכן.
2. בהתבסס על הפרמטרים של כלל העבודה המפורטים משמאל לרשת התזמון, בחר את שעת ההתחלה עבור כל יום עבודה. השתמש בסמלי האיוש כדי לקבוע אילו משמרות כוללות את דרישות האיוש הרבות ביותר ולבחור בהתאם.

ימים המוקצים כימי חופש מציגים עמודה אפורה במקום סמלי איוש.

אם אתה מתזמן לפי כלל עבודה משתנה, ואתה רשאי לבחור יום חופש, אל תבחר סמל איוש עבור אותו יום.

3. כאשר כל יום בשבוע הוגדר עם משמרת עבודה, מופיע סימן ביקורת בתיבת התאריך כדי לציין ששבוע העבודה הושלם:

4. אם עליך לתזמן יותר משבוע אחד, לחץ על החץ ימינה לצד תיבת התאריך כדי לעבור לשבוע הבא ולאחר מכן צור תזמון עבור שבוע זה.

הערה סוג שונה של כלל עבודה עשוי לחול על כל שבוע שאתה מתזמן.

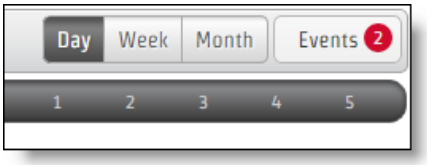
5. לאחר שתזמן כל שבוע, לחץ על שלח.

תזמון דינמי תוך יומי עבור סוכנים

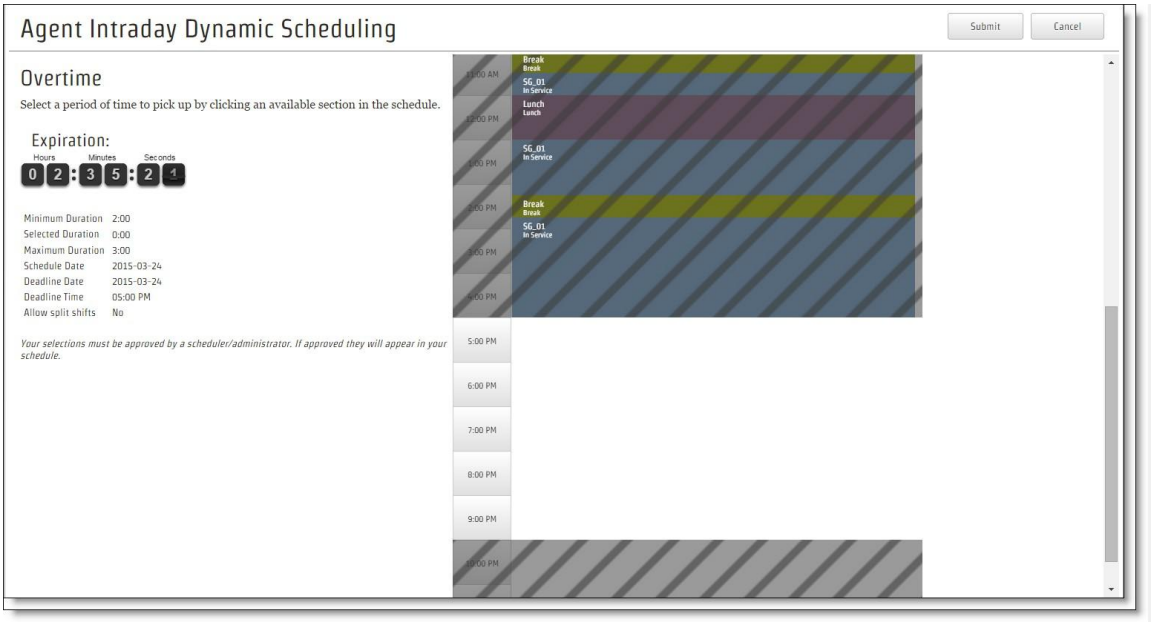
תכונת התזמון הדינמי התוך-יומי מאפשרת לך להוסיף שעות נוספות מרצון, חופשות או שעות נוספות וחופשות מרצון ללוח הזמנים שלך, אם מנהל המערכת או המתזמן שלך מזמינים אותך לעשות זאת. שינויים אלה הם בדרך כלל עבור היום הנוכחי או במשך כמה ימים בעתיד. אם מנהל המערכת או המתזמן שלך רואים שנפח אנשי הקשר נמוך או גבוה מהצפוי, הם עשויים להחליט לעמוד בדרישות הכיסוי בפועל על ידי הצעת סוכנים מסוימים התומכים בתור השירות המושפע את האפשרות לקחת חופשה או להוסיף שעות נוספות.

הערה: באפשרותך לתזמן שעות נוספות מרצון ליום שאין לך כרגע לוח זמנים.

אם אתה אחד מהסוכנים המוזמנים להשתתף באירוע תזמון דינאמי תוך יומי, תראה מספר המוצג בלחצן אירועים בדף לוח הזמנים שלי. בתמונה זו, הסוכן הוזמן להשתתף בשני אירועים.



הדף Agent Intraday Dynamic Scheduling מוצג בעת לחיצה על הקישור בהזמנה לאירוע. התצוגה הראשונית מציגה את לוח הזמנים שלך ליום האירוע. לוח הזמנים הקיים שלך מוצלל באפור. תקופת האירוע מוצגת כאזור ריק.

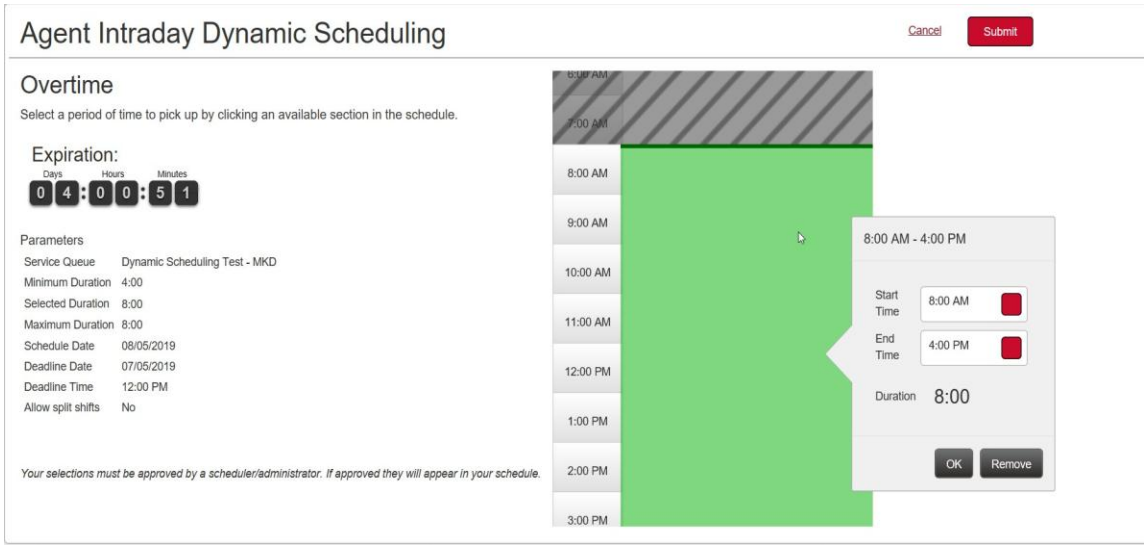


הטקסט בצד שמאל של הדף מסכם את פרטי השינויים שבאפשרותך לבצע בלוח הזמנים שלך ומודיע לך אם יש לאשר את שינוי לוח הזמנים שלך לפני שהוא ייכנס לתוקף.

כאשר הוגדרו עבורך תנאי מינימום/מקסימום שעה, פרטי תנאי המינימום/מקסימום שעה מופיעים גם בצד שמאל של הדף. השינויים בלוח הזמנים שלך חייבים להיות במגבלות השעה המינימלית/המקסימלית על מנת שהבקשה תוגש.

שנה את לוח הזמנים שלך

1. לחץ על לחצן אירועים כדי להציג את שמות האירועים כקישורים.
2. לחץ על הקישור כדי להציג את הדף Agent Intraday Dynamic Scheduling עבור אירוע זה.
3. לחץ באזור הריק להצגת חלונית נשלפת. באפשרותך ללחוץ על מרווחי זמן באזור הריק כדי לבחור אותם או להגדיר את שעת ההתחלה ואת משך הזמן שברצונך לבחור. אזורים נבחרים מוצללים בירוק (שעות נוספות) או באדום (חופשה). ניתן גם לגרור את האזורים שנבחרו כדי לשנות את השעה שברצונך לבחור. כברירת מחדל, גרירת הצמדות לדרגות של חמש דקות. לגרירת הבחירה בדרגות של דקה, הקש Shift תוך כדי גרירה. שחררו את לחצן העכבר לפני מקש ,Shift אחרת הוא ייצמד חזרה למרווחים של חמש דקות.



4. הדף מציג סוג אחד של שינוי לוח זמנים בכל פעם. אם הוזמנתם לשנות את לוח הזמנים שלכם הן בחופשה מרצון והן בשעות נוספות, ישנם לחצנים בראש הדף שכותרתם OT ו-VTO. השתמש בלחצנים אלה כדי לעבור בין שני סוגים של שינוי לוח זמנים.
5. אם ניתנת לך האפשרות לתזמן שעות נוספות או חופשה במקטעים מרובים - השעות הנוספות או החופשה אינן חייבות להיות מקטע רציף אחד - לחצן הוסף והסר יתווספו לחלון. באמצעות לחצנים אלה ניתן להוסיף מקטע או להסיר מקטע לפי הצורך.
6. כשתסיים, לחץ על שמור. מוצג חלון מוקפץ המכיל את לוח הזמנים המתוקן שלך. לחץ על שלח כדי לאשר ולשלוח את השינויים שלך או על ביטול כדי לחזור לתזמון הדינמי התוך-יומי של הסוכן, שבו תוכל לבצע תיקונים, לשמור אותם ולאחר מכן לשלוח אותם.

אם האירוע מוגדר כך שהשינויים שלך יאושרו באופן אוטומטי, לוח הזמנים שלך יתעדכן באופן מיידי. אם האירוע מוגדר לדרוש אישור ממנהל המערכת או המתזמן שלך, לוח הזמנים שלך לא יעודכן עד לאישור השינויים. אם השינויים שלך לא יאושרו, תדע על כך מכיוון שלוח הזמנים שלך אינו מתעדכן.

במצב הבאWebex WFO , יחליף פעילות שלא שולמה בלוח הזמנים שלך בפעילות לא זמינה.

תצורת אירועים דינמיים תוך יומיים	הפעולות שלך
כולל חופשה מרצון המשתמשת בחריג בתשלום.	▪ אתה מוסיף חופשה מרצון, וחופשה מרצון זו חופפת לפעילות ללא תשלום בלוח הזמנים הקיים שלך.

תצורת אירועים דינמיים תוך יומיים	הפעולות שלך
	■ השינויים שלך מאושרים באופן ידני או אוטומטי.

ניהול לוחות זמנים של סוכנים

מפקחים, מתזמנים ומנהלי מערכת יכולים לבצע משימות רבות ושונות בדף לוחות זמנים של סוכנים:

- הצגת לוחות זמנים של סוכנים
- מיון וסינון לוחות זמנים של סוכנים
- ערוך לוחות זמנים של סוכנים:
  - הוספת פעילות
  - מצא את הזמן הטוב ביותר לתזמון פעילות
  - העברת פעילות
  - מחיקת פעילות
  - מטב הפסקות וארוחות צהריים
  - ביטול שינוי בלוח זמנים
  - לוחות זמנים של עסקאות בין שני סוכנים
  - הסרת סוכן מלוח זמנים
- הצגת היענות ותאימות של סוכנים
- בדיקת הכיסוי הצפוי

דרישות מוקדמות

אתה מפקח, מתזמן או מנהל מערכת עם סוכנים שהוקצו לתצוגת WFM שלך. הופעל לוח זמנים עבור הסוכנים שאתה צופה בהם. כדי לערוך לוחות זמנים, דרושה לך ההרשאה עריכת לוחות זמנים.

מיקום הדף

לוחות זמנים ותכנון > לוחות זמנים של סוכנים

הליכים

הצגת לוחות זמנים של סוכנים

1. בחר את קבוצת תור השירות, תור השירות, מיפוי הכישורים או הצוות של הסוכנים מהרשימה הנפתחת קריטריוני חיפוש. לוח הזמנים של היום לקבוצה מוצג עם סוכנים שהוזמנו לפי שעת ההתחלה. הפעילויות מקודדות בצבעים.
2. רחף מעל פעילות לקבלת מידע נוסף.

הערה לעתים, חלון פרטי הפעילות מציג שעת התחלה או סיום שגויה עבור הפעילות. זה יכול לקרות מכיוון ש פעילויות הן בשתי שכבות. השכבה התחתונה ב
לוח הזמנים הוא עבור פעילויות שירות, שעות נוספות, הקצאה ושירות סגור. השכבה העליונה מיועדת להפסקות, ארוחות צהריים, פרויקטים וחריגים. אם תרחף מעל פעילות בשכבה התחתונה, חלון המידע יציג את משך הזמן המלא של פעילות זו מבלי לקחת בחשבון פעילויות מהשכבה העליונה שעשויות להופיע מעליה.
השדה 'משמרת עבודה' אינו מופיע בחלון פרטי הפעילות אם הסוכן תוזמן באמצעות זמינות דינאמית.

מיון וסינון לוחות זמנים של סוכנים

באפשרותך להחיל מספר מסננים על לוחות זמנים של סוכנים כך שתראה רק את המידע הרלוונטי עבורך.

- כדי למיין את לוח הזמנים לפי שם סוכן, דרגה או תאריך התחלה, לחץ על הרשימה הנפתחת סוכנים בפינה הימנית העליונה של המסך.
- כדי לראות תזמון עבור סוכן ספציפי, הזן את שם הסוכן בשדה סוכני סינון בראש הדף.
- כדי לראות לוח זמנים לתאריך אחר, לחץ על החודש, השנה ו/או היום בראש הדף.
- כדי לראות תצוגה רחבה יותר של לוח הזמנים, לחץ על שבוע או יום בפינה השמאלית העליונה.
- כדי לראות כיצד נראים לוחות זמנים עבור סוכנים באזורי זמן שונים, בחר אזור זמן מהרשימה הנפתחת אזור זמן.
- כדי PIN סוכן לראש הרשימה, רחף מעל שם הסוכן ולחץ על סמל החץ. כדי לבטל הצמדה של סוכן, לחץ שוב על סמל החץ.
- כדי ליצור רשימה מותאמת אישית של תורי שירות, קבוצות תורי שירות, צוותים ו/או מיפויי מיומנויות, בחר בחר מתחתית הרשימה הנפתחת קריטריוני חיפוש (תחת מותאם אישית).

הוספת פעילות

1. בחר **Insert** פעילות מהרשימה הנפתחת פעולות . תיבת הדו-שיח פעילות Insert נפתחת.
2. לחץ על בחירת סוכן (סמל האדם). מוצגת רשימה של סוכנים זמינים.
3. בחר את הסוכנים מהרשימה. שמות סוכנים מוצגים בתיבה סוכנים. (כדי להסיר סוכן, לחץ על שמו בתיבה סוכנים ולחץ על הסר.)
4. לחץ על סגור.
5. הזן את שעת ההתחלה ושעת הסיום של הפעילות, או בחר שעת התחלה עם משך כדי להזין משך במקום שעת סיום.
6. בחר את סוג הפעילות מהרשימה הנפתחת פעילות. אם מופיעות רשימות נפתחות נוספות, צמצם את סוג הפעילות לפי הצורך.
7. אם הפעילות בתשלום, בחר בתיבת הסימון בתשלום . אם הפעילות אינה בתשלום, נקה תיבה זו. תיבה זו נבחרת או מנוקה באופן אוטומטי בהתאם לסוג הפעילות שתבחר.
8. לחץ על **Insert**. חלון הפעילות Insert נסגר, והפעילות מופיעה בלוחות הזמנים של הסוכנים.
9. לחץ על שמור (בפינה השמאלית העליונה של הדף). תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נפתחת.
10. לחץ על שמור. תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נסגרת.

מצא את הזמן הטוב ביותר לתזמון פעילות

בצע שלבים אלה כדי לתזמן פעילות כך שתהיה לה ההשפעה הקטנה ביותר על רמת השירות.

1. בחר מצא זמן אופטימלי מהרשימה הנפתחת פעולות . תיבת הדו-שיח 'מצא זמן אופטימלי' נפתחת.
2. בחר את היום הראשון שבו הפעילות עשויה להתרחש מלוח השנה של תאריך התחלה. באפשרותך לבחור תאריך במהלך השבוע הנוכחי.
3. בחר את היום האחרון שבו הפעילות עשויה להתרחש מלוח השנה תאריך סיום. באפשרותך לבחור תאריך במהלך השבוע הנוכחי.
4. הזן את השעה המוקדמת ביותר שבה הפעילות יכולה להתחיל בשדה שעת התחלה.
5. הזן את השעה האחרונה שבה הפעילות יכולה להתחיל בשדה שעת סיום.
6. הזן כמה זמן תימשך הפעילות בשדות 'משך'.
7. הזן את מספר הסוכנים שיבצעו את הפעילות ב "לא. של סוכנים" תחום.
8. לחץ על נתח. מועדים אפשריים מוצגים במקטע תוצאות ניתוח.

הערה העמודה פער מציגה את ההפרש בין מספר הסוכנים החזויים לבין מספר הסוכנים המתוזמנים בפועל. מ ספר חיובי מצביע על איוש יתר. שלילי
המספר מצביע על חוסר איוש.

9. לאחר שבחרת שעה, לחץ על המספר בעמודה סוכני שירות או סוכנים מתוזמנים. תיבת הדו-שיח פעילות Insert נפתחת.
10. העבר את הסוכנים שיבצעו את הפעילות מהעמודה זמין לעמודה מוקצה.
11. בחר את הפעילות מהרשימה הנפתחת בחר פעילות . אם מופיעות רשימות נפתחות נוספות, צמצם את סוג הפעילות לפי הצורך.
12. אם הפעילות בתשלום, בחר בתיבת הסימון בתשלום . אם הפעילות אינה בתשלום, נקה תיבה זו. תיבה זו נבחרת או מנוקה באופן אוטומטי בהתאם לסוג הפעילות שתבחר.
13. לחץ על **Insert**. תיבת הדו-שיח פעילות Insert נסגרת.
14. לחץ על שמור (בפינה השמאלית העליונה של הדף). תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נפתחת.
15. לחץ על שמור. תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נסגרת.

העברת פעילות

1. לחץ פעמיים על לוח הזמנים של הסוכן. לוח הזמנים מתחלק לשתי שורות, עם הפסקות, ארוחת צהריים ופרויקטים מיוחדים מעל זמן השירות.
2. גרור פעילות למועד אחר. שעת ההתחלה ושעת הסיום משתנות. אם מגירת הכיסוי פתוחה, הכיסוי החזוי ישתנה כשתשחרר את הפעילות.
3. לחץ פעמיים על השורה התחתונה (המלאה) כדי לכווץ את לוח הזמנים של הסוכן בחזרה לשורה אחת.
4. לחץ על שמור (בפינה השמאלית העליונה של הדף). תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נפתחת.
5. לחץ על שמור. תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נסגרת.

מחיקת פעילות

כדי למחוק פעילות מלוח הזמנים של סוכן Insert , פעילות אחרת מעליה.

1. לחץ לחיצה ימנית על הפעילות ובחר **Insert** מהרשימה הנפתחת. תיבת הדו-שיח פעילות Insert נפתחת עם מילוי שעת ההתחלה ושעת הסיום של הפעילות.
2. בחר פעילות חדשה מהרשימה הנפתחת פעילות. אם מופיעות רשימות נפתחות נוספות, צמצם את סוג הפעילות לפי הצורך.

הערה כדי PUT את הסוכן בחזרה בתור השירות, בחר בשירות. בחר את תור השירות מהרשימה הנפתחת קריטריוני חיפוש.

3. לחץ על **Insert**. מופיעה הודעת אזהרה.

4. לחץ על עקוף התנגשות. הודעת האזהרה נסגרת והפעילות מוסרת מלוח הזמנים של הסוכן.
5. לחץ על שמור (בפינה השמאלית העליונה של הדף). תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נפתחת.
6. לחץ על שמור. תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נסגרת.

מטב הפסקות וארוחות צהריים

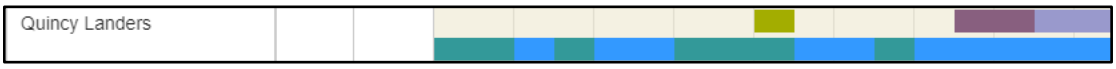
מיטוב הפסקות וארוחות צהריים עוזר לך למקסם את הכיסוי מבלי להפעיל לוח זמנים חדש.

חשוב ניתן למטב הפסקות וארוחות צהריים שמתחילות לפחות שעה אחת בעתיד. כדי להזיז פעילות שמתחילה מוקדם יותר, עבור אל העברת פעילות.

1. בחר מטב לוחות זמנים מהרשימה הנפתחת פעולה (בפינה השמאלית העליונה של הדף). תיבת הדו-שיח מיטוב לוחות זמנים נפתחת.
2. בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום כדי למטב. התאריך של היום הוא ברירת המחדל.
3. (אופציונלי) כדי לא לכלול סוכנים מסוימים במיטוב, העבר אותם מ'מוקצה' ל'זמין'.

הערה לאחר הפעלת הממטב, לא ניתן לבחור שינויים ספציפיים לשמירה או להשאלה. אם אתה צריך לשמור לוחות הזמנים של כמה סוכנים ללא שינוי, לא לכלול אותם עכשיו.

4. (אופציונלי) כדי לא לכלול הפסקות או ארוחות צהריים במיטוב, נקה את תיבת הסימון הפסקות או ארוחות צהריים . אחרת, השאר תיבות אלה מסומנות.
5. לחץ על מטב. תיבת הדו-שיח לוחות זמנים של סוכנים מציינת כמה לוחות זמנים של סוכנים השתנו.
6. לחץ על סגור. תיבת הדו-שיח Agent Schedules נסגרת. לוחות זמנים שהשתנו מחולקים לשתי שורות.



7. לחץ על שמור (בפינה השמאלית העליונה של הדף). תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נפתחת.
8. לחץ על שמור. תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נסגרת, והשינויים מוחלים על לוחות הזמנים של הסוכנים.

לוחות זמנים של עסקאות בין שני סוכנים

אתה יכול להחליף לוחות זמנים של שני סוכנים עבור אותו יום, ימים שונים או מספר ימים.

חשוב כדי לסחור בלוחות זמנים, שני הסוכנים חייבים להיכלל בלוח זמנים שהופעל במסגרת הזמן של העסקה.

הערה כאשר לוח הזמנים חוצה את חצות, הסוכן מתוזמן להתחיל לעבוד ביום שבו לוח הזמנים מתחיל.

1. בחר לוח זמנים למסחר מהרשימה הנפתחת פעולות . תיבת הדו-שיח לוח זמנים למסחר נפתחת.
2. בחר בלחצן האפשרויות מסגרת הזמן במקטע סוג מסחר. אם תבחר **Different Day** או השדות 'ימים מרובים', 'מתאריך' ו'עד תאריך' מוצגים במקטע 'תאריכים'.
3. בחר את הסוכנים שאת לוחות הזמנים שלהם אתה סוחר מהרשימות 'מסוכן' ו'אל הסוכן'.

הערה רק סוכנים שהוקצו לצוות בתצוגה הראשית שלך מופיעים ברשימות אלה.

4. בחר את תאריכי המסחר מהמקטע תאריכים. לוחות הזמנים של הסוכנים מוצגים, ומאפשרים לך להשוות ביניהם כדי לראות אם העסקה אפשרית.
5. לחץ על החל. תיבת הדו-שיח החלת מסחר נפתחת.
6. לחץ על כן. תיבות הדו-שיח החלת לוח זמנים למסחר ומסחר נסגרות.

ביטול שינוי בלוח זמנים

1. לחץ לחיצה ימנית על לוח הזמנים של הסוכן ובחר היסטוריית תזמון מהרשימה הנפתחת. הדף 'תזמון היסטוריה' ו'שחזור' מוצג.
2. במקטע תוצאות, לחץ על מספר כלשהו בעמודה מזהה פרטי מהדורה. הגרסאות השונות של לוח הזמנים של הסוכן מוצגות.
3. לחץ על שחזר לצד לוח הזמנים שברצונך להחזיר לסוכן. תיבת הדו-שיח אישור מוצגת.
4. לחץ על כן. תוצג הודעת אישור, והשינוי יוצג ברשימת תיקוני לוח הזמנים בדף היסטוריית לוחות זמנים ושחזור.

הערה אם תשחזר לוח זמנים הכולל סחר, רק הסוכן ששחזרת את לוח הזמנים שלו יקבל שינוי בלוח הזמנים. הסוכן השני שהחליף משמרות לא מקבל שינוי בלוח הזמנים עד שאתה שחזר את לוח הזמנים שלהם באופן ידני.

הסרת סוכן מלוח זמנים

כדי להסיר סוכן מלוח זמנים, הוסף פעילות ללא תשלום לאורך כל משמרת העבודה שלו (בדומה לאופן שבו אתה מחיקת פעילות).

1. (אופציונלי) כדי להסיר את הסוכן מתאריך שאינו היום, לחץ על התאריך.
2. לחץ לחיצה ימנית על זמן השירות של הסוכן ובחר **Insert** מהרשימה הנפתחת. תיבת הדו-שיח פעילות Insert נפתחת.

3. (אופציונלי) אם שעת ההתחלה ושעת הסיום אינן מכסות את כל משמרת העבודה של הסוכן, בחר את הזמנים הנכונים.
4. בחר פעילות מהרשימה הנפתחת פעילות שתסיר את הסוכן מהתור. אם מופיעות רשימות נפתחות נוספות, צמצם את סוג הפעילות לפי הצורך.

   הערה: הפעילות שעליך לבחור משתנה בהתאם לאופן שבו החברה שלך הגדירה Webex WFO. פעילויות נ[redacted]צות להסרת סוכן הן 'חריג' ו'לא זמין'.

5. במידת הצורך, נקה את תיבת הסימון בתשלום .
6. לחץ על **Insert**. מוצגת הודעת אזהרה.
7. לחץ על עקוף התנגשות. השינוי מופיע בלוח הזמנים של הסוכן.
8. לחץ על שמור (בפינה השמאלית העליונה של הדף). תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים נפתחת.
9. לחץ על שמור. אם השינוי מפר כללי תזמון כלשהם עבור הסוכן, תוצג הודעת אזהרה. אחרת, תיבת הדו-שיח שמירת שינויים בלוח הזמנים תיסגר.
10. (אופציונלי) לחץ על התעלם ושמור. הודעת האזהרה נסגרת.

הצגת היענות ותאימות של סוכנים

1. לחץ על מגירת הדבקות (המשולש האדום הקטן) מימין לשמות הסוכנים.

המגירה נפתחת כדי להציג את ההיענות של הסוכנים בזמן אמת. עיגול ירוק פירושו שהסוכן עומד כרגע בלוח הזמנים שלו. עיגול אדום פירושו שהם לא מצייתים. מגירה זו מציגה גם את הפעילות המתוזמנת של הסוכנים, המצב הנוכחי, משך הזמן (כמה זמן הם נמצאים במצבם הנוכחי), קוד הסיבה (RC) ואחוזי הדבקות וההתאמה ליום. מידע זה מתעדכן באופן אוטומטי כל 30 שניות.

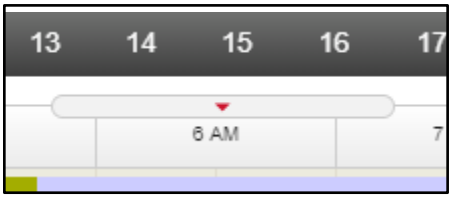
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. לחץ על שם סוכן כדי לראות מידע נוסף אודות סוכן זה. לחץ שוב על שם הסוכן כדי לסגור את המגירה.

הערה: המספרים במגירת הסוכנים עשויים להיות שונים במקצת מהמספרים במגירת הדבקות הכוללת מכיוון שתי מגירות אלה מתעדכנות בקצב שונה ומכיוון המספרים במגירת ההיצמדות מעוגלים.

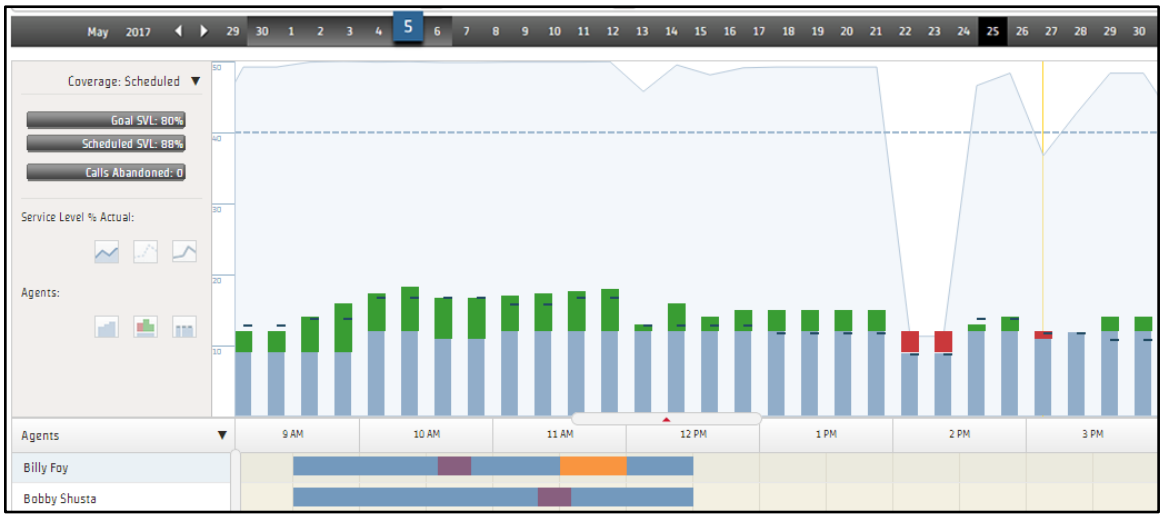
בדיקת הכיסוי הצפוי

1. לחץ על מגירת הכיסוי (משולש אדום קטן) במרכז העליון של המסך.

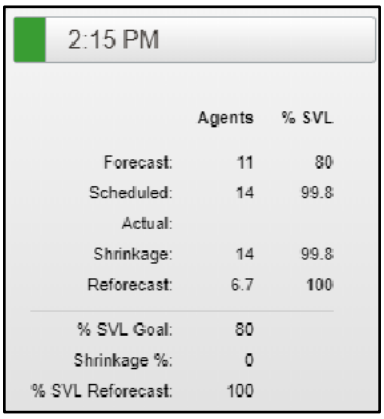


מגירת הכיסוי נפתחת כדי להציג את רמת הכיסוי הצפויה ליום. כל סרגל אנכי מייצג 15 דקות ומשווה את מספר הסוכנים המתוזמן למספר הדרוש לך עבור אמצעי האחסון הצפוי של אנשי הקשר.

טופ ירוק על הבר אומר שיש לך די והותר סוכנים מתוזמנים. חלק עליון אדום אומר שאין לך מספיק סוכנים מתוזמנים. פס כחול רגיל אומר שיש לך בדיוק את מספר הסוכנים שאתה צריך. עבור פרקי זמן שחלפו, מקף שחור מייצג את רמת הכיסוי בפועל.



2. לחץ על פס אנכי לקבלת מידע נוסף על פרק זמן זה של 15 דקות.



נושאים קשורים

- התאמה אישית של הדף 'לוחות זמנים של סוכנים'
- אודות אזורי זמן
- מיון רשימת הסוכנים
- על מגירות
- עריכת לוחות זמנים
- אודות היסטוריית לוחות זמנים ושחזור
- סחור בלוחות זמנים של שני סוכנים

- מצא את הזמן הטוב ביותר לפעילות
- מטב הפסקות וארוחות צהריים
- עריכת דף תזמון דינאמי של סוכן

התאמה אישית של הדף 'לוחות זמנים של סוכנים'

סרגל הכלים Agent Schedules קובע אילו סוכנים תראה בדף Agent Schedules. השדות והלחצנים שלו מתוארים בטבלה שלהלן.

הערה עד שתבחר קבוצת תורי שירות, תורי שירות, מיפויי כישורים או צוותים אחת או יותר, הדף לוחות זמנים של סוכנים ריק. הבחירה שלך נמשכת ומוצגת כברירת מחדל בבחירה הבאה שלך הפעלה.

שדה/לחצן	תיאור
בחר אזור זמן	בחר את העדפת אזור הזמן שלך מהרשימה הנפתחת. אזור הזמן של המשתמש המחובר כעת (מצוין בדף ניהול משתמשים) מופיע בשדה זה כברירת מחדל. בעת שינוי ערך זה, אזור הזמן שבחרת מופיע בשורה אזור זמן. הערה אזור הזמן מתאפס כאשר אתה מנווט ל מחוץ לדף לוחות זמנים של סוכנים.
בחר קריטריונים	בחר תור שירות אחד או יותר, קבוצות תורי שירות, צוותים ו/או מיפויי כישורים כדי להציג את לוחות הזמנים של סוכנים אלה (לקבלת מידע נוסף, ראה בחירה מותאמת אישית). כדי לראות סוכנים המתוזמנים לקבוצת כישורים מרובים, בחר את תורי השירות המשויכים לקבוצת ריבוי הכישורים או לצוות הסוכן. באפשרותך להקליד את השם במלואו או בחלקו בשדה כדי למצוא אותו ביתר קלות. שדה זה אינו תלוי רישיות.
סינון סוכנים	סנן סוכנים בעמוד הנוכחי על-ידי הקלדת אותיות בשם הסוכן. בשביל לדוגמה, אם תקליד "br" בשדה, יוצגו רק שמות המכילים את האותיות "br". שדה זה אינו תלוי רישיות. המסנן אינו חל על סוכנים הרשומים בעמודים שאינם גלויים ברשימה מרובת עמודים.
פעולות	לחץ כדי להציג תפריט אפשרויות המאפשר לך לשנות את רשימת הסוכנים

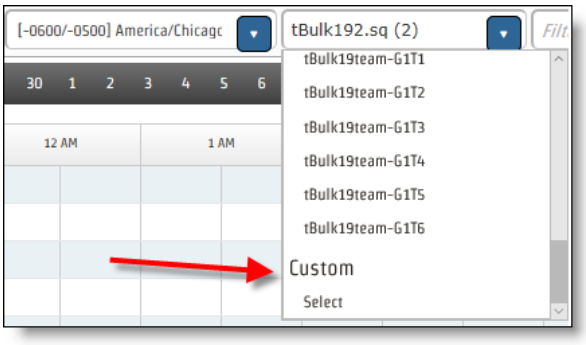
שדה/לחצן	תיאור
	לוחות זמנים על ידי הכנסת פעילויות ולוחות זמנים למסחר, לקחת אותך ללוח הזמנים של היום בלחיצה אחת, לבטל את כל השינויים שביצעת אך עדיין לא שמרת, לייעל ארוחות צהריים והפסקות, ולמצוא זמן אופטימלי לפעילות שאתה רוצה Insert.
שמר	שמור את השינויים במסד הנתונים ועדכן את לוח הזמנים לייצור.
ההחלפה	כלי ההחלפה מאפשר לך לנווט בין רשימה ארוכה של סוכנים במספר דפים. לחץ על החצים הכפולים כדי לנווט לעמוד הראשון או האחרון. לחץ על החצים הבודדים כדי לעבור קדימה או אחורה עמוד אחד בכל פעם. סוכנים שאתה PIN לראש הרשימה נשארים שם כשאתה עובר לדף אחר. מסננים חלים רק על הדף שאתה מציג כעת.
שבוע/יום/שעה	הצג את לוחות הזמנים של הסוכן לפי שבוע, יום או שעה. שינויים בתאריך ובתצוגה נמשכים מהפעלה להפעלה.

בחירה מותאמת אישית

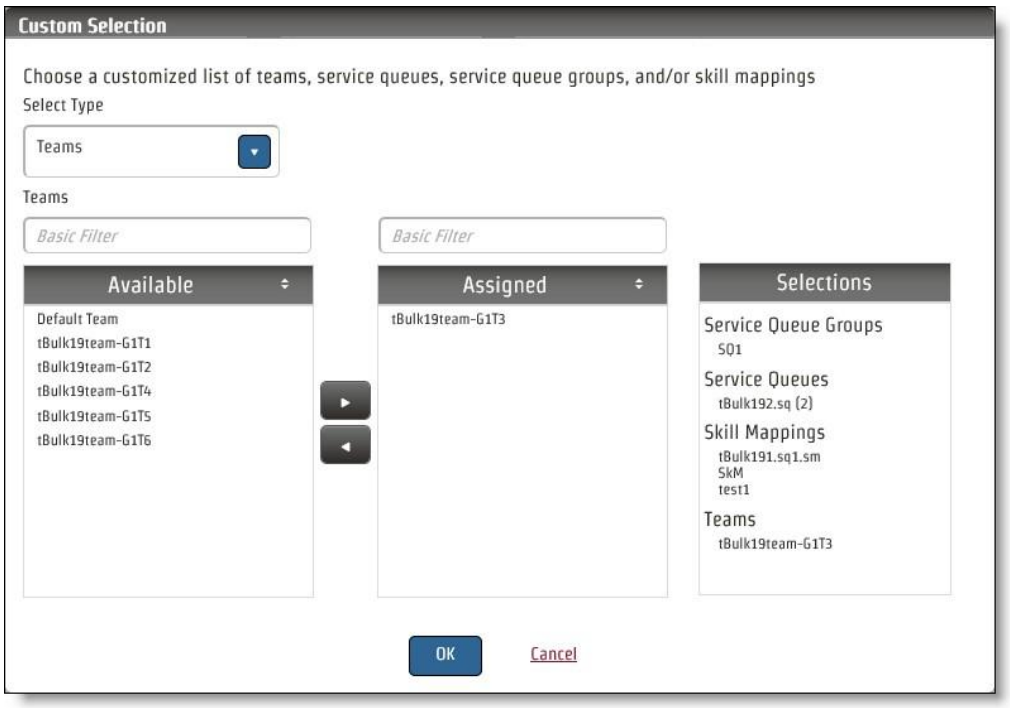
אם ברצונך להציג את לוחות הזמנים של תורי שירות מרובים, קבוצות תורי שירות, צוותים ומיפויי כישורים מרובים, השתמש בתיבת הדו-שיח בחירה מותאמת אישית כדי לבחור אותם.

כדי להגדיר בחירה מותאמת אישית:

1. גלול לתחתית הרשימה הנפתחת בחירת קריטריונים בסרגל הכלים לוחות זמנים של סוכנים לקטגוריה מותאם אישית ולאחר מכן לחץ על בחר.



תיבת הדו-שיח בחירה מותאמת אישית מוצגת.



2. בשדה בחר סוג , בחר תור שירות, קבוצת תור שירות, צוות או מיפויי כישורים. הישויות הזמינות מהסוג שבחרת מוצגות בחלונית זמין.
3. העבר את הישויות שאת לוחות הזמנים שלהן ברצונך להציג לחלונית מוקצים. הבחירה שלך מופיעה גם בחלונית 'בחירות'.
4. חזור על שלבים 2 ו- 3 עד שתבנה רשימה של הישויות הרצויות שאת לוחות הזמנים שלהן ברצונך להציג. כשתסיים, לחץ על אישור. סוכנים השייכים לישויות שנבחרו מוצגים בדף לוחות זמנים של סוכנים, ומותאם אישית מוצג בשדה בחירת קריטריונים בסרגל הכלים.

הבחירה המותאמת אישית נמשכת ומוצגת בפעם הבאה שתיכנס.

כדי לשנות בחירה מותאמת אישית:

1. בשדה בחירת קריטריונים , לחץ על בחר. תיבת הדו-שיח בחירה מותאמת אישית עם הבחירות שנשמרו.
2. שנה את הבחירות כרצונך ולחץ על אישור.

אודות אזורי זמן

ישנם ארבעה סוגים של אזורי זמן המשמשים ב- Webex WFO: אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל, אזור הזמן של התצוגה, אזור הזמן לתזמון ואזור הזמן של תור השירות. סוגים שונים אלה של אזורי זמן מסייעים למנוע בלבול בעת יצירה והצגה של לוחות זמנים של סוכנים עבור סוכנים הממוקמים באזורי זמן שונים ברחבי העולם.

הערה: אזורי זמן אלה משפיעים בעיקר על WFM. ב- QM, הקלטות מוטבעות בזמן במקור הלכידה (לדוגמה, שרת התקליטים או המחשב עם שולחן העבודה החכם). זה יכול להיות שונה מ
היכן נמצא הסוכן המוקלט.

אזור זמן ברירת מחדל

אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל הוא בדרך כלל אזור הזמן שבו ממוקם המשרד הראשי של הארגון שלך. הוא מוגדר בדף הגדרות כלליות (ניהול יישומים > ניהול > הגדרות כלליות). אזור זמן זה משמש לחותמת זמן של אירועי מערכת, יומני רישום ונתונים שנלכדו כגון סטטיסטיקת סוכנים.

אזור זמן תצוגה

אזור הזמן לתצוגה הוא אזור הזמן המקומי של המשתמש, והוא משמש למידע שהמשתמש הבודד מציג בדפים כגון 'לוח הזמנים שלי', 'לוחות זמנים של סוכנים' ו'העברת הודעות'. הוא מוגדר בדף משתמשים (ניהול יישומים > תצורת משתמש > משתמשים) עבור כל משתמש בודד.

אם אזור הזמן של התצוגה אינו מוגדר, נעשה שימוש באזור הזמן המוגדר כברירת מחדל במקומו. אם משתמשים ממוקמים באזור הזמן המוגדר כברירת מחדל, ייתכן שלא יהיה צורך להגדיר אזור זמן תצוגה לכל משתמש.

תזמון אזור זמן

אזור הזמן לתזמון משמש לתזמון סוכנים. כאשר לכל סוכן מוקצה אזור זמן תזמון, ניתן להגדיר משמרות עבודה ניטרליות באזור זמן. משמעות הדבר היא שאם אתה מגדיר משמרת עבודה שמתחילה בשעה 8:00 AM ומסתיימת בשעה 5:00 PM ולאחר מכן אתה מקצה את משמרת העבודה לסוכנים בשני אזורי זמן שונים, משמרת העבודה מתחילה בשעה 8:00 AM באזור הזמן המקומי של כל סוכן.

אזור הזמן של התזמון גם מבטל בלבול אפשרי לגבי החלת שעון קיץ באזורי זמן שונים, ומאפשר העתקה ועריכה של לוחות זמנים ללא צורך בחישוב ידני של הפרשי אזורי זמן.

אזור זמן של תור שירות

אזור הזמן של תור השירות משמש לפרש את שעות הפתיחה והסגירה של תור שירות. כברירת מחדל, אזור זמן זה זהה לאזור הזמן המוגדר כברירת מחדל של הארגון שלך, אלא אם הוגדר אזור זמן אחר עבור תור שירות ספציפי בדף תורי שירות (ניהול יישומים > תורי שירות > תורי שירות).

אזורי זמן ולוחות זמנים של סוכנים

כברירת מחדל, הדף לוחות זמנים של סוכנים מציג לוחות זמנים באזור זמן התצוגה של המשתמש המחובר, מחצות עד חצות בשבוע שנבחר. באפשרותך לשנות את אזור הזמן לכל אזור זמן אחר על-ידי בחירת אזור זמן חדש מהרשימה הנפתחת אזור זמן.

שיטות עבודה מומלצות אם ברצונך להציג לוחות זמנים באזור זמן אחר, שנה את אזור הזמן לפני עריכת לוח הזמנים מכיוון ששינוי אזור הזמן מפעיל הפעלה חדשה.

הערה היצמדות מוצגת לסוכנים באזורי הזמן הנבחרים שלהם, אך חישובי ההיענות ממשיכים להתבצע מחצות עד חצות באזור הזמן של ברירת המחדל של הלקוח. זה עוזר להבטיח

שאתה רואה את אותם נתונים בכל הסוכנים ויש לך את אותם ציוני דבקות ליום באזור הזמן של הלקוח.

אודות הערות פעילות

הערת פעילות היא טקסט שניתן לצרף לפרוייקט או לפעילות חריגה בלוח הזמנים של סוכן. ההערה מספקת מידע נוסף אודות הפעילות.

דוגמה : יש לך חריג בשם 'פגישה' המשמש עבור סוגים רבים של פגישות. כאשר אתה מקצה את חריגת הפגישה לסוכני צוות 1, אתה מזין "פגישת צוות, הבא את המחשב הנייד שלך" ב-

השדה 'הערות'. לאחר מכן תקצה את חריגת הפגישה לסוכני צוות 2 עבור פגישה אחרת. עבור פגישה זו אתה מזין "סקירה על טיפול בלקוחות לא מרוצים" בשדה הערות.

ניתן להציג הערות אלה במספר דרכים.

- הדף 'לוחות הזמנים שלי' והרכיב 'סייר הנתונים של לוחות הזמנים שלי' – משולש מוצלל מופיע בפינה השמאלית העליונה של כל פעילות מתוזמנת שאליה מצורפת הערה. רחף מעל הפעילות כדי להציג את הפתק.
- הדף 'תזמוני סוכנים ' – רחף מעל חריגה או פעילות פרוייקט בלוח הזמנים של סוכן כדי להציג את ההערה בתחתית החלון המוקפץ של פרטי הפעילות.
- הדף פרוייקטים —בשדה הערה.
- דף משתמשים – משולש מוצלל מופיע בפינה השמאלית העליונה של חריגה עם הערה המופיעה במקטע חריגים מוקצים. רחף מעל שם החריג כדי להציג את ההערה.

ניתן להוסיף הערות לחריגים ולפרוייקטים בדרכים הבאות.

- הוסף הערה עבור פרוייקט בדף פרוייקטים .
- הוסף הערה עבור חריג כאשר החריג מוקצה לסוכנים ספציפיים בחריגים דף.

- הוסף הערה לחריג או לפרוייקט בעת הוספת פעילות בלוחות זמנים של סוכנים בדף לוחות זמנים של סוכנים.
- הוסף הערה לחריגה או לפרוייקט קיימים בדף לוחות זמנים של סוכנים על-ידי לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על הפעילות ובחירה באפשרות ערוך הערה.

ניתן לערוך הערות במקומות שונים.

- הדף 'לוחות זמנים של סוכנים' (תצוגת שעה או מרווח בלבד) – לחץ לחיצה ימנית על הפרויקט או על פעילות חריגה ובחר ערוך הערה מהתפריט המוקפץ.
- הדף פרוייקטים —באפשרותך לערוך פרוייקט כדי לשנות את ההערה המשויכת אליו. בפעם הבאה שתפעיל את לוח הזמנים, ההערה תתעדכן.
- דף חריגים - לאחר הקצאת חריגה לא ניתן לערוך את ההערה שלה מהדף חריגים, אך באפשרותך לכסות את החריג שהוקצה עם חריג חדש שהוא העתק של החריג המקורי (אותם סוכנים שהוקצו, אותו תאריך/שעה) אך כולל הערה שונה. החריג החדש מופיע בלוחות הזמנים של הסוכן בפעם הבאה שלוח הזמנים יופעל.

נושאים קשורים

- הצג את לוח הזמנים שלך
- Insert פעילות
- הוספה ועריכה של הערות פעילות
- ניהול חריגים
- ניהול פרויקטים
- ניהול משתמשים

מיון רשימת הסוכנים

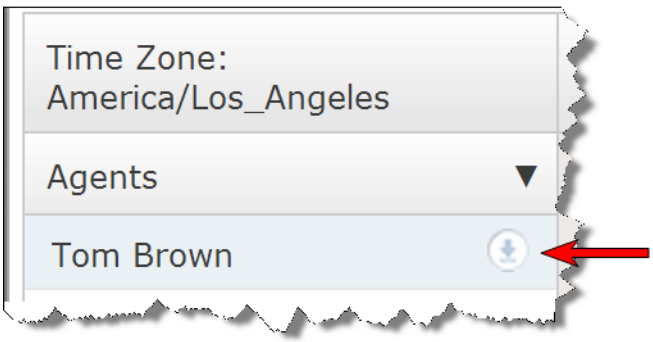
השתמש בסמל המשולש בכותרת העמודה סוכנים כדי לשלוט באופן מיון הסוכנים ברשת לוח הזמנים. באפשרותך למיין סוכנים בסדר עולה לפי הפעולות הבאות:

- שם פרטי.
- שם משפחה.

- זמן הגעה. הסוכנים ממוינים לפי הפעילות המתוזמנת הראשונה בלוח הזמנים, לאחר מכן לפי שם משפחה ולאחר מכן לפי שם פרטי. סוכנים זמינים אך לא מתוזמנים רשומים אחרי סוכנים מתוזמנים, וסוכנים שאינם זמינים ולא מתוזמנים מופיעים אחרונים.
- דרגה. סוכנים ממוינים לפי דרגתם כפי שהוקצתה בדף סוכנים. סוכנים בעלי דרגה שווה ממוינים לאחר מכן לפי שם פרטי. סוכנים ללא דרגה רשומים אחרי בעלי דרגה.
- תאריך תחילת החברה. הסוכנים ממוינים לפי הוותק שלהם בחברה, כאשר הפחות בכיר מופיע ראשון.
- תאריך תחילת המחלקה. הסוכנים ממוינים לפי הוותק שלהם במחלקה. בעלי הוותק הנמוך ביותר מופיעים ראשונים.

ניתן לשפר עוד יותר את רשימת הסוכנים על ידי הצמדת סוכן לראש הרשימה. כאשר סוכן מוצמד, הסוכן אינו כפוף למיון כלשהו ותמיד מופיע בראש רשימת הסוכנים בלוח הזמנים. אתה יכול PIN מספר סוכנים, ואחד האחרון מוצמד הוא בחלק העליון.

כדי PIN סוכן, רחף עם הסמן מעל שם הסוכן ולאחר מכן לחץ על סמל PIN שמופיע בצד ימין של התא (ראה להלן). כדי לבטל את הצמדת הסוכן, לחץ שוב על הסמל. הסוכן כפוף באופן מיידי לשיטת המיון המשמשת ברשימת הסוכנים.



הערה סוכנים מוצמדים אינם מוצמדים בעת החלפת תור השירות, קבוצת תור השירות, מיפוי הכישורים, הצוות או קיבוץ מותאם אישית בסרגל הכלים לוחות זמנים של סוכנים.

עריכת לוחות זמנים

ניתן לערוך לוחות זמנים של סוכנים על-ידי הוספה, העתקה, העברה או מחיקה של פעילויות בדף לוחות זמנים של סוכנים. באפשרותך לערוך לוחות זמנים רק עבור הסוכנים שהוקצו לצוות בתצוגה הראשית שלך. סוכנים שאינם מוקצים לצוות בתצוגה הראשית שלך הם לקריאה בלבד ומציגים סמל מנעול לצד שמותיהם.

הערה הפעלות עריכה בלוח זמנים של סוכן בודד יכולות להיות באורך מרבי של 8 שעות, וקיימת מגבלה מרבית של זמן המתנה של 100 דקות. כאשר תגיע למגבלות אלה, עליך להיכנס שוב אל שחזר את ההפעלה.

הערה : אין מגבלות על מספר הפעלות העריכה שניתן לבצע בו-זמנית.

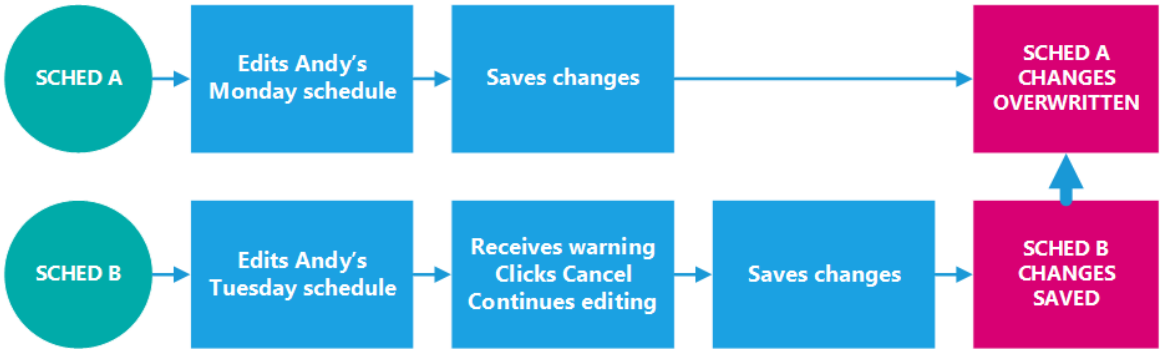
אם לוחות זמנים של סוכנים משתנים ונשמרים על-ידי משתמש אחר, או אם זרימת עבודה אוטומטית מאשרת בקשה המשפיעה על שבוע התזמון בזמן שאתה מציג ועורך את לוח הזמנים של הסוכן, תקבל הודעת אזהרה שלוח הזמנים השתנה. לאחר מכן יש לך שתי אפשרויות לבחירה.

- באפשרותך לרענן את תצוגת לוח הזמנים, וכתוצאה מכך תאבד את השינויים שלא נשמרו.
- באפשרותך לבטל את ההודעה, וכתוצאה מכך ייתכן שתדרוס שינויים של משתמש אחר בלוח הזמנים בעת שמירת השינויים. זה קורה רק אם שניכם עבדתם לפי לוח הזמנים של אותו סוכן.

להלן דוגמאות למה שקורה כאשר שני משתמשים עורכים את לוח הזמנים של אותו שבוע.

דוגמה

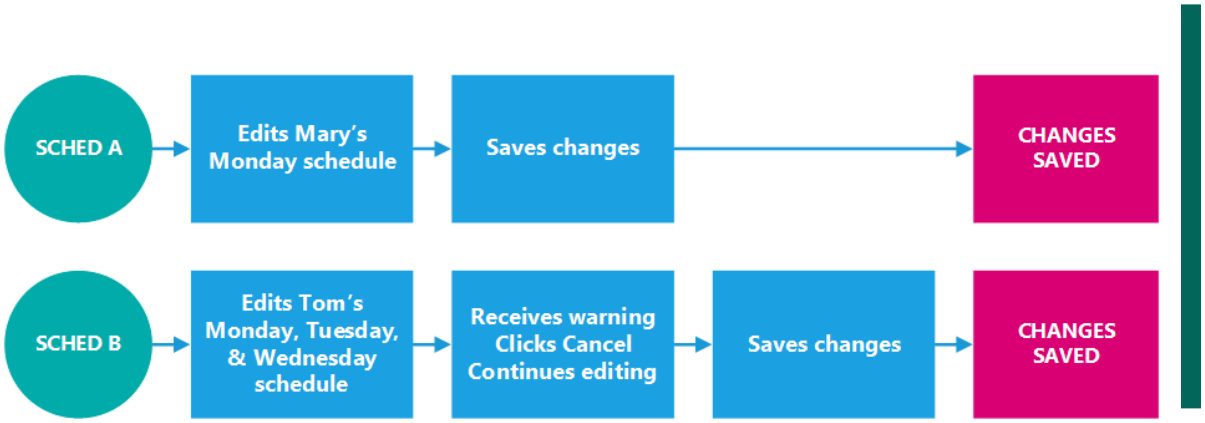
מתזמן א' עורך את לוח הזמנים של יום שני של אנדי ושומר שינויים אלה. מתזמן ב' עורך את לוח הזמנים של יום שלישי של אנדי באותו זמן ומקבל את הודעת האזהרה. מתזמן ב' לוחץ על ביטול, ומשלים ושומר את העריכות שלו. הגרסה של מתזמן ב' ללוח הזמנים של אנדי לשבוע נשמרת, והשינויים שביצע מתזמן א' מוחלפים.



דוגמה

מתזמן א' עורך את לוח הזמנים של יום שני של מרי ושומר שינויים אלה. מתזמן ב' עורך את לוח הזמנים של טום בימים שני, שלישי ורביעי בו-זמנית ומקבל את הודעת האזהרה.

מתזמן ב' לוחץ על ביטול ומשלים ושומר את העריכות שלו בלוח הזמנים של תום. העריכות של מתזמן א' בלוח הזמנים של מרי אינן מושפעות מהשינויים שבוצעו בלוח הזמנים של טום, כך שהשינויים בלוח הזמנים של מרי ושל טום נשמרים.



עריכות ורשימת החריגים שהוקצו

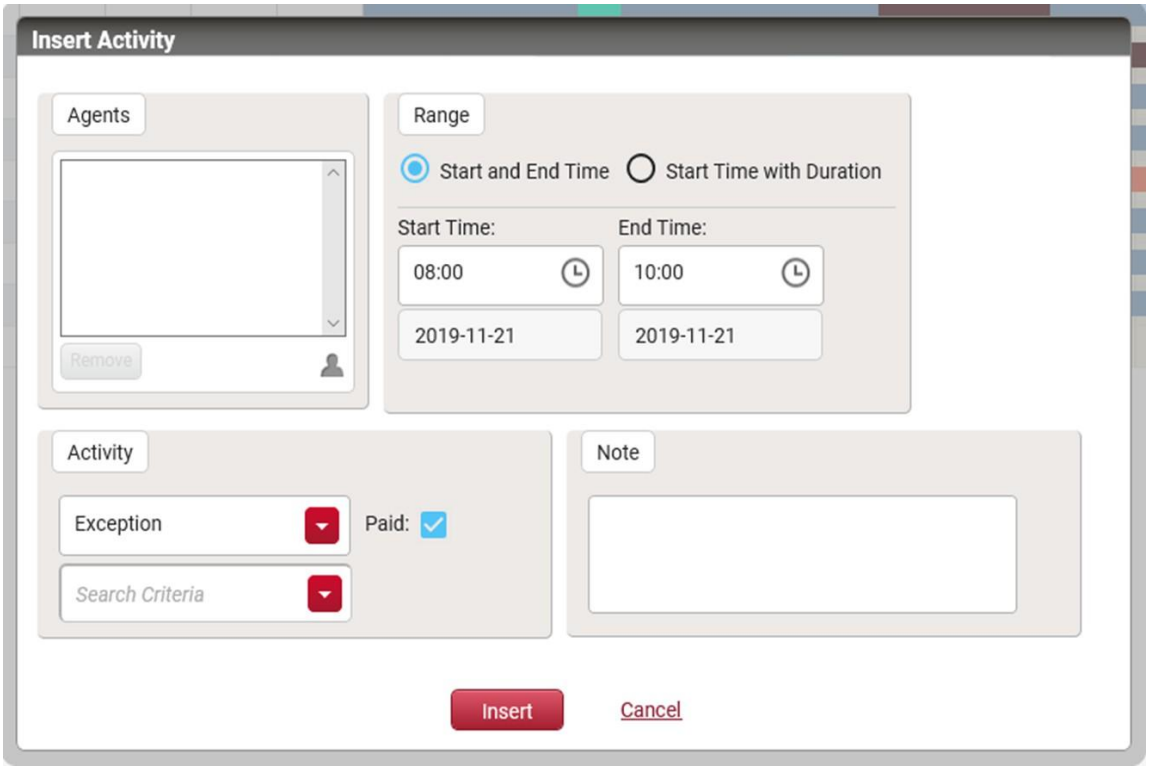
כאשר אתה עורך או מוחק פעילות חריגה שהוקצתה בלוח זמנים של סוכן, שינויים אלה משתקפים ברשימה חריגים מוקצים המוצגת בדף משתמשים של סוכן זה (ראה). פעולה זו מבטיחה שכאשר לוח זמנים חדש מופעל, החריגות הערוכות שהוקצו ייכללו בלוח הזמנים החדש.

קיימים כמה חריגים למה שיופיע ברשימת החריגים שהוקצו בעת עריכה. אלה כוללים:

- פעילויות שנוצרו לפני גירסה 10.4
- פעילויות חונכות
- תזמון פעילויות סחר
- היסטוריית לוחות הזמנים משחזרת

Insert פעילות

תיבת הדו-שיח פעילות Insert מאפשרת לך להוסיף פעילות ללוחות זמנים של סוכנים.



בצע שלבים אלה כדי Insert פעילות בלוחות זמנים של סוכן אחד או יותר.

הערה אם תכונת אזהרת ההתנגשויות של תזמון הסוכן אינה זמינה (ראה להלן), פעילויות מתנגשות חלקיות או שלמות יוחלפו על-ידי הפעילות החדשה שנוספה.

Insert פעילות (אזהרת התנגשות לוח זמנים של סוכן אינה מופעלת)

1. בדף לוחות זמנים של סוכנים, הצג את לוח הזמנים של הסוכן עבור קבוצת תור השירות, תור השירות, מיפוי המיומנויות, הצוות או הקיבוץ המותאם אישית הרצויים.
2. בחר פעולות > פעילות Insert מסרגל הכלים לוחות זמנים של סוכנים או לחץ לחיצה ימנית על לוח זמנים של סוכן ובחר **Insert** כדי להציג את תיבת הדו-שיח פעילות Insert כאשר סוכן זה כבר נבחר.
3. השלם את השדות בתיבת הדו-שיח כמתואר בטבלה הבאה ולאחר מכן לחץ על **Insert** to Insert הפעילות החדשה בלוחות הזמנים של הסוכנים.
4. לחץ על שמור כדי לשמור את שינוי לוח הזמנים.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח פעילות Insert.

השדה	תיאור
סוכנים	הסוכנים המעורבים בפעילות זו. לחץ על השדה בחירת סוכן כדי לבחור סוכן אחד או יותר מהרשימה. רק סוכנים שהוקצו לצוות בתצוגה הראשית שלך מופיעים ברשימה זו.
לחצן 'הסר'	בחר סוכן אחד או יותר ולחץ על לחצן זה כדי להסיר אותם מהסמל רשימה.
טווח	בחר אפשרות טווח תאריכים.
שעת התחלה	הזן את השעה והתאריך שבהם הפעילות מתחילה. ▪ שדה שעה - מציג 00:00 כברירת מחדל. באפשרותך להקליד את שעת ההתחלה במרווחים של דקה אחת בשדה הזמן, או לבחור את שעת ההתחלה מהרשימה הנפתחת במרווחים של 15 דקות. ▪ שדה תאריך – התאריך שנבחר עבור הפעילות. תאריך ברירת המחדל הוא היום.
משך	משך הפעילות בשעות ובדקות. אפשרות זו מופיעה רק בעת בחירה באפשרות התחל זמן עם משך.
שעת סיום	הזן את השעה והתאריך שבהם הפעילות מסתיימת. ▪ שדה שעה - מציג 00:00 כברירת מחדל. באפשרותך להקליד את שעת הסיום במרווחים של דקה אחת בשדה הזמן, או לבחור את שעת הסיום מהרשימה הנפתחת במרווחים של 15 דקות. ▪ שדה תאריך – התאריך שנבחר עבור הפעילות. תאריך ברירת המחדל הוא מחר.
פעילות	בחר את סוג הפעילות שיש להוסיף ללוח הזמנים. הערה אם תבחר חריג, החריג נשמר ברשימ החריגים שהוקצו לסוכן בדף משתמשים של הסוכן וכן ייכלל אם לוח הזמנים ישודר מחדש. כמו כן הוספת חריגות מהדף לוחות זמנים של סוכנים לא תיצור חריגה של יום שלם, אלא חריגות של יום חלקי.
קריטריוני חיפוש	בחר את סוג הפעילות הספציפי. השדה 'בחר סוג' מופיע רק עבור פעילויות שניתן להוסיף ולציין.

השדה	תיאור
מטה-נתונים של פעילות	(אופציונלי) הקצאת ערך מטה-נתונים לערך מטא-נתונים או הסרתו מתוך, הפעילות. הקצאה או הסרה של ערך מטה-נתונים כאן עוקפת את ערך המטה-נתונים המוגדר כברירת מחדל שהקצית בעת קביעת התצורה של הפעילות. לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של ערכי מטה-נתונים, ראה ניהול ערכי מטה-נתונים של פעילות.
שילם	בחר בתיבת הסימון תשלום אם הפעילות המתוזמנת נספרת כחלק ממספר שעות העבודה של הסוכן במהלך השבוע. תיבת הסימון נבחרת או מנוקה כברירת מחדל, בהתאם לפעילות שבחרת.
הערה	(אופציונלי) הזן טקסט כדי לתאר עוד יותר את הפעילות. שדה זה מופיע רק אם הפעילות שנבחרה היא חריגה או פרוייקט.

סוכן מתזמן אזהרות התנגשות

אם תכונת אזהרת התנגשויות תזמון סוכנים בדף WFM הגדרות כלליות מופעלת (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות), תקבל הודעת אזהרה אם תערוך לוח זמנים כך שהעריכה שתבצע תגרום להתנגשות עם הפסקה, ארוחת צהריים, פרוייקט או חריגה של סוכן. העריכה שלך יכולה להיות תוצאה של גרירה ושחרור של פעילות סוכן, הוספת פעילות עבור סוכן אחד או יותר או מציאת זמנים אופטימליים.

לדוגמה, אם Insert פעילות ללוחות זמנים של סוכנים מרובים, ואחד מהסוכנים הללו מתנגש בלוח זמנים עם הפעילות החדשה, תראה את ההודעה הבאה:

באפשרותך לעקוף את ההתנגשות, לטפל בה ידנית או לבטל את העריכה.

אם תבחר לעקוף את ההתנגשות, הפעילות שאתה מוסיף תחליף באופן מלא או חלקי את הפעילות המתוזמנת מראש של הסוכן. לדוגמה, אם לסוכן יש ארוחת צהריים של חצי שעה שנקבעה לשעה 9:30 AM עד 10:00 AM, והפעילות שאתה מכניס פועלת מ-9:15 AM ל-9:45 AM, הפסקת הצהריים של הסוכן מתקצרת ב-15 דקות ל-9:45 AM-10:00 AM.

אם תבחר לבטל את עריכת לוח הזמנים, הפעולה Insert פעילות תבוטל לחלוטין. באפשרותך להתחיל שוב להשתמש בזמן אחר עבור הפעילות.

אם תבחר לטפל בהתנגשות באופן ידני, תינתן לך הזדמנות לערוך את לוח הזמנים של הסוכן על-ידי גרירת הפעילות המתנגשת למועד אחר כדי שההתנגשות תיפתר. באותה דוגמה, ניתן לגרור את הפסקת הצהריים של הסוכן כך שתתחיל בשעה 10:00 AM במקום בשעה 9:30 AM כדי למנוע התנגשות עם הפעילות שהוכנסה.

לאחר שהעברת את הפעילות המתנגשת, לחץ על נסה שוב כדי Insert את הפעילות בלוח הזמנים של הסוכן המתנגש. אם אין עוד התנגשות, הפעילות נוספת ובאפשרותך ללחוץ על שמור כדי לסיים את שינוי לוח הזמנים.

Insert פעילות שבוחרת לעקוף קונפליקטים

1. בדף Agent Schedules, בחר **Actions > Insert Activity** מסרגל הכלים Agent Schedules או לחץ לחיצה ימנית על Anywhere בדף schedule ובחר **Insert** כדי להציג תיבת דו-שיח ריקה Insert Activity.
2. מלא את השדות בתיבת הדו-שיח כרצונך ולחץ על **Insert** to Insert הפעילות החדשה בלוח הזמנים של הסוכן.
3. אם קיימות התנגשויות, לחץ על עקוף בהודעת האזהרה כדי להתעלם מההתנגשויות ועל Insert הפעילות החדשה מעל הפעילויות המתנגשות.
4. לחץ על שמור כדי לשמור את שינוי לוח הזמנים.

Insert פעילות שבוחרת לטפל בהתנגשויות באופן ידני

1. בדף Agent Schedules, בחר **Actions > Insert Activity** מסרגל הכלים Agent Schedules או לחץ לחיצה ימנית על Anywhere בדף schedule ובחר **Insert** כדי להציג תיבת דו-שיח ריקה Insert Activity.
2. השלם את השדות בתיבת הדו-שיח כרצונך ולחץ על **Insert** to Insert הפעילות החדשה בלוח הזמנים של הסוכן.
3. אם קיימות התנגשויות, לחץ על טיפולידני בהודעת האזהרה. לוחות הזמנים של הסוכנים נטענים עם לוחות הזמנים המתנגשים המוצמדים בראש הדף, מסומנים בסימן קריאה בעיגול אדום.
4. העבר פעילויות לפי הצורך כדי לנקות את ההתנגשויות. לקבלת מידע נוסף אודות העברת פעילויות, ראה ערוך לוחות זמנים באמצעות גרירה ושחרור.

5. כאשר כל ההתנגשויות נפתרות, לחץ על נסה שוב בסרגל הכלים כדי Insert את הפעילות החדשה בלוחות הזמנים של הסוכנים המתנגשים.

הערה אם קיימים כמה לוחות זמנים של סוכנים שאתה מעדיף לעקוף במקום לטפל בהם באופן ידני, השאר את מתנגשים בעת לחיצה על נסה שוב. תקבל הודעת אזהרה נוספת.
בחר עקיפה כדי לעקוף לוחות זמנים מסוימים אלה.

6. לחץ על שמור כדי לשמור את שינוי לוח הזמנים.

הקצאת חופשות ושיקולי תוכנית חופשה

Webex WFO אינו מאפשר למשתמשים לשלוח בקשות לחופשה עבור תאריכים בעבר. כדי לסווג נכון את היעדרותו של סוכן כחופשה, ייתכן שתחליט Insert חריג בלוח הזמנים של הסוכן לאחר ההיעדרות.

עם זאתWebex WFO , לא תמיד מטפל בחריגה שהמפקח מכניס ללוח הזמנים של סוכן לאחר היעדרות באותו אופן שבו הוא מעבד בקשה לחופשה שסוכן מגיש לפני ההיעדרות באמצעות הודעות.

הבדל זה משפיע על הגורמים הבאים:

- הקצאות לחופשות - Webex WFO אינה מפחיתה חריגה שהוכנסה ללוח זמנים קודם מהסכום הכולל המצטבר של הקצאות ימי החופשה שנותרו. הדבר נכון גם אם החריג משויך לסוג חופשה.
- זמן חופשה - אם Webex WFO משולב עם ,HRMS הוא אינו מפחית חריגה שהוכנסה ללוח זמנים קודם מהסכום הכולל של זמן החופשה שנותר. סכום כולל זה מתעדכן פעם ביום בלבד על-ידי ייבוא נתוני חופשה מ-HRMS.

הטבלה הבאה מסכמת כיצד בקשות לחופשה לפני היעדרות והוספות חריגים לאחר היעדרות מופחתות הן מסכומים מצטברים בהפעלה במערכות משולבות HRMS והן במערכות שאינן משולבות HRMS.

הוספת חריג לאחר היעדרות	בקשת חופשה לפני היעדרות	סה"כ פועל
זמן חופשה	HRMS—מופחת	HRMS - לא מופחת שאינו
	Non-HRMS—מופחת	HRMS - מופחת
הקצאת חופשות	HRMS—מופחת	HRMS—לא מופחת
	Non-HRMS—מופחת	לא HRMS – לא מופחת

מחיקת פעילות

מחיקת פעילות מלוח הזמנים של סוכן על-ידי הוספת פעילות אחרת עם זמני התחלה וסיום זהים.

דוגמה : לסוכן יש ישיבת צוות שהוקצתה בלוח הזמנים שלו שפועלת בין השעות 9:00-10:00 AM ביום שלישי. עם זאת, לאחר הפעלת לוח הזמנים, ישיבת הצוות מבוטלת. על מנת

הסר את ישיבת הצוות מלוח הזמנים של הסוכן, המתזמן מוסיף זמן שירות שפועל בין השעות 9:00-10:00 AM ביום שלישי.

אם הפעילות היא חריגה שהוקצתה, ניתן להסיר אותה גם על-ידי מחיקתה מהטבלה חריגים מוקצים בדף משתמשים של הסוכן (ראה ניהול משתמשים). עם זאת, זה משאיר פער שבו שום דבר לא מתוכנן למרווח שבו היה החריג. על מנת שהסוכן יישאר מתוזמן ברציפות ללא פער, עליך לבצע אחת מהפעולות הבאות:

- הפעל מחדש את לוח הזמנים.
- פתח את הדף לוחות זמנים של סוכנים ומלא את החלק הריק בפעילות אחרת או גרור את הפעילות בשירות שמאלה או ימינה כדי להשלים את החסר.

שיטות עבודה מומלצות מחק תמיד פעילויות מהדף לוחות זמנים של סוכנים ולא מהטבלה חריגים מוקצים. הסיבה היחידה שבגללה ניתן למחוק חריגה מהמוקצה

טבלת חריגים היא שהחריג נוצר בגירסה 10.3 או מוקדמת יותר. חריגים אלה אינם מתעדכנים או נמחקים באופן אוטומטי בעת שינוי או מחיקה בגירסה 10.4.

עריכת לוחות זמנים באמצעות גרירה ושחרור

באפשרותך לשנות את שעות ההתחלה והסיום של לוח הזמנים של סוכן ולהעביר פעילויות מתוזמנות בתוך לוח זמנים של יום באמצעות טכניקות גרירה ושחרור.

כאשר לוחות הזמנים מוצגים בתצוגת שעה, לחץ פעמיים על סרגל לוח הזמנים של הסוכן כדי להתחיל את פעולת הגרירה והשחרור. כאשר תעשה זאת, סרגל לוח הזמנים יתפצל לשניים. זמן כללי, כגון בזמן שירות, הופך לסרגל התחתון, וזמן ספציפי, כגון חריגות והפסקות, הופך לסרגל העליון.

- השתמש בסמן כדי לגרור את קצות הסרגל התחתון שמאלה וימינה כדי לשנות את זמני ההתחלה והסיום של המשמרת.
- בסרגל העליון, השתמש בסמן כדי לגרור פעילות מתוזמנת למועד חדש.

כברירת מחדל, שינויי לוח הזמנים נצמדים למרווחים של חמש דקות. כדי לבצע שינויים בדרגות קבועות של דקה, החזק את מקש Shift לחוץ תוך כדי גרירה (שחרר את לחצן העכבר לפני שמקש Shift או שינוי לוח הזמנים ייצמד בחזרה להפרשים קבועים של חמש דקות).

הערה לא ניתן להעביר חריגת אירוע תזמון דינאמי שנמצאת מחוץ לזמן השירות של הסוכן.

עליך ללחוץ על שמור כדי לשמור את השינויים שביצעת בלוח הזמנים. אם ברצונך לבטל שינויים שביצעת אך עדיין לא שמרת, בחר בטל שינויים מהרשימה הנפתחת פעולות או לחץ על לחצן רענן הדפדפן כדי לטעון מחדש את הדף עם לוח הזמנים המקורי.

הוספה ועריכה של הערות פעילות

ניתן לצרף הערות לפעילויות פרוייקט וחריגות בלוח הזמנים של הסוכן. הערות אלה מכילות מידע נוסף אודות הפעילות. באפשרותך להוסיף הערה, או לערוך הערה קיימת, לפעילות מתוזמנת מהדף לוחות זמנים של סוכנים.

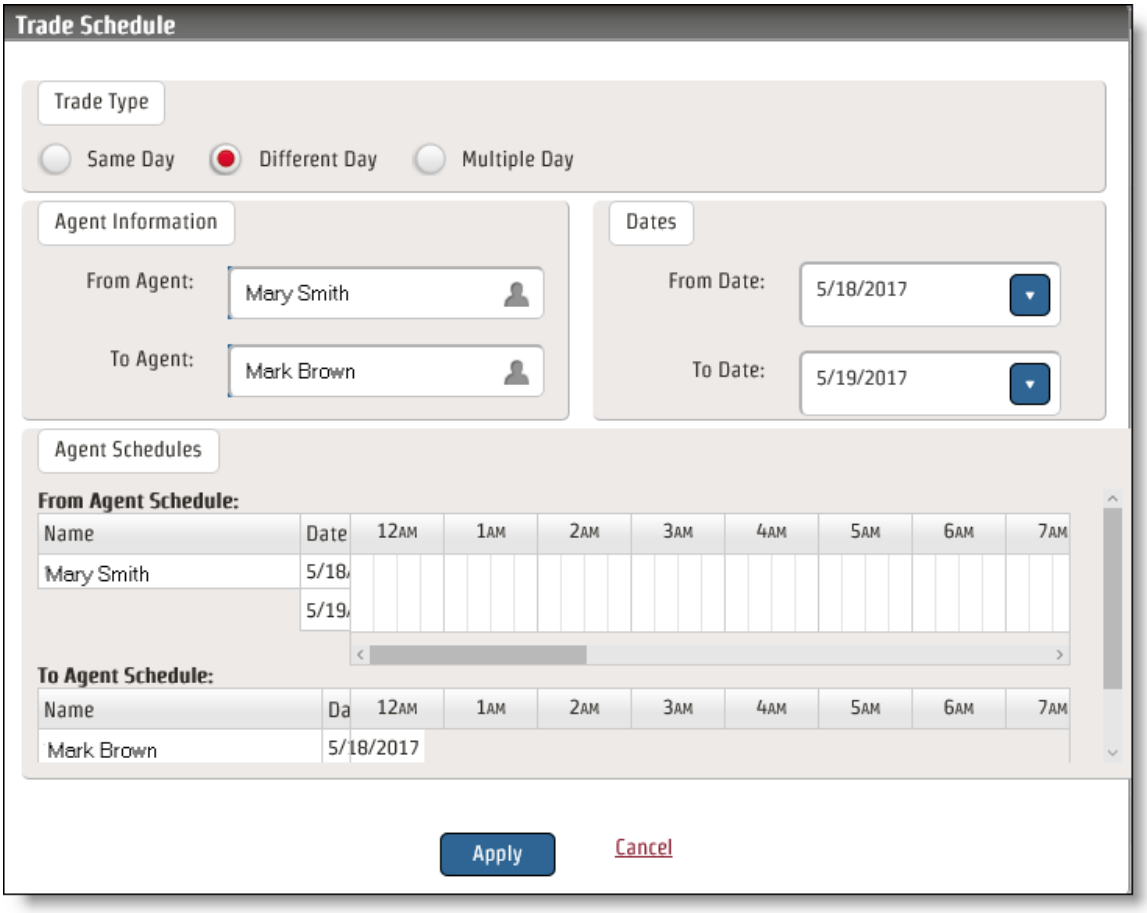
> הערה אם אתה כפוף לכלל עריכת לוח זמנים המגביל את יכולתך לבצע שינויים בהערות פעילות בחריגים ובפרוייקטים, באפשרותך להציג הערות פעילות קיימות על-ידי ריחוף מעל
>
> פעילות אך לא ניתן לערוך אותם. אם Insert חריג או פרוייקט בלוח הזמנים, לא תוכל להוסיף לו הערת פעילות.

הוספה או עריכה של הערת פעילות

1. בעת הצגת הדף לוחות זמנים של סוכנים בתצוגת שעות, לחץ באמצעות לחצן העכבר הימני על הפעילות הרצויה בלוח הזמנים של הסוכן.
2. בתפריט המוקפץ שנוצר, בחר ערוך הערה.
3. בתיבת הדו-שיח עריכת הערה, הוסף הערה או ערוך את ההערה הקיימת.
4. לחץ על עדכן.
5. לחץ על שמור כדי לשמור את לוח הזמנים המעודכן.

סחור בלוחות זמנים של שני סוכנים

תיבת הדו-שיח לוח זמנים למסחר מאפשרת לך להחליף לוחות זמנים בין שני סוכנים.



באפשרותך לסחור בלוחות זמנים עבור אותו יום, ימים שונים או מספר ימים. הזמן המתוזמן נשאר במקומו, כי זה מבוסס על צרכי הכיסוי. מה שמשתנה הוא איזה סוכן עובד את השעות המתוזמנות.

כאשר סוכן המסחר מתזמן את חצות, הסוכן מתוזמן להתחיל לעבוד ביום תחילת לוח הזמנים.

הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח לוח זמנים.

השדה	תיאור
סוג סחר	סוג המסחר עבור פעולה זו. האפשרויות הבאות הן: ▪ באותו יום – לוחות הזמנים של המסחר באותו היום. כאשר תבחר באפשרות זו, יופיע השדה תאריך תזמון. אפשרות זו נבחרת כברירת מחדל. לדוגמה, באפשרותך להשתמש באפשרות זו כדי להחליף את לוח הזמנים של סוכן א' בין השעות 07:00-15:00 לבין לוח הזמנים של סוכן ב' בין השעות 09:00-17:00

השדה	תיאור
	לוח זמנים באותו יום. ▪ ימים שונים – לוחות זמנים של מסחר ביומיים. בעת בחירה באפשרות זו, מופיעים השדות 'מתאריך' ו'אל תאריך'. אפשרות זו פועלת בדיוק כפי שפועלת האפשרות 'אותו יום', רק בשני ימים נפרדים. ▪ ימים מרובים—סחור בלוחות זמנים של מספר ימים. כאשר תבחר באפשרות זו, יופיעו השדות תאריך התחלה ותאריך סיום. לדוגמה, אם תבחר 23/1/2019 בשדה תאריך התחלה ו-27/1/2019 בשדה תאריך סיום, תחליף את לוחות הזמנים של סוכן א' בימים שני עד שישי עם לוחות הזמנים של סוכן ב' בימים שני עד שישי.
פרטי סוכן	הסוכנים המעורבים בעסקה: ▪ מהסוכן – הסוכן הראשון שאת לוח הזמנים שלו ברצונך לסחור ▪ לסוכן – הסוכן השני שאת לוח הזמנים שלו ברצונך לסחור רק סוכנים שהוקצו לצוות בתצוגה הראשית שלך מופיעים ברשימה מסוכן או אל סוכן.
התאריכים	התאריכים המעורבים במסחר. להלן מועדי המסחר האפשריים: ▪ תאריך תזמון—התאריך שבו ברצונך לסחור בלוחות זמנים. הקלד את התאריך באופן ידני או לחץ על השדה ובחר את התאריך מהחלון המוקפץ לוח שנה. ▪ מתאריך – התאריך המתוכנן הראשון המעורב במסחר. ▪ עד היום – התאריך המתוכנן השני המעורב במסחר. ▪ תאריך התחלה - היום הראשון של משמרת העבודה שברצונך לסחור בה. ▪ תאריך סיום - היום האחרון של משמרת העבודה שברצונך לסחור בה.
לוחות זמנים של סוכנים	לוח הזמנים של שני הסוכנים, מוצג זה לצד זה. אלה מאפשרים לך השווה בין לוחות הזמנים של הסוכנים לפני שתלחץ על החל. ▪ מתוך 'לוח זמנים של סוכן' – לוח הזמנים הנוכחי של הסוכן הראשון

השדה	תיאור
	▪ ללוח הזמנים של הסוכן—לוח הזמנים הנוכחי של הסוכן השני מסופק לך מידע אודות זמינותו של הסוכן אל, צוותים, אזור זמן, חריגים, תור שירות, משמרות חופפות ומיפוי כישורים שיעזרו לך להחליט אם העסקה אפשרית.

לוחות זמנים של עסקאות בין שני סוכנים

1. לחץ על פעולות > תזמון מסחר כדי להציג את תיבת הדו-שיח תזמון מסחר.
2. השלם את השדות.
3. לחץ על החל. לוחות הזמנים הנסחרים מוחלים באופן מיידי על לוח הזמנים של הייצור.

הערה כדי לקבוע לוחות זמנים למסחר, שני הסוכנים חייבים להיכלל בלוח זמנים שהופעל במסגרת הזמן של המסחר.

העתקת פעילויות לוח זמנים

הדף העתקת פעילויות תזמון מאפשר לך להעתיק פעילויות לוח זמנים במספר דרכים. אתה יכול:

- העתקת פעילויות מלוח זמנים של סוכן אחד ביום מסוים ללוחות זמנים של סוכנים אחרים בימים נבחרים
- העתקת לוחות זמנים של סוכנים מרובים מימים ספציפיים בשבוע ספציפי לשבועות אחרים

פונקציית ההעתקה מחליפה פעילויות לוח זמנים יעד בתוך משבצות הזמן שנבחרו בפעילויות של סוכן המקור. כל פעילויות החריגה שהוקצו ומועתקות מופיעות באופן אוטומטי בטבלת החריגים המוקצים של סוכני היעד בדף משתמשים של הסוכנים, ויופיעו בלוחות הזמנים של סוכני היעד אם לוח הזמנים יופעל מחדש.

הערה אין לבחור פעילויות עם טווחי זמן חופפים בעת העתקת תאריך אחד למספר ימים. לדוגמה, אם אתה מנסה להעתיק הזזה של 7 PM–5:30 AM ויש גם 7 AM–12 PM פעילות לא זמינה ניתן לבחור להעתקה, ואז החלק 12 AM-5:30 AM של המשמרת יופיע רק ביום האחרון שנבחר לעותק. הסיבה לכך היא שהפעילות 'לא זמין' מחליפה את החלק 12 AM-5:30 AM של המשמרת של היום הקודם, שכן Webex WFO מניחה את הפעילויות ליום הנוכחי.

הערה
אם אתה מעתיק פעילויות מסוכני מקור התומכים בתורי שירות שונים מסוכני היעד, שים לב שפעילויות אלה עשויות להימחק מלוחות הזמנים של סוכני המקור כאשר יופעל לוח זמנים עתידי עבור תורי השירות שלהם. כדי למנוע בעיה זו, באפשרותך לבצע אחת מהפעולות הבאות

הבאה:

- העתק את הפעילות מסוכן מקור עם אותם תורי שירות במשמרת שלהם כמו סוכן היעד.
- הקצה את הפעילות לסוכן היעד והפעל את לוח הזמנים.

העתקת פעילויות תזמון משתמשת באזור הזמן שהוקצה לתזמון של סוכן המקור בעת העתקת פעילויות. הפעילויות המועתקות מופיעות באופן אוטומטי בלוח הזמנים של סוכן היעד באזור זמן התצוגה של סוכן היעד.

הערה אם הפעילויות המועתקות נוצרו בגירסה ישנה יותר מגירסה 10.3, טבלת החריגים שהוקצו אינה מתעדכנת, ואם לוח הזמנים מופעל מחדש, החריגים שהועתקו לא יופיעו.

עם זאת, החריגות המועתקות משתקפות בסייר הנתונים עבור סוכני היעד.

דרישות מוקדמות

- ניהול הרשאת WFM, ניהול לוחות זמנים או עריכת לוחות זמנים

הליכים

העתקת פעילויות מתוזמנות של סוכן אחד ללוחות זמנים של סוכנים אחרים (העתקת פעילויות)

פעילויות שהועתקו מלוח הזמנים המקורי מחליפות פעילויות הכלולות במלואן באותם מרווחי זמן בלוחות הזמנים של היעד. לוחות זמנים של יעדים המכילים פעילויות חופפות (אך לא כלולות לחלוטין) נחתכים כך שהחלק החופף מוסר והחלק שאינו חופף נשאר. פעילויות לוח זמנים יעד שאינן חופפות או כלולות בפעילויות מקור כלשהן יישארו כפי שהן כעת בלוחות הזמנים של היעד. פעילויות מועתקות מועתקות באזור זמן התצוגה של המשתמש המעתיק.

1. **בחר את העתק פעילויות מתוזמנות של סוכן מתאריך אחד לסוכנים/תאריכים אחרים**

   אפשרות.

2. במקטע תזמון מקור, בחר את הסוכן שאת לוח הזמנים שלו ברצונך להעתיק ואת התאריך של לוח זמנים זה.

   לאחר מכן, הטבלה **Schedule** מתמלאת בלוח הזמנים של הסוכן בתאריך זה.

3. בחר בתיבות הסימון לצד הפעילויות שברצונך להעתיק.

הערה אם לסוכן יש פעילויות לא זמינות או זמינות שחוצות את חצות באזור זמן התצוגה שלך, פעילויות אלה תוכות בחצות כאשר הן מוצגות בדף. זה
מונע העתקה של פעילויות המתפרסות על פני תאריכים מרובים. פעילויות העולות על יומיים מחצות הן מחוץ טווח הזמן המותר ואינן מועתקות.

4. במקטע לוחות זמנים של יעד, בחר את הסוכנים ואת התאריכים שאליהם ברצונך להעתיק את הפעילויות שנבחרו. אם לא קיים לוח זמנים לשבוע יעד, מצייני מיקום יתווספו בהתאם לצורך.
5. לחץ על העתק.

העתקת פעילויות מתוזמנות של סוכנים מרובים לשבועות אחרים (העתקת משמרות)

שינוי המקור ליום בשבוע מחליף לחלוטין את שינוי היעד באותו יום בשבוע. ימי יעד שלא נקבעו במשמרת המקור נותרו כפי שהיו. אם בתאריך יעד לא נקבעו פעילויות, ואם פעילויות המקור אינן כוללות שינוי למקום ביום זה, היום מאוכלס בפעילויות שאינן זמינות. פעילויות מועתקות מועתקות באזור זמן התצוגה של הסוכנים המועתקים.

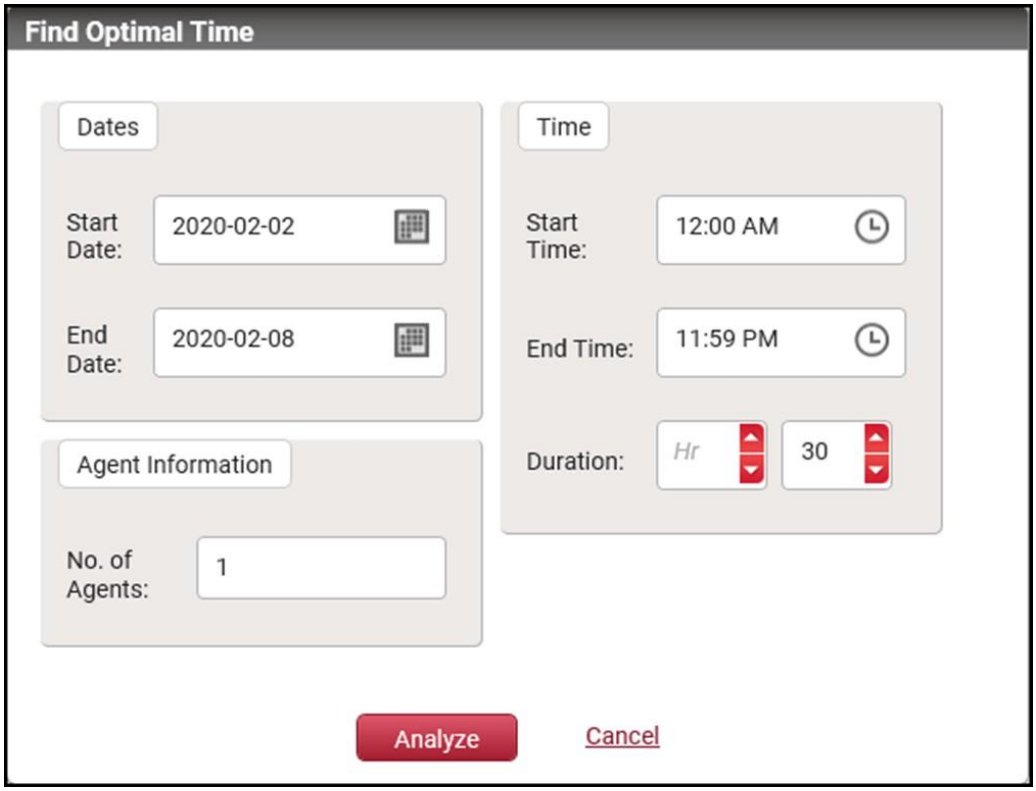
1. **בחר את העתקת לוח הזמנים היומי של סוכן אחד או יותר משבוע אחד לשבועות אחרים**
אפשרות.
2. במקטע לוחות זמנים של מקור, בחר את הסוכנים שאת לוחות הזמנים שלהם ברצונך להעתיק ואת שבוע התזמון. לא משנה איזה יום בשבוע תזין בשדה שבוע , היום הראשון בשבוע שהוגדר יוצג .
3. בטבלה ימים , בחר את הימים הספציפיים בשבוע שאת לוחות הזמנים שלהם ברצונך להעתיק. כברירת מחדל, כל יום בשבוע נבחר.
4. במקטע לוחות זמנים של יעד, בחר את השבועות שאליהם ברצונך להעתיק את לוחות הזמנים. בעת לחיצה על יום כלשהו בשבוע, התאריך של היום הראשון של אותו שבוע מוזן בחלונית מוקצה. כדי להסיר שבוע, בחר אותו ולחץ על הסר.

הערה תכונות של תאריך המשמרת שאתה מעתיק מועברות עד לתאריך היעד, כך שמשמרת חצות עבור רביעי עד חמישי תהיה רביעי עד חמישי ביעד
שבוע.

5. לחץ על העתק.

מצא את הזמן הטוב ביותר לפעילות

תיבת הדו-שיח מצא זמן אופטימלי עוזרת לך למצוא את הזמן הטוב ביותר בלוח הזמנים של הסוכן כדי Insert פעילות, כך שתהיה לה השפעה מועטה ככל האפשר על רמת השירות. כדי Insert פעילות, עליך לבחור תור שירות בדף לוחות זמנים של סוכנים הכולל תחזית ולוח זמנים.



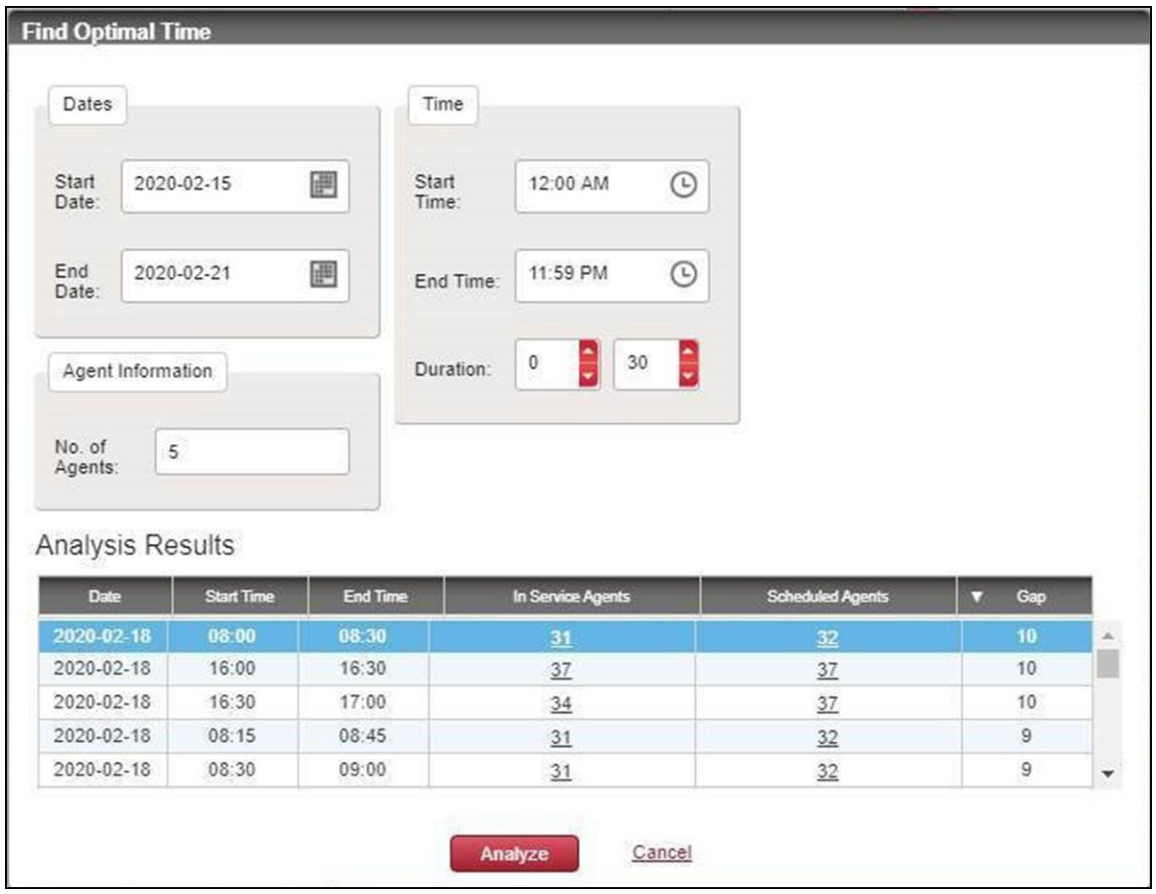
הטבלה הבאה מתארת את השדות בתיבת הדו-שיח חיפוש זמן אופטימלי.

השדה	תיאור
תאריך התחלה	תאריך ההתחלה של טווח התאריכים שבו הפעילות אמורה להתקיים. כברירת מחדל, זהו היום הראשון בשבוע שבו אתה צופה בלוח הזמנים שלו. אתה יכול לבחור תאריך במהלך השבוע הזה. אם ברצונך לבחור תאריך בשבוע עתידי, עליך להציג שבוע זה בדף לוחות זמנים של סוכנים.
תאריך סיום	תאריך הסיום של טווח התאריכים שבו הפעילות אמורה להתקיים. כברירת מחדל, זהו סוף השבוע שבו אתה צופה בלוח הזמנים שלו. ניתן לבחור כל תאריך במהלך השבוע. אם ברצונך לבחור תאריך בשבוע עתידי, עליך להציג שבוע זה בדף לוחות זמנים של סוכנים.
שעת התחלה	הזמן המוקדם ביותר שבו הפעילות יכולה להתחיל.
שעת סיום	הזמן המאוחר ביותר שבו הפעילות יכולה להתחיל.

השדה	תיאור
משך	משך הזמן שהפעילות אמורה להימשך.
לא. של סוכנים	מספר הסוכנים שברצונך לבצע את הפעילות.

כדי למצוא זמן אופטימלי:

1. השלם את השדות בתיבת הדו-שיח 'מצא זמן אופטימלי'.
2. לחץ על נתח. WFM מוצא את הזמנים הטובים ביותר עבור הפעילות ומפרט אותם בתפריט הנשלף של תוצאות ניתוח.

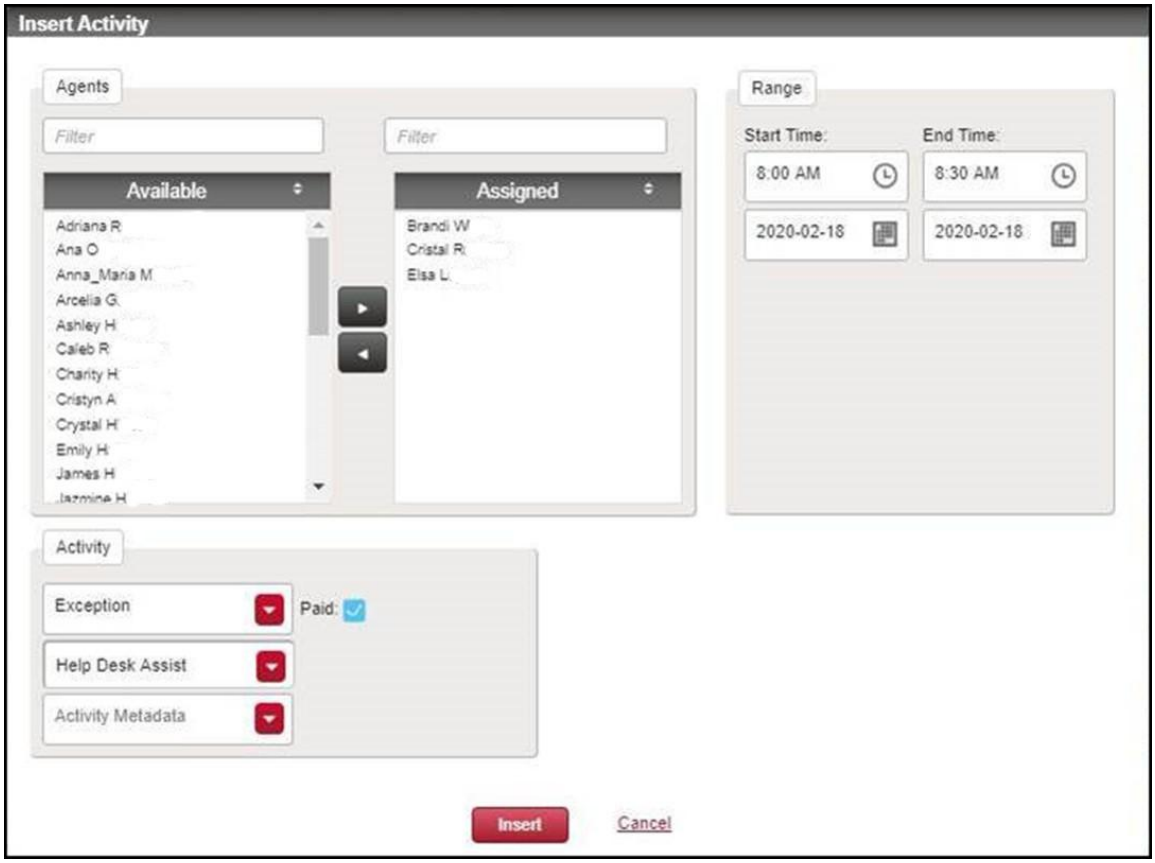


הטבלה Analysis Results מפרטת את משבצות הזמן של המועמדים לפעילות. להלן השדות בטבלה.

השדה	תיאור
תאריך	תאריך משבצת הזמן.
שעת התחלה	זמן ההתחלה של משבצת הזמן.
שעת סיום	שעת הסיום של משבצת הזמן.
בסוכני שירות	מספר הסוכנים הנמצאים בשירות במשך כל תקופת משבצת זמן.
סוכנים מתוזמנים	מספר הסוכנים המתוזמנים במהלך משבצת הזמן. אלו ניתן לתזמן סוכנים לכל פעילות, כולל בשירות, הפסקה, חריגה, פרויקט וכן הלאה.
הפער	הפער החיובי או השלילי בין מספר הסוכנים החזויים לבין הסוכנים המתוכננים בפועל. מספר חיובי מצביע על איוש יתר, ומספר שלילי מצביע על תת-איוש. שימו לב שזה לא לוקח בחשבון את מספר הסוכנים החזוי עם התכווצות מוחלת.

השתמש בערך הפער כדי להחליט באיזו משבצת זמן להשתמש עבור הפעילות. כברירת מחדל, הזמן האופטימלי ביותר (ההבדל הגדול ביותר בין סוכנים בשירות לבין סוכנים חזויים) מוצג בשורה הראשונה של רשימת תוצאות הניתוח. אם מספר זה שלילי, נסה להגדיל את טווח תאריכי ההתחלה/סיום, או להקטין את מספר הסוכנים הדרושים.

לאחר שתחליט, לחץ על המספר המקושר בשדות סוכני שירות או סוכנים מתוזמנים במשבצת הזמן שבחרת. פעולה זו פותחת את תיבת הדו-שיח # Insert פעילות עם שדות טווח שמולאו באופן אוטומטי בהתבסס על בחירת משבצת הזמן שלך.



החלונית סוכנים מכילה את שמות הסוכנים שהיו רשומים כסוכני שירות או סוכנים מתוזמנים בטבלת תוצאות הניתוח.

כדי להוסיף את הפעילות ללוחות הזמנים של סוכנים נבחרים:

1. בחר את הסוכנים שברצונך לבצע את הפעילות.
2. השלם את המקטעים הקצאה חריגה ופעילות.
3. לחץ על **Insert**
4. לחץ על שמור.

ביטול שינוי בלוח זמנים

הדף היסטוריית לוחות זמנים ושחזור מאפשר לך לסקור היסטוריה של תיקוני לוח זמנים של סוכן ולשחזר מהדורה קודמת ללוח הזמנים הנוכחי.

הערה לקבלת מבט כולל על תכונה זו, ראה אודות היסטוריית לוחות זמנים ושחזור.

באפשרותך לגשת לדף תזמון היסטוריה ושחזור בשתי שיטות:

- לחץ לחיצה ימנית על לוח זמנים של סוכן בדף לוחות זמנים של סוכנים ובחר היסטוריית לוחות זמנים מהתפריט תלוי-ההקשר. פעולה זו מציגה את הדף עם תוצאות החיפוש עבור סוכן זה ואת תאריך לוח הזמנים שבו צפית.
- נווט אל הדף בניהול יישומים (ניהול יישומים > ניהול לוחות זמנים > תזמון היסטוריה ושחזור). פעולה זו מציגה את הדף עם תוצאות חיפוש עבור תאריך לוח הזמנים של היום.

חיפוש בהיסטוריית לוחות זמנים
השתמש בקריטריוני החיפוש כדי למצוא את לוח הזמנים של הסוכן שברצונך לשחזר.

חפש בהיסטוריית לוחות הזמנים תזמון של סוכן ספציפי

1. הזן תאריך לוח זמנים ספציפי או טווח תאריכי לוח זמנים. זהו קריטריוני החיפוש המינימליים הנדרשים.
2. הוסף קריטריוני חיפוש נוספים אם תרצה, באופן הבא. כל הקריטריונים הללו הם אופציונליים.

קריטריונים	תיאור
שם הסוכן	הסוכנים ברשימה הנפתחת הם סוכנים פעילים בצוותים ב תצוגה ראשית. באפשרותך לבחור לכלול סוכנים לא פעילים ברשימה על-ידי בחירה בתיבת הסימון "הצג משתמשים לא פעילים".
הצג אזור זמן	אזור הזמן המשמש בעת הצגת תוצאות החיפוש.
תאריך עדכון	תאריך עדכון לוח הזמנים.
השתנה על-ידי	שם המשתמש ששינה את לוח הזמנים.
סוג מהדורה	סוג השינוי שנעשה בלוח הזמנים.
מזהה אירוע	המזהה הייחודי המזהה כל לוח זמנים של סוכן שהיה מעורב בשינוי. הערה אם קיימים לוחות זמנים רובים של סוכנים ששונו בשינוי שמור אחד, כל אחד מלוחות זמנים א בעל אותו מזהה אירוע, אך מז מהדורה בודדים.

3. לחץ על חיפוש. תוצאות החיפוש מוצגות בטבלת התוצאות.
4. לחץ על איפוס כדי לנקות את שדות קריטריוני החיפוש ולהזין קריטריוני חיפוש חדשים.

טבלת תוצאות

בהתאם לקריטריוני החיפוש שלך, טבלת התוצאות יכולה להכיל להיט אחד או יותר עבור סוכן ספציפי, או, אם חיפשת באמצעות מזהה האירוע, עבור סוכנים מרובים. אם קיימות כניסות מרובות עבור סוכן בודד, מזהה המהדורה מזהה את הסדר שבו בוצעו שינויים בלוח הזמנים של אותו סוכן, כאשר מספר מזהה המהדורה הגבוה ביותר הוא השינוי האחרון.

הערה: כל פגיעה בתיקון לוח הזמנים מיועדת למשמרת. אם סוכן פיצל משמרות עבור תאריך במהלך הפעלת לוח זמנים, לכל אחת מהמשמרות יש תיקון לוח זמנים משלה. אם לוח הזמנים של סוכן לא השתנה השתנה במהלך ריצת לוח זמנים, אין תיקון להיט עבור אותו סוכן.

ניתן למיין את טבלת התוצאות לפי כל אחת מעמודות הטבלה בסדר עולה או יורד על-ידי לחיצה על כותרת העמודה.

שחזור לוח זמנים

שחזור לוח זמנים של סוכן לגירסה קודמת

1. גש לדף היסטוריית לוחות זמנים ושחזור על-ידי לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על לוח הזמנים של הסוכן בדף לוחות זמנים של סוכנים או על-ידי ניווט אליו בניהול יישומים.
2. אם ניגשת לדף דרך ניהול יישומים, השתמש בשדות קריטריוני החיפוש כדי לאתר את לוח הזמנים של הסוכן שברצונך לשחזר.
3. בטבלת תוצאות החיפוש, לחץ על ההיפר-קישור מזהה מהדורה בשורה המתאימה.
4. לחץ על שחזר לצד הגרסה שברצונך לשחזר.

דוגמה: שחזור לוח זמנים

בטבלה Results, לחץ על מזהה המהדורה עם היפר-קישור כדי להציג את היסטוריית לוחות הזמנים של הסוכן. היסטוריית לוחות הזמנים מציגה כל תיקון שנעשה בלוח הזמנים של סוכן זה במהלך תקופת שמירת הנתונים.

הערה עבור כל תיקון לוח זמנים המוצג, מוצגת שעה אחת של זמן לא מתוכנן (חום עם בקיעה צולבת כהה) בכל קצה של סרגל לוח הזמנים. טווחי זמן נוספים אלה מוצגים רק כדי הגדר את לוח הזמנים ואינם משוחזרים בעת שחזור מהדורה.

לדוגמה, היסטוריית לוחות הזמנים של סוכן זה מציגה את לוח הזמנים הנוכחי ושלושה שינויים:

הסבר	תיאור
4	שורה זו מציגה את הגרסה הישנה ביותר. גרסה מקורית זו של לוח הזמנים של הסוכן כוללת חריגה שהוקצתה (הפעילות הוורודה) המתוכננת להתקיים בשעה 9:15 AM.

הסבר	תיאור
3	שורה זו מציגה את הגרסה השנייה העדכנית יותר. במהדורה זו, החריגה שהוקצתה הועברה מ- 9:15 AM ל- 2:30 PM והפסקת הצהריים (הפעילות הכחולה) הועברה מ- 11:00 AM ל- 12:00 PM.
2	שורה זו מציגה את הגרסה האחרונה. הוא תמיד זהה לגרסה הנוכחית בשורה 1. במהדורה זו, החריגה שהוקצתה הועברה שוב ל- 1:00 PM והפסקת הצהריים הועברה חזרה ל- 11:00 AM.
1	שורה זו מציגה את לוח הזמנים הנוכחי של הסוכן. הוא מוצג תמיד בדף היסטוריית לוחות הזמנים כדי שתוכל להשוות אותו לתיקונים קודמים. כאשר קיימים תיקונים רבים, ניתן לגלול שורות מהדורה אלה למעלה ולמטה בזמן שלוח הזמנים הנוכחי נשאר במקומו.

אם יש צורך לשחזר את לוח הזמנים של הסוכן לגירסה שבה החריגה שהוקצתה היא בשעה 2:30 PM וארוחת הצהריים היא בשעה 12:00 PM, באפשרותך להציג את היסטוריית לוחות הזמנים וללחוץ על לחצן שחזר בשורה 3. לוח הזמנים הנוכחי של הסוכן חוזר לגרסה זו. היסטוריית לוחות הזמנים של הסוכן מציגה כעת מהדורה חדשה המציגה שינוי זה:

דוגמה: אופן פעולה בעת שחזור מעל לוח זמנים קיים

אם טווח זמן שבו מהדורה משוחזרת כבר כולל משמרת אחת או יותר עבור הסוכן (כולל זמן זמין) באורך של עד 24 שעות, משמרות אלה מוחלפות בפעילות 'לא זמין' לפני החלת הגרסה המשוחזרת. לדוגמה:

לפני השחזור	מהדורה משוחזרת	לאחר השחזור
6 AM–12 PM Shift 3 PM–6 PM Shift	9 AM–5:30 PM Shift	6 AM–9 AM לא זמינים 9 AM–5:30 PM משמרת משוחזרת 5:30 PM–6 PM לא זמין
8 AM–12 PM Shift 12 PM–4 PM זמינים	12 PM–4 PM Shift	8 AM–12 PM לא זמין 12 PM–4 PM משמרת משוחזרת

אודות היסטוריית לוחות זמנים ושחזור

הערה לקבלת הליכים המסייעים להצגת היסטוריית לוחות הזמנים של סוכן ולשחזור לוחות זמנים קודמים, ראה ביטול שינוי בלוח זמנים.

באפשרותך לשחזר לוח זמנים של סוכן לגירסה קודמת באמצעות התכונה תזמון היסטוריה ושחזור. הוא זמין לשימוש עם לוחות הזמנים בעבר, בהווה ובעתיד של סוכנים שנמצאים בתצוגה הראשית שלך.

מתבצע מעקב אחר היסטוריית לוחות זמנים מיד עם הפיכת השמירה לזמינה ומצטבר מאותה נקודת זמן עד למשך תקופת השמירה. כברירת מחדל, תקופת השמירה היא 7 ימים, אך מנהל המערכת יכול לשנות ערך זה. אם מסיבה כלשהי לוח הזמנים של סוכן צריך לחזור לגירסה קודמת כדי לבטל שינויים שבוצעו, ניתן לשחזר את עדכון לוח הזמנים המתאים מהיסטוריית לוחות הזמנים כל עוד הוא בתוך תקופת השמירה.

באפשרותך להציג ולשחזר היסטוריית לוחות זמנים משני מיקומים:

- הדף לוחות זמנים של סוכנים (לחץ לחיצה ימנית על לוח זמנים של סוכן ובחר היסטוריית לוחות זמנים מהתפריט תלוי-ההקשר)
- הדף 'היסטוריית לוחות זמנים' ו'שחזור' בניהול יישומים (ראה ביטול שינוי בלוח זמנים)

חשוב לציין

זכור ששחזור אינו משפיע:

- מינימום/מקסימום מגבלות על ידי סוכן (ניתן להפר אותן)
- רשימת חריגים מוקצים בדף משתמשים
- ניצול הקצבת חופשות
- בקשות לתזמון דינמי תוך יומי
- זמינות דינמית
- עריכות ממתינות בלוח הזמנים
- חישובי דבקות והתאמה
- HRMS
- תוכניות חופשה
- בקשות להעברת הודעות

הערה אם שחזור מפר תנאי איוש מרביים, הוא ייכשל.

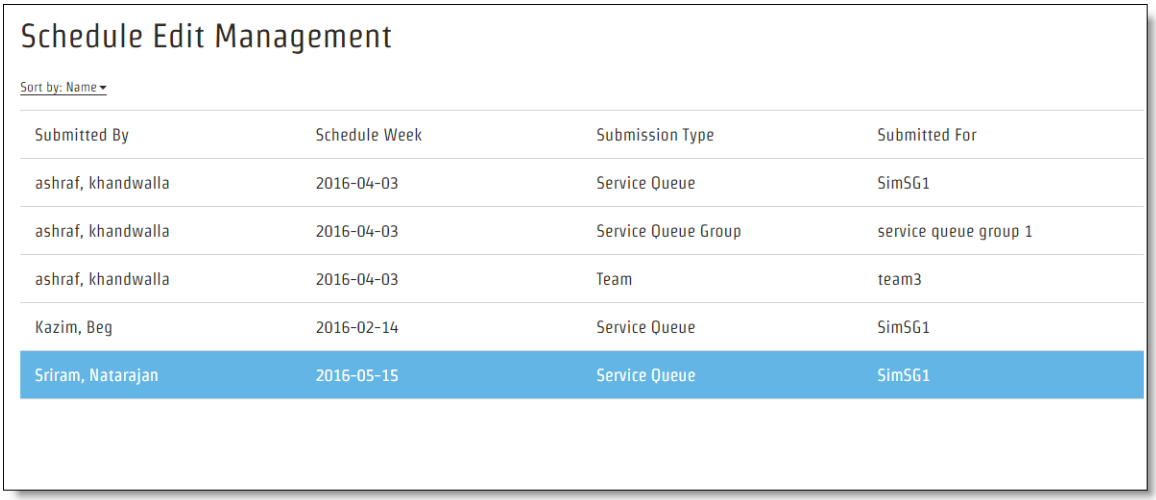
שחזור לוח זמנים הכרוך בעסקה משחזר רק את לוח הזמנים של הסוכן שנבחר. לוח הזמנים של הסוכן השני לא משתנה ושעות המסחר נשארות.

דוגמה : סוכן א' מחליף משמרת של יום שלישי עם משמרת יום רביעי של סוכן ב'. עם זאת, לוח הזמנים של סוכן א' חוזר למה שהיה לפני העסקה עם סוכן ב', כך שסוכן א' חוזר להיות שוב מתוכנן לעבוד ביום שלישי. לוח הזמנים של סוכן ב' לא משתנה על ידי השחזור כך שהוא עדיין אמור לעבוד ביום שלישי ולא ביום רביעי.

כאשר ישנם לוחות זמנים מרובים של סוכנים המעורבים בשינוי, הם מזוהים כקבוצה עם מזהה אירוע. פעולה זו מקלה על איתור כל לוח זמנים שהשתנה אם יש צורך לשחזר אותם לגירסה קודמת.

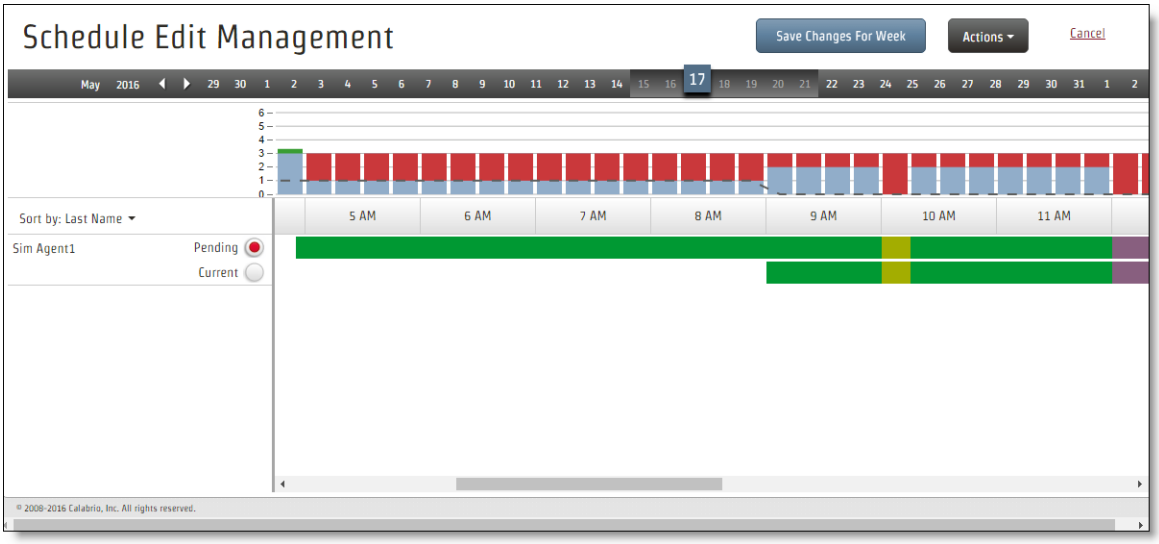
אישור או דחייה של שינויים בלוח הזמנים שבוצעו על-ידי המפקחים

הדף ניהול תזמון עריכה זמין למשתמשים עם הרשאת ניהול WFM זמינה עבור תפקידם. הוא מפרט עריכות מתוזמנות שבוצעו על-ידי מפקחים שיכולות העריכה שלהם נשלטות על-ידי כלל עריכת לוח זמנים (ראה הגבלת יכולתו של מפקח לערוך לוחות זמנים) ואשר כלולים בזרימת עבודה של אירוע עריכת תזמון. העריכות המבוצעות על ידי מפקחים אלה מושהות עד לאישורן או לדחייתן על ידי מנהל או מתזמן.



בעת לחיצה על אחד הערכים, מוצג דף המציג את השינויים שבוצעו על-ידי המפקח. דף זה מציג את לוח הזמנים הנוכחי של כל סוכן ואת לוח הזמנים הממתין עם השינויים המוצעים על ידי המפקח.

באפשרותך לראות כיצד הכיסוי וכוח האדם מושפעים מהשינוי על-ידי מעבר בין האפשרויות ממתין ונוכחי עבור כל סוכן. רחף עם הסמן מעל כל אחד מהסרגלים בחלק העליון של לוח הזמנים כדי להציג את מספר הסוכנים החזויים והמתוזמנים למרווח.



אישור או דחייה של שינויים בלוח הזמנים

1. כדי לאשר שינוי בלוח זמנים, בחר באפשרות ממתין לצד שם הסוכן. כדי למנוע שינוי בלוח זמנים, בחר באפשרות נוכחי .

> **הערה** באפשרותך לבחור את כל לוחות הזמנים הממתינים או את כל לוחות הזמנים הנוכחיים בבת אחת מתוך לחצן פעולות בסרגל הכלים.

2. לחץ על שמור שינויים עבור שבוע.

ניהול לוח הזמנים של היום

ניהול לוח הזמנים של היום כרוך בנושאים הבאים:

- הצע לסוכנים נבחרים את ההזדמנות לקחת חופשה מרצון, שעות נוספות או שניהם כאשר לוח הזמנים שנוצר מאייש יתר על המידה או חסר את תור השירות.
- בדוק את כיסוי כוח האדם, כולל היענות והתאמה של הסוכנים.
- הגדל את הכיסוי מבלי להפעיל לוח זמנים חדש.

הציעו שעות נוספות או חופשה מרצון

תזמון דינמי תוך יומי מאפשר לך לכוונן את כוח האדם כדי לעמוד בתנאים הנוכחיים על-ידי הצעת אפשרות לסוכנים נבחרים לקחת חופשה מרצון, שעות נוספות או שניהם כאשר לוח הזמנים שנוצר מאייש יתר על המידה או מאייש את תור השירות.

השינויים בלוח הזמנים יכולים להיות ליום הנוכחי או ליום עתידי. ניתן להגדיר שינויים אלה בלוח הזמנים ביוזמת סוכן כך שידרשו אישור או ייכנסו לתוקף באופן מיידי ללא צורך באישור.

בדף תזמון דינמי תוך יומי, באפשרותך לבצע את הפעולות הבאות:

- עיון בכיסוי לוח הזמנים של תור שירות
- יצירת אירוע תזמון דינמי תוך יומי חדש
- הצגה ועריכה של רשימה של אירועי תזמון דינמי תוך-יומיים קיימים

הערה : מומלץ מאוד להשתמש בפרופילי מצב עבודה כדי למטב את ארוחות הצהריים וההפסקות התוך-יומיות של הסוכן.

גלישה

הדף תזמון דינאמי תוך יומי נפתח בתצוגת אירוע, המפרטת את כל האירועים הקיימים. לחץ על עיון ולאחר מכן בחר תור שירות מהרשימה הנפתחת כדי להציג את לוח הזמנים והכיסוי של תור שירות זה עבור התאריך הנוכחי. אתה יכול לבחור תאריך אחר אם תרצה.

לאחר הצגת לוח הזמנים והכיסוי עבור תור שירות, באפשרותך:

- בחר תור שירות אחר מהרשימה הנפתחת תור שירות.
- בחר תאריך אחר בסרגל לוח השנה. באפשרותך לבחור את התאריך של היום או כל תאריך בעתיד.
- בחר תחזית אחרת מהרשימה הנפתחת תחזית. באפשרותך גם לבחור תחזית מחדש כדי לחזות מחדש את לוח הזמנים. שינוי התחזית המשמשת יכול לעזור לך לקבוע את רמות האיוש הדרושות לך ביום שנבחר.

הערה ניתן להשתמש בתחזית מחדש רק עבור התאריך הנוכחי.

הצגת אירועים קיימים

לחץ על לחצן אירוע (בפינה השמאלית העליונה של הדף תזמון דינאמי תוך יומי) כדי להציג רשימה של אירועים קיימים עבור התאריכים הנוכחיים והעתידיים. באפשרותך ללחוץ על לחצן הגדרות לצד כל אחד מהאירועים המפורטים כדי להציג את הדף אירועי תזמון דינאמי תוך יומי עבור אירוע זה. אם האירוע נמשך, שעון ספירה לאחור מוצג בראש הדף שמראה כמה זמן נותר לסוכנים להירשם לאירוע.

השדות ברשימה מתוארים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
הגדרות	לחץ על לחצן זה כדי להציג, לערוך או למחוק את התזמון הדינמי התוך-יומי

השדה	תיאור
	אירוע.
סוג	סוג השינוי בלוח הזמנים: VTO (חופשה מרצון)OT , (שעות נוספות), או שניהם.
שם אירוע	השם של אירוע התזמון הדינמי התוך-יומי. לחץ על שם האירוע כדי להציג את הדף תזמון דינמי תוך יומי עבור האירוע.
תור שירות	תור השירות שהאירוע הרשום חל עליו.
תאריך לוח זמנים	תאריך לוח הזמנים המתוקן.
מצב	שלושת המספרים הללו הם, משמאל לימין: ▪ מספר הסוכנים שהשינויים בלוח הזמנים שלהם אושרו (אושרו) ▪ מספר הסוכנים שהגישו שינוי בלוח הזמנים, אך עדיין לא אושרו (בהמתנה) ▪ המספר הכולל של סוכנים שהוזמנו להשתתף באירוע (סה"כ סוכנים מוקצים)

יצירת אירוע תזמון דינמי תוך יומי חדש

לחץ על לחצן צור אירוע (בפינה השמאלית העליונה של הדף תזמון דינמי תוך יומי) כדי ליצור אירוע חדש.

המקטעים בדף אירועי תזמון דינמי תוך יומי מתוארים להלן.

שם אירוע תזמון דינמי תוך יומי

השמות הייחודיים של האירוע.

מועד אחרון לתגובת הסוכן

סעיף זה משמש כדי להגדיר מתי סוכנים חייבים להגיב לאירוע עם לוחות הזמנים המתוקנים שלהם, תאריך היעד ואם יש לאשר את תגובתם באופן ידני.

השדה	תיאור
תאריך אחרון	הזן את התאריך שבו התגובות של סוכנים שהוזמנו לשנות את לוחות הזמנים מגיעים.

השדה	תיאור
זמן המועד האחרון	הזן את השעה בתאריך שבו התגובות מהסוכנים הוזמנו יש לשנות את לוחות הזמנים שלהם.
אשר שינויים בתזמון סוכנים באופן אוטומטי	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך שהשינויים בלוח הזמנים של הסוכנים ייכנסו לתוקף באופן אוטומטי. אם הבקשה נוקתה, יש לאשר באופן ידני את כל השינויים בלוח הזמנים של הסוכנים.
אפשר מינימום/מקסימום שעות ביום/שבוע	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך ששינויים בלוח הזמנים של הסוכן יפרו את הגבלות השעות המינימליות/מקסימום שהוקצו לסוכן.

תור שירות

בחר את תור השירות שאת לוח הזמנים שלו ברצונך לשנות.

תקופת שינוי לוח הזמנים

הערה שדות אלה הם השדות היחידים שניתן לעדכן לאחר יצירת אירוע.

השדה	תיאור
תאריך לוח זמנים	בחר את התאריך של תקופת שינוי לוח הזמנים.
שינוי שעת התחלה	הזן את שעת ההתחלה של תקופת שינוי לוח הזמנים בתבנית של 24 שעות. הערה כדי לבחור חצות, הזן **0:00** באופן י[illegible].
שינוי שעת סיום	הזן את שעת הסיום של תקופת שינוי לוח הזמנים בתבנית של 24 שעות. הערה כדי לבחור חצות, הזן **24:00** באופן [illegible]ני.

תחזית

בחר את התחזית המשמשת לציון צרכי כוח האדם לתאריך השינוי בלוח הזמנים. באפשרותך לבחור את תחזית הייצור, תחזית בעלת שם או תחזית מחדש תוך יומית.

האפשרות 'שינוי לוח זמנים'

בחר את סוג שינוי לוח הזמנים שברצונך להציע לסוכנים נבחרים:

- חופשה מרצון – סוכנים מוותרים על זמן במרווחי הזמן העמוסים מדי
- שעות נוספות – סוכנים צוברים זמן נוסף במהלך המרווחים הלא מאוישים

- שניהם – סוכנים מוותרים על זמן במרווחי זמן מאוישים יתר על המידה וצוברים זמן נוסף במרווחי זמן לא מאוישים

פרמטרים של חופשה מרצון

שדות אלה מופיעים כאשר אתה בוחר באפשרות חופשה מרצון או שינוי לוח הזמנים של שניהם.

השדה	תיאור
מינימום חופשה	הזן את משך הזמן המינימלי שסוכן יכול לקחת. מקסימום פסק זמן
	הזן את משך הזמן המרבי שסוכן יכול לקחת.
אפשר בחירות פסק זמן מרובות	בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר לסוכנים לקחת חופשה במקטעים מרובים במהלך תקופת שינוי לוח הזמנים - כלומר, החופשה אינה חייבת להיות רציפה.
סף יעד איוש	הזן את כמות overstaffing (מספר חיובי) או understaffing (מספר שלילי) מותר במהלך כל מרווח בתקופת שינוי לוח הזמנים.
חריג לשימוש	בחר את החריג שישמש לחופשה מרצון אצל הסוכן
	לוח זמנים.

פרמטרים של שעות נוספות

שדות אלה מופיעים כאשר אתה בוחר באפשרות חופשה בשעות נוספות או באפשרות שינוי לוח זמנים של שניהם.

השדה	תיאור
מינימום שעות נוספות	הזן את כמות השעות הנוספות המינימלית שסוכן יכול לקחת. שדה זה מופיע כשהאפשרות 'שעות נוספות' או 'שינוי לוח זמנים שניהם' נבחרה.
מקסימום שעות נוספות	הזן את הסכום המרבי של שעות נוספות שסוכן יכול לקחת. שדה זה מופיע כשהאפשרות 'שעות נוספות' או 'שינוי לוח זמנים שניהם' נבחרה.
אפשר בחירות מרובות של שעות נוספות	בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר לסוכנים לקחת שעות נוספות במקטעים מרובים במהלך תקופת שינוי לוח הזמנים - כלומר, השעות הנוספות אינן חייבות להיות רציפות. תיבת סימון זו מופיעה רק כאשר האפשרות שעות נוספות או שינוי לוח זמנים של שניהם נבחרת.
כפה רווח מינימלי בין המשמרת להתחלה	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך לדרוש פרק זמן מינימלי בין המשמרת הרגילה של הסוכן לבין תחילת השעות הנוספות.

השדה	תיאור
של שעות נוספות	
משך פער מינימלי	הזן את משך הזמן המינימלי שיכול להתרחש בין המשמרת הרגילה של הסוכן לבין תחילת השעות הנוספות.
סף יעד איוש	הזן את כמות overstaffing (מספר חיובי) או understaffing (מספר שלילי) מותר במהלך כל מרווח בתקופת שינוי לוח הזמנים.

סוכנים

בחר את הסוכנים שברצונך להזמין להשתתף באירוע התזמון הדינמי תוך יומי. הסוכנים המפורטים בחלונית זמין הם אלה התומכים בשירות שבחרת.

הערה עבור אירועי שעות נוספות מרצון בלבד (לא כולל אירועים הן עבור שעות נוספות מרצון והן עבור חופשה מרצון), באפשרותך לבחור סוכנים מחוץ לתור השירות שנבחר כדי:
השתתף באירוע. זה נותן לך גמישות רבה יותר לעמוד בדרישות הכיסוי שלך. כדי להפוך סוכנים אלה לגלויים בחלונית זמין, בחר בתיבת הסימון "ברצוני להקצות סוכנים בתורי שירות אחרים לאירוע". שים לב שאם תבחר בתיבת הסימון, תקצה סוכנים חיצוניים לאירוע ולאחר מכן תנקה את תיבת הסימון, סוכנים חיצוניים אלה יוסרו הן מהחלונית זמין והן מהחלונית מוקצים.

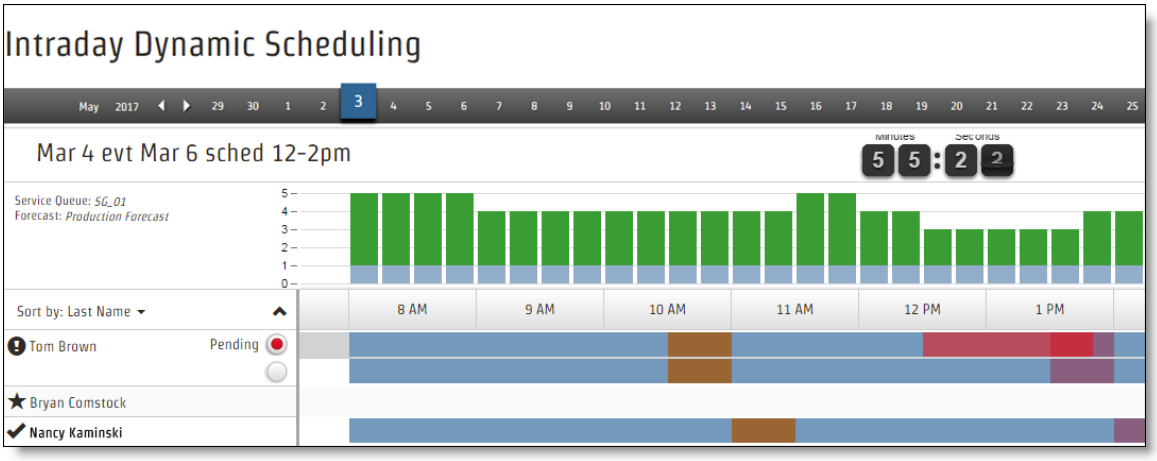
ייתכן שסוכן מוזמן לא יוכל להשתתף באירוע מכיוון שלוח הזמנים של הסוכן אינו תואם את דרישות האירוע. במקרה כזה, הסוכן רואה הודעה שבחירת חופשה או שעות נוספות אינה זמינה עוד עבור האירוע.

הערה: סוכנים יכולים להירשם לשעות נוספות מרצון בימים שאין להם לוח זמנים.

אישור שינויים בלוח הזמנים

אם אירוע תזמון דינאמי תוך יומי מוגדר לאשר באופן אוטומטי שינויים בלוח הזמנים של הסוכן (תיבת הסימון "אשר שינויים בתזמון סוכן באופן אוטומטי" נבחרה), שינוי לוח הזמנים מופיע מיד בלוח הזמנים של הסוכן.

שינויים בלוח הזמנים של הסוכן הזקוקים לאישור מופיעים בדף תזמון דינאמי תוך יומי עבור אירוע זה.



שמות הסוכנים שהוזמנו לקחת חלק באירוע תזמון דינמי תוך יומי מסומנים באחד משלושה סמלים (מוצגים בגרפיקה לעיל).

- כוכב – מציין סוכן שהוזמן להשתתף באירוע אך טרם השיב
- סימן ביקורת - מציין סוכן שביצע שינויים בלוח הזמנים ושינויים אלה אושרו, באופן אוטומטי או ידני
- סימן קריאה – מציין סוכן שהשינויים שלו ממתינים לאישור ידני

אם שינויים של סוכן ממתינים לאישורך, יש שני סרגלי לוח זמנים לצד שם הסוכן. הסרגל העליון הוא לוח הזמנים המוצע (בהמתנה) והסרגל התחתון הוא לוח הזמנים הקיים של הסוכן. כאשר אתה עובר בין לוח הזמנים הנוכחי של הסוכן לבין לוח הזמנים המעודכן של הסוכן, הכיסוי מתעדכן כדי לעזור לך להחליט אם ברצונך לקבל את השינוי הממתין או לא.

קבלת לוח הזמנים המוצע של סוכן

1. בחר באפשרות ממתין .
2. בסרגל הכלים, לחץ על שמור .

במצב הבאWebex WFO , יחליף פעילות שלא שולמה בלוח הזמנים של הסוכן שהגיש את השינויים בפעילות לא זמינה.

תצורת אירועים דינמיים תוך יומיים	פעולות סוכן
כולל חופשה מרצון המשתמשת בחריג בתשלום.	▪ הסוכן מוסיף חופשה מרצון, וחופשה מרצון זו חופפת לפעילות ללא תשלום בלוח הזמנים הקיים של הסוכן.

תצורת אירועים דינמיים תוך יומיים	פעולות סוכן

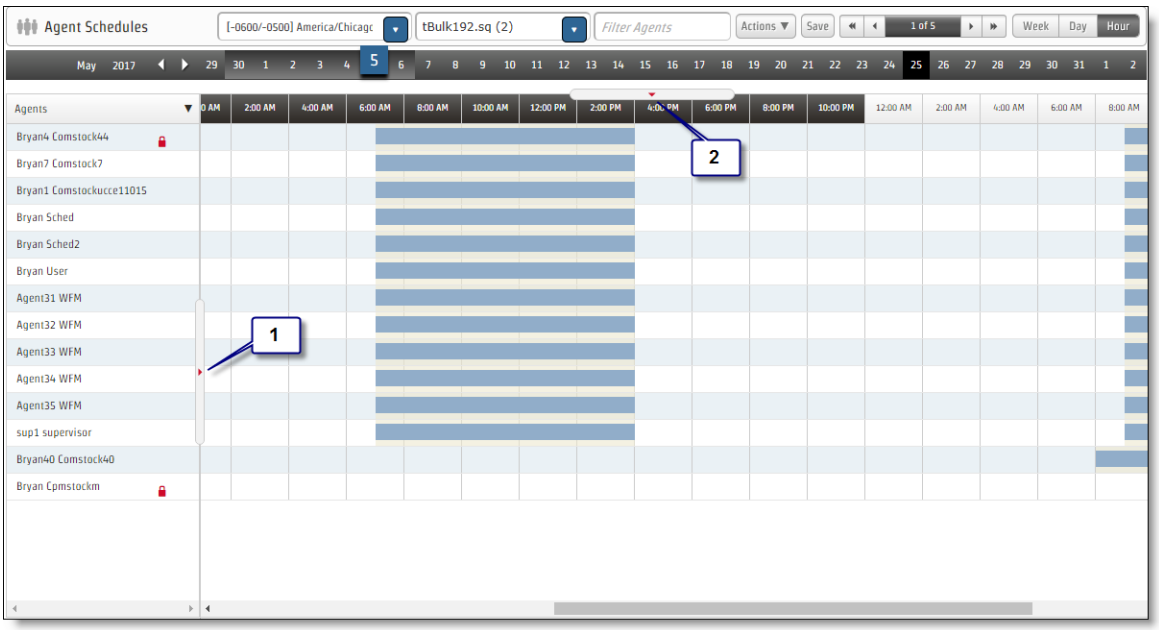
- השינויים של הסוכן מאושרים באופן ידני או אוטומטי.

דחיית לוח הזמנים המוצע של סוכן

1. בחר באפשרות נוכחי .
2. בסרגל הכלים, לחץ על שמור.

על מגירות

מגירה היא חלונית שנפתחת ונסגרת על-ידי לחיצה על פקד בדף לוחות זמנים של סוכנים.



קיימות שלוש מגירות:

- מגירה של פרטי ציות לסוכן – מוצגת על-ידי לחיצה על שם סוכן ברשימת הסוכנים
- מגירת דבקות – מוצגת על-ידי לחיצה על פקד החץ (מספר 1 באיור) משמאל לרשימת הסוכנים
- מגירת כיסוי - מוצגת על-ידי לחיצה על פקד החץ (מספר 2 באיור) מתחת לסרגל לוח השנה

הערה מגירת הכיסוי אינה זמינה כאשר לוחות הזמנים של הסוכן מסוננים לפי צוות.

בדיקת כיסוי כוח האדם

מגירת הכיסוי זמינה רק עבור קבוצות של תורי שירות ותורי שירות. הוא נפתח ונסגר על-ידי לחיצה על פקד החץ מתחת לסרגל לוח השנה.

מגירת הכיסוי כוללת את התצוגות הבאות:

- כיסוי: תצוגה מתוזמנת (תצוגת ברירת מחדל)
- כיסוי: תצוגת כיוון
- כיסוי: תצוגת תחזית מחדש
- תוך יומי: תצוגת נתונים
- מפת כיסוי Multiskill

אתה יכול להשתמש במגירת הכיסוי כדי לראות כיצד WFM חוזה מה תור השירות יעשה עבור כל יום ומרווח. זה מראה לך אם התחזית שלך מדויקת בהשוואה ללוח הזמנים של הייצור ומאפשר לך לבצע שינויים בלוח הזמנים שלאחר הייצור.

> הערה נתוני רמת השירות בכל דפי הכיסוי מחושבים באמצעות סכומים יומיים בתצוגות שעה ויום וסיכומים שבועיים בתצוגת שבוע.

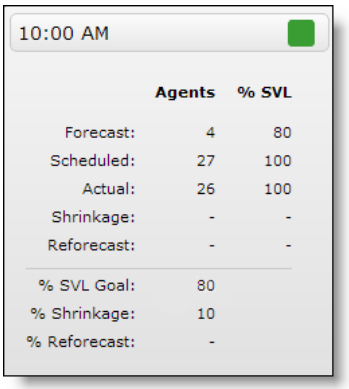
בהתבסס על המדדים המוצגים במגירת הכיסוי, באפשרותך לערוך את לוח הזמנים כדי לשפר את היעד הכולל של רמת השירות. לדוגמה, באפשרותך לתזמן מחדש הפסקה של סוכן כך שתתרחש 30 דקות מאוחר יותר כדי לפתור בעיית איוש. גמישות זו בלוח הזמנים יכולה לעשות הבדל גדול לקראת שמירה על יעד רמת השירות היומי.

> הערה אם אינך רואה את הכיסוי הדרוש לך בעת עריכת לוח הזמנים, ייתכן שהסיבה לכך היא ערך משך התזמון המינימלי שהוגדר עבור תור שירות זה או אחר. שקול לקצר את
> משך זמן מינימלי או הסרה מוחלטת של הגדרת משך הזמן המינימלי כדי לאפשר גמישות רבה יותר בעמידה בדרישות הכיסוי.

המדדים במגירה זו מתעדכנים אוטומטית בעת שינוי לוח הזמנים של הייצור.

באפשרותך לבחור איזה מידע יוצג בטבלת כיסוי על-ידי לחיצה על לחצני המדדים בצד שמאל של התרשים לסירוגין. באפשרותך לדעת אם לחצן הופעל אם גבול הלחצן משתנה מאפור בהיר לאפור כהה.

חלון קופץ מופיע בעת לחיצה על פס בכל אחת ממגירות הכיסוי.



המידע בחלון המוקפץ מפורט בטבלה הבאה.

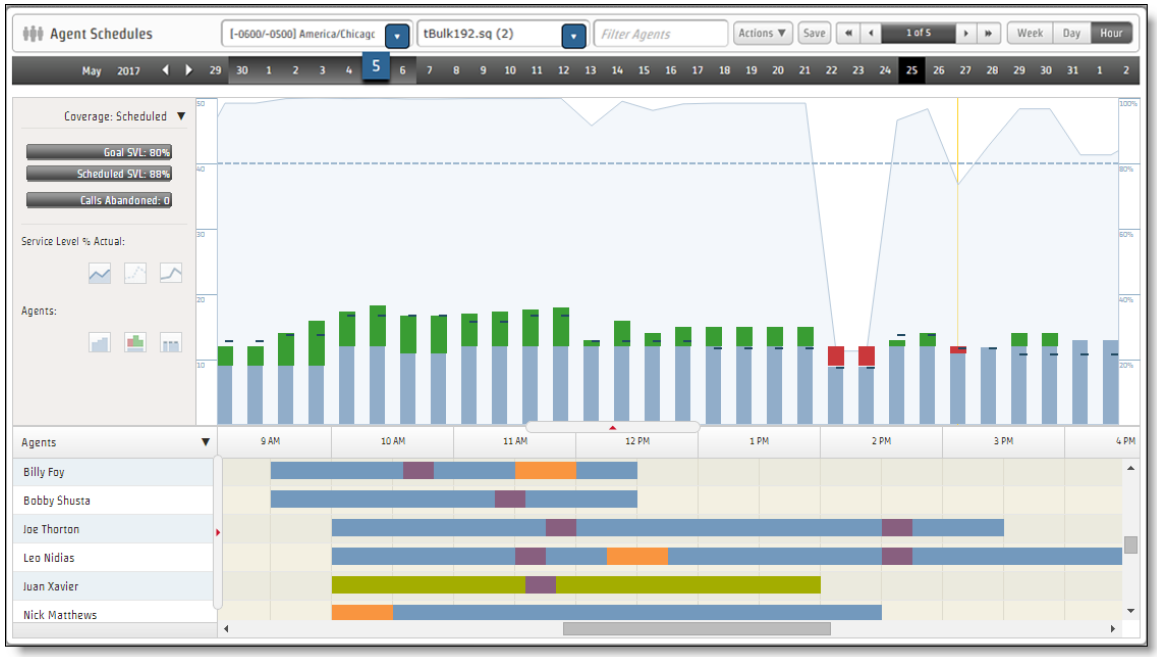
הערה תורי שירות אינטראקטיביים מציגים מידע הן בעמודות סוכנים והן בעמודות % SVL. תורי שירות שאינם אינטראקטיביים וקבוצות תורי שירות מציגים מידע רק בסוכנים עמודה.

השדה	תיאור
תחזית	מספר הסוכנים ואחוז רמת השירות הצפויים למרווח.
מתוזמנת	מספר הסוכנים ואחוז רמת השירות שנקבעו למרווח. מספר זה אינו כולל סוכנים לא פעילים או סוכנים שפוטרו אך עדיין נמצאים בלוח הזמנים. הערה אם סוכן מתוזמן לקבוצה מרובת מיומנויות, הסוכן תורם את משקל תור השירות למספר המתוזמנים סוכנים. לדוגמה, אם לתור השירות יש משקל של 30 אחוזים בקבוצת ריבוי המיומנויות, סוכן המתוזמן לקבוצת ריבוי המיומנויות תורם 0.3 סוכנים מתוזמנים עבור תור שירות זה.
בפועל	מספר הסוכנים בפועל ואחוז רמת השירות עבור המרווח.
הצטמקות	מספר הסוכנים לאחר התכווצות מוחל על מספר הסוכנים המתוזמנים ואחוז רמת השירות הצפוי למספר סוכנים זה.

השדה	תיאור
תחזית מחדש	מספר הסוכנים החזוי מחדש בהתבסס על מספר אנשי הקשר החזוי מחדש וזמן הטיפול הממוצע החזוי מחדש, בהינתן יעד רמת השירות הרצוי (אחוזים ושניות). נתונים אלה זמינים לחצי השעה הנוכחית ואילך.
יעד SVL %	(תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) יעד אחוזי רמת השירות.
התכווצות %	אחוז ההתכווצות חל על המרווח.
תחזית מחדש %	אחוז רמת השירות החזוי מחדש. נתונים אלה זמינים עבור חצי שעה נוכחית ואילך.

כיסוי: תצוגה מתוזמנת

הכיסוי: תצוגה מתוזמנת היא תצוגת ברירת המחדל במגירת הכיסוי. הוא מראה עד כמה תור השירות עומד ביעד רמת השירות שלו על-ידי השוואת נתונים בזמן אמת ללוח הזמנים של הייצור.



באפשרותך להגדיר את התרשים כך שיציג חלק מהמדדים הבאים או את כולם על-ידי לחיצה על לחצני המדדים המתאימים לסירוגין:

- (תורי שירות בודדים בלבד) רמת שירות % מתוזמן
- (תורי שירות בודדים בלבד) רמת שירות % יעד
- (תורי שירות בודדים בלבד) רמת שירות % בפועל
- סוכנים מתוזמנים
- תחזית סוכנים
- סוכנים בפועל
- (תורי שירות בודדים שאינם אינטראקטיביים או קבוצות תורי שירות בלבד) מספר מרבי של אנשי קשר בתור

החלונית השמאלית מציגה גם את המדדים הבאים לפרק הזמן שנבחר:

- (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) יעד SVL %
- (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) SVL % מתוזמן
- (נוכחי וימים קודמים רק עבור Unified CCE ACD) SVL % בפועל
- שיחות נטושות

פירוש התרשים

תרשים הכיסוי: תצוגה מתוזמנת מציג תרשים עמודות וקו מוערמים עבור יום ספציפי. הפסים והקווים מקודדים בצבע כדי לסייע בפענוח. כל בר מייצג מרווח של 15 דקות בתצוגות היום והשעה ומרווח של 60 דקות בתצוגת השבוע.

הטבלה הבאה מתארת את הצבעים המשמשים בסרגל המוערם עבור כל מרווח.

צבע	סוכנים מתוזמנים
תכלת	מספר הסוכנים המתוזמנים.
כחול כהה	מספר סוכנים בפועל.
אדום	מספר הסוכנים הצפויים. מצביע על מחסור בסוכנים.
ירוק	מספר הסוכנים הצפויים. מציין שיש עודף סוכנים מתוזמנים.

כדי לקבוע את הזמן הכי פחות מפריע לInsert פעילות, השווה את הסוכנים המתוזמנים לתחזית הסוכנים בתרשים. ניתן להשתמש בפער כדי לקבוע את מספר הסוכנים הזמינים לפעילות המתוכננת מבלי להשפיע על הכיסוי.

אם יש סוכנים נוספים זמינים, תוכל לתזמן פעילות מבלי להשפיע על יעד רמת השירות. לדוגמה, אם במרווח שבין 10:30 ל-11:00 מתוזמן עודף של ארבעה סוכנים, ניתן לתזמן פגישה של 30 דקות עם ארבעה סוכנים במהלך פרק זמן זה.

אם יש פחות סוכנים מתוזמנים ממה שהתחזית דורשת, עליך לשנות את לוחות הזמנים של הסוכנים כדי למלא את דרישת לוח הזמנים.

הטבלה הבאה מתארת את הקווים המשמשים לייצוג רמות השירות השונות בתרשים. באפשרותך להשוות את ציוני רמת השירות בפועל לרמת השירות המתוזמנת וליעד רמת השירות כדי לראות מה בדיוק קורה במרכז השירות. התרשים מראה עד כמה מרכז השירות השיג את יעד רמת השירות שלו.

עבור תורי שירות שאינם אינטראקטיביים, התרשים מציג את אנשי הקשר המרביים בפועל בתור.

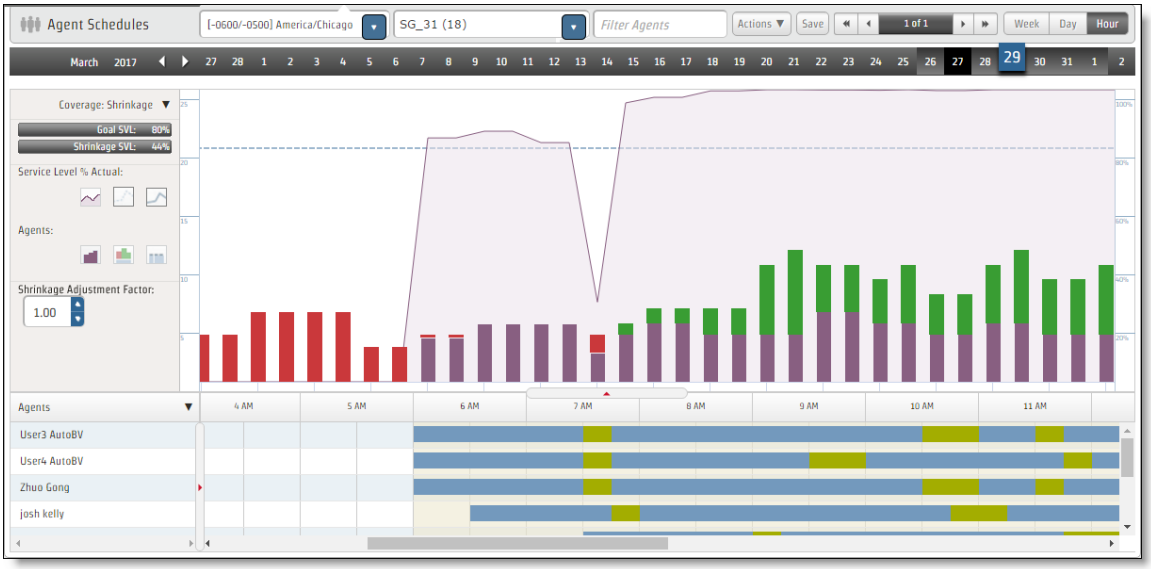
הערה גרף הקו המייצג רמות שירות או מדדי תורים זמין רק עבור תורי שירות בודדים, לא קבוצות של תורי שירות.

קו	רמת שירות
תכלת	(תורי שירות אינטראקטיביים) רמת שירות % מתוזמן (תורי שירות לא אינטראקטיביים בלבד) מספר מרבי של אנשי קשר בתור
כחול מקווקו	(תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) רמת שירות % יעד
כחול כהה	(תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) רמת שירות % בפועל

כיסוי: תצוגת כיוון

תצוגת הכיסוי: התכווצות מראה את השפעת ההתכווצות על יכולת לוח הזמנים לעמוד ברמת השירות. באפשרותך להתאים את אחוז ההתכווצות כדי לראות כיצד הדבר משפיע על עמידה ביעד רמת השירות.

הערה התכווצות מוחלת רק על תאריכים ושעות עתידיים.



באפשרותך להגדיר את התרשים כך שיציג חלק מהמדדים הבאים או את כולם על-ידי לחיצה על לחצני המדדים המתאימים לסירוגין:

- (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) רמת שירות % התכווצות
- (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) רמת שירות % יעד
- (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) רמת שירות % בפועל
- (תורי שירות לא אינטראקטיביים בלבד) מספר מרבי של אנשי קשר בתור
- התכווצות הסוכנים
- תחזית סוכנים
- סוכנים בפועל

השדה גורם התאמת התכווצות מוגדר כברירת מחדל ל- 1.00 (אין התאמה מתרחיש הכיווץ המוגדר כברירת מחדל המוחל על תור השירות). באפשרותך לשנות את הגורם למעלה או למטה כדי לראות כיצד שינויים אלה משפיעים על לוח הזמנים ולהשתמש במידע זה כדי להחליט אם יש להתאים את לוח הזמנים כך שיעמוד ביעד רמת השירות. לדוגמה, אם תזין 2.00 כמקדם התאמה, אחוז ההתכווצות שיוחל על כל מרווח יוכפל.

כדי להתאים את גורם התאמת ההתכווצות:

1. בשדה 'גורם התאמה להתכווצות', השתמשו בחצים למעלה ולמטה כדי לשנות את מקדם ההתאמה לערך חדש. טווח ערכים חוקיים נע בין 0.00 ל- 10.00.

2. לחץ על Anywhere בתרשים כדי להחיל את מקדם ההתאמה החדש על כל מרווח. התרשים מתעדכן כדי לשקף את גורם התאמת ההתכווצות החדש.

הערה : גורם ההתאמה אינו משפיע על התחזית שלך בפועל בדף תכנון. זה רק למטרות תצוגה בדף זה.

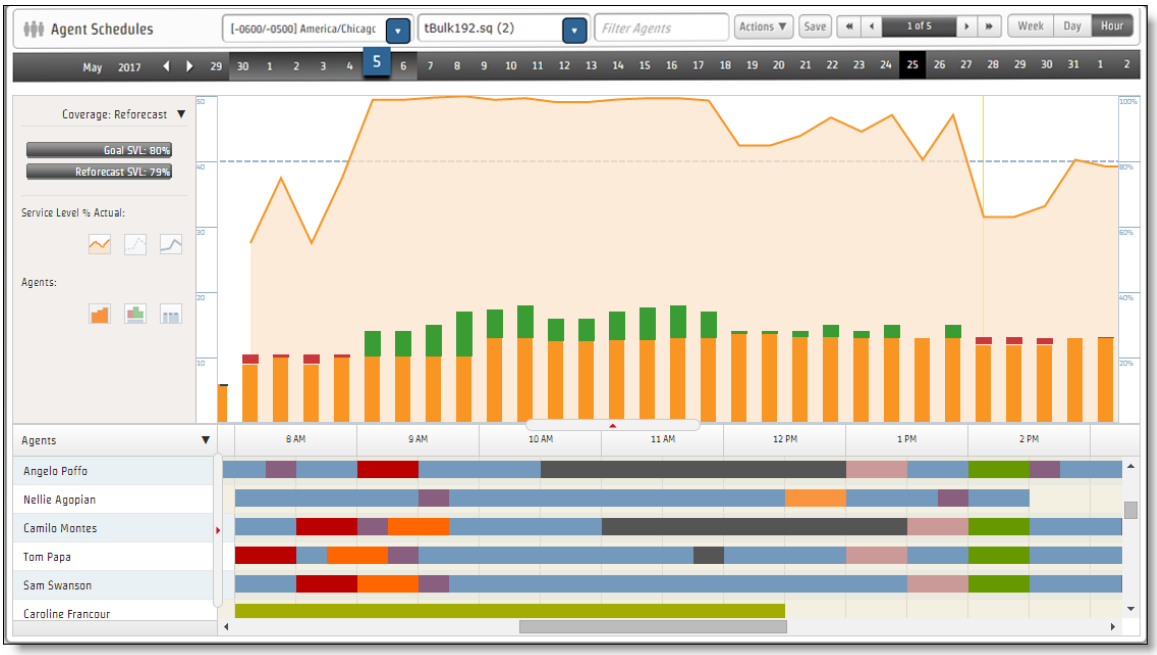
ערך גורם התאמת התכווצות חוזר לערך ברירת המחדל בשעת רענון החלון. לא ניתן לשמור את אחוזי ההתכווצות המתוקנים.

כיסוי: תצוגת תחזית מחדש

התצוגה כיסוי: תחזית מחדש מציגה את ההשפעה של מדדי תחזית מחדש על נתוני הכיסוי, כך שניתן יהיה לערוך לוחות זמנים בהתבסס על מה שמדדי התחזית מחדש אומרים שעשוי לקרות.

כדי להציג את התצוגה 'תחזית מחדש':

- בחר את התאריך הנוכחי, הגדר את רמת גודל התצוגה לשעה ובחר תור שירות בודד.



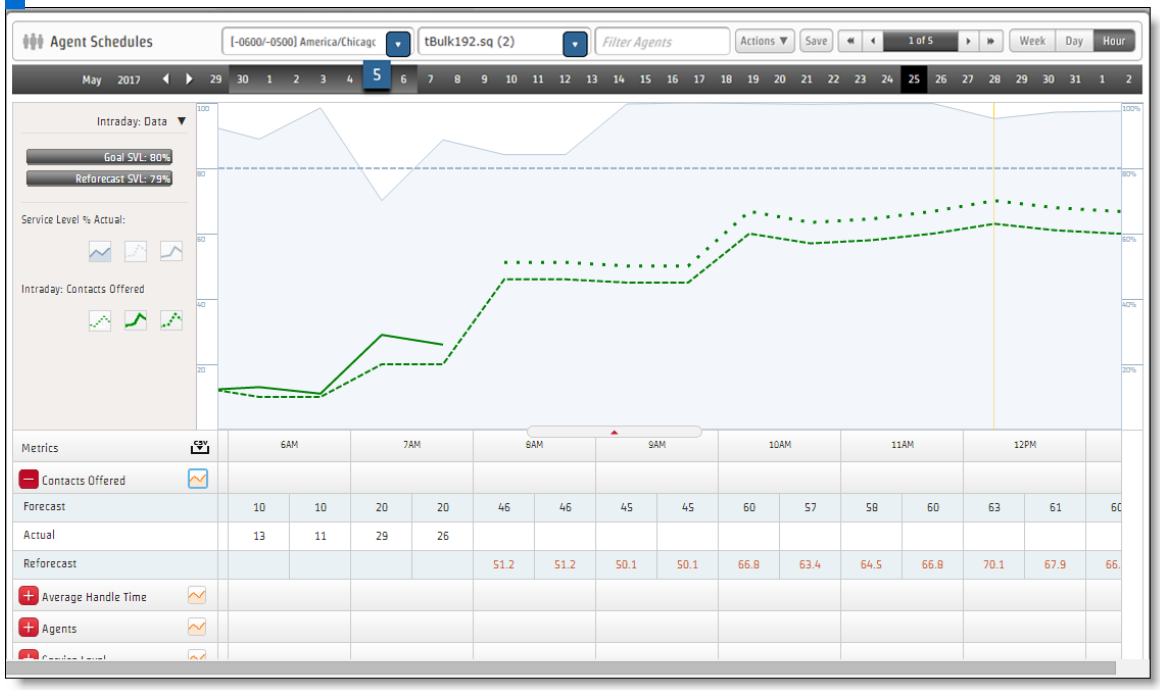
באפשרותך להגדיר את התרשים כך שיציג חלק מהמדדים הבאים או את כולם על-ידי לחיצה על לחצני המדדים המתאימים לסירוגין:

- (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) תחזית מחדש של רמת השירות
- (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) רמת שירות % יעד
- (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) רמת שירות % בפועל

- (תורי שירות לא אינטראקטיביים בלבד) מספר מרבי של אנשי קשר בתור
- סוכנים מתוזמנים
- תחזית מחדש של סוכנים
- סוכנים בפועל

תוך יומי: תצוגת נתונים
התצוגה Intraday: Data מציגה נתונים בפועל בהשוואה לנתוני תחזית בצורת תרשים.

הערה כדי להציג את תצוגת הנתונים התוך-יומיים, הגדר את רמת גודל התצוגה לשעה ולאחר מכן בחר תור שירות בודד.



באפשרותך להגדיר את התרשים כך שיציג חלק מהמדדים הבאים או את כולם על-ידי לחיצה על לחצני המדדים המתאימים לסירוגין:

- רמת שירות %—(תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) מתוזמן, יעד וממשי. תמיד זמין.
- אנשי הקשר המוצעים - תחזית, בפועל ותחזית מחדש. זמין כשלוחצים על הלחצן Show in Graph במגירה 'אנשי קשר מוצעים'. אם אפשרות זו זמינה בדף WFMקביעת תצורה מערכתית של הגדרות WFM (הפוך אנשי קשר חזויים לזמינים כמקומות עשרוניים), הערך 'תחזית אנשי קשר' יכול לכלול עד שני מקומות עשרוניים, למרות שרק אחד מהם מוצג.

- זמן אחיזה ממוצע - תחזית, בפועל ותחזית מחדש. זמין כשלוחצים על הלחצן 'הצג בגרף' במגירת 'זמן אחיזה ממוצע'.
- סוכנים – מתוזמנים, תחזיתיים, בפועל ותחזית מחדש. זמין כשלוחצים על הלחצן Show in Graph במגירה 'סוכנים'.
- רמת שירות - (תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) תחזית מחדש. זמין כשלוחצים על הלחצן Show in Graph במגירה Service Level.
- מספר מרבי של אנשי קשר בתור - (תורי שירות ללא אינטראקציה בלבד) בפועל. זמין כשלוחצים על הלחצן Show in Graph במגירת Maximum Contacts in Queue.

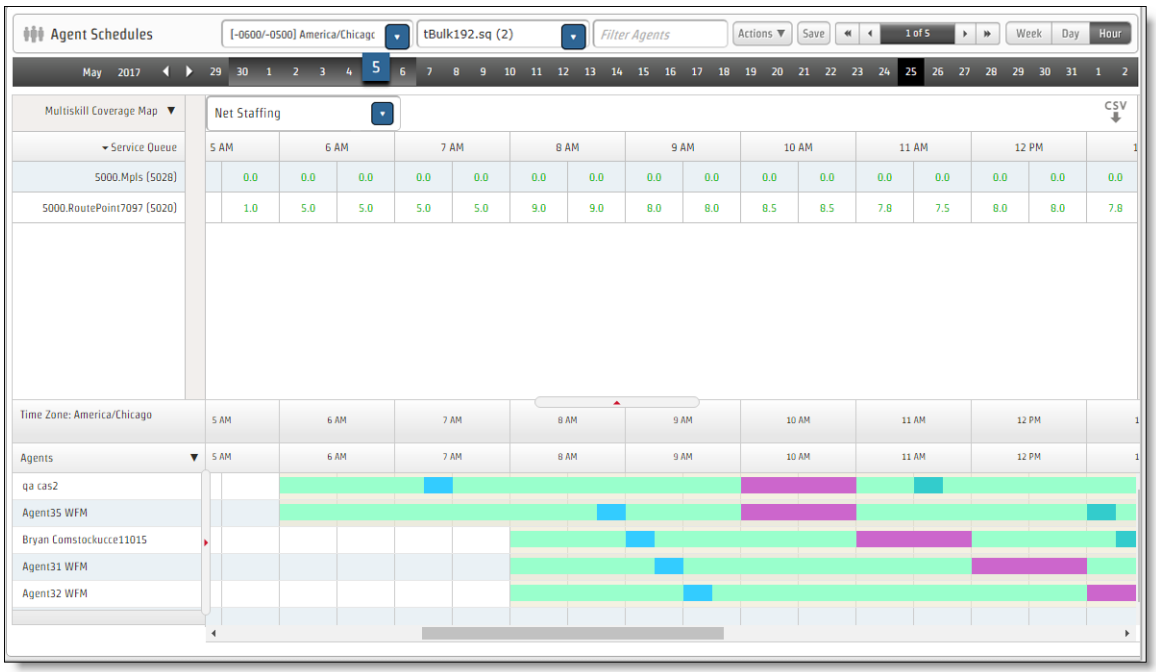
הנתונים המשמשים ליצירת התרשים מסופקים בצורה טבלאית במגירות בתחתית התרשים. המגירות הטבלאיות מציגות את המדדים הבאים עבור מרווחי זמן של 30 דקות:

- אנשי הקשר המוצעים - תחזית, בפועל ותחזית מחדש. אם אפשרות זו זמינה בדף הגדרות כלליות (הפוך אנשי קשר חזויים לזמינים כמקומות עשרוניים), הערך 'תחזית אנשי קשר' יכול לכלול עד שני מקומות עשרוניים, למרות שרק אחד מהם מוצג.
- זמן אחיזה ממוצע - תחזית, בפועל ותחזית מחדש.
- סוכנים – תחזית, תזמון, בפועל ותחזית מחדש.
- רמת שירות—(תורי שירות אינטראקטיביים בלבד) תחזית, מתוזמנת, בפועל ותחזית מחדש.
- מספר מרבי של אנשי קשר בתור - (תורי שירות שאינם אינטראקטיביים בלבד) בפועל.

ניתן לייצא את הנתונים הטבלאיים בתבנית CSV על ידי לחיצה על סמל ההורדה CSV משמאל לתווית מדדים.

מפת כיסוי Multiskill

התצוגה Multiskill Coverage Map מציגה את רמות האיוש עבור תורי שירות ספציפיים שאחרת משולבים יחד בתצוגות כיסוי אחרות. אפשרות זו זמינה רק בעת הצגת לוחות זמנים עבור קבוצת תור שירות או תור שירות ברמת זום שעה.



באפשרותך להציג את המדדים הבאים עבור כל תור שירות ברמת מרווח הזמן של 30 דקות:

- תחזית סוכנים
- סוכנים מתוזמנים
- איוש רשת - תצוגת ברירת מחדל. איוש נטו מחושב באופן הבא:

  איוש נטו = סוכנים מתוזמנים – תחזית סוכנים

הטבלה מכילה נתונים עבור קבוצת כל תורי השירות שהסוכנים הגלויים יכולים לפעול. רק תורי שירות עם תחזית ליום שנבחר מוצגים. סוכן יכול לעבוד בתור שירות אם הוא ממופה לתור שירות זה באמצעות מיפויי כישורים או קבוצת מיומנויות מרובות, או אם יש לו פעילות מתוזמנת עבור תור השירות במהלך אותו שבוע.

הערה: הסוכנים הגלויים הם אלה הגלויים לך בהתבסס על השקפתך.

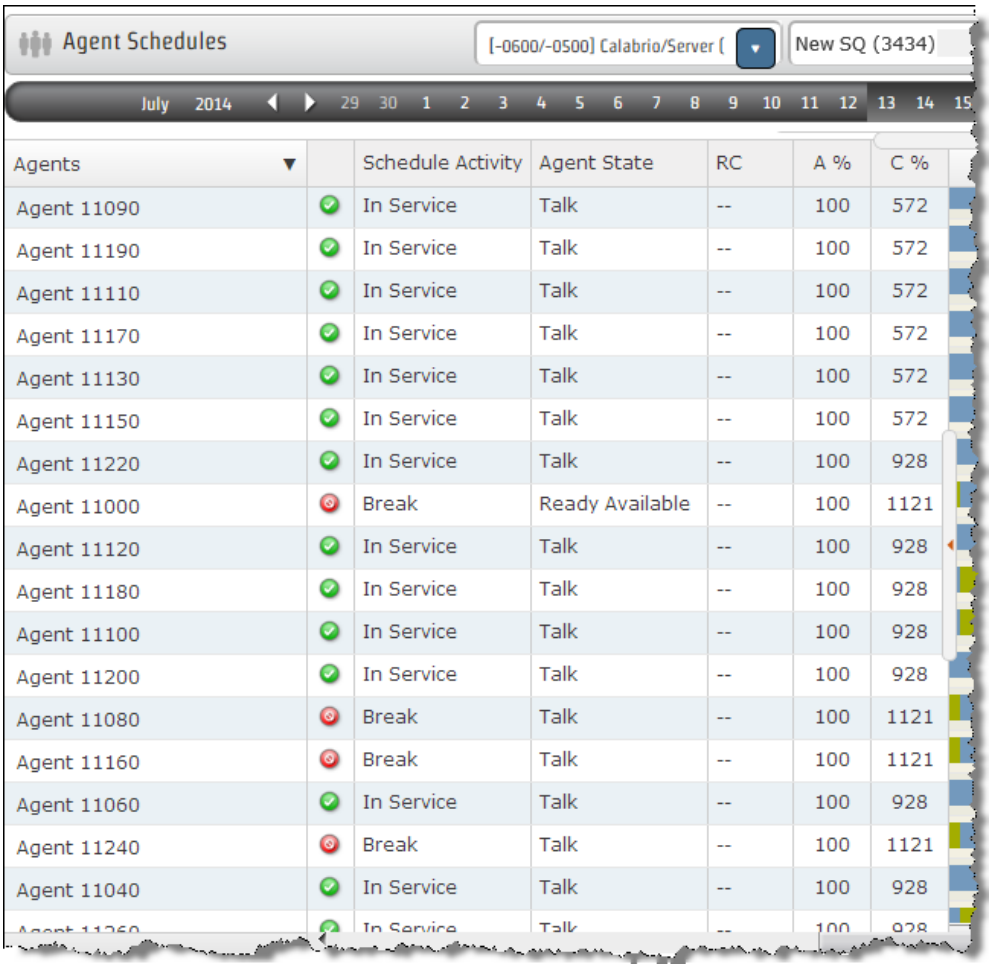
הנתונים בטבלה הם תמונת מצב של מסד הנתונים נכון למועד שבו בחרת באפשרות Multiskill Coverage Map. עריכות או שינויים בלוח הזמנים שלא נשמרו אינם משתקפים בנתונים אלה. בעת שינוי המדד להצגה, הנתונים מתעדכנים.

לחץ על סמל ההורדה CSV משמאל לתווית מדדים כדי לייצא את הנתונים הטבלאיים בתבנית CSV.

הצגת היענות ותאימות של סוכנים

מגירת הדבקות מציגה את נתוני הסוכנים בזמן אמת ואת אחוזי ההיענות וההתאמה של הסוכנים ברשימת הסוכנים. פתח וסגור אותו על-ידי לחיצה על פקד החץ משמאל לרשימת הסוכנים. כאשר המגירה פתוחה, הנתונים מתעדכנים כל 30 שניות.

הערה מגירת הדבקות אינה מתעדכנת בו-זמנית עם רכיב widget מסוג דבקות בזמן אמת של סייר הנתונים. ראה ווידג'ט דבקות בזמן אמת.



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

WFM אוספת נתוני מצב סוכן בזמן אמת מה- ACD ומשווה אותם ללוחות הזמנים של הסוכנים כדי לחשב את אחוזי ההיענות וההתאמה. ערכי הדבקות וההתאמה מחושבים כל 15 דקות.

הערה: אחוזי ההיענות וההתאמה במגירת ההיצמדות מתעדכנים כל 30 שניות ומעוגלים כלפי מעלה למספר שלם. אחוזים אלה עשויים להיות שונים מ-

אחוזים המוצגים במגירת פרטי היצמדות מכיוון שכל מגירה מתעדכנת בקצב שונה, ומגירת פרטי היצמדות מציגה את אחוזי ההיצמדות וההתאמה כמספר עשרוני במקום כמספר שלם.

חשוב יש ליצור שרת נתונים שני כדי לשלוח נתוני פרודוקטיביות לסייר הנתונים עבור סוכנים התומכים בתור שירות שאינו אינטראקטיבי. אם שרת נתונים Webex WFO נוסף זה אינו בשימוש וסוכן תומך בתור שירות שאינו אינטראקטיבי, סייר הנתונים אינו מקבל נתוני פרודוקטיביות עבור סוכן זה. זאת, למרות שהמידע גלוי במגירת פרטי הדבקות. משמעות הדבר היא שהסוכן לא יציית לדוחות סייר הנתונים.

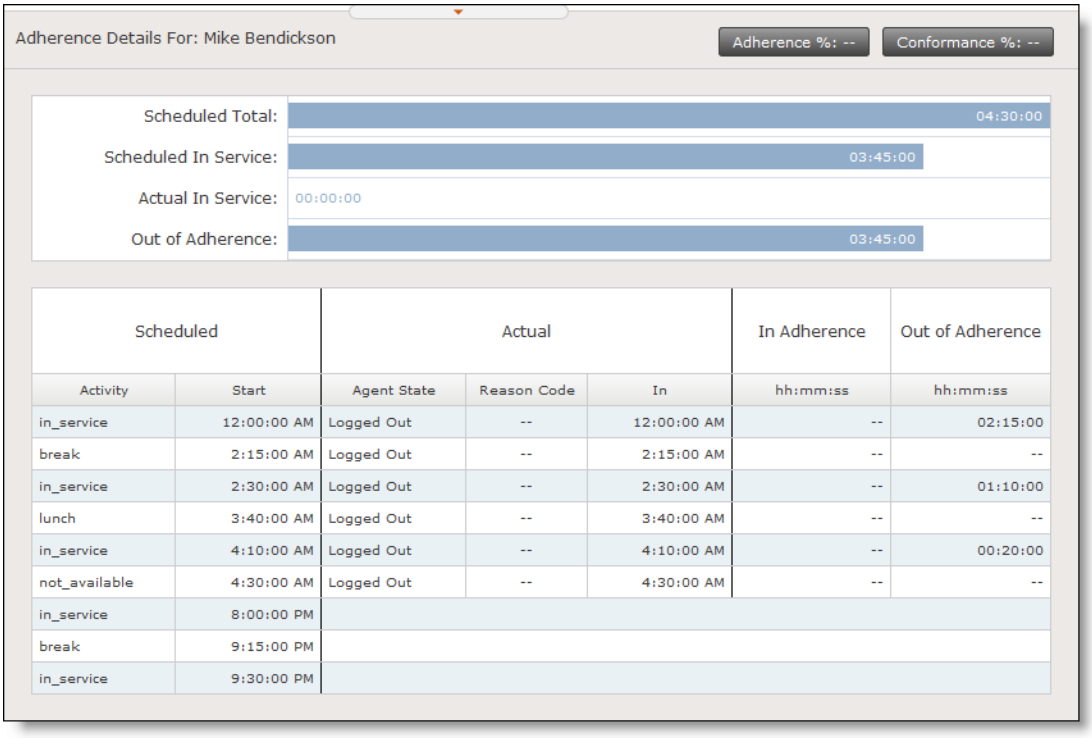
הטבלה הבאה מפרטת את השדות במגירת הדבקות.

השדה	תיאור
סוכנים	שם הסוכן.
סמלי כדור אדום או ירוק	כדור ירוק מציין כי הסוכן הוא דבקות. כדור אדום מציין שהסוכן אינו דבק.
תזמון פעילות	הפעילות המתוזמנת הנוכחית של הסוכן.
מדינת הסוכן	מצב הסוכן ACD של הסוכן.
RC	קוד הסיבה או התיאור (אם קיים) המשויכים למצב ACD של הסוכן. קודי הסיבה הם אלה המשויכים לתור השירות הראשי של הסוכן.
% A	אחוז ההיענות של הסוכן. דבקות היא אחוז הזמן שבו סוכנים עוקבים אחר לוחות הזמנים שלהם. בעת חישוב הדבקותWFM , לוקח בחשבון זמני הגעה ויציאה מתוכננים, הפסקות, ארוחות צהריים וזמן שהוקדש לפעילויות מתוזמנות. לאחר מכן הוא משווה את הפעילות בפועל לפעילות המתוזמנת בכל אלפית שנייה במהלך משמרת העבודה. לדוגמה, סוכן שאמור להיות בשירות בשעה 09:00 ולהתנתק בשעה ,16:00 ואשר דבק בלוח זמנים זה במשך כל היום, עומד ב -100%. הדבקות מחושבת לפי הנוסחה הבאה: [(מוגדר לוח זמנים עמידה בפרוטוקול - דקות לא בהיענות) ÷ דקות עמידה בלוח הזמנים המוגדר] × 100

השדה	תיאור
	בנוסחה זו, "דקות היצמדות ללוח זמנים מוגדרות" הוא סכום הזמן המתוזמן עבור פעילויות שעבורן האפשרות 'חשב היצמדות' מוגדרת ככן (ראה התאמה אישית של מיפויי מצבי היצמדות). הערה אם הנוסחה מפיקה מספר שלילי, השדה מציג אפס.
% C	אחוז ההתאמה של הסוכן. תאימות היא אחוז הזמן שסוכן עובד בכמות הזמן הנכונה, ללא קשר לשעה ביום שבה הסוכן עובד. עמידה בלוח הזמנים אינה לוקחת בחשבון את זמני ההגעה והעזיבה. לדוגמה, סוכן שאמור לעבוד בין השעות 08:00 ל-16:00 אך במקום זאת עובד בין השעות 10:00 ל-18:00 יעמוד בלוח הזמנים, אך לא יעמוד בו. ההתאמה מחושבת לפי הנוסחה הבאה: (הזמן הכולל שבו סוכן נמצא במצב מוכן, שיחה, המתנה או עבודה) ÷ (הזמן הנוכחי הכולל המתוזמן בשירות) × 100 זמן השירות אינו כולל ארוחת צהריים, הפסקות, פרויקטים או חריגות. הערה(59 ACDs בלבד) נתונים בזמן אמת לכדים במרווח הזמן למשך תקופת המרווח. עם זאת, הנתונים ניתן לאחזר על ידי בקשות Web Services API רק מספר מסוים של פעמים בדקה, בשעה וביום. (התייעץ עם תמיכת הלקוחות של Five9 לקבלת מידע נוסף על מגבלות אלה וכיצד לשנות אותן במידת הצורך. ממשקי ה- API הנמצאים בשימוש הם getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups ו- runReport.) מסיבה זו, אם המרווח מוגדר לערך קטן מדי, ייתכן שלא ניתן להחמיץ נתונים בלכידה לאחר ביצוע המספר המרבי של בקשות API לשעה, אם הזמן בין הלכידה האחרונה המותרת לתחילת השעה הבאה ארוך יותר מאורך המרווח הלכידה. כדי לקבוע את סף המרווח הנמוך ביותר, השתמש בנוסחה זו: 3600 ÷ מקסימום API שיחות בשעה = מרווח מינימלי בשניות

הצגת היענות מפורטת לסוכן

המגירה 'פרטי היצמדות' נפתחת ונסגרת על-ידי לחיצה על שם סוכן ברשימת הסוכנים. זה מראה עד כמה הסוכן שמר על עמידה בלוח הזמנים מאז תחילת היום. הדבקות מחושבת באמצעות נתוני מצב סוכן שנלכדו מה- ACD בזמן אמת. מסיבה זו, הערכים המוצגים בחלק העליון של המגירה 'פרטי היענות' ('סכום מתוזמן', 'מתוזמן בשירות', 'בפועל בשירות' ו'מחוץ לתאימות') משקפים את הנתונים בעת פתיחת המגירה ועשויים להיות שונים מהערכים המוצגים בחלק הפירוט. באפשרותך לרענן את הנתונים במגירה על-ידי סגירתה ולאחר מכן פתיחתה מחדש.



ניתן להשתמש במגירה 'פרטי היצמדות' לביצוע הפעולות הבאות:

- השווה את הפעילויות המתוזמנות של הסוכן עם סטטיסטיקה בזמן אמת אודות הסוכן מהACD
- פירוש סטטיסטיקת דבקות

הטבלה הבאה מתארת את שדות המגירה של פרטי הדבקות.

עמודה	תיאור
היצמדות %	ציון ההיענות של הסוכן. ערך האחוזים מתעדכן בכל פעם המגירה נפתחת. הערך מוצג כנקודה עשרונית ומחושב כל 15 דקות.

עמודה	תיאור
	הערה: ערך זה עשוי להיות שונה מערך A במגירת הדבקות מכיוון שכל מגירה מתעדכנת בקצב שונה ומכיוון שהערכים מעוגלים במגירת הדבקות.
% התאמה	ציון ההתאמה של הסוכן. ערך האחוזים מתעדכן כל זמן פתיחת המגירה. הערך מוצג כנקודה עשרונית ומחושב כל 15 דקות. הערה: ערך זה עשוי להיות שונה מערך C במגירת הדבקות מכיוון שכל מגירה מתעדכנת בקצב שונה ומכיוון שהערכים מעוגלים במגירת הדבקות.
סה"כ מתוזמן	הזמן הכולל שבו הסוכן מתוזמן לעבוד בתאריך שנבחר. אם התאריך שנבחר הוא התאריך הנוכחי, הערך מחושב לזמן פתיחת המגירה. ערך זה כולל רק זמן בתשלום, לא זמן שלא שולם.
מתוזמן בשירות	הזמן הכולל שהסוכן אמור להיות בשירות וזמין לטפל בשיחות עבור התאריך הנוכחי בזמן פתיחת המגירה. כאשר סוכנים נמצאים בשירות, הם מוכנים לטפל בשיחה או שכבר מטפלים בשיחה.
בפועל בשירות	הזמן הכולל שהסוכן מוכן או מטפל בזמן הנוכחי עבור תאריך נוכחי. הערה זמן השירות מבוסס אך ורק על הזנה מן אמת מה- ACD וכולל כל זמן שהושקע על ידי הסוכן ב- מוכן, מצבי דיבור, החזקה ועבודה. ייתכן שאפשר זו לא תתאים לזמן השירות בדוחות אחרים, מאחר שדוחות אחרים אלה מבוססי על הזנות נתונים היסטוריות.
מתוך דבקות	הזמן הכולל שבו הסוכן אינו עומד בתאריך הנוכחי באותה עת המגירה נפתחת.
מתוזמנת	רשימה של פעילויות מתוזמנות ושעות ההתחלה שלהן ליום שנבחר.
בפועל	נתוני הסוכן בפועל עבור שלושת הערכים הבאים: ▪ מצב סוכן – מצב הסוכן מתוך ACD

עמודה	תיאור
	▪ קוד סיבה - קוד הסיבה המשויך למצבים 'מחוץ לשירות' ו'לא מוכן' ▪ ב- - הזמן שבו הסוכן נכנס למצב הסוכן
בדבקות	זמן ההיצמדות לכל מצב סוכן. אם התאריך שנבחר הוא תאריך נוכחי, הערך מחושב עד לשעה הנוכחית.
מתוך דבקות	פסק הזמן של הדבקות עבור כל מצב סוכן. אם התאריך שנבחר הוא תאריך נוכחי, הערך מחושב עד לשעה הנוכחית.

מטב הפסקות וארוחות צהריים

הפעולה מטב לוחות זמנים מאפשרת לך למקסם את הכיסוי מבלי להפעיל תזמון חדש. ייתכן שמאז הפעלת לוח הזמנים השתנו מספר דברים (נוספו חריגים, סוכנים לקחו חופש וכדומה) המשפיעים על הסיקור. אופטימיזציה של לוחות זמנים על ידי העברת ארוחות צהריים והפסקות מסייעת לפצות על כך.

מיטוב משפיע רק על פעילויות מצב עבודה (ארוחות צהריים והפסקות) במשמרות עבודה שיש להן פעילויות מתוזמנות עבור תור השירות שנבחר או קבוצת כישורים מרובים הכוללת את תור השירות שנבחר עבור התאריך שנבחר.

הערה : הדבר עלול לגרום לכיסוי גרוע יותר עבור תורי שירות אחרים שהסוכן מתוכנן אליהם בתאריך זה. עבור כל פעילות קיימת בתנאי עבודה במשמרת, האופטימייזר מזיז רק את אלה
פעילויות במסגרת האילוצים שלהן ומגבלות שדה התאמת מיטוב מרביות (אם הן מוגדרות). הדבר נעשה הן עבור שעות בתשלום והן עבור תנאי עבודה באורך משמרת הנמצאים כיום במשמרות העבודה של הסוכן. הממטב לא יעביר הפסקות וארוחות צהריים שנוספו באמצעות הפעולה Insert Activity בדף Agent Schedules. מומלץ להפעיל את האופטימיזציה לפני החלפת הפסקות וארוחות צהריים באופן ידני.

פעולה זו זמינה בדף לוחות זמנים של סוכנים עבור התאריכים הנוכחיים והעתידיים שבהם נבחר תור שירות ומתוזמן לפחות סוכן אחד. הוא אינו זמין בעת בחירת קבוצת תור שירות, מיפוי מיומנויות, צוות או קיבוץ מותאם אישית.

הערה כדי למטב את לוחות הזמנים הנוכחיים, ארוחות צהריים והפסקות חייבות להתחיל לפחות שעה אחת מהשעה הנוכחית (מעוגלות כלפי מעלה לחמש הדקות הקרובות ביותר), וחייבות להיות לפחות עשר דקות זמינות לפני סוף ארוחות צהריים או הפסקות פוטנציאליות. שינויים ידניים מותרים תמיד.

סוכנים ממוטבים לפי סדר הופעתם בדף לוחות זמנים של סוכנים. באפשרותך לשנות סדר זה באמצעות התפריט הנפתח של העמודה סוכן למיון או על-ידי הצמדת סוכנים לראש הרשימה.
מיטוב משפיע על כל הסוכנים בדפים מרובים, לא רק על אלה שבדף הגלוי.

הערה ניתן להגדיר את הממטב לפעול בין 1 ל- 30 פעמים בכל פעם שאתה לוחץ על הפעולה (ראה "נסיונות מיטובים למיטוב לוח זמנים מרביים" בהגדרות WFM בכל המערכת
דף). כברירת מחדל, הוא פועל דרך לוחות הזמנים של הסוכן עד 10 פעמים. אם הוא משיג מיטוב מרבי לפני שמגיעים למגבלה שהוגדרה, הוא נעצר.

לאחר הפעלת הפעולה מתקבלת הודעת התראה המציינת כמה סוכנים ולוחות זמנים ממוטבים. בעת סגירת הודעת ההתראה, המערכת מעדכנת את הדף הנוכחי עבור כל הסוכנים שארוחות הצהריים וההפסקות שלהם עברו אופטימיזציה. לוחות הזמנים של הסוכנים שהשתנו אינם נשמרים עד שתלחץ על שמור.

לוחות הזמנים עבור הסוכנים שעברו אופטימיזציה מורחבים לשני ערכים עבור תאריך זה, כאילו לחצת פעמיים על לוח הזמנים של סוכן זה. אם תבחר תאריך אחר בשבוע הלו"ז שבו הסוכן אינו ממוטב, לוח הזמנים של הסוכן לא יורחב. לחיצה חזרה לתאריך הממוטב גורמת ללוח הזמנים של הסוכן להתרחב שוב. הרחבת לוח הזמנים של שתי כניסות עבור הסוכן בתאריך נשמרת עד שמתרחש אחד מהבאים:

- אופטימיזציה נוספת נעשית בתאריך מוגדר
- הדף עובר רענון
- לוח הזמנים של הסוכן נלחץ פעמיים
- לוח הזמנים נשמר או נמחק

הרחבת לוח הזמנים של שתי כניסות חלה על פני דפים מרובים.

באפשרותך לבצע שינויים נוספים בלוחות הזמנים הממוטבים על-ידי לחיצה כפולה על לוח זמנים כדי להציג את הרחבת לוח הזמנים בן שתי הרשומות. ניתן להפעיל את הממטב מספר פעמים באותו תאריך מבלי לשמור ולהפעיל את הממטב במספר תאריכים באותו שבוע ללא שמירה בין כל תאריך ממוטב.

לאחר שהפעלת את האופטימיזציה ואתה מציג את השורות המורחבות של לוחות זמנים ממוטבים, מתקיימים התנאים הבאים:

- לא ניתן למנוע אופטימיזציה של סוכנים. אתה גם צריך לשמור או לבטל את כל לוחות הזמנים אופטימיזציה עבור הסוכנים.
- לא ניתן לבחור לוחות זמנים ממוטבים ספציפיים לשמירה.

כדי למטב לוחות זמנים:

1. בדף לוחות זמנים של סוכנים, לחץ על פעולות ובחר מטב לוחות זמנים.
2. הגדר את פעולת המיטוב.
   - בחר תאריך ספציפי או טווח תאריכים. כברירת מחדל, התאריך הנוכחי נבחר. התאריכים או טווח התאריכים שתבחר חייבים להיות בתוך שבוע לוח הזמנים.
   - אם ברצונך לא לכלול סוכנים מסוימים במיטוב, העבר אותם מהחלונית הוקצה לחלונית זמין. כברירת מחדל, כל הסוכנים בלוח הזמנים מפורטים בחלונית שהוקצתה.
   - בחר אם ברצונך למטב הפסקות, ארוחות צהריים או את שניהם. כברירת מחדל, הן הפסקות והן ארוחות צהריים נבחרות.
3. לחץ על מטב. הממטב מפעיל את מספר הפעמים שהוגדר, או עד שלוח הזמנים ממוטב, ומציג הודעה המציינת כמה סוכנים עברו אופטימיזציה וכמה פעילויות הועברו.
4. אם תרצה, מטב שוב את לוח הזמנים. באפשרותך להפעיל את הפעולה כמה פעמים שתרצה. בכל פעם הוא מפעיל את מספר הפעמים שהוגדר באמצעות לוח הזמנים. לאחר סיום הממטב, לוחות הזמנים ששונו מוצגים במצב עריכה (מפוצל לשני סרגלים). באפשרותך לסקור את השינויים ולבצע שינויים ידניים במידת הצורך. אם אתה ממטב טווח תאריכים, באפשרותך להציג את השינויים שבוצעו בכל תאריך בטווח.
5. כשתסיים, לחץ על שמור כדי לשמור את השינויים שבוצעו בלוח הזמנים.

מגבלות על אופטימיזציה

האופטימיזציה מתחשבת באילוצי פעילות תנאי עבודה אלה בעת העברת ארוחות צהריים והפסקות:

- עיכוב מינימלי
- עיכוב מרבי
- מרווח מינימלי
- להגדיל
- מגבלת שדות התאמת מיטוב מרבית (אם הוגדרה)

ארוחת הצהריים או ההפסקה לא יועברו אם לא ניתן לעמוד באילוצים אלה, או אם מתקיימים התנאים הבאים:

- המיקום שאליו ניתן להעביר את ארוחת הצהריים או ההפסקה תפוס כרגע על ידי ארוחת צהריים, הפסקה, פרויקט או חריג אחר.
- ארוחת הצהריים או ההפסקה חוצות את חצות.

- ארוחת הצהריים או ההפסקה הוסרו מתנאי העבודה, או שהם הוסרו ולאחר מכן נוספו בחזרה.

אם האילוץ לפעילות השתנה כך שלא ניתן להזיז את הפעילות בזמן עתידי, היא לא תועבר.

הממטב לא יוסיף או ימחק ארוחות צהריים או הפסקות, ולא ישנה את התכונות שלהן (שם, סוג, משך, משך מנה בתשלום וצבע).

הממטב לא יזיז ארוחות צהריים והפסקות מעל או באופן חלקי תחת חריגים, פרויקטים, ארוחות צהריים או הפסקות קיימים. אם ארוחת צהריים או הפסקה כוללת גם מנה בתשלום וגם מנה שלא שולמה, הממטב לא ינסה להחליף את מה שמופיע בחלק שאינו חופף. זה תמיד מציב את החלק ששולם לפני החלק שלא שולם.

דוגמאות אופטימיזציה

דוגמה **1**: מעבר שהועבר ידנית על-ידי מנהל המערכת במשמרת יחידה, התאמת מיטוב מרבית לא הוגדרה

לסוכן יש משמרת של ארבע שעות (9:00 AM-1:00 PM) עם הפסקה אחת (10:30 AM), ואתה מזיז את ההפסקה ל- 12:00 PM. בהפסקה יש עיכוב מינימלי של שעה ועיכוב מקסימלי של שעתיים בתנאי עבודה של ארבע שעות בתשלום.

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

לאחר ביצוע השינוי הידני לוח הזמנים מציג את ההפסקה בשעה 12:00 PM:

לאחר מיטוב ארוחות הצהריים וההפסקות, ההפסקה מועברת בין 10:00 ל-11:00 AM.

דוגמה **2**: מעבר שהועבר ידנית על-ידי מנהל המערכת במשמרת יחידה, ערכת התאמת מיטוב מרבי

לסוכן יש משמרת של ארבע שעות (9:00 AM-1:00 PM) עם הפסקה אחת, (10:30 AM) ואתה מזיז את ההפסקה ל- 12:00 PM. להפסקה יש עיכוב מינימלי של שעה ועיכוב מקסימלי של שעתיים בתנאי עבודה של ארבע שעות באורך משמרת עם התאמת אופטימיזציה מקסימלית של רבע שעה.

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

לאחר ביצוע השינוי הידני לוח הזמנים מציג את ההפסקה בשעה 12:00 PM:

לאחר אופטימיזציה של ארוחות צהריים והפסקות, אין שינוי בלוח הזמנים של הסוכן.

הצגת דוחות תזמון

לקבלת מידע אודות הדוחות הסטנדרטיים QM ו- WFM המגיעים עם Webex WFO, ולקבלת הוראות כיצד להפעיל דוח רגיל, ראה דוחות סטנדרטיים QM ודוחות סטנדרטיים WFM.

הערה# WFM דוחות משקפים נתונים כפי שהם מופיעים באזור הזמן של הדייר שהוגדר על-ידי מנהל המערכת. אם תבקש דוח WFM ואזור זמן התצוגה שלך מקדים את זמן הדייר אזור, ייתכן שהדוח שלך לא יכיל נתונים.

הערה חלק מהערכים בדוחות הם ערכים מחושבים, וכפופים לעיגול למעלה או למטה. בשל עיגול זה, הם עשויים להיות שונים מעט מערכי נתונים היסטוריים.

הכינו תוכניות ארוכות טווח

ביצוע תוכניות ארוכות טווח כרוך בדברים הבאים:

- הערך את הדרישות והעלויות העתידיות של מוקד השירות.
- קבע תצורה ונהל את חופשות הסוכן.

הערכת דרישות עתידיות

סעיף התכנון האסטרטגי של ניהול יישומים מאפשר לך להעריך דרישות ועלויות עתידיות של מרכז השירות.

ניהול משאבים אסטרטגיים

השתמש בדף משאבים אסטרטגיים כדי ליצור, לערוך ולמחוק משאבים אסטרטגיים. משאבים אסטרטגיים הם האנשים וציוד ההון המרכיבים את מרכז הקשר שלך. המשאבים האסטרטגיים שאתה מגדיר כאן משמשים ליצירת דוחות תכנון אסטרטגי המעריכים עלויות ודרישות עתידיות.

הערה
לקבלת מידע אודות הדוחות הסטנדרטיים QM ו- WFM המצורפים ל- ,Webex WFO ולקבלת הוראות להפעלת דוח רגיל, ראה דוחות סטנדרטיים QM ודוחות סטנדרטיים WFM.

משאב הבסיס הוא הסוכן. כל המשאבים האחרים מחושבים במישרין או בעקיפין במונחים של מספר הסוכנים במרכז השירות.

דוגמה אתה מגדיר מנהל מערכת אחד עבור כל 50 מפקחים, ואתה מגדיר מפקח אחד עבור כל 20 סוכנים. למפקח יש קשר ישיר למספר הסוכנים, ו
למנהל יש קשר עקיף למספר הסוכנים באמצעות מספר המפקחים.

הערה משאב הסוכן הוא משאב מערכת. באפשרותך לערוך את הפרטים של משאב הסוכן, אך אין באפשרותך למחוק אותו.

השדות הבאים מופיעים בדף זה.

השדה	תיאור
שם משאב	שמו של משאב זה. שם זה חייב להיות ייחודי.
קטגוריית משאבים	סוג המשאב. המשאב יכול להיות משאב אנוש (עובדים ו קבלנים) או פריט הון (ציוד, ריהוט ואביזרים).
עלות משאב	עלות המשאב לחודש, לשנה או כהוצאה חד פעמית. העלות חייבת להיות מספר שלם גדול או שווה לאפס. אם תבחר בהוצאה חד פעמית, ציין את אורך החיים של המשאב בחודשים. ערך זה חייב להיות מספר שלם (0–999).
יחס משאבים	היחס בין מופע אחד של משאב זה לכמות של משאב אחר משאב אסטרטגי למשאב אחר. ערך זה חייב להיות מספר (0–

השדה	תיאור
	9999). במישרין או בעקיפין, כל משאב מוגדר ביחס למשאב הסוכן. הערה שדה זה אינו קיים עבור משאב מערכת. הסוכן, מאחר שהסוכן הוא משאב הבסיס.
מספר נוכחי של משאבים	הכמות הנוכחית של משאב אסטרטגי זה במרכז השירות. זה הערך חייב להיות מספר (0–99999). אם המשאב הוא משאב אנושי, השתמש במספר סוכני FTE. אם המשאב האסטרטגי הוא הוצאה חד פעמית, השתמש במספר המשאבים שעלותם טרם הופחתה במלואה.

ניהול תוכניות גיוס

השתמשו בדף 'תוכניות גיוס' כדי ליצור, לערוך ולמחוק תוכניות גיוס. תוכנית גיוס היא רצף של שלבי גיוס המתאר את תהליך גיוס הסוכנים כדי לעמוד בדרישות עתידיות במרכז הקשר שלך. תוכניות גיוס משמשות בשילוב עם משאבים אסטרטגיים ואת התחזית האסטרטגית כדי להפיק את הדוח.

הערה לאחר שיצרת תוכנית גיוס, שלבי הגיוס האישיים אינם משתנים, גם אם שלבים אלה נערכים או נמחקים בדף שלבי גיוס. ראו ניהול שלבי גיוס.

השדות הבאים מופיעים בדף זה.

השדה	תיאור
שם התוכנית	שם תוכנית הגיוס. שם זה חייב להיות ייחודי.
פרטי התוכנית	רשימה של שלבי הגיוס הזמינים והמוקצים לתוכנית הגיוס. אתה יכול לארגן מחדש את שלבי הגיוס שהוקצו באמצעות החצים למעלה/למטה. רשימת שלבי הגיוס הזמינים מציגה את שם השלב, משך הזמן שלו ושיעור השחיקה.

ניהול שלבי גיוס

השתמשו בדף שלבי גיוס כדי ליצור, לערוך ולמחוק שלבי גיוס. שלב גיוס הוא מרכיב בתוכנית גיוס. המדדים שאתה מגדיר עבור כל שלב משמשים כדי לקבוע כמה מועמדים צריכים להיכנס לצינור הגיוס כדי לעמוד בדרישות עתידיות של סוכנים, כפי שנקבעו על ידי תחזית אסטרטגית.

כדי לשמש לחיזוי, יש להפוך את שלבי הגיוס לחלק מתוכנית גיוס בדף תוכניות גיוס. ראה .
נהל תוכניות גיוס.

הערה
עריכת שלב גיוס בדף זה אינה משפיעה על תוכניות גיוס הכוללות שלב זה. לדוגמה, אם אתה יוצר שלב עם משך של חמישה ימים, מוסיף אותו לתוכנית גיוס ולאחר מכן משנה את משך הזמן של שלב זה לשלושה ימים, השלב בתוכנית גיוס זו שומר על משך של חמישה ימים. אם תוסיפו את השלב לתוכנית גיוס אחרת, משך הזמן שלו בתוכנית הגיוס החדשה הוא שלושה ימים.

באופן דומה, מחיקת שלב גיוס בדף זה אינה מסירה אותו מתוכניות גיוס שאליהן הוא כבר נוסף.

השדות הבאים מופיעים בדף זה.

השדה	תיאור
שם שלב	שם שלב הגיוס. שם זה חייב להיות ייחודי.
משך	מספר הימים שבהם השלב נמשך. ערך זה חייב להיות מספר שלם (1–999).
שיעור שחיקה	מספר המועמדים מתוך 100 הנושרים מתהליך הגיוס בשלב זה. ערך זה חייב להיות מספר שלם (1–100).

ניתוח עלויות משמרות עבור תור שירות

בקשה לניתוח תקציב משמרת מפיקה את הנתונים הדרושים לניתוח עלויות משמרות עבור תור שירות אחד או יותר.

הערה חייבת להיות תחזית ייצור עבור התקופה שברצונך לנתח כדי שהבקשה תפעל בהצלחה.

לאחר הפעלת בקשה זו, באפשרותך להפעיל דוח ניתוח תקציב Shift. דוח זה מציג את העלות למשמרת עבור תור שירות. באפשרותך להציג דוח זה רק עבור תורי שירות שעבורם שלחת בעבר בקשה לניתוח תקציב משמרת.

יצירת בקשה לניתוח תקציב Shift

1. בדף Shift Budget Analysis Request, הזן תאריך התחלה ותאריך סיום עבור התקופה שאת הנתונים שלה ברצונך לנתח.
2. בחר תור שירות אחד או יותר.

3. הוסף את הפרמטרים של המשמרות שברצונך לנתח. לחץ על הוסף כדי להוסיף שורה לטבלה ולאחר מכן עבור כל שורה הזן את פרמטרי ההזזה:
   - בחר את אורך המשמרת מהרשימה הנפתחת.
   - הזן את אחוז הניצול הרצוי. זהו אחוז הזמן שהסוכנים נמצאים בשירות.
   - הזן את המספר המרבי של סוכנים הזמינים לעבודה. אם ברצונך WFM לקבוע זאת, הזן 9999.
   - בחר את ימי השבוע שבהם ברצונך להשתמש בניתוח. בחר הכל כדי לבחור כל יום בשבוע בלחיצה אחת.
4. תזמן את הבקשה. כברירת מחדל, הבקשה פועלת באופן מיידי.

ניהול חופשות סוכן

המקטע תכנון חופשה של ניהול יישומים מאפשר לך להגדיר ולנהל את חופשות הסוכן.

ניהול פרופילים שווי ערך למשרה מלאה

אם אתה משתמש בתכונות התכנון האסטרטגי והחופשה, עליך ליצור פרופילים שווי ערך במשרה מלאה ולהקצות סוכנים לפרופילים אלה. WFM משתמשת בפרופילים שווי ערך במשרה מלאה בעת יצירת תוכניות אסטרטגיות וניתוח בקשות לחופשה.

שווה ערך למשרה מלאה (FTE) שווה למספר השעות המתוזמנות הכולל חלקי מספר השעות בשבוע המהוות אדם במשרה מלאה (לדוגמה40 , שעות או 35 שעות). FTE עשוי להיות מורכב ממספר אנשים במשרה חלקית ששעות העבודה המשולבות שלהם בשבוע שוות לאדם במשרה מלאה, אך ייתכן שלא יישאו בהוצאות הטבה.

למטרות חיזוי ותכנון, עליך לקבוע את מספר השעות שסוכן מקבל תשלום בשבוע (לדוגמה35 ,20 , או 40 שעות). WFM משתמש בערך זה כדי לקבוע את מספר סוכני FTE הדרושים לתחזית. אם מספר השעות בתשלום הוא 40 והתחזית קוראת ל-80 שעות, אתה צריך שני סוכנים במשרה מלאה.

> דוגמה מרכז שירות מונה 100 סוכנים. FTE הוא 40 שעות בתשלום בשבוע (160 שעות בחודש), וסוכן FTE מרוויח 3,000$ לחודש. כל הסוכנים נדרשים לקחת שמונה שעות של
> אימון החודש. כלומר 800 שעות אימון לחודש (8 × 100). אם תשנה את מספר שעות האימון ל- FTE, תזדקק לחמישה (160 ÷ 800) FTEs המקבילים ל- 15,000$ שהושקעו באימונים לחודש זה (5 × 3,000$). על ידי שימוש בתכנון אסטרטגי כדי לקבוע עלויות מראש, מנהלים יכולים לבקש פחות שעות הדרכה ביחס לתקציב שלהם או לפרוס את ההכשרה על פני תקופה של חודשיים או שלושה.

תיאורי שדות

השתמש בדף פרופילים שווי ערך למשרה מלאה כדי ליצור, לערוך ולמחוק פרופילים שווי ערך למשרה מלאה. השדות

בדף פרופילים שווי ערך למשרה מלאה מתוארים להלן.

השדה	תיאור
שם FTE	שם ייחודי לפרופיל FTE.
מינימום שעות שבועיות	המספר המינימלי של שעות בתשלום בשבוע עבור פרופיל זה. מקסימום
שעות שבועיות	המספר המרבי של שעות בתשלום בשבוע עבור פרופיל זה.
הקצאת סוכנים	הקצה סוכנים לפרופיל זה. זה נדרש לתכנון חופשה. א סוכן אינו יכול לבקש חופשה אלא אם כן הסוכן מוקצה לפרופיל FTE.

ניהול סוגי חופשות

הדף 'סוגי חופשות' מאפשר לך ליצור ולנהל סוגי חופשות ולשייך חריגות לסוגי חופשות ספציפיים. זה מאפשר לך להתאים אישית בדיוק מה המשמעות של כל סוג חופשה במרכז הקשר שלך.

הערה סוגי חופשות שאתה יוצר מוקצים באופן אוטומטי לתצוגת ארגון והתצוגות מוקצות לך.

יוצאים מן הכלל הם פעילויות שמרחיקות סוכנים מלהיות בשירות. ניתן למפות מספר חריגים לאותו סוג חופשה, אך ניתן למפות כל חריגה לסוג חופשה אחד בלבד. עליך לבחור חריג אחד כדי להיות חריג זרימת העבודה. לקבלת מידע נוסף אודות חריגות זרימת עבודה, ראה אוטומציה של הטיפול בבקשות סוכן.

דוגמאות לסוגי חופשות כוללות:

- ימי מחלה
- חובת חבר השופטים
- חגים צפים
- חופשה

באמצעות סוגי חופשה ותוכניות חופשהWebex WFO , מאפשר לך לעקוב אחר כמה שעות מכל סוג של חופשה נוצלו על ידי סוכן.

במערכות עם שילוב HRMS (ראה "שילוב HRMS עם Webex WFO" במדריך Webex WFO לייבוא נתונים), מידע זה מיוצא לקובץ שניתן לייבא ל- HRMS על בסיס יומי.

הערה אם אתה משתלב עם HRMS, לא תגדיר תוכניות חופשה ב- Webex WFO. הם מוגדרים בתוך HRMS.

במערכות ללא שילוב HRMS, מידע זה מוחל על תוכנית החופשה שהוגדרה עבור כל סוכן. בשתי המערכות, שעות החופשה הזמינות לסוכן מוצגות בדף ניהול משתמשים וניתן לדווח עליהן בדוח מצב חופשה.

יצירת סוג חופשה

1. בחר צור סוג חופשה חדש.
2. הזן שם סוג חופשה בשדה סוג חופשה (לדוגמה, "ימי מחלה" או "חופשת שכול").
3. בחר חריג אחד או יותר שיחולו על סוג חופשה זה.
4. לחץ על שמור.

לאחר שיצרת סוג חופשה, באפשרותך לכלול אותו בתוכנית חופשה אחת או יותר (ראה ניהול תוכניות חופשה).

עריכת סוג חופשה

1. בחר ערוך או מחק סוג חופשה קיים.
2. בחר סוג חופשה מהרשימה הנפתחת סוג חופשה .
3. בצע את השינויים הנדרשים בסוג החופשה.
4. לחץ על שמור.

מחיקת סוג חופשה

1. בחר ערוך או מחק סוג חופשה קיים.
2. בחר סוג חופשה מהרשימה הנפתחת סוג חופשה .
3. לחץ על מחק.

הערה אין באפשרותך לערוך או למחוק סוגי חופשות שאינם נמצאים בתצוגה שלך. אם לסוג חופשה בתצוגה שלך מוקצים חריגים שאינם בתצוגה שלך, אין באפשרותך לערוך אותו
סוג חופשה. פעולה זו מבטיחה שלא תוכל להסיר בשוגג חריגים שלא ניתן להציג.

הערה בעת מחיקת סוג חופשה, הוא נמחק מכל תוכניות החופשה המשתמשות בו.

תיאורי שדות

השתמש בדף סוגי חופשות כדי להקצות חריגות לכל סוג חופשה.

השדות בדף 'סוגי חופשות' בעת עריכה או מחיקה של סוג חופשה קיים, או בעת יצירת סוג חופשה חדש, מתוארים להלן.

השדה	תיאור
חריגים	הקצאת חריגות לסוג החופשה. בחר חריג אחד שיהיה חריג זרימת העבודה המשמש עבור סוג חופשה זה. הערה : יש לציין חריגת זרימת עבודה עבור כל סוג חופשה כדי שבקשות לחופשה יאושרו באופן אוטומטי על-ידי זרימת עבודה (ראה טיפול אוטומטי בבקשות סוכן לקבלת מידע נוסף).
סוג חופשה	שם סוג החופשה.

ניהול תוכניות חופשה

תוכניות חופשה מגדירות את תוכניות החופשה המוקצות לסוכנים. באפשרותך ליצור תוכניות חופשה מרובות כדי לנהל חופשות עבור סוגים שונים של סוכנים (לדוגמה, סוכנים במשרה חלקית וסוכנים במשרה מלאה). תוכניות חופשה משתמשות בסוגי חופשות כדי לתאר כיצד סוכנים עוקבים אחר חופשותיהם (ראה ניהול סוגי חופשות). אופן הניהול הזה הוא ספציפי למרכז הקשר שלך.

שיטות עבודה מומלצות תוכניות חופשה אישיות מיועדות (אך אינן חובה) להתפרש על פני שנה שלמה (1 בינואר עד 31 בדצמבר).

הערה : הדף תוכניות חופשה קיים רק במערכות שאינן משתמשות בשילוב HRMS. מערכות שכן משתמשות בשילוב HRMS מקבלות את תוכניות החופשה שלהן מ- HRMS (ראה שילוב עם מערכת ניהול משאבי אנוש).

יצירת תוכנית חופשה

1. הזן שם ייחודי של התוכנית בשדה שם תוכנית.
2. הזן תאריך התחלה של תוכנית בשדה תאריך התחלה.
3. הזן תאריך סיום בשדה תאריך סיום.

4. בחר סוג חופשה להקצאה והקצה לו שעות. לקבלת מידע נוסף אודות יצירת סוגי חופשות, ראה ניהול סוגי חופשות .
5. הקצה סוכנים לתוכנית החופשה.
6. לחץ על שמור.

עריכת תוכנית חופשה

1. בחר תוכנית חופשה מהרשימה הנפתחת בחר תוכנית .
2. שנה את הערכים בכל אחד משדות תוכנית החופשה.
3. לחץ על שמור.

העתקת תוכנית חופשה

הערה : העתקת תוכנית חופשה מעתיקה את כל המידע בתוכנית המקורית (כולל הסוכנים שהוקצו לה). אם יש חפיפה בתאריכים בין תוכניות החופשה החדשות והמקוריות, כל הסוכנים יהיו נמחק מהתוכנית המקורית.

1. בחר תוכנית חופשה מהרשימה הנפתחת בחר תוכנית .
2. הזן שם תוכנית חופשה בשדה שם תוכנית חדשה. אם תוכנית החופשה החדשה זהה לתוכנית המקורית עם התאריכים של השנה הבאה, אינך צריך לשנות את שם תוכנית החופשה החדשה.
3. הזן תאריך התחלה של תוכנית בשדה תאריך התחלה.
4. הזן תאריך סיום בשדה תאריך סיום.
5. לחץ על שמור.

מחיקת תוכנית חופשה

1. בחר תוכנית חופשה מהרשימה הנפתחת בחר תוכנית .
2. לחץ על מחק.

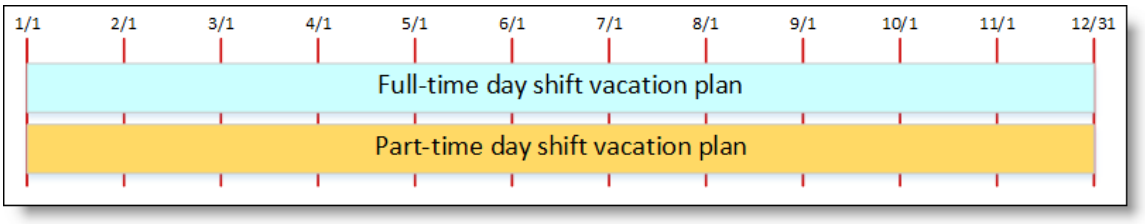
דוגמאות לתוכניות נופש

החברה שלך תגדיר את הדרישות עבור כל תוכנית חופשה. לדוגמה, התכונות הבאות עשויות להיות התכונות של תוכנית חופשה עבור סוכנים ברמת הכניסה במשרה מלאה (סוגי חופשות הוגדרו בדף סוגי חופשות):

השדה	ערך
שם התוכנית	משמרת יום במשרה מלאה (רמת כניסה)
תאריך התחלה	יום רביעי 1 ינואר 2016
תאריך סיום	יום שני 31 דצמבר 2016
סוגי נופש	■ ימי מחלה ואישי - 24 שעות ■ חופשת שכול - 16 שעות ■ חופשה צפה - 24 שעות ■ חובת שופטים - 40 שעות ■ ימי חופשה - 80 שעות
הקצאת סוכנים	■ אדמס, אן ■ בייקר, בן ■ Clark, שארלוט וכו.

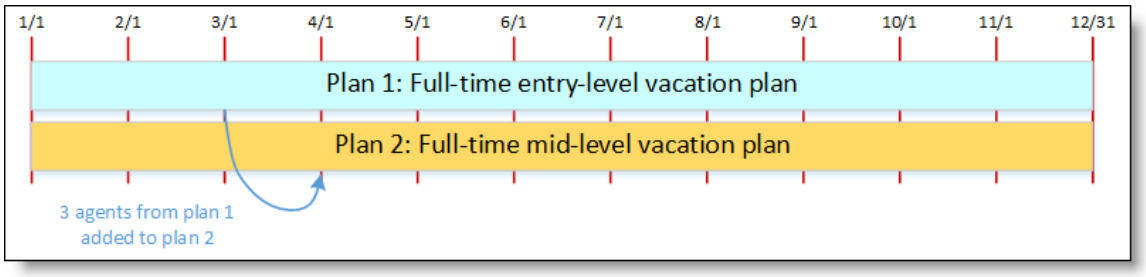
באפשרותך ליצור תוכניות חופשה עם תאריכים חופפים. עם זאת, ניתן להקצות סוכנים לתוכנית חופשה אחת בלבד בכל תאריך נתון.

דוגמה 1: תוכניות נופש חופפות ללא סוכנים נפוצים



מדובר בתוכניות נופש תקפות, מכיוון שלמרות שהן חופפות, אין סוכנים משותפים בין שתי התוכניות.

דוגמה 2: העברת סוכנים בין תוכניות חופשה

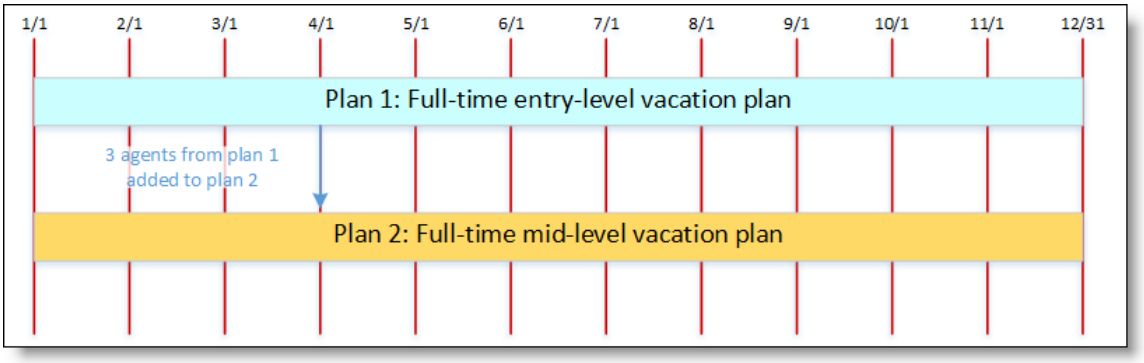


בדוגמה זו, הלקוח הגדיר תוכניות חופשה המשתנות בהתאם לרמת חוויית הסוכן. ב-1 באפריל, שלושה סוכנים יהיו זכאים להתווסף לתוכנית חופשה 2. מנהל מערכת רוצה להעביר סוכנים אלה באופן יזום לתוכנית חופשה 2 ב -1 במרץ.

שינויים בתוכניות החופשה נכנסים לתוקף באופן מיידי, והסוכנים לא יכולים להיות בו זמנית בתוכנית 1 ובתוכנית 2. המערכת מציגה הודעת שגיאה.

באפשרותך לבצע שתי פעולות במצב זה:

- הקצה את הסוכנים לתוכנית 2 ב- 1 במרץ. לאחר שהסוכנים הוקצו לתוכנית 2, הם לא ישובצו עוד לתוכנית 1 ויהיו פעילים בתוכנית 2. מה-1 במרץ עד ה-1 באפריל, הם יקבלו את זכויות החופשה שהוקצו לתוכנית 2 (אם כי הם עדיין לא הרוויחו אותן). סוכנים קיימים אחרים בתוכנית 1 לא יושפעו מהשינוי.
- בטל את השינוי, וב- 1 באפריל, הוסף את הסוכנים מתוכנית 1 לתוכנית 2.



תיאורי שדות

השתמש בדף תוכניות חופשה כדי להקצות, ליצור, לערוך, להעתיק או למחוק תוכניות חופשה.

הערה ניתן להקצות סוכן לתוכנית חופשה אחת בלבד בכל תאריך (לא ניתן להקצות את אותו סוכן לתוכניות חופשה חופפות).

השדות בדף תוכניות חופשה מתוארים להלן.

שדות	תיאור
שם התוכנית	שם ייחודי לתוכנית. דוגמה דוגמה לשם חוקי היא "משרה מלאה 5 שנות שירות".
בחר תוכנית	בחר את התוכנית שברצונך להעתיק, לערוך או למחוק.
תאריך התחלה	תאריך ההתחלה של תוכנית החופשה, בפורמט YYYY-MM-DD. לחלופין, ניתן לבחור תאריכים באמצעות בורר התאריכים.
תאריך סיום	תאריך הסיום של תוכנית החופשה, בפורמט YYYY-MM-DD. לחלופין, ניתן לבחור תאריכים באמצעות בורר התאריכים.
סוגי חופשות/שעות מוקצות	בחר סוג חופשה זמין והקצה את מספר השעות עבור סוג זה. חזור על הפעולה עבור כל סוג חופשה שברצונך להקצות לו שעות. ניתן להוסיף עד 20 סוגי חופשה לתוכנית נופש אחת.
הקצאת סוכנים	בחר את הסוכנים שברצונך להקצות להם תוכנית זו. סוכן יכול להיות מוקצים לתוכנית אחת בלבד בכל תאריך נתון.
שם תוכנית חדשה	שם תוכנית החופשה החדשה שאליה ברצונך להעתיק ערכים. שדה זה מופיע רק בעת בחירה באפשרות העתק תוכנית.

ניהול הקצאות לחופשות

בדף הקצאות חופשה, באפשרותך להגדיר את משך הזמן המרבי שסוכנים בתור שירות יכולים להמריא בכל יום בשנה.

באפשרותך להגדיר הקצאות חופשה ב- FTE (שווה ערך למשרה מלאה) או שעות, בהתאם ליחידה שמנהל המערכת בחר בדף WFM הגדרות כלליות (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות).

שימוש בהקצאות חופשה עם בקשות לחופשה

כאשר מפקח מאשר בקשת חופשה של סוכן ליום חופש חלקי או שלם, WFM מפחית את משך הזמן שהסוכן מבקש מהקצאות החופשה שהוכנסו לאותו יום. לראות כמה זמן חופש נשאר ביום מסוים יכול לעזור הן לסוכנים והן למפקחים לעשות

החלטות מושכלות לגבי בקשה ואישור חופשה.

הערה אם בקשת החופשה עוברת דרך זרימת עבודה, לסוכן חייב להיות תור שירות ראשי שתצורתו נקבעה כדי שההקצאות יחושבו כראוי. זרימת העבודה מחפשת את הראשי
תור שירות לניכוי הקצאות.

מפקחים וסוכנים יכולים לראות כמה מהקצאות החופשה נותרו כאשר הם מבצעים את הפעולות הבאות:

- מפקחים – עיין בעמודה פער הקצאות בעת סקירת בקשות לחופשה (ראה אישור או דחייה של בקשות).
- סוכנים - עיין בעמודה הקצאה זמינה בעת יצירת בקשות לחופשה (ראה בקשת חופשה).

הערה תכונה זו זמינה רק אם מנהל המערכת קבע את תצורת WFM להצגת לחצן הקצאות חופשה (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM כלל-מערכתיות).

הערה סוכנים לעולם לא יראו ערך שלילי בהקצאות לחופשות. אם הערך יורד מתחת לאפס, הסוכן יראה אפס כהקצאה הנותרת. זה מרתיע סוכנים מ
לקיחת חופשה בימים לא מאוישים.

מפקחים וסוכנים רואים את הקצאות הזמן הנותרות ב- FTE או בשעות, בהתאם ליחידה שמנהל המערכת בחר.

חישוב הקצאות חופשה עם בקשות לחופשה

הסעיפים הבאים מסבירים כיצד WFM מפחיתה בקשות לחופשות מהקצאות חופשה.

בקשות לחופשות עם FTE או שעות

כאשר מפקח מאשר בקשת חופשה, הסכום ש- WFM מפחיתה מהקצאות החופשה ליום הבקשה תלוי בשאלה אם מנהל המערכת הגדיר WFM להצגת FTE או שעות:

- FTEs—WFM משתמש בנוסחה הבאה:

  הקצאות חופשה ליום - (מספר שעות בבקשת חופשה חלקית או שלמה ÷ ברירת מחדל FTE ליום)

  הערה ברירת המחדל FTE ליום נקבעה בדף קביעת תצורה של הגדרות WFM בס
  המערכת .

- שעות—WFM משתמש בנוסחה הבאה:

הקצאת חופשה ליום - מספר שעות בבקשת חופשה חלקית או שלמה

בקשות לחופשה של יום שלם

בחישובים לעיל, משך הזמן שהופחת על ידי בקשת חופשה של יום שלם תלוי בשאלה אם לסוכנים שלך יש לוחות זמנים לימים שעבורם הם מבקשים חופשה:

- לסוכנים יש לוחות זמנים - WFM משתמש בכמות הזמן בתשלום שהסוכן אמור לעבוד ביום שבו הוא מבקש חופשה.
- לסוכנים אין עדיין לוחות זמנים - WFM משתמש בשבריר מהשעות המינימליות בשבוע של הסוכן (המוגדרות ומוקצות בדף ניהול פרופילים שווי ערך למשרה מלאה) כדי לחשב כמה שעות שוות ליום שלם:

  מינימום שעות שבועיות ÷ 5 = מספר שעות ביום שלם של בקשת חופשה

> הערה כאשר סוכנים מבקשים חופשה ליום שעדיין אין להם לוחות זמנים עבורוWFM , תמיד מחלק את שעו
> המינימום שלהם בשבוע בחמש, ולא במספר ימי השבוע ש
> תורי השירות שלהם פתוחים למעשה.

הטבלה הבאה מציגה מה קורה להקצאות חופשה כאשר שלושה סוכנים מגישים בקשות לחופשה עבור 10 בספטמבר וכל התנאים הבאים מתקיימים:

- לסוכנים אין עדיין לוחות זמנים ל-10 בספטמבר.
- לסוכנים יש שעות מינימום שונות בשבוע.
- ברירת המחדל FTE ליום היא 8 שעות.
- יחידת התצוגה להקצאות חופשה היא FTEs.
- הקצאות הזמן ל -10 בספטמבר הן 3 FTEs.

מבקש חופשה	חישוב מינימום שעות בשבוע	חישוב השפעה **(FTEs)**
סוכן א'	20 דקות ÷ 4 = 5	4 ÷ 8 = 0.5 FTE
סוכן ב'	30 דקות ÷ 6 = 5	6 ÷ 8 = 0.75 FTE
סוכן ג'	40 דקות ÷ 8 = 5	8 ÷ 8 = 1.0 FTE
סך		2.25 FTE

לאחר שהמפקח מאשר את בקשות החופשה, הקצבות החופשה שנותרו ל-10 בספטמבר הן 0.75 FTEs.

הערה אם סוכן שייך לתורי שירות מרובים, המפקח שמאשר בקשת חופשה קובע על איזו הקצאת FTE של תור שירות הוא חל.

העתקת הקצאות ימי חופשה

באפשרותך להעתיק הקצאות חופשה של תור שירות לשנה אחרת או לתור שירות אחר עבור כל שנה.

פעולת ההעתקה מעתיקה שנה שלמה של הקצאות חופשה בבת אחת, והיא מחליפה את כל הקצאות הזמן הפנויות שהוגדרו בעבר עבור תור השירות שאליו אתה מעתיק. החלפה זו מתרחשת גם אם הזנת FTE או שעות לתוך פחות חודשים עבור תור השירות שאתה מעתיק מאשר עבור תור השירות שאליו אתה מעתיק.

דוגמה 1: לתורי שירות יש הקצאות חופשה למשך שנה שלמה

הרשימה הבאה מראה מה קורה בעת העתקת הקצאות חופשה מתור שירות הכולל שנה שלמה של FTE או שעות לתור שירות אחר הכולל גם שנה שלמה של FTE או שעות:

- מצב - תור שירות א' ותור שירות ב' מוגדרים שניהם להקצאות חופשה. לתור שירות A יש FTE או שעות שהוזנו עבור כל שנת 2018, ותור שירות B כולל FTE או שעות שהוזנו עבור כל שנת 2019.
- פעולה - אתה מעתיק את הקצאות הזמן הפנויות שיש לתור שירות א' בשנת 2018 להקצאות החופשה שיהיו לתור שירות ב' בשנת 2019.
- תוצאה - הקצאות החופשה של תור שירות א' מחליפות את כל הקצאות החופשה של תור שירות ב'. הקצאות החופשה של Service Queue B לשנת 2019 זהות כעת להקצאות החופשה של Service Queue A לשנת 2018.

דוגמה 2: לתורי שירות יש הקצאות חופשה למספר שונה של חודשים

הרשימה הבאה מראה מה קורה בעת העתקת הקצאות חופשה מתור שירות הכולל חודש בלבד של FTE או שעות לתור שירות אחר הכולל שנה שלמה של FTE או שעות:

- מצב - תור שירות א' ותור שירות ב' מוגדרים שניהם להקצאות חופשה. לתור שירות א' יש רק FTE או שעות שהוזנו עבור מרץ 2018, ותור שירות B כולל FTE או שעות שהוזנו עבור כל 2019.
- פעולה - אתה מעתיק את הקצאות הזמן הפנויות שיש לתור שירות א' בשנת 2018 להקצאות החופשה שיהיו לתור שירות ב' בשנת 2019.
- תוצאה - הקצאות החופשה של תור שירות א' מחליפות את כל הקצאות החופשה של תור שירות ב'. כעת, לתור שירות B אין רק את אותם FTE או שעות עבור מרץ 2019 כמו לתור שירות A עבור מרץ 2018. לתור שירות B יש גם את אותם FTE או שעות לשארית 2019 כמו לתור שירות A לשארית 2018, מה שאומר שאין לו. למרות

לתור שירות א' יש הקצאות חופשה המוגדרות רק לחודש ספציפי אחד, פעולת ההעתקה ממלאת את כל החודשים האחרים בהקצאות החופשה של תור שירות ב' בריק.

הקצאות לחופשות ואזורי זמן
רשימת הקצאות החופשה שהסוכנים רואים בבקשת פסק זמן משקפת את אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל, למרות שבקשת החופשה של הסוכן מוצגת ונשלחת באזור זמן התצוגה של הסוכן.

הקצאות חופשה נלקחות מהדלי של תור שירות בהתבסס על היום שבו רוב טווח הזמן מכסה באזור הזמן המוגדר כברירת מחדל. אם החופשה מתחלקת שווה בשווה בין יומיים, ההקצבה נלקחת מהדלי לתאריך ההתחלה של פרק הזמן.

בטבלה הבאה מוצגות דוגמאות למה שקורה כאשר בקשת חופשה של סוכן (EST) חוצה את חצות באזור הזמן המוגדר כברירת מחדל (PST). כפי שמוצג, התאריך שבו רוב ימי החופשה נופלים באזור הזמן המוגדר כברירת מחדל קובע מאיזה דלי תור שירות תצא ההקצאה.

בקשת חופשה **(EST)**	אזור זמן ברירת מחדל **(PST)**	דלי הקצאה מושפע
אוקטובר 10, 00:00 10 באוקטובר24:00 ,	10 באוקטובר21:00 , (3 שעות) 11 באוקטובר21:00 , (21 שעות)	11 באוקטובר
אוקטובר 10, 00:00 אוקטובר 10, 05:00	9 באוקטובר21:00 , (3 שעות) 10 באוקטובר02:00 , (שעתיים)	9 באוקטובר
אוקטובר 10, 00:00 אוקטובר 10, 06:00	9 באוקטובר21:00 , (3 שעות) 10 באוקטובר03:00 , (3 שעות)	9 באוקטובר

תיאורי שדות

השתמש בדף הקצאות זמן כדי להזין, לערוך, להעתיק ולמחוק הקצאות חופשה עבור תורי שירות. השדות בדף בעת עריכת

הקצאות חופשה מתוארים להלן.

השדה	תיאור
תור שירות	תור השירות שעבורו ברצונך לקבוע את תצורת ההקצאות. שנה השנה
שעבורה ברצונך להגדיר הקצאות.	
חודש	החודש שעבורו ברצונך להגדיר הקצאות. אם תבחר חודש ספציפי, תוכל להגדיר הקצאות לחודש זה בלבד. אם תבחר הכל, תוכל להגדיר הקצאות עבור השנה כולה.

השדה	תיאור
כניסה מהירה	להזנה מהירה של ערכים בטבלת ההקצאות, הזן את ההקצאה הרצויה לכל יום בשבוע. ערך זה מוחל לאחר מכן על כל יום מקביל בשבוע בטבלת ההקצאות. כאשר הסמן נמצא בשדה עבור יום מסוים, הימים המתאימים בטבלת ההקצאות מסומנים בכחול. באפשרותך לערוך את הערכים בטבלת ההקצאות לאחר שמילאת אותה באמצעות הזנה מהירה. ניתן להזין מספרים שלמים רק בשדות 'הזנה מהירה'. הערכים שאתה מזין יכולים להיות FTE או שעות, בהתאם ליחידה שמנהל המערכת בחר (ראה קביעת תצורה של הגדרות WFM בכל המערכת).

השדות בדף בעת העתקת הקצאות חופשה מתוארים להלן.

השדה	תיאור
תור שירות	תור השירות עם ההקצאות שברצונך להעתיק. שנה השנה עם ההקצאות
שברצונך להעתיק.	
~~העתק לתור~~	~~תור השירות שאליו ברצונך להעתיק את ההקצאות. העתק לשנה~~
	השנה שאליה ברצונך להעתיק את ההקצאות.

דוחות חופשה של סוכן

לקבלת מידע אודות הדוחות הסטנדרטיים QM ו- WFM המצורפים ל- ,Webex WFO ולקבלת הוראות כיצד להפעיל דוח רגיל, ראה דוחות סטנדרטיים QM ודוחות סטנדרטיים WFM.

ניתוח אנשי קשר, אנשים ותהליכים

ניתוח אנשי קשר, אנשים ותהליכים כרוך בנושאים הבאים:

- אסוף ועבד נתונים באמצעות משימות ניתוח.
- ארגן נתונים מתמלילים, פעולות אוטומטיות בשולחן העבודה וגורמים מפעילים של אירועים בשולחן העבודה החכם.
- הצג נתונים בלוחות מחוונים בדף לוח מחוונים של ניתוח.

TURN על סיכום אינטראקציה

סיכום אינטראקציה מסכם שיחה באופן אוטומטי בהתבסס על התמליל שלה. סיכומים אלה מסייעים לסוכנים, ראשי צוותים ומעריכים לחסוך זמן. סוכנים אינם צריכים לכתוב סיכומים בסוף כל שיחה, וראשי צוותים ומעריכים יכולים להבין את מטרת השיחה ללא צורך להאזין לשיחה או לקרוא את התמלול.

באפשרותך גם לייצא סיכומי אינטראקציה למערכת ניהול קשרי הלקוחות (CRM) של הארגון שלך באמצעות סיכום אינטראקציה קרא API. שילוב של סיכום אינטראקציה עם ייצוא API חוסך לסוכנים את הזמן שאחרת היו מבלים בהוספת הערות עבודה לאחר שיחה ל- CRM של הארגון שלך.

סיכום אינטראקציה כלול ב- Cisco Analytics, אך יש להפעיל אותו.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. סיכום אינטראקציה אינו זמין עבור פריסות מקומיות.
- יש לך את ההרשאה ניהול דיבור לניתוח טקסט.

מיקום הדף

ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות

הליכים

אפשר סיכום אינטראקציה במשימות ניתוח קיימות

אם הארגון שלך כבר מתמלל שיחות, בצע שלבים אלה אל TURN בסיכום אינטראקציה בשיחות המטופלות על-ידי משימות תמלול קיימות.

1. בדף מנהל המשימות, לחץ על מסננים (סמל המשפך, בפינה הימנית העליונה של הדף). החלונית 'מסננים ' נפתחת.
2. בחר דיבור לטקסט (תמלול) מהרשימה הנפתחת סוג .
3. בחר מתמשך מהרשימה הנפתחת תזמון .
4. לחץ על החל.
5. לחץ פעמיים על משימה כדי לפתוח אותה.
6. במקטע סיכום אינטראקציית AI, בחר הפוך לזמין.
7. לחץ על שמור.
8. חזור על שלבים 5-7 עבור שאר הפעילויות.

יצירת פעילות ערסל חדשה של אינטראקציה

בצע שלבים אלה אם הארגון שלך אינו מתמלל שיחות כעת או אם ברצונך להשתמש ב'סיכום אינטראקציה' בשיחות שאינן מטופלות על-ידי משימת תמלול קיימת.

תנאי מוקדם כדי ליצור משימה, דרוש לך טווח מעל קבוצה אחת לפחות. (ראה מידע נוסף אודות היקף.) אם יש לך טווח רק לקבוצה ולא לקבוצה שאליה הקבוצה שייכת, אין באפשרותך ליצור משימה עבור צוות זה.

1. בדף מנהל המשימות, לחץ על צור משימה.
2. הזן שם ייחודי עבור המשימה בשדה שם .
3. בחר דיבור לטקסט (תמלול) מהרשימה הנפתחת סוג .
4. בחר את השפה המשויכת למשימה מהרשימה הנפתחת שפה . השפה שתבחר קובעת מה יופיע ברשימת קטגוריות ביטויי המילים הזמינות.

הערה שפות מסוימות ברשימה נפתחת זו עשויות לדרוש תצורה נוספת עבור יישום Webex WFO שלך. הת עץ עם התמיכה כדי לוודא את השפה הרצויה התמלול מוגדר עבורך.

5. בחר הפוך לזמין במקטע להיטי ביטויים כדי לכלול תעתיקי חיפוש Webex WFO עבור כל צירופי המילים הפעילים המוגדרים מראש של הארגון שלך. בחר הפוך ללא זמין כדי לחסוך במשאבי המערכת.

   שיטות עבודה מומלצות הפעל להיטי ביטוי. להיטי ביטויים הם מרכיב חשוב בתכונות רבות של Analytics.

6. בחר תג אינדקס קיים, או צור תג אינדקס חדש למשימה.
7. בחר מתמשך במקטע הפעלת המשימה .
8. בחר הפוך לזמין במקטע סיכום אינטראקציית AI.
9. בשדה אחוז , הזן את אחוז השיחות המשוער לתמלול. Webex WFO נותן לכל שיחה כל כך הרבה סיכוי להיות מתומלל. Webex WFO אינו מתמלל אחוז זה מסך השיחות שהתקבלו במהלך פרק זמן מוגדר. התוצאה היא מדגם מייצג של השיחות המתומללות עם כניסת השיחות. תהיה סטייה מסוימת מהאחוז, אבל הסטייה הזאת תהיה פחות משמעותית עם הזמן.

   דוגמה הזן **50** בשדה אחוזים . לכל שיחה שעומדת בקריטריונים למשימת תמלול זו יש סיכוי של 50% להיות מתומללת.

10. (אופציונלי) הגדר את התנאים שיש לעמוד בהם כדי שהשיחה תתומלל. בהתאם למצב שתבחר, יופיעו שדות נוספים עבור אופרנד וערך או טווח זמן.

    הערה אם תשתמש במקטע זה, שיחות שאינן עומדות בתנאי הסינון לא יתומללו.

11. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים.

    הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה משימה זו לכל הצוותים בקבוצה זו.

12. לחץ על שמור.

נושאים קשורים

- יצירת משימות ניתוח
- הצג תובנות AI עבור איש קשר – למד כיצד לגשת לסיכומי אינטראקציה בנגן המדיה.

TURN על סנטימנט מתקדם

Advanced Sentiment מזהה את הרגשות שהנציג והלקוח מביעים בשיחה ומסביר כיצד הוא זיהה רגשות אלה. עם סנטימנט מתקדם, אתה יכול להבין במהירות איך שני הצדדים הרגישו ולהשתמש במה שאתה לומד כדי לשפר את החוויה עבור כל המעורבים.

דרישות מוקדמות

- הארגון שלך משתמש בענן Webex WFO. סנטימנט מתקדם אינו זמין עבור פריסות מקומיות.
- לארגון שלך יש רישיון Analytics או Analytics Enterprise.
- יש לך את הרשאת ניהול תפקידים.
- יש לך טווח על קבוצה אחת לפחות ב- Webex WFO.
- ניתוח סנטימנט זמין כעת עבור אנשי קשר שמע באנגלית ובספרדית בלבד. הוא אינו זמין עבור סוגים אחרים של אנשי קשר או עבור אנשי קשר בשפות אחרות.
- ניתוח סנטימנט זמין כמשימה מתמשכת בלבד. הוא אינו זמין כמשימה אד-הוק.

מיקום הדף

מגוון. עיין בהליכים הבאים לקבלת מיקומי עמודים.

הליכים

שלב 1: הקצאת הרשאות ניתוח סנטימנט לאנשים בארגון שלך

1. עבור אל ניהול יישומים> גלובלי > תצורת משתמש > תפקידים.
2. בטבלה הרשאות , גלול מטה אל המקטע ניתוח סנטימנט ובחר בתיבות הסימון כדי להקצות הרשאות אלה לתפקידים המתאימים בארגון שלך:

- הצג סנטימנט—הרשאה זו מאפשרת לאנשים לראות מידע אודות סנטימנט מתקדם בנגן המדיה. ראה הצגת תובנות AI עבור איש קשר והצגת שינויים בסנטימנט עבור איש קשר לקבלת פרטים על המראה של מידע זה.
- הפעל משימת סנטימנט—הרשאה זו מאפשרת לאנשים לעבוד עם משימות ניתוח סנטימנט בדף מנהל המשימות של ניתוח.

חשוב הקצה הרשאה זו לתפקיד שברשותך. תזדקק להרשאה זו כדי להשלים את שלב 2.

3. לחץ על שמור.

שלב 2: יצירת משימת ניתוח סנטימנט

1. עבור אל ניהול יישומים> ניתוח> מנהל המשימות .
2. לחץ על צור משימה.
3. הזן שם ייחודי עבור המשימה בשדה שם .
4. בחר ניתוח סנטימנט מהרשימה הנפתחת סוג .
5. בחר את השפה המדוברת באיש הקשר מהרשימה הנפתחת שפה .
6. (אופציונלי) הגדר את התנאים שחייבים להתקיים כדי לנתח את סנטימנט השיחה.

הערה אם אתה משתמש בסעיף אופציונלי זה, שיחות שאינן עומדות בתנאים לא ינותחו לצורך סנטימנט.

7. (אופציונלי) כדי לנתח כיצד הסנטימנט משתנה במהלך איש הקשר, בחר מגמת סנטימנט לקוחות, מגמת סנטימנט סוכנים או שניהם במקטע מגמת סנטימנט. בעת הפעלת מגמת סנטימנט, החלונית AI Sentiment מופיעה בנגן המדיה של איש הקשר (ראה הצגת שינויים בסנטימנט עבור איש קשר).

הערה: הארגון שלך זקוק לרשיונות Analytics Enterprise או Analytics Enterprise Plus כדי לאפשר מגמת סנטימנט.

8. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים שיש לך טווח עליהם זמינים.

הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל הצוותים בקבוצה ז

9. לחץ על שמור.

נושאים קשורים

- ניהול תפקידים והרשאות
- יצירת משימות ניתוח

- מידע על משימות Analytics
- הצגת תובנות AI עבור איש קשר
- הצגת שינויים בסנטיקט (senspel) עבור איש קשר

יצירת משימות ניתוח

השתמש בדף מנהל המשימות כדי לאסוף ולעבד נתונים באמצעות משימות ניתוח. משימות אלה מנתחות נתונים נוכחיים או נתונים שנלכדו בעבר. נתונים אלה יכולים לכלול הקלטות שמע, טקסט בדוא"ל ונתוני שולחן עבודה ואירועים.

משימות ניתוח יכולות להיות מתמשכות (מופעלות בכל פעם שנתונים חדשים מגיעים למערכת) או אד-הוק (מופעלות פעם אחת בשעה ובתאריך מתוזמנים).

בעת תזמון משימות ניתוח, זכור את הנקודות הבאות.

- אם משימת דיבור לטקסט נכשלתWebex WFO , מנסה שוב במועד מאוחר יותר להשלים את המשימה.
- אזור הזמן במנהל המשימות הוא אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל של הארגון שלך.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - Analytics Enterprise Plus
  - ניתוח מחשבים שולחניים (מאפשר לך ליצור משימות של 'ניתוח מחשבים שולחניים')
- יש לך לפחות אחת מההרשאות הבאות:
  - ניהול ניתוח מחשבים שולחניים
  - ניהול ניתוח דיבור
  - ניהול דיבור לניתוח טקסט
  - ניהול ניתוח טקסט
  - ניהול ניתוח תחזיתי
  - הפעל משימה אוטומטית QM
  - הפעלת משימת נושאים פופולריים

- הפעלת משימת סנטימנט
- הפעלת משימת תגי AI

- כדי ליצור פעילות, יש לך טווח מעל קבוצה אחת לפחות. אם יש לך טווח רק עבור צוות ולא עבור הקבוצה שאליה שייך הצוות, אין באפשרותך ליצור משימה עבור צוות זה.
- (לניתוח שולחן העבודה) יישומים ואתרי אינטרנט מוגדרים בדף 'מנהל שולחן העבודה'.
- (לניתוח שולחן העבודה) שדות יישום ואתר אינטרנט מוגדרים בדף מנהל השדה.
- (לניתוח שמע וטקסט) צירופי מילים וקטגוריות צירופי מילים מוגדרים בדף מנהל הביטויים.
- (עבור Auto QM) יש לך הרשאת Edit Auto QM וצור טופס להערכת AI. לקבלת מידע נוסף, ראה יצירת טפסים להערכת AI.
- (עבור תגי AI) תגיות וקטגוריות תגיות מוגדרות בדף תגי AI > אותות עסקיים.

מיקום הדף

ניהול יישומים > Analytics > מנהל המשימות

הליכים

יצירת משימה חדשה

1. לחץ על צור משימה.
2. הזן שם ייחודי עבור המשימה בשדה שם .
3. בחר את סוג המשימה שברצונך ליצור מהרשימה הנפתחת סוג . השדות המוצגים משתנים בהתאם לסוג המשימה שאתה בוחר. לחץ על סוג הפעילות להלן להמשך השלבים.

ניתוח מחשבים שולחניים

דיבור לטקסט (תמלול)

ניתוח טקסט

ציון הערכה ניבוית

ציון מקדם נטו חזוי

אוטומטי QM

נושאים פופולריים

ניתוח סנטימנט

תגי AI

ניתוח מחשבים שולחניים

משימה זו מעבדת נתוני ניתוח שולחן עבודה שהועלו וממזגת מידע זה עם נתוני השמע והקלטת המסך של הסוכנים. אתה זקוק להרשאה Administer Desktop Analytics כדי לעבוד עם משימות של 'ניתוח מחשבים שולחניים'.

1. במקטע הפעלת המשימה , קבע את מועד הפעלת הפעילות ואת טווח התאריכים של הנתונים שעל המשימה לנתח.

מתמשך ואד-הוק לחצנים	כדי להפעיל את המשימה בכל פעם שנתונים חדשים מגיעים למערכת, בחר מתמשך. פעולה זו הופכת את שדות התאריך, השעה והטווח ללא זמינים. כדי להפעיל את המשימה פעם אחת בלבד, בחר אד-הוק.
תזמון פעילות	בחר את תאריך ושעת ההתחלה של המשימה. התאריך יכול להיות תאריך של היום או תאריך עתידי. הזמן חייב להיות בעתיד. זה לא יכול להיות הזמן הנוכחי.
בחירת שיחות	בחר את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של טווח הנתונים שאתה רוצה שהמשימה תעובד. תאריך ההתחלה חייב להיות בעבר ביום אחד לפחות. זה לא יכול להיות התאריך של היום. תאריך הסיום חייב להיות מאוחר יותר מתאריך ההתחלה אך לפני התאריך של היום.

2. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים.

הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל צוותים בקבוצה זו.

3. לחץ על שמור.

דיבור לטקסט (תמלול)

משימה זו מתמללת הקלטות שמע ולאחר מכן מחפשת בטקסט צירופי מילים מוגדרים מראש (אותם אתה מגדיר בדף מנהל הביטויים) ומאחסנת את התוצאות במסד נתונים ניתן לחיפוש. אתה זקוק להרשאה ניהול דיבור לניתוח טקסט כדי לעבוד עם משימות תמלול.

1. בחר את השפה המשויכת למשימה מהרשימה הנפתחת שפה . השפה שתבחר קובעת מה יופיע ברשימת קטגוריות ביטויי המילים הזמינות.

   הערה שפות מסוימות ברשימה נפתחת זו עשויות לדרוש תצורה נוספת עבור יישום Webex WFO שלך. התייעץ עם התמיכה כדי להבטיח את השפה אתה רוצה לתמלל מוגדר עבורך.

2. (אופציונלי) עבור תמלול באנגלית, בחר הפוך לזמין במקטע ניתוח סנטימנט כדי שWebex WFO ינתח את הרגשות המובעים באיש קשר. באפשרותך להציג סנטימנט של איש קשר בודד בנגן המדיה ולסנן אנשי קשר בדף אינטראקציות בהתבסס על סנטימנט. ניתוח סנטימנט יוצר גם את ציון המוניטין נטו של הסוכן, המופיע בנגן המדיה. בחר הפוך ללא זמין כדי לחסוך במשאבי המערכת.

3. בחר הפוך לזמין במקטע להיטי ביטויים כדי לכלול תעתיקי חיפוש Webex WFO עבור כל צירופי המילים הפעילים המוגדרים מראש של הארגון שלך. בחר הפוך ללא זמין כדי לחסוך במשאבי המערכת.

   שיטות עבודה מומלצות הפעל להיטי ביטוי. להיטי ביטויים הם מרכיב חשוב בתכונות רבות של Analytics.

4. בחר תג אינדקס קיים, או צור תג אינדקס חדש למשימה.

5. במקטע הפעלת המשימה , קבע את מועד הפעלת הפעילות ואת טווח התאריכים של הנתונים שעל המשימה לנתח.

מתמשך ואד-הוק לחצנים	כדי להפעיל את המשימה בכל פעם שנתונים חדשים מגיעים למערכת, בחר מתמשך. פעולה זו הופכת את שדות התאריך, השעה והטווח ללא זמינים. כדי להפעיל את המשימה פעם אחת בלבד, בחר אד-הוק.
תזמון פעילות	בחר את תאריך ושעת ההתחלה של המשימה. התאריך יכול להיות תאריך של היום או תאריך עתידי. הזמן חייב להיות בעתיד. זה לא יכול להיות הזמן הנוכחי.
בחירת שיחות	בחר את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של טווח הנתונים שאתה

רוצה שהמשימה תעובד. תאריך ההתחלה חייב להיות בעבר ביום אחד לפחות. זה לא יכול להיות התאריך של היום. תאריך הסיום חייב להיות מאוחר יותר מתאריך ההתחלה אך לפני התאריך של היום.

6. (אופציונלי) כדי ליצור סיכומים של השיחות המתומללות, בחר בלחצן האפשרויות הפוך לזמין בלחצן מקטע סיכום אינטראקציה של AI.
7. בשדה אחוז , הזן את אחוז השיחות המשוער לתמלול. Webex WFO נותן לכל שיחה את האחוז הזה של סיכוי להיות מתומלל. Webex WFO אינו מתמלל אחוז זה מסך השיחות שהתקבלו במהלך פרק זמן מוגדר. התוצאה היא מדגם מייצג של השיחות המתומללות עם כניסת השיחות. תהיה סטייה מסוימת מהאחוז, אבל הסטייה הזאת תהיה פחות משמעותית עם הזמן.

   דוגמה הזן **50** בשדה אחוזים . לכל שיחה שעומדת בקריטריונים למשימת תמלול זו יש סיכוי של 50% להיות מתומללת.

8. (אופציונלי) הגדר את התנאים שיש לעמוד בהם כדי שהשיחה תתומלל. בהתאם למצב שתבחר, יופיעו שדות נוספים עבור אופרנד וערך או טווח זמן.

   הערה אם תשתמש במקטע אופציונלי זה, שיחות שאינן עומדות בתנאי הסינון לא יתומללו.

9. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים.

   הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל הצוותים בקבוצה זו.

10. לחץ על שמור.

ניתוח טקסט

משימה זו מחפשת בדואר אלקטרוני שנלכד או בצ'אט טקסט עבור צירופי מילים מוגדרים מראש (שאותם אתה מגדיר בדף מנהל הביטויים) ומאחסנת את התוצאות במסד נתונים ניתן לחיפוש. אתה זקוק להרשאה ניהול ניתוח טקסט כדי לעבוד עם משימות ניתוח טקסט.

1. בחר תג אינדקס קיים, או צור תג אינדקס חדש למשימה.
2. במקטע הפעלת המשימה , קבע את מועד הפעלת הפעילות ואת טווח התאריכים של הנתונים שעל המשימה לנתח.

מתמשך ואד-הוק לחצנים	כדי להפעיל את המשימה בכל פעם שנתונים חדשים מגיעים למערכת, בחר מתמשך. פעולה זו הופכת את שדות התאריך, השעה והטווח ללא זמינים. כדי להפעיל את המשימה פעם אחת בלבד, בחר אד-הוק.
תזמון פעילות	בחר את תאריך ושעת ההתחלה של המשימה. התאריך יכול להיות תאריך של היום או תאריך עתידי. הזמן חייב להיות בעתיד. זה לא יכול להיות הזמן הנוכחי.
בחירת שיחות	בחר את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של טווח הנתונים שאתה רוצה שהמשימה תעובד. תאריך ההתחלה חייב להיות בעבר ביום אחד לפחות. זה לא יכול להיות התאריך של היום. תאריך הסיום חייב להיות מאוחר יותר מתאריך ההתחלה אך לפני התאריך של היום.

3. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים.

הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל צוותים בקבוצה זו.

4. במקטע קטגוריות ביטוי, הקצה קטגוריות ביטויים למשימה.
5. לחץ על שמור.

הערה עבור משימות ניתוח טקסט אד-הוק המעבדות יותר מ- 200 אנשי קשר, ייתכן שיחלפו מספר דקות עד שהמספר המלא של אנשי הקשר המעובדים, 'נכשל' ו'סה "כ ' יופיע, גם לאחר סיום מצב המשימה .

ציון הערכה ניבויית

משימה זו משתמשת במודלים של למידת מכונה כדי לחזות את ציון ההערכה של איש קשר. דרושה לך ההרשאה 'ניהול ניתוח תחזיתי' כדי לעבוד עם משימות תחזיתיות.

חשוב תחזיות הן מורכבות ודורשות עבודה במספר מקומות בתוך Webex WFO. ראה הגדרת תצורה של תחזיות לקבלת מידע נוסף.

הערה: משימות ציון הערכה חזוי יכולות לנתח רק אנשי קשר של שמע. סוגים אחרים של אנשי קשר אינם תומכים בציוני הערכה תחזיתית.

1. במקטע הפעלת המשימה , קבע את מועד הפעלת הפעילות ואת טווח התאריכים של הנתונים שעל המשימה לנתח.

מתמשך ואד-הוק לחצנים	כדי להפעיל את המשימה בכל פעם שנתונים חדשים מגיעים למערכת, בחר מתמשך. פעולה זו הופכת את שדות התאריך, השעה והטווח ללא זמינים. כדי להפעיל את המשימה פעם אחת בלבד, בחר אד-הוק.
תזמון פעילות	בחר את תאריך ושעת ההתחלה של המשימה. התאריך יכול להיות תאריך של היום או תאריך עתידי. הזמן חייב להיות בעתיד. זה לא יכול להיות הזמן הנוכחי.
בחירת שיחות	בחר את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של טווח הנתונים שאתה רוצה שהמשימה תעובד. תאריך ההתחלה חייב להיות בעבר ביום אחד לפחות. זה לא יכול להיות התאריך של היום. תאריך הסיום חייב להיות מאוחר יותר מתאריך ההתחלה אך לפני התאריך של היום.

2. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים.

הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל הצוותים בקבוצה זו.

3. לחץ על שמור.

ציון מקדם נטו חזוי

משימה זו משתמשת במודלים של למידת מכונה כדי לחזות את ציון המקדם נטו של איש קשר. דרושה לך ההרשאה 'ניהול ניתוח תחזיתי' כדי לעבוד עם משימות תחזיתיות.

חשוב תחזיות הן מורכבות ודורשות עבודה במספר מקומות בתוך Webex WFO. ראה הגדרת תצורה של תחזיות לקבלת מידע נוסף.

הערה: משימות Predictive Net Promoter Score יכולות לנתח רק אנשי קשר קוליים. סוגים אחרים של אנשי קשר אינם תומכים בניבוי תוצאות מקדם נטו.

1. במקטע הפעלת המשימה , קבע את מועד הפעלת הפעילות ואת טווח התאריכים של הנתונים שעל המשימה לנתח.

מתמשך ואד-הוק לחצנים	כדי להפעיל את המשימה בכל פעם שנתונים חדשים מגיעים למערכת, בחר מתמשך. פעולה זו הופכת את שדות התאריך, השעה והטווח ללא זמינים. כדי להפעיל את המשימה פעם אחת בלבד, בחר אד-הוק.
תזמון פעילות	בחר את תאריך ושעת ההתחלה של המשימה. התאריך יכול להיות תאריך של היום או תאריך עתידי. הזמן חייב להיות בעתיד. זה לא יכול להיות הזמן הנוכחי.
בחירת שיחות	בחר את תאריך ההתחלה ותאריך הסיום של טווח הנתונים שאתה רוצה שהמשימה תעובד. תאריך ההתחלה חייב להיות בעבר ביום אחד לפחות. זה לא יכול להיות התאריך של היום. תאריך הסיום חייב להיות מאוחר יותר מתאריך ההתחלה אך לפני התאריך של היום.

2. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים.

הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל [illegible]וותים בקבוצה זו.

3. לחץ על שמור.

אוטומטי QM

דרושה לך ההרשאה הפעל משימה אוטומטית QM כדי לעבוד עם משימות QM אוטומטיות.

1. בחר שם מהרשימה הנפתחת שם טופס.

שיטות עבודה מומלצות Auto QM יכול להבקיע כל איש קשר עם עד שלושה טפסים. אם [illegible]תה יוצר משימות חופפות מרובות של Auto QM, ודא ש- Auto QM משתמש ב-
הטפסים הטובים ביותר עבור כל איש קשר. אם איש קשר זכאי להערכה על-ידי יותר משל[illegible] משימות QM אוטומטיותAuto QM , ידרג את איש הקשר באמצעות שלוש המשימות האחרונות שנוצרו[illegible]לבד.

2. בחר שפה המשויכת למשימה.

3. (אופציונלי) בחר כיוון שיחה או משך שיחה (שניות) מהרשימה הנפתחת פרטי שיחה . אם תשתמש במקטע אופציונלי זה, שיחות שאינן עומדות בתנאי הסינון לא יתומללו.
   - עבור כיוון שיחה, בחר נכנס או יוצא מהרשימה הנפתחת ערך פירוט.
   - עבור משך איש קשר (שניות), בחר גדול מ-, קטן מ -, שווה ל או טווח מהרשימה הנפתחת אופרטור ולאחר מכן הזן את המספרים.
4. חפש ובחר את הקבוצות והצוותים הדרושים ולחץ על הוסף הכל או הסר הכל.
5. לחץ על שמור.

נושאים פופולריים

משימה זו כורה שיחות שלמות כדי לקבוע את הנושא הכולל של כל שיחה. אתה זקוק להרשאה הפעל משימות נושאים פופולריים כדי לעבוד עם משימות נושאים טרנדיים.

1. בחר שפה המשויכת למשימה.
2. (אופציונלי) הגדר את התנאים שיש לעמוד בהם כדי לנתח את נושאי השיחה.

   הערה אם תשתמש בסעיף אופציונלי זה, שיחות שאינן עומדות בתנאים לא ינותחו עבור נושאים.

3. (אופציונלי, רישיון Analytics Enterprise Plus בלבד) כדי לתת לבינה המלאכותית כיוון בזיהוי נושאים, השתמש במקטע הגדרת נושאי שיחה .
   1. בחר הפוך לזמין במקטע הגדרת נושאי שיחה .
   2. לחץ על הוסף נושא חדש. החלון הוספת נושא חדש נפתח.
   3. הזן את שם הנושא ואת תיאור הנושא. לדוגמה, שמות נושאים ותיאורים, עיין בסעיף "נושאים ותיאורים לדוגמה עבור משימות נושאים פופולריים" כאן: אודות משימות ניתוח. שם הנושא יופיע בלוח המחוונים 'נושאים פופולריים' (ראה ניטור נושאים טרנדיים) ובחלונית 'תובנות נתונים' בנגן המדיה (ראה הצגת תובנות AI עבור איש קשר).

      חשוב אין באפשרותך לערוך את שם הנושא לאחר שמירת הנושא.

4. לחץ על שמור. החלון נסגר.
5. (אופציונלי) חזור על שלבים 2-4 כדי להוסיף נושאים נוספים במידת הצורך. באפשרותך גם להוסיף נושאים לפעילות על-ידי ייבוא קובץ CSV. ראה ייבוא נושאי קשר עבור משימה 'נושאים פופולריים' לקבלת הוראות.

4. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים.

הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל צוותים בקבוצה זו.

5. לחץ על שמור.

ניתוח סנטימנט

משימה זו משתמשת בבינה מלאכותית כדי לנתח את הסנטימנט המוצג על ידי הסוכן והלקוח. אתה זקוק להרשאה הפעלת פעילות סנטימנט כדי לעבוד עם משימות ניתוח סנטימנט.

הערה: משימות ניתוח סנטימנט יכולות לנתח רק אנשי קשר קוליים באנגלית או בספרדית. ניתוח סנטימנט אי זמין עבור סוגים אחרים של אנשי קשר או עבור אנשי קשר אחרים שפות.

הערה : ניתוח סנטימנט זמין כמשימה מתמשכת בלבד. זה לא זמין כמשימה אד-הוק.

1. בחר את השפה המדוברת באיש הקשר מהרשימה הנפתחת שפה .
2. (אופציונלי) הגדר את התנאים שחייבים להתקיים כדי לנתח את סנטימנט השיחה.

הערה אם אתה משתמש בסעיף אופציונלי זה, שיחות שאינן עומדות בתנאים לא ינותחו לצורך סנטימנט.

3. (אופציונלי) כדי לנתח כיצד הסנטימנט מתקדם במהלך איש הקשר, בחר מגמת סנטימנט לקוחות, מגמת סנטימנט סוכנים או שניהם במקטע מגמת סנטימנט. בעת הפעלת מגמת סנטימנט, החלונית AI Sentiment מופיעה בנגן המדיה של איש הקשר (ראה הצגת שינויים בסנטימנט עבור איש קשר).

הערה: הארגון שלך זקוק לרשיונות Analytics Enterprise או Analytics Enterprise Plus כדי לאפשר מגמת סנטימנט.

4. (אופציונלי, רישיון Analytics Enterprise Plus בלבד) כדי להגדיר כיצד נראה סנטימנט עבור הארגון שלך, השתמש בסעיף הגדרות סנטימנט מותאמות אישית של בינה מלאכותית .

   1. בחר הפוך לזמין במקטע הגדרות סנטימנט מותאמות אישית של בינה מלאכותית .
   2. השתמש בהגדרות החל סנטימנט מותאם אישית על: וכן החל את אותן הגדרות כדי לבחור אם ההגדרות המותאמות אישית שלך יחולו על הסוכן, הלקוח או שניהם.
   3. הזן תיאורים בשדות הגדר סנטימנט חיובי, הגדר סנטימנט שלילי והגדרסנטימנט ניטרלי.

   לדוגמה הגדרות, עיין בסעיף "הגדרות סנטימנט לדוגמה עבור משימות ניתוח סנטימנט" כאן: אודות משימות ניתוח.

5. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים.

   הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל צוותים בקבוצה זו.

6. לחץ על שמור.

תגי AI

אתה זקוק לרישיון Analytics Enterprise Plus ולהרשאה Run AI Tags Task כדי לעבוד עם משימות AI Tags.

1. בחר את השפה המשויכת למשימה מהרשימה הנפתחת שפה .
2. (אופציונלי) הגדר את התנאים שחייבים להתקיים כדי שאיש הקשר יקבל תגי AI.

   הערה אם אתה משתמש בסעיף אופציונלי זהWebex WFO , מנתח רק אנשי קשר שעומדים בתנאי הסינון עבור תגי AI. אנשי קשר שאינם עומדים בתנאים אינם ניתחו.

   שיטות עבודה מומלצות הגבל את עיבוד תגי AI לשיחות שאורכן עולה על שלושים שניות או לאורך בעל משמעות עבור הארגון שלך. תגים שהוחלו לשיחות קצרות מאוד יש בדרך כלל ערך מוגבל. הוספת תנאי זה עוזרת להבטיח תובנות באיכות גבוהה יותר ושומרת על כמות הנתונים שהארגון שלך מקדיש לעיבוד AI.

3. בחר לקוח , סוכן או שניהם במקטע רמקולים . בחירה זו אומרת Webex WFO אילו צדדים באיש הקשר לנתח עבור תגיות.
4. במקטע AI Tag Categories, לחץ על הקטגוריות שישמשו למשימה זו. באפשרותך להקצות עד שלוש קטגוריות למשימה.
5. במקטע קבוצות וצוותים , הקצה קבוצות וצוותים למשימה. רק קבוצות וצוותים בתחום שלך זמינים. Webex WFO יכול לעבד עד שלוש משימות עבור צוות. אם אתה מקצה צוות ליותר משלוש פעילויות , Webex WFO מעבד את אנשי הקשר של צוות זה בהתבסס על שלוש המשימות האחרונות שנוצרו בלבד.

הערה אם אתה מקצה קבוצה אך לא מקצה צוותWebex WFO , מקצה את המשימה לכל צוותים בקבוצה זו.

6. לחץ על שמור.

סינון פעילויות קיימות

1. לחץ על מסננים (סמל המשפך, בפינה הימנית העליונה של הדף). החלונית 'מסננים ' נפתחת.
2. הגדר את קריטריוני החיפוש שלך.
3. לחץ על החל. רשימת המשימות מתעדכנת. לחץ על איפוס כדי לראות את כל המשימות.

הצגה או הסתרה של עמודות

1. לחץ על הצג/הסתר עמודות (סמל גלגל השיניים, בפינה השמאלית העליונה של הדף). חלון העמודות הצג/הסתר נפתח.
2. בחר או נקה את תיבות הסימון כרצונך.
3. לחץ על החל. החלון נסגר.

הצגת ההיסטוריה עבור משימה

1. לחץ פעמיים על המשימה. דף הפעילות נפתח.
2. לחץ על מעקב אחר היסטוריה(בפינה השמאלית העליונה של הדף). החלונית 'היסטוריית גירסאות' נפתחת כדי להציג מידע אודות המשימה, כולל מי עדכן אותה לאחרונה ומתי.
3. בחר גירסה קודמת של המשימה מהרשימה הנפתחת היסטוריית גירסאות.
4. כשתסיים להציג את היסטוריית המשימות, לחץ על הקודם כדי לסגור את החלונית.

עריכת משימה קיימת

הערה אין באפשרותך לערוך משימה אם העיבוד החל.

1. לחץ פעמיים על המשימה. דף הפעילות נפתח.
2. ערוך את המשימה כרצונך.
3. לחץ על שמור.

ביטול פעילות שמתבצעת

באפשרותך לבטל משימה רק אם המצב שלה פועל . לא ניתן לבטל משימות עם סטטוסים אחרים.

1. לחץ פעמיים על המשימה. דף הפעילות נפתח.
2. במקטע עיבוד משימות, לחץ על בטל עיבוד. נפתח חלון אישור.
3. לחץ על כן. החלון נסגר.

מחיקת משימה

הערה אין באפשרותך למחוק משימה אד-הוק לאחר הפעלתה. הגבלה זו שומרת על נתונים היסטוריים ונתיב ביקורת.

1. לחץ על מחק (סמל פח האשפה). נפתח חלון אישור.
2. לחץ על מחק. החלון נסגר.

הוספת נושא לפעילות 'נושאים פופולריים'

אם תוסיף נושאים לפעילות שכבר פועלת, השינויים יחולו רק על אנשי קשר שינותחו לאחר השינוי. אנשי קשר שכבר נותחו אינם מושפעים. לשם כך דרוש לך רישיון Analytics Enterprise Plus.

באפשרותך גם להוסיף נושאים לפעילות על-ידי ייבוא קובץ CSV. ראה ייבוא נושאי קשר עבור משימה 'נושאים פופולריים' לקבלת הוראות.

1. לחץ פעמיים על המשימה. דף הפעילות נפתח.
2. בחר הפוך לזמין במקטע הגדרת נושאי שיחה .
3. לחץ על הוסף נושא חדש. החלון הוספת נושא חדש נפתח.
4. הזן את שם הנושא ואת תיאור הנושא. שם הנושא יופיע בלוח המחוונים 'נושאים פופולריים' (ראה ניטור נושאים טרנדיים) ובחלונית 'תובנות נתונים' בנגן המדיה (ראה הצגת תובנות AI עבור איש קשר).

   חשוב אין באפשרותך לערוך את שם הנושא לאחר שמירת הנושא.

5. לחץ על שמור. החלון נסגר.
6. (אופציונלי) חזור על שלבים 2-4 כדי להוסיף נושאים נוספים במידת הצורך.

עריכת נושאי הקשר עבור משימה 'נושאים פופולריים'

באפשרותך לערוך את תיאור הנושא. לשם כך דרוש לך רישיון Analytics Enterprise Plus.

הערה אם תערוך את התיאור עבור נושא שכבר הוחל על אנשי קשר, השינויים יחולו רק על אנשי קשר שינותחו לאחר השינוי.
אנשי קשר שכבר נותחו
אינם מושפעים. אם תשנה את התיאור באופן דרמטי, ייתכן שתהיה חוסר עקביות באופן שבו הנושא מוחל לפני ואחרי השינוי.

1. לחץ פעמיים על המשימה. דף הפעילות נפתח.
2. במקטע הגדרת נושאי שיחה , לחץ על סמל העיפרון לצד הנושא. החלון ערוך נושא נפתח.
3. ערוך את תיאור הנושא לפי הצורך.
4. לחץ על שמור. החלון נסגר.
5. לחץ על שמור.

מחיקת נושא איש קשר מפעילות 'נושאים פופולריים'

אם תמחק נושא, כל אנשי הקשר שכבר משויכים לנושא זה לא יושפעו. לשם כך דרוש לך רישיון Analytics Enterprise Plus.

1. לחץ פעמיים על המשימה. דף הפעילות נפתח.
2. במקטע הגדרת נושאי שיחה , לחץ על סמל פח האשפה לצד הנושא. הנושא נמחק מיד.
3. לחץ על שמור.

ייבוא נושאי קשר עבור פעילות 'נושאים פופולריים'

אם לארגון שלך יש רישיון Analytics Enterprise Plus, תוכל להוסיף נושאים למשימה 'נושאים פופולריים' על-ידי העלאת קובץ CSV. באפשרותך להעלות נושאים למשימות הן בעת יצירת המשימה והן בזמן שהיא פועלת.

הערה אם תוסיף נושאים לפעילות שכבר פועלת, השינויים יחולו רק על אנשי קשר שינותחו לאחר השינוי. אנשי קשר שכבר נותחו אינם מושפעים.

הקובץ CSV שאתה מייבא חייב לכלול את כותרות העמודות הבאות:

כותרת עמודה	תיאור
topicName	שם הנושא. שם זה יופיע בלוח המחוונים 'נושאים פופולריים' ובחלונית 'נתוני שימוש' בנגן המדיה.

כותרת עמודה	תיאור
נושאתיאור	מידע המסייע לבינה מלאכותית לזהות אנשי קשר המכילים נושא זה. [עבור עצות לגבי כתיבת שמות ותיאורים, ראה XXX]

שיטות עבודה מומלצות כדי להבטיח שקובץ CSV מעוצב כראוי, יצא תחילה את הקובץ ממשימה שכבר כוללת נושאים, ערוך את הקובץ המיוצא ולאחר מכן יבא את הקובץ. ראה ייצוא איש קשר

נושאים עבור משימה 'נושאים פופולריים'.

1. לחץ פעמיים על המשימה. דף הפעילות נפתח.
2. במקטע הגדרת נושאי שיחה , בחר הפוך לזמין.
3. לחץ על ייבוא.
4. אתר וייבא את הקובץ CSV. הנושאים החדשים מופיעים בטבלה מתחת ללחצן ייבוא.
5. לחץ על שמור.

ייצוא נושאי קשר עבור פעילות 'נושאים פופולריים'

לשם כך דרוש לך רישיון Analytics Enterprise Plus.

1. לחץ פעמיים על המשימה. דף הפעילות נפתח.
2. במקטע הגדרת נושאי שיחה , לחץ על יצא. הקובץ בשם נושאים טרנדיים מייצא הורדות **yyyy-mm- dd** למכשיר שלך.

נושאים קשורים

- מידע על משימות Analytics
- TURN על סיכום אינטראקציה - גרסה פשוטה יותר של דף זה המוקדשת במיוחד להפעלת סיכום אינטראקציה.
- TURN על סנטימנט מתקדם – גרסה פשוטה יותר של דף זה המוקדשת במיוחד להפעלת סנטימנט מתקדם.
- יצירה וניהול של פריטי שולחן עבודה – השתמש בדף 'מנהל שולחן העבודה' כדי לקבוע את תצורת אתרי האינטרנט והאפליקציות כמאושרים או לא מאושרים לשימוש סוכן.
- הצג פעולות סוכן עבור איש קשר – הצג תוצאות ניתוח שולחן עבודה של איש קשר יחיד בדף אינטראקציות.

- זהה שדות אתר אינטרנט שניתוח עוקב אחריהם – השתמש בדף מנהל השדות כדי לזהות שדות בדפי אינטרנט שסוכנים משתמשים בהם.
- נהל שדות מטה-נתונים מותאמים אישית – השתמש בדף מנהל מטה-נתונים כדי להגדיר את המטה-נתונים שאומרים Webex WFO לנתח איש קשר.
- קרא את התמלול של הקלטת שמע - הצג תמלול של איש קשר יחיד בדף אינטראקציות.
- צור ונהל צירופי מילים וקטגוריות צירופי מילים – הגדר צירופי מילים עבור פונטיקה, תמלול ומשימות טקסט.
- הצג ניתוח צירופי מילים עבור איש קשר – הצג להיטי צירוף מילים של איש קשר יחיד בדף אינטראקציות.
- קרא איש קשר עם טקסט – הצג איש קשר בודד בדף אינטראקציות.
- קביעת תצורה של תחזיות—למד כיצד להגדיר ציוני הערכה תחזיתית וציוני מקדם נטו תחזיתי.
- יצירת טפסים להערכת AI
- הצגת ציוני הערכה אוטומטיים
- אודות קריטריוני ההערכה של Auto QM
- ניהול תגי AI
- עקוב אחר המגמות בתגי AI
- הצג תובנות AI עבור איש קשר – הצג סיכום של איש קשר שמע בדף אינטראקציות.
- הצג תובנות AI עבור איש קשר – הצג את הסיכום והסנטימנט של איש קשר שמע בדף אינטראקציות.
- הצגת שינויים בסנטימנט עבור איש קשר – הצג את מגמת הסנטימנט בדף 'אינטראקציות'
- ניטור נושאים פופולריים
- מידע על ההבדלים בין ביטויי ניתוח, תגי AI ונושאים פופולריים

מידע על משימות Analytics

נושאים ותיאורים לדוגמה עבור משימות 'נושאים פופולריים'

אם לארגון שלך יש רישיון Analytics Enterprise Plus, תוכל להגדיר נושאי קשר משלך כחלק מיצירת משימה 'נושאים פופולריים'. להלן מספר דוגמאות לנושאים ותיאורים.

שם הנושא	תיאור הנושא
ביטול הזמנה: משלוח מתעכב	הלקוח מבקש לבטל את הזמנתו מכיוון שהמשלוח התעכב מעבר למסגרת הזמן הצפויה.
קביעת פגישה	המטופל מזמין תור חדש לביקור קליני, פרוצדורה, או התייעצות.
מעקב אחר פגישה שהוחמצה	הקשר נוצר לאחר שמטופל לא התייצב לפגישה. ה-מטרת איש הקשר היא לתזמן מחדש או לדון בשלבים הבאים.
בקשה למילוי מחדש של מרשם	המטופל מבקש מילוי מחדש עבור מרשם קיים.
פתח חשבון חדש	הלקוח מבקש לפתוח שיק חדש, חיסכון או אחר חשבון.

הגדרות סנטימנט לדוגמה עבור משימות ניתוח סנטימנט

אם לארגון שלך יש רישיון Analytics Enterprise Plus, תוכל להגדיר כיצד ייראה סנטימנט חיובי, שלילי או ניטרלי עבור הארגון שלך כחלק מיצירת משימת ניתוח סנטימנט. להלן מספר הגדרות לדוגמה.

סנטימנט	הגדרה לדוגמה
חיובי	המטופל מביע שביעות רצון ברורה מחוויית מרכז הקשר. זה כולל הרגשה שעזרו או הרגיעו אותך; להודות לסוכן; תיאור האינטראקציה כמועילה, קלה או מקצועית; או הבעת הקלה, הכרת תודה או הערכה. משפטים לדוגמה: "תודה רבה על עזרתך". "היית אדיב מאוד והסברת הכל בבירור." "זה היה ממש קל. אני מעריך את זה".
נייטרלי	המטופל אינו מראה רגש חזק, חיובי או שלילי. זה כולל פשוט הכרה במידע, תגובה עובדתית או

סנטימנט	הגדרה לדוגמה
	בקצרה ללא שבחים או תלונות, או סיום השיחה בנימוס אך באדישות. משפטים לדוגמה: "אוקיי, הבנתי". "תודה." (ללא רגש או הקשר נוסף) "זה עונה על השאלה שלי".
שלילי	המטופל מביע תסכול, בלבול או חוסר שביעות רצון מהאינטראקציה, גם אם הנושא הרפואי אינו קשור. זה כולל תחושה שמתעלמים ממנה, לא מבינים אותה או ממהרים אליה; הבעת רוגז, סרקזם או אכזבה; או לציין בעיות לא פתורות או את הצורך להתקשר שוב. משפטים לדוגמה: "זה היה בזבוז זמן". "אתה לא מקשיב לי." "התקשרתי שלוש פעמים ועדיין אין עזרה".

שינויים ברישיונות Analytics

אם הארגון שלך מבצע שדרוג לאחור מרישיון של Analytics Essentials, Analytics Enterprise או Analytics Enterprise Plus לרישיון של Desktop Analytics, Webex WFO הופך באופן אוטומטי ללא זמין את כל המשימות הקיימות שאינן של שולחן העבודה. השבתה זו אינה משפיעה על פעילויות שמתבצעות - לדוגמה, משימות אד-הוק שכבר התחילו או משימות מתמשכות שמתוזמנות או התחילו.

דוא"ל וטקסט צ'אט

באפשרותך להגדיר משימה מתמשכת של ניתוח טקסט כדי לנתח הודעות דואר אלקטרוני עבור להיטים מוגדרים מראש של ביטויים. אם לא הוגדרה משימה מתמשכת, כל הודעות הדואר האלקטרוני עדיין כלולות באינדקס ונשמרות כאנשי קשר של דואר אלקטרוני. באפשרותך לעבד הודעות דוא"ל אלה כמשימות אד הוק.

עליך להגדיר משימת ניתוח טקסט כדי לנתח הודעות דוא"ל או צ'אטים לאיתור להיטים מוגדרים מראש של ביטויים. אם לא נקבעה תצורה של משימה, זה מה שקורה בעת ייבוא טקסט:

- הטקסט אינו מנותח ב-Analytics.
- איש הקשר עדיין זמין בדף אינטראקציות.
- הסנטימנט אינו מנותח בדף אינטראקציות.

הערה אם Webex WFO מזהה כתובת דואר אלקטרוני כללית שאינה משויכת לסוכן במהלך ייבוא דואר אלקטרוני לשרת הדוארWebex WFO , יוצר משתמש חדש ומשייך אליו את המשתמש
כתובת דוא"ל. לאחר מכן, משתמש זה מופיע ברשימת המשתמשים ומוסיף משתמש לספירת המשתמשים.

שפות וצוותים

לקבלת רשימה מלאה של השפות הנתמכות ב- Webex WFO, ראה "התאמה לשפות אחרות ושפות נתמכות" במדריך ההתקנה #Webex WFO.

שפות חשובות דורשות תצורת שרת. לפני השימוש בשפה במשימה, ודא שמנהל המערכת קבע את תצורת השפה.

בעת הפעלת משימת דיבור, התוצאות מבוססות אך ורק על השפה שנבחרה. יש קשר משתמע בין צוותים ושפות. לדוגמה, אם תבחר צרפתית מהרשימה הנפתחת שפה בעת קביעת תצורה של משימה, המשימה תעבד את כל השיחות בצרפתית עבור הצוותים שנבחרו. כל שפה משנית המדוברת במהלך שיחות אלה מניבה תוצאות רעות.

שיטות עבודה מומלצות

אם מרכז השירות שלך תומך במספר שפות, יש לשייך כל צוות לשפה ספציפית.

אין זה יוצא דופן שסוכן אחד או יותר בצוות יהיו דו-לשוניים. במקרה כזה, סוכנים דו-לשוניים עוברים בין שפות במהלך שיחה או משיחה אחת לאחרת. אם ידוע שסוכנים בצוות משתמשים בשפה משנית במהלך שיחה, צור תג מטה-נתונים באמצעות הדף Metadata Manager (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) והקצה את ערכי השפה האפשריים לתג מטה-נתונים. כאשר סוכן משתמש בשפה משנית במהלך שיחה, הסוכן יכול להקצות תג מטה-נתונים זה כדי לזהות את השפה שבה נעשה שימוש. לאחר מכן באפשרותך להפעיל משימה כדי לחפש את כל השיחות המשויכות לצוות המתויגות בתג מטה-נתונים ספציפי זה של שפה.

דוגמה

סוכן א' נמצא בצוות המכירות ודובר צרפתית כשפה ראשית ואנגלית כשפה משנית. כאשר סוכן א' עובר לאנגלית עבור שיחה, הוא מתייג את השיחה באמצעות תג מטה-נתונים בשם **VoiceLanguage** וערך של אנגלית.

כדי לנתח את השיחות בשפה האנגלית של סוכן א', עליך ליצור משימת דיבור לטקסט (תמלול) המוגדרת עם ההגדרות הבאות:

- שפה: אנגלית
- צוות: מכירות

אם תבחר צרפתית מהרשימה הנפתחת שפה, המשימה לא תניב תוצאות.

תמלול שפה להקלטת שער

הקלטת שער יוצרת הקלטת שורש לכל השיחה מתחילתה ועד סופה. אם השיחה מועברת, להקלטת שורש זו יש מספר מקטעים, אחד עבור השיחה הראשונית ואחד עבור ההעברה. (אם שיחה מועברת מספר פעמים, כל העברה היא מקטע נפרד.)

כאשר הקלטה זו מתיישבתWebex WFO , מתמלל את השיחה באמצעות השפה של המקטע האחרון, שהיא השפה המשויכת למשימת הדיבור לטקסט של המקטע האחרון. ניתן לשייך משימת דיבור לטקסט לשפה אחת בלבד. אם האנשים בשיחה מדברים בשפה אחרת לאחר העברת השיחהWebex WFO , עדיין ינסה לתמלל את השיחה בשפה שבה נעשה שימוש במקטע האחרון.

> דוגמה הסוכן והמתקשר מדברים אנגלית עבור מקטע השיחה הראשונה, המשויך למשימת דיבור לטקסט באנגלית. הסוכן מעביר את המתקשר לסוכן דובר ספרדית. זה השני
> מקטע משויך למשימת דיבור לטקסט בספרדית. Webex WFO מתמלל את שני הקטעים של שיחה זו בספרדית לאחר יישוב ההקלטה.

אם מקטע שיחה אינו משויך למשימת דיבור לטקסטWebex WFO , לא יתמלל את המקטע. אם המקטע האחרון של שיחה אינו משויך למשימת דיבור לטקסטWebex WFO , לא יתמלל את השיחה.

> דוגמה הסוכן והמתקשר מדברים אנגלית עבור מקטע השיחה הראשונה, המשויך למשימת דיבור לטקסט באנגלית. הסוכן מעביר את המתקשר לסוכן דובר ספרדית. זה השני
> מקטע אינו משויך למשימת דיבור לטקסט. Webex WFO אינו מתמלל את השיחה.

ארגון נתונים

ארגון נתונים כרוך בנושאים הבאים:

- צור, נהל, יבא וייצא את רשימות צירופי המילים המשמשות במשימות ניתוח דיבור וטקסט.
- הגדר את Webex WFO לבצע פעולות שונות באופן אוטומטי כאשר משתמש פותח או מקיים אינטראקציה עם יישום או אתר אינטרנט של Windows.
- הגדר שדות המשויכים לאתרי אינטרנט שסומנו לשימוש בשולחן העבודה החכם.

יצירה וניהול של צירופי מילים וקטגוריות צירופי מילים

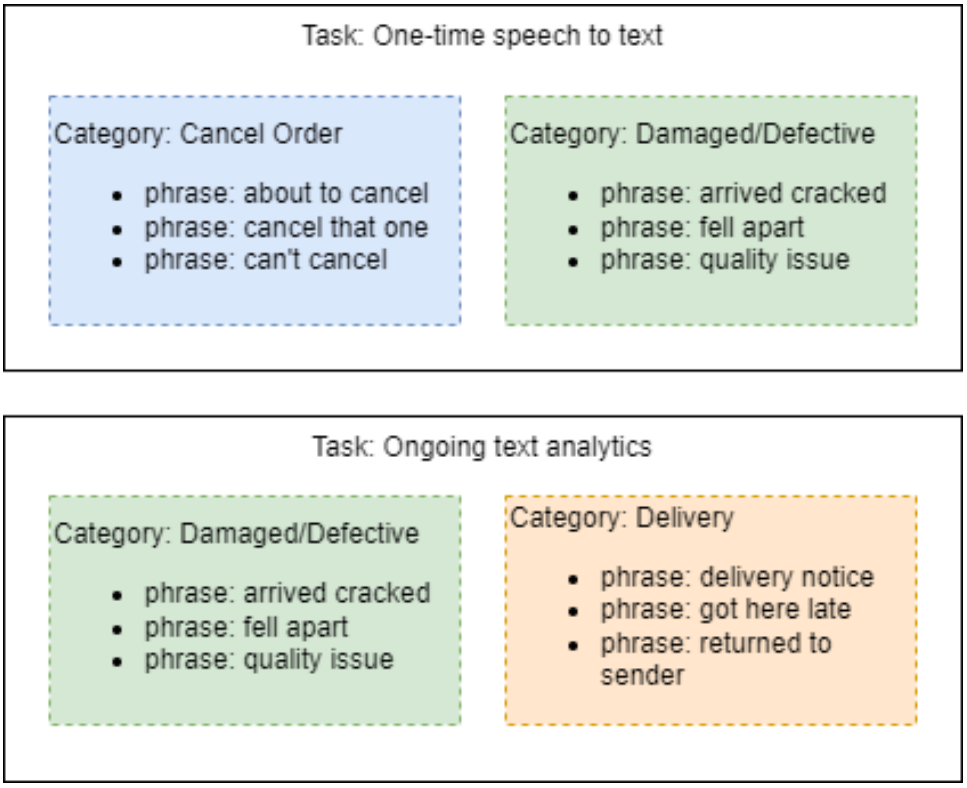
השתמש בדף 'מנהל הביטויים' כדי ליצור, לנהל, לייבא ולייצא את צירופי המילים המשמשים במשימות ניתוח דיבור וטקסט.

צירוף מילים הוא קבוצה של מילה אחת או יותר ש- Webex WFO יכול לחפש כיחידה דקדוקית יחידה במשימות שמע וטקסט. כאשר אתה מספק ביטוי שחשוב לעסק שלךWebex WFO , מחפש את הביטוי הזה בתמלול של הקלטות אודיו ואת הטקסט במיילים וצ'אטים.

קטגוריה היא אוסף של צירופי מילים שאתה מארגן יחד מכיוון שיש להם מטרה עסקית או שפה דומה. לדוגמה, קטגוריה בשם "ביטול הזמנה" יכולה להכיל צירופי מילים כגון "עומד לבטל", "בטל הזמנה זו" וכן הלאה. משימות ניתוח יכולות לעבד קטגוריות מרובות של ביטויים, וניתן להשתמש בקטגוריות של ביטויים במשימות מרובות. באפשרותך גם להשתמש בקטגוריות כדי לקבץ צירופי מילים לפי שפה. לדוגמה, באפשרותך ליצור קטגוריה "לקוח מרוצה - אנגלית" עבור סוכנים דוברי אנגלית וקטגוריה "לקוח heureux—français" עבור סוכנים דוברי צרפתית.

משימה היא משימה שאומרת Webex WFO לחפש בסוגים ספציפיים של אנשי קשר ביטויים בתוך קטגוריות ספציפיות. ניהול משימות בדף מנהל המשימות. ראה יצירת משימותניתוח לקבלת מידע נוסף אודות משימות.

הדיאגרמה שלהלן מדגימה את קשרי הגומלין בין צירופי מילים, קטגוריות ופעילויות.



תגי AI עובדים יחד עם ביטויים של Analytics ונושאים פופולריים כדי לעזור לך להבין את קולו של הלקוח, אך שלוש תכונות אלה עוזרות לך לעשות דברים שונים כשמדובר בניתוח אנשי קשר. לקבלת הסבר כיצד ומתי להשתמש בתכונות שונות אלה, עבור אל אודות ההבדלים בין ביטויי ניתוח, תגי AI ונושאים טרנדיים.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש רישיון Analytics Essentials או Analytics Enterprise.
- יש לך את ההרשאה ניהול ביטויי ניתוח.

מיקום הדף

ניהול יישומים > Phrase Manager < Analytics

הליכים

הצגת צירופי המילים בקטגוריות קיימות

1. (אופציונלי) להצגת צירופי מילים בשפות שונות מאנגלית של ארצות הברית, בחר שפה מהרשימה הנפתחת בראש החלונית 'קטגוריות ביטוי'.
2. לחץ על קטגוריה בחלונית 'קטגוריות ביטוי'. ביטויים בתוך קטגוריה זו מופיעים בביטויים החלונית '.

הצגת המשימות המשתמשות בקטגוריה

- לחץ על סמל האפשרויות (שלוש הנקודות) לצד הקטגוריה ולאחר מכן בחר משימות משויכות מהרשימה הנפתחת. החלון משימות משויכות נפתח עם רשימה של כל המשימות המשתמשות בקטגוריה זו, יחד עם סוג הפעילות ולוח הזמנים (מתמשך או אד הוק).

קבל הצעות לביטויים חדשים

Webex WFO משתמשת בבינה מלאכותית כדי ליצור ביטויים להוסיף לקטגוריות שלך. הצעות לביטויים מבוססים על ביטוי "זרע" שכבר נמצאים בקטגוריה.

1. לחץ על הקטגוריה בחלונית **Phrase Categories** .
2. בחלונית 'צירופי מילים', בחר בתיבת הסימון שליד צירופי המילים 'seed' שבהם ברצונך ש- Webex WFO ישתמש ליצירת הצעות.

   שיטות עבודה מומלצות בחר לפחות שלושה ביטויים. Webex WFO יכול להציע הצעות המבוססות על ביטוי אחד בלבד, אך בחירה נוספת נותנת לו יותר חומר לעבוד איתו.

3. בחלונית , **Suggestions** לחץ על **Make Suggestions**. מופיעה רשימה של ביטויים מוצעים.
4. לחץ על הצעה כדי להוסיף אותה לקטגוריה.
5. (אופציונלי) כדי לקבל הצעות נוספות, בחר בתיבת הסימון לצד צירופי המילים המקורות ולחץ על צור

שוב הצעות .

6. לאחר שתסיים להוסיף צירופי מילים, לחץ על שמור.

הוספת צירוף מילים חדש

הערה : צירוף מילים יכול להתקיים בקטגוריה אחת בלבד לכל שפה. אם עליך להוסיף צירוף מילים קיים לקטגוריה חדשה באותה שפה, מחק תחילה את צירוף המילים מהקטגוריה הישנה שלו.

הערה באפשרותך להשתמש באותו צירוף מילים בשפות מרובות.

1. לחץ על הקטגוריה שצירוף המילים החדש ייכנס אליה בחלונית 'קטגוריות ביטוי'. צירופי מילים שכבר נמצאים בקטגוריה מופיעים בחלונית 'צירופי מילים'.
2. בחלונית 'צירופי מילים', הזינו את צירוף המילים החדש ב'כתב ' ליצירת שדה ביטוי .
3. הקש על מקש Enter. צירוף המילים החדש נוסף לרשימת צירופי המילים. כברירת מחדל, צירוף המילים החדש פעיל.
4. לחץ על שמור.

הוספת קטגוריה חדשה

1. בחלונית , **Phrase Categories** הזן את שם הקטגוריה בשדה **Create a phrase category** .

הערה : שם הקטגוריה חייב להיות ייחודי. לא ניתן להשתמש באותו שם קטגוריה בשפות שונות.

2. (אופציונלי) הזן תיאור עבור הקטגוריה בשדה תיאור .
3. לחץ על שמור. הקטגוריה ותיאורה מופיעים ברשימת הקטגוריות.

עריכת צירוף מילים

חשוב היזהר בעת עריכת ביטויים. עריכת ביטוי יכולה ליצור חוסר התאמה בין להיטים קודמים ללהיטים חדשים.

1. לחץ על צירוף המילים שברצונך לערוך.
2. ערוך את צירוף המילים.
3. הקש על מקש Enter.

עריכת קטגוריה

באפשרותך לערוך שם ותיאור של קטגוריה.

1. לחץ על סמל האפשרויות (שלוש הנקודות) לצד הקטגוריה ולאחר מכן בחר ערוך מהרשימה הנפתחת.
2. ערוך את הקטגוריה.
3. לחץ על שמור.

הפיכת צירוף מילים ללא זמין

הפיכת צירוף מילים ללא זמין מסירה אותו מכל משימות הדיבור לטקסט (תמלול). Webex WFO אינו מזהה להיטים עבור ביטויים מושבתים.

1. לחץ על צירוף המילים.
2. בחר לא פעיל מהרשימה הנפתחת פעיל.
3. לחץ על שמור.

הפיכת צירוף מילים לזמין

הפיכת צירוף מילים לזמין גורמת ל- Webex WFO לחפש אותו בכל משימות הדיבור לטקסט (תמלול).

1. לחץ על צירוף המילים.
2. בחר פעיל מהרשימה הנפתחת לא פעיל .
3. לחץ על שמור.

מחיקת צירוף מילים

באפשרותך למחוק צירוף מילים רק כאשר אנשי קשר המכילים כניסות עבור צירוף מילים זה הגיעו לסוף תקופת שמירת הנתונים שלהם ונמחקו.

1. בחר בתיבת הסימון לצד צירוף המילים.
2. בפינה הימנית העליונה של החלונית 'צירופי מילים', לחץ על **Delete**. הביטוי נמחק מיד.

מחיקת קטגוריה

חשוב מחיקת קטגוריה מוחקת גם את כל צירופי המילים של הקטגוריה. לא ניתן לבטל מחיקת קטגוריה.

1. לחץ על סמל האפשרויות (שלוש הנקודות) לצד הקטגוריה ולאחר מכן בחר מחק מהרשימה הנפתחת. נפתח חלון אישור.
2. לחץ על מחק. החלון נסגר.

ייבוא קטגוריות וצירופי מילים

באפשרותך להשתמש בקובץ CSV כדי לייבא קטגוריות וצירופי מילים חדשים ולעדכן קטגוריות וצירופי מילים קיימים. הקובץ שאתה מייבא חייב לכלול את העמודות המפורטות בטבלה שלהלן, בסדר המוצג (מלמעלה למטה = סדר משמאל לימין בקובץ). אם קיימת שגיאת תבנית, הייבוא נכשל.

הערה : צירוף מילים יכול להתקיים בקטגוריה אחת בלבד לכל שפה.

דוגמה : אתה מנסה לייבא ביטוי A לאנגלית (ארה"ב) קטגוריה B, אבל ביטוי A כבר קיים באנגלית (ארה"ב) קטגוריה C. Webex WFO אינה מוסיפה ביטוי A לאנגלית (ארה"ב) קטגוריה B.

דוגמה : ברצונך לייבא את ביטוי א' לאנגלית (בריטניה) קטגוריה D. ביטוי A כבר קיים באנגלית (ארה"ב) קטגוריה C. Webex WFO מוסיפה בהצלחה ביטוי A לאנגלית (בריטניה) קטגוריה D.

ביטוי A קיים כעת באנגלית (בריטניה) קטגוריה D ואנגלית (ארה"ב) קטגוריה C.

1. לחצו על סמל האפשרויות (שלוש הנקודות) בראש החלונית 'קטגוריות ביטוי' ובחרו 'ייבוא' מהרשימה הנפתחת. סייר הקבצים של המכשיר נפתח.
2. אתר את הקובץ CSV ולאחר מכן לחץ על פתח.

שיטות עבודה מומלצות אנו נמצאים בתהליך של הסרת השדות פונטי, צלילי לייק וביטחון. מומלץ לא להשתמש בעמודות אלה בקובץ CSV המיובא.

עמודה	תיאור
קטגוריה	(חובה) שם הקטגוריה.
הביטוי	(חובה) טקסט הביטוי.
פונטי	עמודה זו אינה בשימוש עוד.
נשמע כמו	עמודה זו אינה בשימוש עוד.
ביטחון	עמודה זו אינה בשימוש עוד.
מצב	(חובה) **0** (אפס) אם צירוף המילים מושבת עבור Analytics, או **1** אם צירוף המילים זמין עבור Analytics.
מזהה שפה	(חובה) קוד השפה בן 2 התווים והמדינה בת 2 התווים קוד עבור הביטוי, בתבנית **nn-nn**. הטבלה הבאה מפרטת את השפות הנתמכות.

עמודה	תיאור
שפה	קוד
ערבי	אר-אר
Bahasa (מלזיה)	MS-MS
דנית	DA-DK
הולנדית (הולנד)	NL-NL
אנגלית (אוסטרליה)	en-au
אנגלית (יורו)	en-eu
אנגלית (סינגפורית)	en-SG
אנגלית (דרום אפריקה)	en-za
אנגלית (בריטניה)	en-UK
אנגלית (ארה"ב)	en-us
פינית	Fi-Fi
צרפתית (קנדה)	FR-CA
צרפת (צרפתית)	FR-FR
גרמנית (גרמניה)	דה-דה
איטלקית	זה-איט
נורבגית	לא-לא

פורטוגזית (ברזיל)	PT-BR
ספרדית (יורו)	ES-EU
ספרדית (צפון אמריקה)	ES-MX
שוודית	sv-se

ייצוא קטגוריות וצירופי מילים

באפשרותך לייצא את כל נתוני מנהל הביטויים לקובץ CSV.

- לחצו על סמל האפשרויות (שלוש הנקודות) בראש החלונית 'קטגוריות ביטויים' ובחרו 'יצא הכל ' מהרשימה הנפתחת. קובץ בשם phrases.CSV יורד למכשיר שלך.

נושאים קשורים

- צור משימות ניתוח – הגדר תהליכים Webex WFO שמחפשים צירופי מילים באנשי קשר של שמע וטקסט.
- הצג ניתוח צירופי מילים עבור איש קשר – הצג להיטי צירוף מילים של איש קשר יחיד בדף אינטראקציות.
- מידע על ההבדלים בין ביטויי ניתוח, תגי AI ונושאים פופולריים

זהה אתרים ואפליקציות ש-Analytics עוקב אחריהם

השתמש בדף מנהל שולחן העבודה כדי להגדיר את Webex WFO לבצע פעולות שונות באופן אוטומטי כאשר משתמש פותח או מקיים אינטראקציה עם יישום או אתר אינטרנט של Windows. פעולות אוטומטיות מוגדרות אלה נקראות אירועי פריט שולחן עבודה.

> דוגמה כדי למנוע מהקלטות ללכוד נתונים רגישים, אתה רוצה Webex WFO להשהות את ההקלטה כאשר סוכן לוחץ בשדה מספר כרטיס אשראי בניהול ההזמנות שלך
> וכדי לחדש את ההקלטה כאשר הסוכן לוחץ החוצה מהשדה מספר כרטיס אשראי.

באפשרותך להוסיף את היישומים ואתרי היעד באופן ידני או באצווה באמצעות הפונקציה ייבוא. פונקציית הייצוא מאפשרת לך לקבל רשימה של כל היישומים ואתרי האינטרנט שהוגדרו במנהל שולחן העבודה.

ניתן גם לסמן יישומים ואתרים ספציפיים כ"מאושרים" או "לא מאושרים" בדף זה. הדבר מאפשר לך לזהות סוכנים שניגשים ליישומים ולאתרי אינטרנט שהחברה שלך לא אישרה לשימוש.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים

הערה: הרשיון של 'ניתוח מחשבים שולחניים' מאפשר לך לסמן אתרי אינטרנט ואפליקציות כמאושרים או לא מאושרים לשימוש הסוכנים. (ראה יצירה וניהול של פריטי שולחן עבודה עבור הוראות.) הוא אינו מאפשר לך להגדיר פעולות אוטומטיות כגון השהיה וחידוש הקלטה של גלישה.

- יש לך את ההרשאה ניהול ניתוח מחשבים שולחניים.

מיקום הדף

ניהול יישומים > Analytics > Desktop Manager > Analytics

הליכים

- יצירה וניהול של פריטי שולחן עבודה – הוסף, ערוך והגדר את המצב של פריטי שולחן עבודה; ייבוא וייצוא של נתוני פריט שולחן עבודה; הגדרת המצב של פריטי שולחן עבודה ודחיפת תצורות מעודכנות למשתמשי שולחן עבודה חכם.
- קביעת תצורה של אירועי פריט שולחן עבודה – צור וערוך אירועים אוטומטיים של פריטי שולחן עבודה.
- השתמש בכלי Application Field Marker - השג את המידע הדרוש לך כדי לקבוע תצורה של אירוע פריט שולחן עבודה הכולל שדות ביישום Windows.

יצירה וניהול של פריטי שולחן עבודה

לפני שתוכל ליצור אירוע אוטומטי של פריט שולחן עבודה, דרושה לך רשימה של היישומים ואתרי האינטרנט שמולם אירועים אלה פועלים.

הליכים

סינון רשימת היישומים ואתרי האינטרנט

1. השתמש בשדה החיפוש ובלחצני התצוגהבסרגל הכלים כדי לסנן את מה שמופיע בדף מנהל שולחן העבודה.

- הזן מחרוזת כלשהי בשדה החיפוש כדי להגביל את הרשימה ליישומים ולאתרי אינטרנט ששמותיהם מכילים מחרוזת זו.

- לחץ על לחצני האפליקציה או האינטרנטכדי להציג רק יישומים או אתרי אינטרנט, או את שניהם. נבחרת

הלחצן הוא אפור כהה. לחצן שלא נבחר הוא אפור בהיר.

- לחץ על הלחצן Application State כדי לבחור את המצבים שברצונך להציג.

2. נקה את שדה החיפוש ובחר את כל הלחצנים כדי להציג את הרשימה המלאה של היישומים ואתרי האינטרנט.

הוספת פריט שולחן עבודה חדש

1. לחץ על פריט שולחן עבודה חדש. הדף הוספת פריט שולחן עבודה חדש נפתח.
2. בחר את סוג הפריט שברצונך להוסיף מתוך מה ברצונך לעשות? אפשרויות. השדות מופיעים בהתאם לסוג הפריט שבחרת.
3. מלא את השדות כמתואר להלן. טבלה זו מכילה את כל השדות האפשריים שאתה עשוי לראות.

השדה	תיאור
יישום, אתר אינטרנט או שם שדה	הזן שם ייחודי וקל לזיהוי עבור פריט שולחן העבודה.
קובץ יישום	הזן את שם קובץ ההפעלה של יישום Windows אתה מוסיף. דוגמה word.exe
סטטוס אפליקציה או אתר אינטרנט	בחר את מצב היישום או אתר האינטרנט מהרשימה הנפתחת. הערה בכל פעם שמשימת ניתוח שולחן עבודה מוצאת יישום או אתר אינטרנט חדשים, היא מקצה להם את המצב החדש (ראה יצירת משימות ניתוח). כאשר המצב החדש מופיע, עליך לשנות את המצב ל'מאושר', 'לא מאושר' או 'התעלם'.
כתובת URL	הזן את כתובת האתר של האתר. השתמש רק בחלקים של כתובת ה- URL שאין להם קווים נטויים (/). דוגמה כן: www.example.com כן: www.example.com:1234

השדה	תיאור
	לא: http:www.example.com לא: www.example.com/website
מאפייני יישום	מקטע זה משמש להגדרת שדה טקסט בתוך יישום. עליך להשתמש בכלי Application Field Marker כדי לקבל מידע זה. כלי זה זמין בכל שולחן עבודה שבו מותקן שולחן עבודה חכם. ראה שימוש בכלי סמן שדות יישום כדי ללמוד כיצד להשתמש בכלי ולאכלס את השדות בסעיף זה.

4. לחץ על שמור. השדות בדף מנוקים ואתה מוכן להוסיף פריט שולחן עבודה חדש נוסף. אם סיימת להוסיף פריטים חדשים, לחץ עלביטול כדי לחזור לדף מנהל שולחן העבודה.

עריכת פריט שולחן עבודה קיים

- לחץ על פריט שולחן העבודה בחלונית הימנית כדי להציג את הפרטים של פריט זה בחלונית השמאלית. ערוך כרצונך ולאחר מכן לחץ על שמור.

הקצאת מצב לפריטים מרובים

1. בחלונית הימנית, בחר את היישומים ואתרי האינטרנט שאת מצבם ברצונך לשנות.
2. בחר מצב מהרשימה הנפתחת מצב יישום.
3. לחץ על שמור.

ייבוא נתונים ל-Desktop Manager

1. במקטע ייבוא של הדף, נווט אל הקובץ CSV שברצונך לייבא באמצעות עיון כפתור.

הקובץ CSV חייב להכיל את העמודות הבאות לפי הסדר המפורט מלמעלה למטה. כל שדה בשורה חייב להכיל ערך. CSV שנוצר בעת ייצוא נתונים עוקב אחר תבנית זו.

הערה קבצים המיוצאים מגירסת קדם-11.0 של Webex WFOמכילים עמודה נוספתhandleCode", ". כד לייבא קבצים אלה לענן/11.0 ואילך, עליך להסיר עמודה זו

ונתונים משויכים מהקובץ CSV.

עמודה	תיאור
מפתח	שם ההפעלה עבור יישום או כתובת URL עבור אתר אינטרנט.
שם	שם היישום או האתר.
מצב	מצב האפליקציה או האתר.
סוג	סוג פריט שולחן העבודה: יישום, תוכן (אתר אינטרנט) או מערכת.

2. לחץ על ייבוא.

ייצוא מידע ממנהל שולחן העבודה

- במקטע ייצוא, לחץ על יצא כדי לשמור או לפתוח את הקובץ. כברירת מחדל, שם קובץ הייצוא **desktopuse.CSV**.

הערה קבצים מיוצאים מכילים רק את היישומים שפעלו לפיהם. לא כל היישומים ברשימת היישומים של מנהל שולחן העבודה מופיעים בקובץ המיוצא.

דחיפת תצורות מעודכנות של יישומים ואתרי אינטרנט לשולחנות עבודה של משתמשים

- לחץ על לחצן Push Configuration כדי לדחוף את השינויים שבוצעו ביישומים או באתרי אינטרנט ב-Desktop Manager בשולחנות העבודה של המשתמש.

קביעת תצורה של אירועי פריט שולחן עבודה

דף תצורת האירועים של מנהל שולחן העבודה מאפשר לך לשלוט באופן שבו Webex WFO מגיב כאשר משתמשים ניגשים לאתרי אינטרנט וליישומים. באפשרותך להגדיר אירוע אחד או יותר עבור כל פריט שולחן עבודה בדף מנהל שולחן העבודה. אירועים אלה מופעלים על-ידי שולחן העבודה החכם במחשב הסוכן בזמן ריצה.

הערה : ראה Webex WFO השהיה וחידוש פעולה לקבלת מידע אודות שימוש באירועי פריט שולחן עבודה עבור פונקציונליות Webex WFO של השהיה וחידוש פעולה אוטומטיים בשילובי Webex WFO. Webex WFO יזמה השהיה אוטומטית וחידוש פעולה באמצעות אירועי פריט שולחן עבודה אינה זמינה עבור כל האינטגרציות.

אירוע מורכב מהמרכיבים הבאים:

הפעל הפעלה	מה המשתמש עושה שמפעיל את פעולת המערכת **הסוכן לוחץ בשדה מספר כרטיס אשראי.**
פעולת מערכת	מה עושה 'שולחן עבודה חכם' כאשר הפעלת הטריגר מתרחשת **שולחן העבודה החכם עוצר את הקלטת השמע והמסך.**
משך פעולה	כמה זמן לפני שפעולת עצירה מתרחשת באופן אוטומטי במקום על ידי גורם מפעיל עצירה **Smart Desktop מפעיל מחדש את הקלטת השמע והמסך דקה לאחר שהסוכן לוחץ בשדה מספר כרטיס אשראי.**
עצור הדק	(אופציונלי) מה המשתמש עושה כדי לעצור את פעולת המערכת **הסוכן לוחץ החוצה מהשדה מספר כרטיס אשראי.**
עצור פעולה	(אופציונלי) מה עושה 'שולחן עבודה חכם' כאשר 'עצור טריגר' מתרחש **שולחן העבודה החכם מפעיל מחדש את הקלטת השמע והמסך.**

בעת השמעת שיחה המשויכת לאירוע בנגן המדיה, האירוע מסומן בצהוב בחלונית שולחן העבודה של נגן המדיה ובסייר הסוכנים.

'שולחן עבודה חכם' אינו עוקב אחר אירועי שולחן עבודה חדשים או מעודכנים עד שמתרחש אחד מהבאים:

- משתמש מתחבר ל-Smart Desktop או יוצא ממנו.
- לחץ על דחיפה תצורה בדף מנהל שולחן העבודה.
- מתבצע רענון יומי (כברירת מחדל, זמן אקראי בין 4:00 ל-4:30 AM).

מיקום הדף

ניהול יישומים > Desktop Manager < Analytics > הוספת אירוע

הליכים

יצירת אירוע חדש של פריט שולחן עבודה דרך הדף 'מנהל שולחן העבודה'

1. בדף מנהל שולחן העבודה, בחר את פריט שולחן העבודה שאליו ברצונך להוסיף אירוע.
2. לחץ על הוסף אירוע כדי לפתוח את הדף תצורת אירועים של מנהל שולחן העבודה.
3. בחר צור אירוע חדש.

4. (ליישומים בלבד) במקטע סוג אירוע, בחר את סוג האירוע שברצונך ליצור.
   - אירוע שולחן עבודה – גורם המפעיל להפעלה של האירוע הוא משהו שמשתמש עושה ביישום.
   - אירוע אוטומטי – גורם המפעיל להתחלה של האירוע הוא אות RTP ש- Webex WFO מזהה באופן אוטומטי. לקבלת מידע נוסף אודות איתות RTP, ראה קביעת תצורה של הגדרות כלליותQM.
5. בשדה שם אירוע, הזן שם המזהה בבירור את האירוע.

   חשוב לכל אירוע במנהל שולחן העבודה חייב להיות שם ייחודי.

6. ברשימה הנפתחת **Start Event Trigger** , בחר את הגורם המפעיל שיוזם את האירוע. הגורמים המפעילים המפורטים משתנים בהתאם לשאלה אם פריט שולחן העבודה הוא יישום או אתר אינטרנט.

   הערה שימוש בשיטות מרובות להפעלת השהיה וחידוש פעולה (כגון פקדי הקלטה, אירועי אינטרנט, ממשקי API ואיתות של צד שלישי) בו-זמנית עלול לגרום לבלתי צפוי התנהגות. כדי להימנע מבעיות אלה, השתמש בשיטה אחת בלבד בשיחה בכל פעם.

יישום (אירוע שולחן עבודה)

ההדק	תיאור
התוכנית מקבלת פוקוס	חלון היישום או תיבת הדו-שיח מתמקדים בלוח המקשים.
התוכנית מאבדת מיקוד	מוקד המקלדת מסתיים עבור חלון היישום או תיבת הדו-שיח תיבה.
יצר	נוצר חלון או תיבת דו-שיח ליישום. ניתן להשתמש באפשרות Create כדי לציין מתי יישום מופעל אם תציין את כותרת החלון ברמה העליונה כטקסט החלון.
להרוס	חלון או תיבת דו-שיח מושמדים. ניתן להשתמש באפשרות 'הרס' כדי לציין מתי יישום נסגר אם תציין את כותרת החלון ברמה העליונה כטקסט החלון. אם מופעים מרובים של אותו יישום פועלים, סגירת מופע אחד תיצור אירוע זה, אך המופעים האחרים ימשיכו לפעול.

ההדק	תיאור
לחץ על שדה הטקסט	המשתמש מבצע פעולה המעניקה מיקוד בלוח המקשים ל שדה טקסט ביישום.
לחץ מחוץ לשדה הטקסט	המשתמש מבצע פעולה המסיר את מוקד לוח המקשים עבור שדה טקסט ביישום.
לחץ על לחצן	המשתמש לוחץ על לחצן ביישום.
שינוי כותרת	כותרת החלון משתנה.

יישום (אירוע אוטומטי)

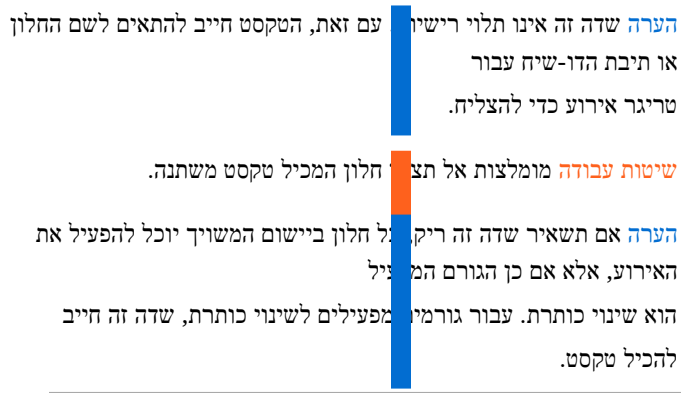
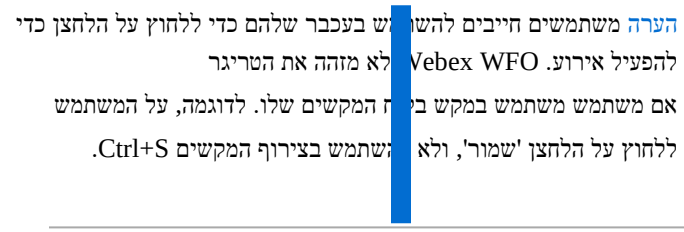
ההדק	תיאור
RTP השיחה מתחילה	Webex WFO מזהה אות RTP נכנס או יוצא.
RTP שיחות מפסיקות	Webex WFO כבר לא מזהה RTP נכנס או יוצא אות.

אתר אישי

ההדק	תיאור
לחץ על שדה הטקסט	המשתמש מבצע פעולה המעניקה מיקוד בלוח המקשים ל שדה טקסט בדף אינטרנט.
לחץ מחוץ לשדה הטקסט	המשתמש מבצע פעולה המסיר את מוקד לוח המקשים עבור שדה טקסט בדף אינטרנט.
אתר האינטרנט של Request	המשתמש מנווט לכתובת ה-URL שצוינה בפרטי הגורם המפעיל.
הדף מגיש בקשת רקע	כתובת ה-URL שצוינה בפרטי הגורם המפעיל שולחת XHR.

7. במקטע הפעלת פרטי מפעיל, הזן את הפרטים המגדירים אילו יישומים או אתרי אינטרנט יפעילו את הפעלת ההפעלה.

יישום

פריט	תיאור
כותרת החלון	שם החלון או תיבת הדו-שיח המשויכים ל-אירוע.  הערה שדה זה אינו תלוי רישיו עם זאת, הטקסט חייב להתאים לשם החלון או תיבת הדו-שיח עבור טריגר אירוע כדי להצליח. שיטות עבודה מומלצות אל תצ חלון המכיל טקסט משתנה. הערה אם תשאיר שדה זה ריק, כל חלון ביישום המשויך יוכל להפעיל את האירוע, אלא אם כן הגורם המ יל הוא שינוי כותרת. עבור גורמי מפעילים לשינוי כותרת, שדה זה חייב להכיל טקסט.
לחצן	שם הלחצן המשויך לאירוע.  הערה משתמשים חייבים להשת בעכבר שלהם כדי ללחוץ על הלחצן כדי להפעיל אירוע. Webex WFO לא מזהה את הטריגר אם משתמש משתמש במקש ב ח המקשים שלו. לדוגמה, על המשתמש ללחוץ על הלחצן 'שמור', ולא משתמש בצירוף המקשים Ctrl+S.
השדה	השדה שמפעיל את פעולת המערכת כאשר משתמש לוחץ עליה או יוצא ממנה. יש להגדיר את השדה במנהל השדות (ראה זיהוי שדות אתר אינטרנט שניתוח עוקב אחריהם). משמש עם הטריגרים "לחץ על שדה טקסט" ו"לחץ מחוץ לשדה טקסט" בלבד.

אתר אישי

פריט	תיאור
כתובת URL	הנתיב עבור אתר האינטרנט המשויך לאירוע. הזן את החלק בכתובת ה-URL שמופיע אחרי שם המחשב המארח.

פריט	תיאור
	דוגמה אם כתובת ה-URL המלאה של אתר האינטרנט היא **http://www.example.com/website/page,** הזן **/אתר אינטרנט/דף.** שיטות עבודה מומלצות הזן תמיד את הכתובת המזוהה של אתר האינטרנט. משתמשים משתמשים לעתים קרובות בקיצורי דרך בעת הזנת כתובת URL בשדה הכתובת של הדפדפן שלהם. הדפדפן משתמש ב- DNS או בשירות אחר כדי לפתור את הכתובת ויציג את הכתובת שנפתרה בשדה הכתובת (הכתובת כוללת את "www" או "http" שהושמטו, לדוגמה). הערה בעת הזנת הכתובת שנפתרה בשדה זה Webex WFO , מפעיל באופן אוטומטי אירוע כאשר משתמש הזנת קיצור דרך עבור הכתובת שנפתרה. אם סוכן ניגש לאתר אינטרנט והדף של אתר זה מאוחסן במטמון, שום בקשה לא עוברת דרך שולחן העבודה החכם. במקרה זה Webex WFO , לא יכול ללחוץ על טריגרים כלשהם עבור האתר ולא יציג את כתובת האתר של האתר.
השדה	השדה שמפעיל את פעולת המערכת כאשר משתמש לוחץ עליה או יוצא ממנה. יש להגדיר את השדה במנהל השדות (ראה זיהוי שדות אתר אינטרנט שניתוח עוקב אחריהם). משמש עם הטריגרים "לחץ על שדה טקסט" ו"לחץ מחוץ לשדה טקסט" בלבד.

8. במקטע התחל פעולת מערכת, לחץ על הוסף כדי להוסיף את הפעולות המתרחשות בעת התרחשות הפעלת הפעלה. ניתן להגדיר יותר מפעולה אחת עבור גורם מפעיל. כאשר נעשה שימוש ביותר מפעולה אחת, הפעולות מטופלות כאופרנדים המוערכים באמצעות AND לוגי. ראה הוספת פעולת מערכת להוספת פעולות ותיאורים של הפעולות הזמינות.

9. במקטע משך פעולה, הזן את משך הזמן (בשניות) לפני שפעולת עצירה מוגדרת תתרחש באופן אוטומטי במקום על-ידי גורם מפעיל עצירה. משך הזמן המרבי שניתן להגדיר הוא 3,600 שניות. אם תגדיר ערך בסעיף זה, עליך גם להגדיר פעולת עצירה אחת או יותר.

   הערה אם תגדיר את משך הזמן לאפס שניות, פעולת העצירה לעולם לא תתרחש באופן אוטומטי.

10. (אופציונלי) ברשימה הנפתחת , **Stop Event Trigger** בחר את הגורם המפעיל שמסיים את האירוע. הגורמים המפעילים המפורטים משתנים בהתאם לשאלה אם פריט שולחן העבודה הוא יישום או אתר אינטרנט. ראה שלב 6 לעיל לקבלת תיאורים של הגורמים המפעילים הזמינים.

11. אם בחרת גורם מפעיל לעצירת אירוע, הגדר את המקטע עצור פרטי מפעיל. עיין בשלב 7 לעיל לקבלת תיאורים של שדות הפרטים.

12. (אופציונלי, אלא אם קבעת תצורה של משך פעולה) במקטע הפסק פעולות מערכת, הוסף את הפעולות המתרחשות כאשר מתרחש גורם מפעיל עצירה. ניתן להגדיר יותר מפעולה אחת עבור גורם מפעיל. כאשר נעשה שימוש ביותר מפעולה אחת, הפעולות מטופלות כאופרנדים המוערכים באמצעות AND לוגי.

13. לחץ על שמור. האירוע נשמר והשדות בדף מתנקים כדי שתהיה מוכן להוסיף אירוע נוסף לפריט שולחן העבודה. אם סיימת להוסיף אירועים חדשים, לחץ על ביטול כדי לחזור לדף מנהל שולחן העבודה.

הוספת פעולת מערכת

1. בשדה התחל פעולות מערכת או הפסק פעולות מערכת, בחר את הפעולה שברצונך שתתרחש כאשר מתרחש גורם מפעיל. פעולות אלה מתוארות בטבלה שלהלן.

פעולה	תיאור
הפוך לזמין ב-Analytics	מציג את האירוע בסייר הסוכנים. Webex WFO מציג אירועים בסייר הסוכן גם אם לא תבחר בגורם מפעיל זה.
השהה הקלטה	עוצר באופן זמני כל הקלטת שמע או מסך המתרחשת ב-שולחן העבודה של הסוכן. פעולת מערכת "השהה הקלטה" אינה משפיעה על ניטור מסך חי.
המשך הקלטה	הפעלה מחדש של הקלטת שמע ומסך לאחר "השהיית הקלטה" פעולה.

פעולה	תיאור
גישה לאתר אינטרנט	ניווט אל אתר האינטרנט שאתה מזין בבקשת התחל שדה URL.
מטה-נתונים של גירוד	חיפוש שדה שסימנת בשדה היישום סמן ולאחר מכן מצרף כל טקסט בשדה זה כמטה-נתונים מותאמים אישית לשיחה הפעילה. אם אף שיחה אינה פעילהWebex WFO , מצרפת מטה-נתונים אלה לשיחה האחרונה.
הוספה למטה-נתונים מותאמים אישית	("לחץ על שדה טקסט" ו"לחץ מחוץ לשדה טקסט" מפעילים בלבד) צירוף הטקסט בשדה שאתה מייעד במקטע שדה של פרטי הפעלת התחלה או עצירה כמטה-נתונים מותאמים אישית לשיחה הפעילה. אם אף שיחה אינה פעילהWebex WFO , מצרפת מטה-נתונים אלה לשיחה האחרונה.
מקטע התחלה	מתחיל הקלטה חדשה ומוחק כל חלק קודם של הקלטה. בדף פקדי הקלטה, פעולה זו נקראת מקטע ומחיקה (ראה הקלטה לפי דרישה).
עצור קטע	מתחיל הקלטה חדשה ושומר כל חלק קודם של הקלטה כהקלטה נפרדת. בדף פקדי הקלטה, פעולה זו נקראת מקטע ושמור (ראה הקלטה לפי דרישה).
מגזר עמית	מתחיל הקלטה חדשה ומשייך אותה לקודמת הקלטה.
תיוג איש קשר	החלת הסיבה המתויגת על השיחה הפעילה. אם אין שיחה פעילWebex WFO , מחיל סיבה זו על השיחה האחרונה.
הקלטת מסך התחל	מתחיל הקלטה על המסך בלבד. עצור
הקלטת מסך	מפסיק הקלטה על המסך בלבד.

2. בהתאם לבחירת הפעולה שלך, ייתכן שיהיה עליך להשלים אחד או יותר מהשדות האחרים. אם השדה מושבת, הוא אינו נדרש עבור הפעולה שבחרת.
   - שדה Windows - רשימה נפתחת זו מאוכלסת בשדות שתצורתם נקבעה בדף מנהל השדות.
   - שדה מטה-נתונים - רשימה נפתחת זו מאוכלסת במטה-נתונים שתצורתם נקבעה בדף מנהל מטה-נתונים.
   - התחלה (או הפסקה) של בקשת כתובת URL - הזן כתובת URL של אתר אינטרנט. 'שולחן העבודה החכם' מגיש בקשת GET לכתובת URL זו.
3. אם ברצונך להוסיף פעולה נוספת, לחץ על הוסף וחזור על שלבים 1 ו- 2.

יצירת אירוע השהיה וחידוש פעולה באמצעות HTML

אם אתה שולט בעמוד שבו ההקלטה אמורה להיות מושהית ומתחדשת, באפשרותך ליצור גורמים מפעילים של השהיה וחידוש הפעלה כאירועי HTML. שיטה זו שימושית במיוחד עבור דפים שבהם הרחבת הדפדפן Cisco עשויה שלא לקבל אירועים ברמת השדה, כגון דפים המותאמים אישית עם רכיבי Salesforce Lightning.

חשוב אל תשלב גורמים מפעילים של אירועי HTML עם פעולות שירות אחרות של השהיה וחידוש פעולה.

- הוסף פקודות אלה לרכיבים שאמורים להפעיל השהיה וחידוש כאשר סוכנים מקיימים איתם אינטראקציה:
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

אירועים חופפים

אל תגדיר אירועים החופפים זה לזה לעתים קרובות. כאשר אירועים מרובים חופפים, זכור את הנקודות הבאות:

- הפעלות מרובות של אותו אירוע לא יחפפו.

דוגמה

אירוע בשם "תאימות PCI" כולל את התצורה הבאה:

- הפעל גורם מפעיל – הסוכן לוחץ בשדה כרטיס האשראי.
- התחל פעולה - שולחן העבודה החכם מפסיק את ההקלטה.
- משך האירוע – שלושים דקות (בשניות)
- עצור גורם מפעיל – הסוכן לוחץ בשדה הכתובת.
- הפסק פעולה – 'שולחן עבודה חכם' מתחיל להקליט.

במקרה זה, הסוכן יכול ללחוץ על שדה כרטיס האשראי ולצאת ממנו מספר פעמים לפני שהוא לוחץ בשדה הכתובת. עם זאת, הפעולות חדשות של אירוע תאימות PCI אינן מתחילות בכל פעם שהסוכן לוחץ בשדה כרטיס האשראי. אירוע תאימות PCI פועל רק בפעם הראשונה.

- ניתן לצפות בכל טריגר אירוע בנפרד. כאשר אירוע כלשהו מופעל, הפעולות המשויכות לאירוע מבוצעות.
- אם יותר מאירוע אחד המשתמש בהשהיה או בפעולת חידוש מופעל בו-זמנית (כלומר, הם חופפים זה לזה), גורם המפעיל של ההתחלה הראשונה מפעיל את האירוע באופן אוטומטי, הגורם המפעיל של העצירה הראשונה עוצר את כל האירועים החופפים והמערכת מתעלמת מהמפעילים הבאים.

דוגמה סוכן לוחץ על שדה המוגדר כפעולת השהיה ולאחר מכן לוחץ בשדה אחר המוגדר גם הוא כפעולת השהיה. המערכת מתעלמת מפעולת ההשהיה השנייה. כמו כן, ההפסקה
אירועים שפעולות אלה הפעילו יסתיימו בפעם הראשונה שהסוכן ילחץ על שדה המוגדר כפעולת קורות חיים. המערכת מתעלמת מפעולת חידוש הפעולה השנייה.

נושאים קשורים

- זיהוי שדות אתר אינטרנט שאחריהם עוקב Analytics
- ניהול שדות מטה-נתונים מותאמים אישית
- Webex WFO השהה וחדש

שימוש בכלי סמן שדה יישום

הכלי סמן שדה יישום משיג את המידע הדרוש לך כדי לקבוע את תצורת המקטע מאפייני יישום בדף פריט שולחן עבודה חדש כאשר פריט שולחן העבודה החדש הוא יישום ושדה של Windows.

הערה הכלי סמן שדות יישום אינו פועל בשדות אתר אינטרנט. לשם כך, עליך להגדיר את הדפדפן כראוי ולהשתמש במקשי הקיצור Ctrl+M. ראה זיהוי שדות אתר אינטרנט כדי
Analytics עוקב אחריו לקבלת מידע נוסף.

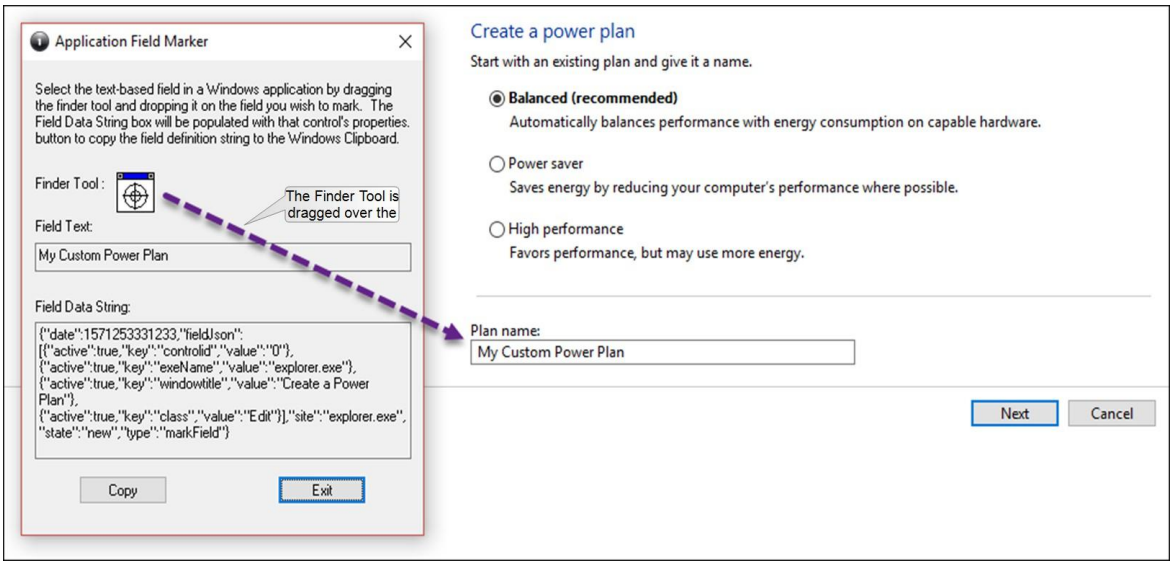
הליכים

שימוש בכלי סמן שדה יישום

1. במחשב, נווט אל מיקום קובץ ההפעלה של כלי סמן שדה היישום. מיקום ברירת המחדל הוא:

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. לחץ פעמיים על קובץ ההפעלה כדי להפעיל את הכלי.
3. פתח את היישום המכיל את השדה שברצונך לקבוע את תצורתו כפריט שולחן עבודה.
4. בכלי סמן שדה יישום, לחץ על הכלי Finder וגרור את עין השוורים אל השדה ביישום היעד. כאשר המאתר ממוקם מעל השדה, השדה מסומן עם גבול כבד.
5. כאשר אתה משחרר את העכבר, מחרוזות הנתונים עבור השדה מוצגות בחלונית מחרוזת נתוני שדה, כפי שמוצג בדוגמה זו.



6. לחץ על העתק כדי להעתיק את הטקסט ללוח של המחשב.
7. בדף הוספת פריט שולחן עבודה חדש, הדבק את הטקסט בשדה מחרוזת הגדרה .
8. לחץ על נתח שדות. השדות הרלוונטיים מטקסט מחרוזת ההגדרות נטענים בשדות משמאל לחלונית מחרוזת הגדרות.

נושאים קשורים

- יצירה וניהול של פריטי שולחן עבודה
- זיהוי שדות אתר אינטרנט שאחריהם עוקב Analytics

זיהוי שדות אתר אינטרנט שאחריהם עוקב Analytics

הדף Field Manager מפרט שדות המשויכים לאתרי אינטרנט שסומנו לשימוש ב-Smart Desktop.

הערה הדף Field Manager מנהל רק שדות אתר אינטרנט. שדות יישום Windows מנוהלים בדף מנהל שולחן העבודה.

לאחר סימון שדה, הוא מופיע בדף מנהל השדות. משם תוכל להגדיר את השדה עם המחרוזות שברצונך להתאים בעת הפעלת אירועים ופעולות בשולחן העבודה.

החלונית הימנית של הדף מציגה את אתר האינטרנט ואת השדות המשויכים אליו שסומנו. שדות זמינים מסומנים בירוק. בעת בחירת שדה בחלונית הימנית, ההגדרות שלו מופיעות בחלונית הימנית.

כאשר שדה מופיע לראשונה ברשימה, שמו הוא חותמת הזמן שבה הוא סומן. בעת קביעת התצורה של השדה, עליך להחליף את חותמת הזמן בשם לבחירתך כדי לסייע בזיהויו.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים

  הערה: רשיון 'ניתוח מחשבים שולחניים' מאפשר לך לזהות שדות כדי שתוכל לנטר את פעי[illegible]ת הסוכנים. זה לא מאפשר לך להגדיר פעולות אוטומטיות כמו השהיה ו
  חידוש הקלטת שיחה.
- יש לך את ההרשאה ניהול ניתוח מחשבים שולחניים.
- יש לך שולחן עבודה חכם מותקן.
- יש להגדיר את הדפדפן כראוי לפני שתוכל להשתמש במקשי הקיצור לסימון השדות. ראה הפעל את ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדפדפן שלך לקבלת פרטים.

מיקום הדף

ניהול יישומים > Analytics > Analytics > מנהל שטח

הליכים

הערה אם תמחק שדה מהדף Field Manager המשמש בדף מנהל שולחן העבודה, עליך להתנתק מ- Webex WFO ולאחר מכן להיכנס שוב כדי שהשינוי ייכנס לתוקף.

סימון שדה באתר אינטרנט

1. כאשר הדף Field Manager מוצג, פתח Tab חדש בדפדפן שלך.
2. נווט אל אתר האינטרנט שאת השדות שלו ברצונך לסמן.
3. לחץ בשדה הרצוי והקש **Ctrl+M**. השדה מופיע בחלונית הימנית של הדף Field Manager עם חותמת זמן במקום שם.

סינון רשימת אתרי האינטרנט והשדות

- הזן מחרוזת חיפוש בשדה שדות חיפוש. הרשימה מתעדכנת באופן מיידי בשדות העונים על קריטריוני החיפוש שלך. החיפוש אינו מסנן לפי שמות אתרי אינטרנט.
- השתמש בלחצני התצוגה (הכל , חדש וקביעת תצורה) כדי להגביל את הרשימה לשדות המוצגים. שדות חדשים הם אלה שעדיין לא הוגדרו.

הגדרת שדה מסומן

1. לחץ על השדה בחלונית הימנית. החלונית השמאלית מציגה את הגדרות השדה והמאפיינים בחלונית השמאלית.
2. ערוך את הגדרות השדה.
   - השדה 'אתר' מכיל את כתובת ה-URL של אתר האינטרנט שבו ממוקם השדה. לחץ על ל

     פתח את האתר בדפדפן חדש Tab.
   - השדה 'שם ' מכיל בתחילה את חותמת הזמן של מועד סימון השדה. ניתן להחליף את חותמת הזמן בשם המתאר את השדה לזיהוי קל.
3. ערוך את מאפייני השדה. המאפיינים הם הנתונים שנלכדו על-ידי סמן השדה ויכולים להשתנות משדה לשדה.
   - בחר בתיבת הסימון זמין כדי לאפשר חיפוש של מחרוזות התואמות לשדה ולערך שצוינו כאשר הן מוגדרות במנהל שולחן העבודה. אם תיבת הסימון לא נבחרה, המערכת מתעלמת מהשדה.

- העמודה שדה מכילה את השם לקריאה בלבד של המאפיין המשויך לשדה המסומן.
- כברירת מחדל, השדה ערך מכיל את ערך המאפיין בזמן סימון השדה. כל ערך שהוזן בשדה זה חייב להיות ערך נתמך עבור הנכס. באפשרותך להשתמש בתו הכללי של כוכבית (*) בשדה זה.

4. לחץ על שמור.

נושאים קשורים

- זהה אתרים ואפליקציות ש-Analytics עוקב אחריהם
- "התקנת Webex WFO שולחן עבודה חכם" במדריך *Webex WFOInstallation*

הפעל את ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדפדפן שלך

יש להתקין את 'שולחן עבודה חכם' במחשב ולהפעיל אותו לפני שתוכל לסמן שדות. משתמשים שיש להם הרשאה לנהל שדות עבור 'ניתוח מחשבים שולחניים' באמצעות הדף 'מנהל השדות' ובשולחנות העבודה של הסוכנים שבהם מותקן 'שולחן עבודה חכם' חייבים להגדיר את תוסף הדפדפן המתאים של 'ניתוח מחשבים שולחניים' עבור הדפדפן שבו הם משתמשים.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים
- שולחן העבודה החכם מותקן ומופעל במחשב שלך.

הליכים

הפעלת ההרחבה Desktop Analytics ב-Firefox

בפעם הראשונה שאתה נכנס Webex WFO באמצעות ,Firefox תראה תיבת דו-שיח האומרת לך להתקין את הרחבת הדפדפן Calabrio. בחר אפשר התקנה זו ולחץ על המשך. אין צורך בפעולה נוספת.

הפעל את תוסף Desktop Analytics ב- Microsoft Edge Chromium

ב- Edge Chromium, עבור אל https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf ולחץ על הוסף ל- **Chrome**.

הפעלת תוסף 'ניתוח מחשבים שולחניים' ב-Chrome

ניתן להוריד או להתקין את תוסף Chrome באמצעות הגדרות GPO. הורד והתקן את Calabrio Analytics Plug-in, גרסה 0.2.0.4. התוסף ממוקם בכתובת:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

הערה אם לחיצה על הקישור אינה פועלת, העתק את כתובת ה- URL והדבק אותה בדפדפן שלך.

נושאים קשורים

"התקנת Webex WFO שולחן עבודה חכם" במדריך ההתקנה *Webex WFO #*

סקירה כללית של לוחות מחוונים של Analytics

הדף Analytics הוא לוח מחוונים המציג נתונים על אנשי הקשר שלך בשולחן העבודה, בדיבור ובטקסט. באפשרותך להשתמש בלוח המחוונים המוגדר כברירת מחדל, בלוח מחוונים משותף של משתמש אחר או בלוחות מחוונים מותאמים אישית משלך. הווידג'טים של כל לוח מחוונים מציגים נתונים המבוססים על התפקיד שלך ועל ערכות הנתונים שאתה מגדיר. הגישה שלך ללוחות מחוונים תלויה בהרשאות שהוקצו לך.

אם מנהל המערכת שלך הגדיר את Analytics כך שיאפשר שיתוף של לוחות מחוונים, תוכל להגדיר כל לוח מחוונים שתיצור כלוח מחוונים שמשתמשים אחרים יוכלו לשתף אותו. משתמשים אלה יכולים להציג את לוח המחוונים שלך (המאוכלס בנתונים הנוגעים אליהם), אך הם אינם יכולים לערוך אותו. רק אתה יכול לערוך את לוח המחוונים המשותף שלך.

התהליך הכללי להגדרת לוח מחוונים הוא כדלקמן:

1. צור לוח מחוונים חדש.
2. צור ערכות נתונים עבור לוח המחוונים.
3. צור והוסף ווידג'טים ללוח הבקרה.
4. (אופציונלי) שתף את לוח המחוונים החדש שלך עם אחרים.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics

- ניתוח מחשבים שולחניים
- יש לך לפחות אחת מההרשאות הבאות:
  - הצג את Analytics
  - הצגת ניתוח מחשבים שולחניים
  - הצגת ניתוח דיבור
  - הצגת ניתוח דיבור לטקסט
  - הצג ניתוח מערכת
  - הצגת מדדי מערכת
  - הצגת ניתוח טקסט
- שיתוף שולחן עבודה זמין (אופציונלי)
- איסוף נתוני Analytics מוגדר ב'ניהול יישומים' בדפים 'מנהל המשימות', 'מנהל הביטוי', 'מנהל שולחן העבודה', 'מנהל השטח' ו'תצורת ניתוח'.

מיקום הדף

לוח מחוונים לניתוח > Analytics

הליכים

בחר לוח מחוונים קיים להצגה

- לחץ על הלחצן לוחות מחוונים בסרגל הכלים **Analytics** ובחר לוח מחוונים קיים מהרשימה המתקבלת .

יצירה ועבודה עם לוחות מחוונים

- יצירה וניהול של לוח מחוונים של Analytics
- יצירה וניהול של ערכת נתונים
- יצירה וניהול של ווידג'ט Analytics
- סינון נתונים בלוח הבקרה של Analytics
- הגדרת תצורה של תחזיות

נושאים קשורים

התאמה אישית של לוח הבקרה של Analytics

יצירה וניהול של ערכת נתונים

ערכות נתונים קובעות מה יופיע בווידג'טים בדף לוח הבקרה של Analytics. יש להגדיר אותם לפני יצירת רכיב widget.

ערכות נתונים ייחודיות ללוח מחוונים ספציפי. בעת יצירת ערכת נתונים עבור לוח מחוונים אחד, ערכת נתונים זו לא תופיע בלוחות מחוונים אחרים.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים
- ערכות נתונים מסוימות אינן זמינות עם רישיון 'ניתוח מחשבים שולחניים'. ראה מקורות נתונים להלן לקבלת ערכות הנתונים שאינן כלולות ברשיון זה.
- יש לך את ההרשאה הצג ניתוח מערכת.

מיקום הדף

לוח מחוונים לניתוח > Analytics

הליכים

יצירת ערכת נתונים חדשה

1. בסרגל הכלים ניתוח, לחץ על מנהל ערכת נתונים ולאחר מכן על צור ערכת נתונים חדשה.

   הערה ייתכן שיהיה עליך ללחוץ על בטל נעילה כדי להפעיל את לחצן מנהל ערכת הנתונים.

2. בחר מקור נתונים מהרשימה מקור נתונים. מקורות הנתונים הזמינים מתוארים להלן.

3. בתיבת הדו-שיח מנהל ערכת נתונים - יצירת חדש, הגדר את המסננים עבור מקור הנתונים שבחרת. מסננים אלה קובעים אילו נתונים יופיעו בלוח המחוונים שלך. קיימת תיבת דו-שיח שונה עבור כל מקור נתונים, עם מסנני נתונים שונים. מסנני הנתונים הזמינים מתוארים להלן.
4. לאחר שתסיים להגדיר את המסננים, לחץ על שלח כדי לראות תצוגה מקדימה של הנתונים הכלולים בערכת הנתונים החדשה. ניתן לחתוך את כותרות העמודות המוצגות. לחץ על הצג את כל הנתונים כדי לראות את כל העמודות.

   אם העמודות המוצגות אינן רצויות, לחץ על הקודם כדי לחזור לתיבת הדו-שיח הקודמת ולהגדיר מחדש את המסננים.
5. כאשר תהיה מרוצה מערכת הנתונים, לחץ על שמור.
6. בסרגל הכלים, לחץ על שמור.

עריכת ערכת נתונים

1. בסרגל הכלים ניתוח, לחץ על מנהל ערכת הנתונים.

   הערה ייתכן שיהיה עליך ללחוץ על בטל נעילה כדי להפעיל את לחצן מנהל ערכת הנתונים.
2. לחץ על ערוך לצד ערכת הנתונים שברצונך לערוך.
3. כשתסיים לערוך את ערכת הנתונים, לחץ על שלח כדי לראות תצוגה מקדימה של הנתונים הכלולים בערכת הנתונים. כותרות העמודות המוצגות עשויות להיחתך. לחץ על הצג את כל הנתונים כדי לראות את כל העמודות.

   אם העמודות המוצגות אינן רצויות, לחץ על הקודם כדי לחזור לתיבת הדו-שיח הקודמת ולהגדיר מחדש את המסננים.
4. כאשר תהיה מרוצה מערכת הנתונים, לחץ על שמור.
5. בסרגל הכלים Analytics, לחץ על **Save**.

מחיקת ערכת נתונים

1. בסרגל הכלים Analytics, לחץ על **Data Set Manager**.

   הערה ייתכן שיהיה עליך ללחוץ על בטל נעילה כדי להפוך את סמל מנהל ערכת הנתונים לזמין.
2. לחץ על מחק לצד ערכת הנתונים שברצונך למחוק ולאחר מכן אשר את המחיקה. בעת מחיקת ערכת נתונים, השינויים בלוח המחוונים נשמרים באופן מיידי.
3. לחץ על ביטול כדי לסגור את תיבת הדו-שיח מנהל ערכת הנתונים.

מקורות נתונים

הטבלה הבאה מתארת את מקורות הנתונים הזמינים. באפשרותך לסנן פריטים עם כוכבית (*) באמצעות מסנני נתונים .

שני הסוגים העיקריים של ערכות נתונים הם ערכות נתוני ספירה וערכות נתוני מגמות.

- ערכות נתונים של ספירה מדווחות על מספר הפעמים שהפעולה המוגדרת מתרחשת.
- ערכות נתוני מגמות מדווחות כיצד הפעולה שצוינה משתנה לאורך זמן.

ערכת נתונים	תיאור
סטטיסטיקה של מספר יישומים	מדדים לגישה ליישומים בשולחן העבודה של המשתמש. סטטיסטיקת יישומים מציגה את סטטיסטיקת הגישה עבור יישומים ספציפיים.
ספירת השימוש ביישומים מגמת שימוש ביישומים	מדדים על מספר המשתמשים שהשתמשו ביישום. מידע זה כולל מידע על מספר המשתמשים שהשתמשו בממשק המשתמש Webex WFO וכן על מספר לקוחות שולחן העבודה שהתחברו.
מגמת ביקורת ספירת ביקורת	מדדים לביקורות בהקלטות שלך. הערה הארגון שלך זקוק לרישיון Analytics Essentials או Analytics Enterprise כדי להשתמש בערכת נתונים זו. נתונים אלה אינו זמין עם רישיון Desktop Analytics Set.
ספירת סיכום שיחות מגמת סיכום שיחות	מדדים עבור סך כל השיחות, שיחות שלא נענו ושיחות שנענו.
סטטיסטיקת אירועים	ספירת אירועים מציגה צבירה של משך האירוע לפי סוכן, צוות או קבוצה. סטטיסטיקת אירוע מציגה את ההתפלגות של משך האירוע הממוצע.
ספירת העלאות מצטיינות מגמת העלאות מצטיינות	מדדים עבור קבצים שעדיין צריך להעלות. זהו מדד של שיחות שהתרחשו אך קבצי המדיה המתאימים טרם הועלו.
ספירת ביטויים* מגמת ביטויים*	מדדים לשימוש בביטויים מגיעים לאנשי קשר. זה כולל להיטים פונטיים בלבד.

ערכת נתונים	תיאור
	הערה הארגון שלך זקוק לרישיון Analytics Essentials או Analytics Enterprise כדי להשתמש בערכת נתונים זו. נתונים אלה אינו זמין עם רישיון Desktop Analytics Set.
ספירת מיחזור מגמת מיחזור	מדדים עבור קבצים שנמצאים בסל המיחזור. הנתונים נאספים כל חמש דקות.
ספירת פרטי אחסון מגמת פרטי אחסון	מדדים עבור קבצים המאוחסנים בדיסק. זה כולל קבצי שמע של שיחות וקבצי וידאו לכידת מסך, כמו גם קבוצות לוגיות כגון הקלטות (שמע שיחה ווידאו לכידת מסך) וכן גודל כולל (כל הקבצים בדיסק).
ספירת תמיכה מגמת תמיכה	העלאה ואחסון של מדדי אחסון בדיסק עבור לכידת מנות (PCAP) וקבצי יומן.
ספירת אנשי קשר בטקסט* מגמת יצירת קשר בטקסט*	המספר הכולל של אנשי קשר בדואר אלקטרוני ובטקסט. הערה הארגון שלך זקוק לרישיון Analytics Essentials או Analytics Enterprise כדי להשתמש בערכת נתונים זו. נתונים אלה אינו זמין עם רישיון Desktop Analytics Set.
ספירת כניסות טקסט* מגמת פגיעה בטקסט*	המספר הכולל של כניסות טקסט בודדות באנשי קשר של דואר אלקטרוני וטקסט. הערה הארגון שלך זקוק לרישיון Analytics Essentials או Analytics Enterprise כדי להשתמש בערכת נתונים זו. נתונים אלה אינו זמין עם רשיונות Desktop Analytics Set.
ספירת שיחות מתומללות* מגמת שיחות מתומללות*	מדדים עבור אנשי הקשר המתומללים שלך. הערה הארגון שלך זקוק לרישיון Analytics Essentials או Analytics Enterprise כדי להשתמש בערכת נתונים זו. נתונים אלה אינו זמין עם רישיון Desktop Analytics Set. הערה מספר השיחות שתראה בלוח מחוונים של Analytics המשתמש בערכת נתונים זו עשוי להיות שונה ממספר השיחות שאתה רואה באמצעות קריטריון Has Transcription בתוכן אישי קשר

ערכת נתונים	תיאור
	בדף אינטראקציות, ממגוון סיבות: ▪ נתוני ניתוח ונתוני QM מתעדכנים בזמנים שונים. ▪ Analytics מסמן שיחה כמתועדת לאחר האינדקס של השיחה, אך QM מסמן שיחה עם Has Transcription אם הועלה קובץ תמלול עבור השיחה. יצירת אינדקס מתרחשת לאחר העלאת קובץ התמלול, כך שדוחות על שיחות מתומללות עשויים להציג מספר גבוה יותר ב- QM מאשר ב- Analytics אם יצירת האינדקס עדיין לא התרחשה. ▪ ל-Analytics ול-QM יכולה להיות מדיניות שמירה שונה.
העלאת פרטים ספירת מגמת העלאת פרטים	העלה מדדים עבור קבצי מדיה בחלוקה לפי סוג קובץ. זה כולל קבצי שמע של שיחות, קבצי וידאו לכידת מסך, קבצי שימוש ביישומי שולחן עבודה ואתרי אינטרנט וקבצי טקסט בדוא"ל.
העלאת ספירת סיכום מגמת העלאת סיכום	העלה מדדים עבור קבצי מדיה שנצברו לקבוצות לוגיות. זה כולל הקלטת העלאות (שמע שיחה ווידאו לכידת מסך) וסך כל ההעלאות (כל סוגי הקבצים מפרטי ההעלאה).

מסנני נתונים

הטבלה הבאה מתארת את המסננים הזמינים שניתן לקבוע את תצורתם עבור מקורות הנתונים הזמינים. לא כל המסננים חלים על כל סוג של מקור נתונים.

שם	תיאור
סוכנים	בחר סוכן אחד או יותר שלפיהם ברצונך לסנן נתונים. אם לא תבחר סוכן אחד או יותר, כל הסוכנים ייבחרו כברירת מחדל.
צבירה לפי	בחר את היחידה שלפיה ברצונך לצבור ספירות אירועים או סטטיסטיקה.
מצבי יישום	בחרו במצבי היישום שברצונכם להציג ברכיב widget.

שם	תיאור	
נניח שכל הקבוצות	בחר בתיבת סימון זו כדי לעקוף את רשימת הקבוצות בהסתעפות פרטים עבור רכיבי widget המשויכים לערכת נתונים זו.	
נניח שכל הצוותים	בחר בתיבת סימון זו כדי לעקוף את רשימת הקבוצות בהסתעפות פרטים עבור רכיבי widget המשויכים לערכת נתונים זו.	
קטגוריות	בחר קטגוריה אחת או יותר שלפיהן ברצונך לסנן נתונים.	
ביטחון	הזן את ערך הביטחון המינימלי עבור להיט. ערכים חוקיים הם 1– 100. דוגמה בעת ציון ערך של 60, 'ניתוח דיבור' יחזיר כניסות שבהן ערך הביטחון הוא 60 ומעלה.	
טווח תאריכים	בחר את טווח התאריכים שעבורו ברצונך להציג את הווידג'טים מידע היסטורי. הערה אם טווח התאריכים חורג מתקופת שמירת נתוני הניתוח, ערכים מחוץ לתקופת השמירה יופיעו כ- 0 ב- יישומון. הערה מספר השיחות שתראה בעת השימוש במסנן זה עשוי להיות שונה ממספר השיחות שתראה בעת השימוש במסנן טווח תאריכים בדף אינטראקציות, ממגוון סיבות: ▪ נתוני ניתוח ונתוני QM מתעדכנים בזמנים שונים. ▪ ל-Analytics ול-QM יכולה להיות מדיניות שמירה שונה.	
הפיכת סינון מצבי יישום לזמין	בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר למשתמש לשנות את מצבי היישום שנבחרו מסרגל הכלים 'ניתוח'. כשתיבה זו מסומנת, שינויים במצבי היישום שנבחרו מסרגל הכלים Analytics לא ישפיעו על רכיב widget.	
הפעל ביטחון	בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר למשתמש לשנות את הבחירה שנבחרה	

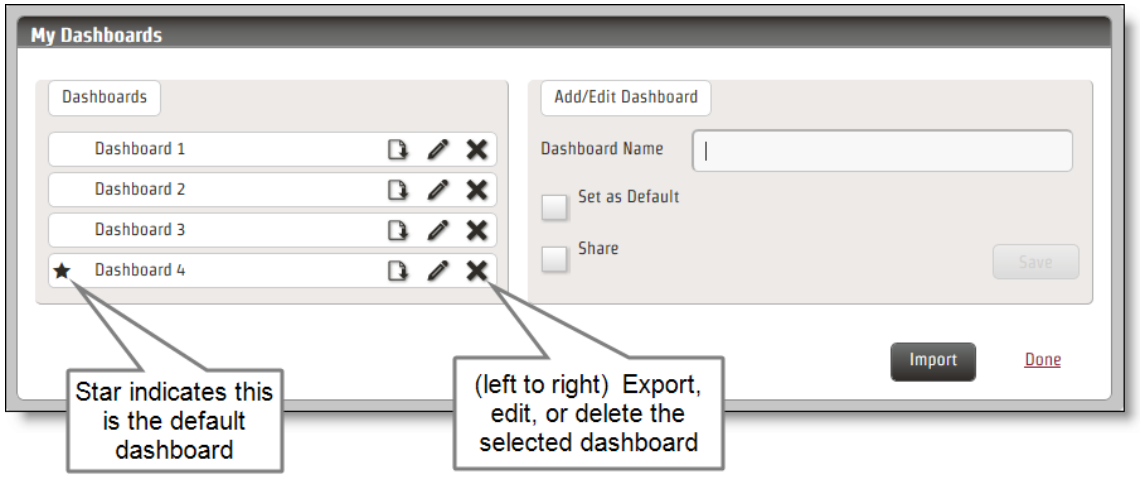
שם	תיאור
סינון	ערך ביטחון מסרגל הכלים Analytics. כאשר תיבה זו מסומנת, שינויים בערך הביטחון מסרגל הכלים Analytics לא ישפיעו על רכיב widget.
הפעלת סינון תאריכים	בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר למשתמשים לשנות את טווח התאריכים מתוך סרגל הכלים של Analytics. כאשר תיבה זו מסומנת, שינויים בטווח התאריכים הכללי בסרגל הכלים Analytics לא ישפיעו על רכיב widget.
הפעלת סינון מצבי אינטראקציה	בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר למשתמש לשנות את מצבי האינטראקציה שנבחרו מסרגל הכלים ניתוח. כאשר תיבה זו מסומנת, שינויים במצבי האינטראקציה שנבחרו מסרגל הכלים Analytics לא ישפיעו על רכיב widget.
הפעל חיפוש טקסט	בחר בתיבת סימון זו כדי לאפשר למשתמש לחפש צירופי מילים מתוך סרגל הכלים 'ניתוח'. כאשר תיבה זו מסומנת, חיפוש ביטויים מסרגל הכלים Analytics אינו משפיע על רכיב widget.
סוג אירוע	בחר את סוג האירוע עבור ערכת הנתונים.
קיבוץ קבצים לפי	בחר כיצד ברצונך לתייק את הקבוצה.
סנן להיטים מרובים	בחר בתיבת סימון זו כדי לספור את צירוף המילים עם הגבוה יותר רמת ביטחון ולסנן ביטויים דומים עם רמת ביטחון נמוכה יותר. כאשר תיבה זו מנוקה, כל להיטי הביטויים מופיעים. Analytics יכול ליצור להיטי ביטויים מרובים עבור ביטויים דומים עם רמות ביטחון שונות המתרחשים כמעט באותו זמן בתוך הקלטה. דוגמה אם תוסיף צירופי מילים עבור "אמבולנס" ו"שירות אמבולנס", יופיעו כניסות מרובות כאשר Analytics יאתר את ביטוי "שירות אמבולנס".
מתאריך	תאריך ההתחלה של טווח התאריכים.

שם	תיאור
קיבוץ לפי	בחר את האופן שבו ברצונך לקבץ נתונים. האפשרויות הזמינות בשדה זה נקבעות לפי סוג ערכת הנתונים שאתה יוצר.
קבוצות	בחר קבוצה אחת או יותר שלפיהן ברצונך לסנן נתונים. אם לא תבחר קבוצה אחת או יותר, כל הקבוצות ייבחרו כברירת מחדל. אם תבחר קבוצה אחת או יותר, כל הצוותים עבור קבוצות אלה ייבחרו כברירת מחדל. קבוצות מוגבלות על-ידי ההרשאות שהוקצו לך.
פחי היסטוגרמה	הזן את מספר המרווחים שיופיעו בהיסטוגרמה. חוקי הערכים הם מספרים שלמים 100–3. ברירת המחדל היא 10.
מצבי אינטראקציה	בחר את מצבי האינטראקציה שברצונך להציג ברכיב widget.
הגבל לצירופי מילים מוגדרים מראש	בחר בתיבת סימון זו כדי לסנן אנשי קשר בערכת הנתונים כך שתכלול רק כאלה שיש להם להיטי ביטוי מוגדרים מראש. הביטויים מוגדרים במנהל הביטויים.
שם	שם ערכת הנתונים.
ביטויים	בחר צירוף מילים אחד או יותר לפיהם ברצונך לסנן נתונים.
גודל הדירוג	הזן כמה יישומים מובילים יציגו תוצאות. חוקי הערכים הם 100–10. ברירת המחדל היא 10.
תוֹצָאָה	בחר אם ברצונך להחזיר תוצאות המכילות או אינן מכילות את צירופי המילים שצוינו עבור ערכת נתונים זו. ▪ אם תבחר באפשרות החזר אנשי קשר עם צירופי המילים שנבחרו Webex , WFO ידווח על המספר הכולל של התאמות צירופי מילים בין כל אנשי הקשר. ▪ אם תבחר באפשרות החזר אנשי קשר ללא צירופי המילים שנבחרו , Webex WFO ידווח על מספר אנשי הקשר שאינם מכילים את צירופי המילים שצוינו.
הצג אתרי אינטרנט בלבד	בחר בתיבת סימון זו כדי להציג סטטיסטיקה עבור אתרי אינטרנט בלבד

שם	תיאור
	לגשת. כאשר תיבה זו מנוקה, נתונים סטטיסטיים מוצגים הן עבור יישומים והן עבור אתרי אינטרנט.
תגיות	בחר תג אחד או יותר לפיהם ברצונך לסנן נתונים.
צוותי	בחר צוות אחד או יותר שלפיהם ברצונך לסנן נתונים. אם לא תבחר צוות אחד או יותר, כל הצוותים ייבחרו כברירת מחדל.
סוגי טקסט	בחר סוג טקסט אחד או יותר שלפיהם ברצונך לסנן נתונים.
נכון להיום	תאריך הסיום של טווח התאריכים.
סוג	בחר את סוג המגמה.
סוגים	בחר סוג אחד או יותר שלפיהם ברצונך לסנן נתונים.

יצירה וניהול של לוח מחוונים של Analytics

הבחירה, היצירה והניהול של לוחות מחוונים מתבצעים מהסמל לוחות מחוונים בסרגל הכלים של Analytics. לחץ על הסמל כדי לבחור לוח מחוונים קיים להצגה מהרשימה המוצגת. לחץ על לחצן נהל בראש רשימת לוחות המחוונים כדי לפתוח את תיבת הדו-שיח לוחות המחוונים שלי. משם תוכל ליצור ולנהל לוחות מחוונים. תכונה זו זמינה רק אם יש לך את ההרשאות המתאימות.



הערה לוחות מחוונים משותפים מסומנים בסמל מנעול בלוחות המחוונים שלי. משמעות הדבר היא שתוכל להציג לוחות מחוונים אלה, אך לא תוכל לערוך אותם. רק הבעלים של לוח המחוונים המשותף יכול לעשות זאת.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים
- יש לך את ההרשאה הצג ניתוח מערכת.

מיקום הדף

לוח מחוונים לניתוח > Analytics

הליכים

יצירת לוח מחוונים

1. פתח את לוחות המחוונים שלי.
2. הקלד שם עבור לוח המחוונים החדש בשדה שם לוח מחוונים . לחלופין, תוכל להגדיר לוח מחוונים זה כלוח המחוונים המוגדר כברירת מחדל, או לשתף את לוח המחוונים שלך עם משתמשים אחרים.
3. (אופציונלי) בחר בתיבת הסימון קבע כברירת מחדל אם ברצונך להשתמש בלוח מחוונים זה כלוח המחוונים של Analytics המוגדר כברירת מחדל.
4. (אופציונלי) בחר בתיבת הסימון שתף אם ברצונך לשתף לוח מחוונים זה עם משתמשים אחרים. תכונה זו זמינה רק אם מנהל המערכת הפך שיתוף לוח מחוונים לזמין בדף Analytics Configuration.
5. לחץ על שמור ולאחר מכן על סיום.

עריכת לוח מחוונים

1. פתח את לוחות המחוונים שלי.
2. בחר את לוח המחוונים שברצונך לערוך ולחץ על ערוך (סמל העיפרון).

3. בצע את השינויים שלך. באפשרותך לשנות את שם לוח המחוונים, להגדיר או להסיר אותו כלוח המחוונים המוגדר כברירת מחדל, ולשתף או לבטל את שיתופו עם משתמשים אחרים.
4. לחץ על שמור ולאחר מכן על סיום.

מחיקת לוח מחוונים

1. פתח את לוחות המחוונים שלי.
2. לחץ על מחק (סמל X) לצד לוח המחוונים שברצונך למחוק.

הערה בעת מחיקת לוח מחוונים, אתה מוחק גם את כל ערכות הנתונים והווידג'טים המשויכים ללוח המחוונים

3. לחץ על שמור ולאחר מכן על סיום.

ייצוא לוח מחוונים

1. פתח את לוחות המחוונים שלי.
2. לחץ על יצא לצד לוח המחוונים שברצונך לייצא.
3. לחץ על שמור כדי לשמור את לוח המחוונים כקובץ בשם **"dashboard.json"** במיקום ההורדה המוגדר כברירת מחדל, או על שמירה בשם כדי לשנות את שם הקובץ ולשמור אותו במיקום אחר.

ייבוא לוח מחוונים

1. פתח את לוחות המחוונים שלי.
2. לחץ על ייבוא.
3. אתר את המיקום שבו נשמר לוח המחוונים הרצוי ובחר את הקובץ. לקובץ יש סיומת JSON.
4. לחץ על שלח כדי לייבא את לוח המחוונים.

הערה אם אתה מייבא לוח מחוונים בעל שם זהה לשם של אחד מלוחות המחוונים הקיימים שלך, כוכבית מצו[illegible]ת לשם לוח המחוונים המיובא.

5. לחץ על שמור.

יצירה וניהול של ווידג'ט Analytics

ישנם ארבעה סוגים של ווידג'טים של Analytics: תרשים, רשת נתונים, טקסט וענן ביטויים. כל סוג רכיב widget מציג את הנתונים שהוגדרו בערכת נתונים. אתה יכול להתאים אישית את לוחות הבקרה של Analytics על ידי יצירה וסידור של ווידג'טים כרצונך.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים
- יש לך את ההרשאה הצג ניתוח מערכת.
- יצרת ערכת נתונים (ראה יצירה וניהול של ערכת נתונים).

מיקום הדף

לוח מחוונים לניתוח > Analytics

הליכים

הוספת ווידג'ט ללוח הבקרה

1. הצג את לוח הבקרה שאליו ברצונך להוסיף ווידג'ט.
2. לחץ על בטל נעילה כדי להפעיל את הלחצן Add Widget ולאחר מכן לחץ על **Add Widget**.
3. בחר איזה סוג וידג'ט להוסיף.
4. הגדר את ההגדרות עבור סוג הווידג'ט שבחרת (ראה הגדרות תרשים , הגדרות רשת נתונים , הגדרות טקסטוהגדרות ענן ביטוי).
5. לחץ על שמור.

אתה יכול להזיז ולשנות את גודל הווידג'טים בלוח הבקרה שלך. כשמזיזים אותם (לוחצים וממתינים כשמצביע העכבר ממוקם בסרגל הכלים של רכיב widget), קווים אדומים מופיעים כדי לסייע לך להתאים את רכיב widget שאתה מעביר לווידג'טים אחרים בקרבת מקום. שנה את גודל הווידג'טים על ידי לחיצה וגרירה בפינה הימנית התחתונה של הווידג'ט.

לכל ווידג'ט יש סרגל כלים:

1—הגדרות. עריכת הגדרות הווידג'ט

2—CSV ייצוא. ייצוא הנתונים מהווידג'ט לקובץ בתבנית CSV

3—הדפס. הדפסת תמונה של הווידג'ט

4—מחק. מחיקת הווידג'ט

5 - מסך מלא. מעביר את הווידג'ט בין גודלו הרגיל לגודל המסך המלא

הגדרות תרשים

בעת בחירת סוג תרשים עבור רכיב widget, עליך להגדיר את השדות הבאים בתיבת הדו-שיח הגדרות תרשים.

הגדרות גורם מכיל

הגדרה	תיאור
תפקיד	שם הווידג'ט.
הסתר כותרת	בחר בתיבת סימון זו כדי להסתיר את פס הכותרת של רכיב widget. הכלים מפס הכותרת מועברים לגוף הווידג'ט.
הסתר רקע	בחר בתיבת סימון זו כדי להסיר את גבול רכיב widget.

אפשרויות תרשים

הגדרה	תיאור
תפקיד	שם התרשים.
סוג	סוג התרשים שברצונך שיופיע בווידג'ט זה. ▪ תרשימי קו ותרשימי שטח משמשים בדרך כלל כדי להדגים כיצד פריט השתנה לאורך זמן. תרשימי קו מציגים מידע כסידרה של נקודות המחוברות באמצעות מקטעי קו ישר. תרשימי שטח מציגים נתונים באופן גרפי ומבוססים על תרשים קו. השטח שבין הציר לקו מודגש בצבעים. הוא משמש בדרך כלל להשוואה בין שתי כמויות או יותר בתוך תרשים. ▪ תרשימי עמודות הם תרשימים עם עמודות מלבניות בעלי אורכים פרופורציונליים לנתונים שהם מייצגים. ניתן להתוות תרשימי עמודות

הגדרה	תיאור
	אנכית או אופקית. תרשימי עמודות מוערמים שימושיים כאשר אתה מקבל כניסות מרובות בקטגוריה אחת או יותר. ניתן להשתמש בתרשימי עמודות מוערמים כדי לתאר מגמות. ▪ תרשימי עוגה הם תרשימים מעגליים המחולקים למגזרים, הממחישים פרופורציה מספרית. תרשים עוגה מאפשר לך לבחור שני צמתים של נתונים: הסידרה (הנתונים שברצונך להתוות) והערך. פרוסה בתרשים עוגה מייצגת את הסידרה, וגודל פרוסה מייצג את הערך.
אגדה	מיקום המקרא בתרשים.
שלב תווית	תדירות התוויות המצוירות על ציר ה-x. דוגמה **1** מציגה תווית על ציר ה- x עבור כל נקודת נתונים. **2** מציג תווית על ציר ה- X לכל נקודת נתונים אחרת.
הפעלת תוויות	בחר תיבת סימון זו כדי להציג תוויות בתרשים.
הצגת תוויות של נקודות נתונים	בחר תיבת סימון זו כדי להציג תוויות של נקודות נתונים בתרשים.

בחירת ערכת נתונים ורשת התייחסות

הגדרה	תיאור
בחר ערכת נתונים	בחר אחת מערכות הנתונים שיצרת מהרשימה הנפתחת. כותרות העמודות המשויכות לערכת הנתונים מוצגות.
הצג את כל הנתונים	לחץ על לחצן זה כדי להציג גירסה מורחבת של העמודה כותרות.

אפשרויות תרשים

הגדרה	תיאור
ציר X	בחר את המידע שיופיע על ציר ה- x של התרשים. האפשרויות מבוססות על ערכת הנתונים שנבחרה.

הגדרה	תיאור
XIS Y-A	בחר את המידע שיופיע על ציר ה-y של התרשים. האפשרויות מבוססות על ערכת הנתונים שנבחרה.
סדרה	הנתונים שברצונך למדוד על ציר ה- x. הערה יש למיין נתונים פופולריים לפי תאר[illegible]. אם ברצונך ליצור תרשים טרנדי, בחר מתאריך או מתאריך מתוך רשימה נפתחת של סדרות. התרשים הטרנדי לא ימוין באופן הגיוני אם תבחר מזהה סוכן, שם סוכן, צירוף מילים או קטגוריה.

הגדרות רשת נתונים

כשבוחרים סוג רשת נתונים לרכיב widget, יש להגדיר את השדות הבאים בתיבת הדו-שיח Data Grid Settings.

הגדרות גורם מכיל

הגדרה	תיאור
תפקיד	שם הווידג'ט.
הסתר כותרת	בחר בתיבת סימון זו כדי להסתיר את פס הכותרת של רכיב widget. הכלים מפס הכותרת מועברים לגוף הווידג'ט.
הסתר רקע	בחר בתיבת סימון זו כדי להסיר את גבול רכיב widget.

בחירת ערכת נתונים ורשת התייחסות

הגדרה	תיאור
בחר ערכת נתונים	בחר אחת מערכות הנתונים שיצרת מהרשימה הנפתחת. כותרות העמודות המשויכות לערכת הנתונים מוצגות.
הצג את כל הנתונים	לחץ על לחצן זה כדי להציג גירסה מורחבת של העמודה כותרות.

אפשרויות תרשים

מקטע זה מציג את השדות המופיעים ברכיב widget מסוג רשת נתונים. השדות הזמינים תלויים בערכת הנתונים שנבחרה. כל השדות הזמינים מוצגים ברשת הנתונים כברירת מחדל. כדי להסיר שדה מרשת הנתונים, לחץ על שם השדה. השדה יושבת. לחץ שוב על שם השדה כדי להפוך את השדה לזמין, או בחר הכל כדי להפוך את כל השדות לזמינים.

הגדרות טקסט

כשבוחרים סוג טקסט לרכיב widget, יש להגדיר את השדות הבאים בתיבת הדו-שיח Text Settings.

הגדרות גורם מכיל

הגדרה	תיאור
תפקיד	שם הווידג'ט.
הסתר כותרת	בחר בתיבת סימון זו כדי להסתיר את פס הכותרת של רכיב widget. הכלים מפס הכותרת מועברים לגוף הווידג'ט.
הסתר רקע	בחר בתיבת סימון זו כדי להסיר את גבול רכיב widget.

עורך טקסט

השתמש בעורך הטקסט כדי ליצור ולערוך את הטקסט שמופיע ברכיב widget מסוג טקסט. ניתן להגדיר את הטקסט שתזין בגופן מודגש, נטוי או מסומן בקו תחתון. לא ניתן לשלוט בגודל הטקסט.

הגדרות ענן ביטוי

ענן ביטויים הוא ייצוג חזותי של ביטויים. תבנית זו שימושית לזיהוי מהיר של ביטויי הביטוי הבולטים ביותר לפי גודל גופן וצבע.

הגדרות גורם מכיל

הגדרה	תיאור
תפקיד	שם הווידג'ט.
הסתר כותרת	בחר בתיבת סימון זו כדי להסתיר את פס הכותרת של רכיב widget. הכלים מפס הכותרת מועברים לגוף הווידג'ט.

הגדרה	תיאור
הסתר רקע	בחר בתיבת סימון זו כדי להסיר את גבול רכיב widget.

בחירת ערכת נתונים ורשת התייחסות

הגדרה	תיאור
בחר ערכת נתונים	בחר אחת מערכות הנתונים שיצרת מהרשימה הנפתחת. כותרות העמודות המשויכות לערכת הנתונים מוצגות. הערה ענן ביטויים תומך בכל ערכת נתונים הכוללת אפשרות צירוף מילים (לדוגמה, קבץ לפי צירוף). אם ערכת הנתונים משתמשת בקבוצה לפי קטגוריה, אין באפשרותך ליצור ענן ביטויים עם ערכת נתונים זו.
הצג את כל הנתונים	לחץ על לחצן זה כדי להציג גירסה מורחבת של העמודה כותרות.

הצגת פרטי ווידג'ט

החלונית פרטי רכיב widget מציגה רשת נתונים המכילה את הנתונים שהם המקור לייצוג הגרפי. פתח את חלונית הפרטים על-ידי לחיצה על פריט או נקודת נתונים בתוך רכיב widget, או על-ידי לחיצה על הלחצן Full Screen Toggle בסרגל הכלים ולאחר מכן על הלחצן Details בחלק העליון של חלונית רכיב widget.

הערה רכיב widget מסוג רשת נתונים מציג את אותו מידע שהחלונית פרטים מכילה. באפשרותך לפרט מידע זה בדיוק כפי שאתה יכול לעשות בחלונית הפרטים.

רשת הנתונים הראשונית מציגה פרטים כלליים. כדי להציג פרטים ספציפיים יותר, לחץ פעמיים על שורה כדי לבצע הסתעפות לתוך המידע. פירורי לחם נוספים בפינה הימנית העליונה של חלונית הפרטים כדי לעזור לך לנווט חזרה למקום שבו התחלת. סמל Home מביא אותך לתצוגת רשת הנתונים הראשונית.

סמל ההגדרה לצד שביל פירורי הלחם פותח חלון תצורה שבו באפשרותך לבחור את הנתונים שברצונך להציג בחלונית הפרטים.

הודעה למשתמשים על שימוש ביישום שאינו מאושר

באפשרותך לשלוח הודעת דוא"ל המודיעה לאדם אחד או יותר בנוגע לשימוש ביישום או באתר אינטרנט שלא אושרו. כאשר אתה מסתעף מספיק רחוק בחלונית הפרטים כדי להציג את רשת פרטי הסוכן המכילה את העמודה תווית יישום, יש סמל דואר אלקטרוני לצד קישור הנותן שם ליישום או לאתר האינטרנט המדובר.

לחץ על סמל דואר אלקטרוני כדי להציג טופס דואר אלקטרוני. גוף הודעת הדוא"ל מכיל את המידע הבא:

- הצהרה המציינת שנעשה שימוש בבקשה או במסמך שלא אושרו
- שם הסוכן
- התאריך והשעה שבהם בוצעה גישה ליישום
- שמות הבקשה והמסמך
- כתובת URL לבעיית השימוש ביישום ב-Agent Explorer
- (אופציונלי) ההערות שלך

הערה לחץ על הקישור בעמודה Application Label כדי לנווט אל Agent Explorer עבור התאריך והשעה שבהם בוצעה גישה ליישום.

הזן כתובת דואר אלקטרוני אחת או יותר, צרף הערות שעשויות להיות לך לסוף ההודעה ולאחר מכן לחץ על אישור כדי לשלוח את ההודעה החוצה.

סינון נתונים בלוח הבקרה של Analytics

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים
- יש לך את ההרשאה הצג ניתוח מערכת

מיקום הדף

לוח מחוונים לניתוח > Analytics

סנן את הנתונים בכל הווידג'טים המופיעים בלוח המחוונים שלך באמצעות הכלי מסנני נתונים. ניתן לבחור מסנן אחד או יותר להחלה. כשיוצרים יותר ממסנן אחד, התוצאות חייבות להתאים לכל קריטריוני הסינון.

הערה לא ניתן לסנן את כל סוגי הנתונים. ראה יצירה וניהול של ערכת נתונים לקבלת רשימת נתונים שניתן לסנן.

כל מסנני הנתונים שתגדיר יחולו על כל לוח מחוונים שאתה מציג במהלך הפעלה. עם זאת, אם תתנתק ולאחר מכן תתחבר שוב, עליך להגדיר שוב את המסננים שלך. הם לא מתמידים מפגישה לפגישה.

נוהל

הוספת מסנן נתונים

1. לחץ על מסנני נתונים.
2. לחץ על הוסף מסנן.
3. בתיבת הדו-שיח הוספת מסנן, בחר את המסנן. קיימים ארבעה סוגי מסננים:
   - ניתוח – סינון לפי סטטיסטיקה ואירועים של שיחות
   - איש קשר – סינון לפי פרטי איש הקשר של ההקלטה
   - תאריך - סנן לפי אזור זמן
   - ארגון – סינון לפי סוכן, קבוצה או צוות
4. בחר באופרטור (כגון גדול מ-, קטן מ-, מכיל וכן הלאה) והזן ערך. הערך יכול לכלול תווים כלליים (* או ?). התו הכללי כוכבית פירושו כל מספר תווים, והתו הכללי סימן השאלה פירושו תו אחד.

   דוגמה : מסנן לחיפוש שיחות הכוללות יותר משלושה אירועי שיחה הוא "דבר על אירועים גדולים מ- 3".

5. לחץ עלאישור.

התאמה אישית של לוח הבקרה של Analytics

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים
- יש לך את ההרשאה הצג ניתוח מערכת.

מיקום הדף

לוח מחוונים לניתוח > Analytics

ישנם שני סרגלי כלים זמינים בדף לוח הבקרה של Analytics.

סרגל הכלים Analytics

סרגל הכלים Analytics מאפשר לך לנהל את התוכן של לוח המחוונים שלך.

1—שדה חיפוש

שדה החיפוש מסנן את הטקסט ברכיבי widget המשתמשים בערכות הנתונים 'ספירת אנשי קשר', 'מגמת תוכן', 'ספירת אנשי קשר בטקסט' ו'מגמת מגמת אנשי קשר בטקסט'. שדה זה מופיע רק אם תיבת הסימון הפוך חיפוש טקסט לזמין נבחרה בערכת נתונים של ספירת אנשי קשר.

2—שדה טווח תאריכים כללי

השדה 'טווח תאריכים גלובלי' מסנן מידע היסטורי בווידג'טים לפי טווח תאריכים. הבחירה שלך משפיעה על כל רכיבי ה- Widget בלוח המחוונים שבערכות הנתונים שלהם נבחרה תיבת הסימון הפוך סינון תאריכים לזמין. שדה זה זמין כאשר לוח המחוונים נעול.

3—שדה ביטחון

השדה 'אמון' משמש להגדרת ערך הביטחון המינימלי עבור מכה. ערכים חוקיים הם 1–100.

דוגמה כשאתה מציין ערך של 20, Analytics מחזיר כניסות שבהן ערך הביטחון הוא 20 ומעלה.

ערך זה משפיע על כל הווידג'טים בלוח המחוונים שמערך הנתונים שלהם מוגדר כאשר תיבת הסימון אפשר עקיפה של ביטחון נבחרה. ערך זה אינו נשמר מהפעלה להפעלה.

4—מסנני נתונים

לחץ על הלחצן מסנני נתונים כדי להציג את תיבת הדו-שיח מסנני נתונים. השתמש בתיבת דו-שיח זו כדי להוסיף מסננים שקובעים את נתוני ההקלטה שמופיעים בווידג'טים שלך (ראה סינון נתונים בלוח הבקרה של Analytics).

הערה מסנני נתונים נתמכים רק עם 'ניתוח דיבור'.

5—מצב אינטראקציה

לחצו על הלחצן 'מצבי אינטראקציה' כדי לבחור את מצבי האינטראקציה (פעיל, לא פעיל, לאחר שיחה והמתנה) שעליהם רוצים שהנתונים יוצגו בווידג'טים שלכם. כברירת מחדל, כל מצבי האינטראקציה נבחרים.

6—מצב יישום

לחץ על הלחצן Application State כדי לבחור את מצבי היישום (אושר, לא אושר, התעלם וחדש) שברצונך להציג נתונים עליהם ברכיבי widget. כברירת מחדל, כל מצבי היישום נבחרים, פרט למצב 'התעלם'.

7—לוחות מחוונים

לחץ על לחצן לוחות מחוונים כדי להציג רשימה של לוחות מחוונים הזמינים עבורך. אם יש לך את התפקיד וההרשאות המתאימים, תוכל לגשת לתיבת הדו-שיח לוחות המחוונים שלי על-ידי לחיצה על הקישור נהל (ראה יצירה וניהול של לוח מחוונים של ניתוח).

8—הדפס

לחץ על לחצן הדפס כדי להדפיס תמונה של לוח המחוונים של Analytics.

9—נעילה/ביטול נעילה

לחצן זה עובר בין נעול ללא נעול.

- כאשר הם נעולים, לא ניתן לשנות את הווידג'טים בלוח הבקרה או את הפריסה שלהם.
- לאחר ביטול הנעילה, ניתן להוסיף, לערוך ולמחוק ווידג'טים ולשנות את הפריסה שלהם.

הערה לא ניתן לבטל את נעילת לוחות מחוונים משותפים. הם יכולים להשתנות רק על ידי הבעלים שלהם.

10—שמירה

לחץ על להציל כפתור לשמירת שינויים שביצעת בלוח מחוונים לא נעול.

11—מנהל ערכת נתונים

מנהל ערכת הנתונים מאפשר לך ליצור, לשנות ולמחוק ערכות נתונים המשויכות ללוח המחוונים המוצג (ראה יצירה וניהול של ערכת נתונים). לחצן זה מופעל כאשר לוח המחוונים אינו נעול.

12—הוסף וידג'ט

לחץ על הלחצן Add Widget כדי לבחור סוג וידג'ט ולהגדיר את התוכן של רכיב widget זה (ראה יצירה וניהול של רכיב widget מסוג Analytics). לחצן זה מופעל כאשר לוח המחוונים אינו נעול.

13—רכיבי widget של אריחים

לחץ על הלחצן Tile Widgets כדי לערום את הווידג'טים בפינה השמאלית העליונה. לחצן זה מופעל כאשר לוח המחוונים אינו נעול.

14—בחר כלי

לחץ על כלי הבחירה כדי לבחור ווידג'טים ולאחר מכן יישר אותם בלוח המחוונים. ניתן לבחור ווידג'טים על ידי גרירת אזור בחירה מלבני סביבם או הקשה על Ctrl + Click כדי לבחור אותם בזה אחר זה.
הווידג'טים שנבחרו מסומנים באדום. לחצן זה מופעל כאשר לוח המחוונים אינו נעול. כשבוחרים ווידג'טים בעזרת כלי זה, סרגל הכלים Widget Alignment נפתח ומוצג בפינה השמאלית העליונה של העמוד.

ניתן לבחור ווידג'טים כל עוד הלחצן 'בחר כלי' מופעל (הוא הופך לאפור כהה). הוא נשאר מופעל עד שתלחץ עליו שוב כדי להשבית אותו. כאשר הוא מושבת, לא ניתן לבחור ווידג'טים.

סרגל הכלים 'יישור רכיב וידג'ט'

סרגל הכלים Widget Alignment מופיע כשבוחרים ווידג'טים בלוח המחוונים באמצעות כלי הבחירה בסרגל הכלים של Analytics. כברירת מחדל, סרגל הכלים מופיע בפינה השמאלית העליונה של לוח המחוונים.

1—תיבת הסימון 'ישר לבד הציור'

בעת בחירה בתיבת הסימון ישר לבד ציור, רכיבי widget מוצמדים לאחד הקצוות החיצוניים של לוח המחוונים בעת שימוש בלחצני בקרת היישור.

> דוגמה אם תיבת הסימון נבחרה ואתה לוחץ על ישר למטה, כל הווידג'טים שבחרת נצמדים לקצה התחתון של לוח המחוונים. אם תיבת הסימון אינה מסומנת ואתה לוחץ על ישר לתחתית, כל הווידג'טים שנבחרו מיישרים את הקצוות התחתונים שלהם לקצה התחתון של הווידג'ט הממוקם במקום הנמוך ביותר בלוח הבקרה.

2—ישר לשמאל

לחץ על הלחצן 'ישר שמאלה' כדי ליישר את הצדדים השמאליים של כל הווידג'טים שנבחרו.

3 – יישור לימין

לחץ על הלחצן ישר לימין כדי ליישר את הצדדים הנכונים של כל הווידג'טים שנבחרו.

4—יישור למעלה

לחץ על הלחצן 'ישר למעלה' כדי ליישר את החלק העליון של כל הווידג'טים שנבחרו.

5—יישור לתחתית

לחץ על הלחצן Align Bottom כדי ליישר את החלק התחתון של כל הווידג'טים שנבחרו.

6—רוחב התאמה

לחץ על הלחצן Match Width כדי לשנות את גודל הרוחב של כל הווידג'טים שנבחרו לרוחב של הווידג'ט הרחב ביותר.

7—גובה המשחק

לחץ על הלחצן Match Height כדי לשנות את גודל הגובה של כל הווידג'טים שנבחרו לגובה של הווידג'ט הגבוה ביותר.

8—פיזור אופקי

לחץ על הלחצן Distribute Horizontally כדי לפזר את הווידג'טים שנבחרו באופן שווה ואופקי על פני לוח המחוונים. גודלם משתנה לאותו רוחב כאשר הקצוות הצדדיים שלהם נוגעים זה בזה.

9—פיזור אנכי

לחץ על הלחצן הפץ אנכית כדי לפזר את הווידג'טים שנבחרו באופן שווה ואנכי על פני לוח המחוונים. גודלם משתנה לאותו גובה כאשר הקצוות העליונים והתחתונים שלהם נוגעים זה בזה.

10—הזזת סרגל הכלים

לחץ והחזק את לחצן העבר סרגל כלים כדי לגרור את סרגל הכלים לכל מיקום שתרצה בלוח המחוונים. סרגל הכלים נשאר במיקום זה למשך ההפעלה שלך.

עקוב אחר המיקוד והפעילות של הסוכנים

הדף סייר הסוכנים מאפשר למפקח או למנהל להציג את המיקוד והפעילות של סוכן עבור תאריך ספציפי בתצוגה יחידה.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים
- יש לך את ההרשאה הצג ניתוח מחשבים שולחניים.
- הארגון שלך אינו משתמש בהקלטת RTE (המכונה גם הקלטת גוש). בגלל האופן שבו הקלטת RTE מעבדת נתוני שולחן עבודהAgent Explorer , אינו זמין לשילובים עם Cisco Webex Contact Center.

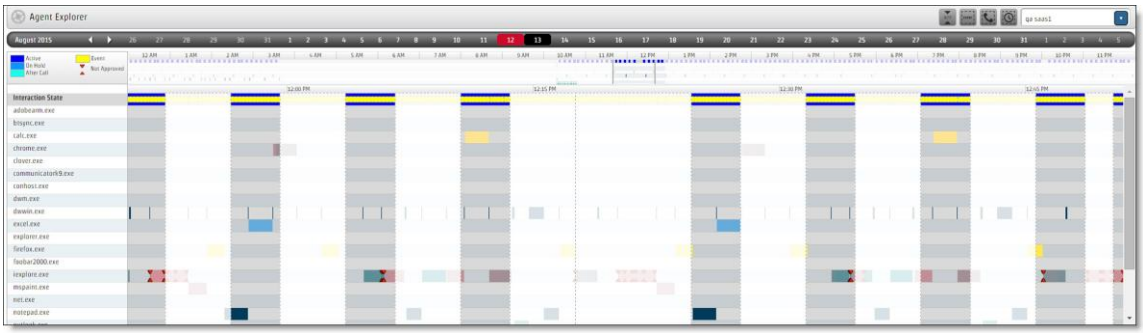
מיקום הדף

סייר הסוכנים

הליכים

הצגת המיקוד והפעילות של הסוכן:

1. בחר את הסוכן מהרשימה הנפתחת בחר סוכן (בפינה השמאלית העליונה של הדף). מוצגת רשימה של תוכניות שבהן השתמש הסוכן ומצב הסוכן בעת השימוש בתוכניות אלה.



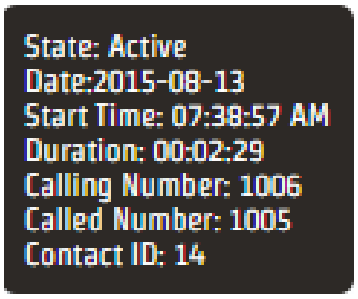
הערה לקבלת מידע נוסף אודות מה שניתן לראות בדף זה, ראה מבט כולל על סיירהסוכנים.

2. (אופציונלי) לחץ על תאריך או על חצי החודש בחלק העליון של המסך כדי להציג תאריך אחר. Agent Explorer אינו מציג מידע עבור ההווה או תאריכים בעתיד.
3. הסתעפות לקבלת מידע נוסף באמצעות אחד או יותר מההליכים הבאים.

ראה מידע נוסף על מצב אינטראקציה, אירוע, מסמך או כתובת URL בחלונית הראשית:

רחף מעל הרכיב. תיאור כלי מופיע.

דוגמה זהו תיאור כלי עבור מצב אינטראקציה.

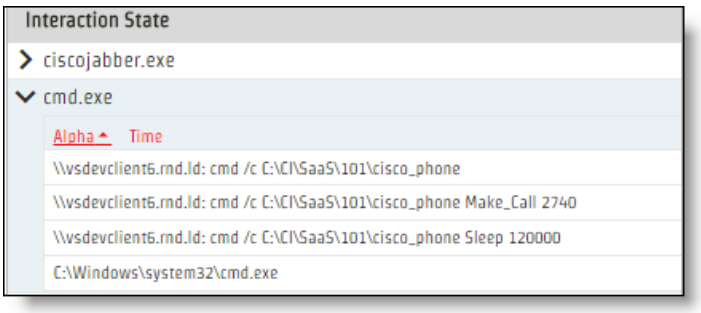


ראה את המיקוד של הסוכן במהלך שיחות בלבד:

1. הפעילו את הלחצן 'גבולות שיחה '.
2. כבה את הלחצן 'גבולות לא פעילים'.

עיין במסמכים או בכתובות ה-URL שאליהם ניגש סוכן מיישום או מאתר אינטרנט:

1. בעמודה תחת מצב אינטראקציה, לחץ על החץ מימין לשם היישום או אתר האינטרנט.
2. כדי למיין את המסמכים או כתובות ה- URL לפי סדר אלפביתי, לחץ על אלפא. כדי למיין אותם לפי הזמן שהסוכן ניגש אליהם, לחץ על שעה.



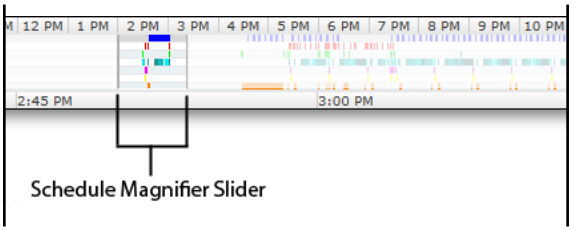
TURN את סמני התוכן הלא מאושרים:
כבה את הלחצן 'סמני תוכן שאינם מאושרים '.

הדגשת סוג מסוים של אירוע:

1. הפעל את הלחצן 'אירועים '. תיבת הדו-שיח אירועים נפתחת.
2. בחר את סוג האירוע שברצונך לסמן.

התקרב לחלק מלוח הזמנים של הסוכן:

1. לחץ על המחוון תזמון זכוכית מגדלת בסרגל סרגל סרגל הזמן בראש העמוד.
2. כדי להציג את לוח הזמנים בדרגות קבועות של 15 דקות, גרור את המחוון אופקית, או לחץ על שעה בסרגל קנה המידה של הזמן.



הערה תכונות ההגדלה וההקטנה של דפדפן האינטרנט שלך אינן פועלות בסייר הסוכנים. אם תשתמש בתכונה 'התקרבות' או 'התרחקות', השעה שנבחרה לא תוצג כראוי בעת שימוש בלחצן
תזמון מחוון זכוכית מגדלת.

הפעלת הקלטה המשויכת למצב אינטראקציה:

1. לחץ על מצב אינטראקציה המשויך לשיחה. העמודה מתחת למצב האינטראקציה מסומנת בסגול.
2. לחץ פעמיים על מצב האינטראקציה. נגן המדיה נפתח.
3. לחץ על הפעל בנגן המדיה.
4. אם יש לך ניתוח דיבור, לחץ על **Speech** Tab כדי לראות צירופי מילים המשויכים להקלטה.

נושאים קשורים

- סקירה כללית של Agent Explorer

- הצגת פעולות סוכן עבור איש קשר – הצגת האפליקציות ואתרי האינטרנט שבהם השתמש סוכן בשיחה ספציפית

סקירה כללית של Agent Explorer

הדף Agent Explorer מכיל את הרשת הראשית וסרגל כלים. החלונית השמאלית של הרשת מציגה את היישומים ואתרי האינטרנט המשמשים את הסוכן. החלונית השמאלית מציגה מתי נעשה שימוש במסמך או בכתובת URL. הם מוצגים בצבעים שונים, כך שתוכל לראות בקלות שינויים במיקוד של הסוכן.

ארבעת הלחצנים בסרגל הכלים הם מתגים השולטים במה שמוצג ברשת. המקרא משמאל מתחת לסרגל לוח השנה מזהה את המשמעות של הצבעים והסמלים ברשת.

לחצן	שם	תיאור
	סמני תוכן לא מאושרים	החלפת מצב של סמני תוכן שאינו מאושר המייעדים יישומים שהסוכן השתמש בהם שאינם מאושרים.
	אירועים	החלפת מצב של סמני אירוע המציינים את התמקדותו של הסוכן ביישום שהפעיל את האירוע. האירוע מסומן בצהוב בשורה מצב אינטראקציה. כאשר היא מופעלת, נפתחת תיבת הדו-שיח אירועים שמבקשת ממך לבחור את סוג האירוע שברצונך לסמן. כברירת מחדל, כל האירועים נבחרים.

לחצן	שם	תיאור
	גבולות שיחה	סימון משך השיחה באפור. אם ברצונך לראות רק את המיקוד של סוכן במ שיחה, הפעל את הלחצן 'גבולות שיחה' וכבה את הלחצן 'גבולות לא פעילים'.
	גבולות סרק	מסמן בלבן את פרטי זמן חוסר הפעילות בין אנשי קשר, כולל היישומים שנעשה בהם שימוש במהלך פרק זמן זה. העברת לחצן זה למצב כבוי מאפשרת לך לראות בבירור בקשות שאושרו ולא אושרו במהלך איש קשר.

שורה של מצב אינטראקציה מופיעה מיד מתחת למקרא. מצב האינטראקציה מציג את מצב השיחה של הסוכן בנקודת זמן ספציפית.

הערה ייתכן שתראה את System Lock באחת השורות מתחת למצב אינטראקציה. משמעות הדבר היא ששולחן העבודה של הסוכן היה נעול או ישן ומראה אילו יישומים או אתרי אינטרנט היו בפוקוס במהלך המדינה הזאת.

ניתוח נתוני בינה עסקית

לוח הבקרה של דף הבית שלך

לוח המחוונים של דף הבית שלך מופעל על-ידי סייר הנתונים ומותאם אישית לתפקיד שלך. התפקיד וההרשאות שלך קובעים כיצד דף הבית יפעל. משתמשים מסוימים יכולים ליצור דף בית משלהם, בעוד שאחרים יכולים להציג דף בית אחד או יותר שהמפקחים והמנהלים יוצרים ומשתפים.

דרישות מוקדמות

- יש לך אישורי כניסה חוקיים Webex WFO
- מפקח או מנהל מערכת יצר לוח מחוונים עבור התפקיד שלך
- הרשאת ניהול לוחות מחוונים (אופציונלי)
- הצגת הרשאת לוח מחוונים WFM (נדרשת עבור משתמשי WFM כדי לראות לוח מחוונים של דף הבית)
- הצגת הרשאת לוח מחוונים QM (נדרשת עבור משתמשי QM כדי לראות לוח מחוונים של דף הבית)

מיקום הדף

Home

הליכים

הצגת לוח מחוונים אחר

אם יש לך גישה למספר לוחות מחוונים, תראה לחצנים עם שמות לוחות מחוונים שונים בפינה השמאלית העליונה של הדף Home. לחץ על הלחצן עבור לוח המחוונים הרצוי. לוח הבקרה שתבחר הופך ללוח המחוונים שמוצג כאשר אתה מתחבר או חוזר לדף הבית ממקום אחר ב- Webex WFO.

צור לוח מחוונים משלך

אם סרגל הכלים בראש הדף כולל את סייר הנתונים, יש לך הרשאה להשתמש בו כדי ליצור לוח מחוונים ודף בית משלך. המקטע נושאים קשורים מפרט נושאים שיכולים לעזור לך ליצור לוח מחוונים משלך.

נושאים קשורים

- ניהול רשימת לוחות מחוונים ודוחות של סייר הנתונים
- יצירת דוח
- יצירת לוח מחוונים
- הגדר את דף הבית שלך

יצירת דוחות משלך באמצעות סייר הנתונים

סייר הנתונים מאפשר לך ליצור דוחות ולוחות מחוונים משלך. הדף סייר הנתונים כולל רשימה של דוחות ולוחות מחוונים המוגדרים כברירת מחדל שבהם באפשרותך להשתמש כפי שהם, או להשתמש בהם כתבניות כדי שתוכל להתחיל בפיתוח משלך.

דוח הוא כלי שבו אתה משתמש כדי לענות על שאלה עסקית. לדוגמה, באפשרותך ליצור דוח המציין מה היו סך המכירות שלך בשנה שעברה או כמה אנשי קשר העביר סוכן בין יוני לאוגוסט. באמצעות סייר הנתונים, באפשרותך להגדיר את השאלה שהדוח שלך יענה עליה.

לאחר שיש לך נתוני דוח המספקים לך מידע ממוקד ושימושי, באפשרותך לקבוע תצורה של תרשים או טבלה כדי להציג מידע זה בתבנית חזותית קלה להבנה. תרשימים יכולים להציג פיסת מידע יחידה, כגון כותרת, או להציג מגמות וקשרי גומלין בין מספר מדדים מורכבים.

ניתן לקבץ דוחות לפי ערכת נושא או נושא בלוחות מחוונים. לוחות מחוונים מספקים שפע של מידע במבט מהיר ויכולים לחשוף קשרים חדשים או נסתרים בין סוגים שונים של נתונים.

חשוב הכמות והמורכבות של דוחות בלוחות מחוונים של סייר הנתונים יכולה להשפיע על הביצועים. לקבלת ביצועים מיטביים, הגבל את מספר הדוחות המורכבים הכלולים בנתונים שלך
לוחות מחוונים של Explorer.

ניהול רשימת לוחות מחוונים ודוחות של סייר הנתונים

דף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים מכיל רשימה של לוחות מחוונים ודוחות. מדף זה באפשרותך להציג, לשתף, ליצור ולנהל לוחות מחוונים ודוחות. מה בדיוק תוכל לעשות בדפדפן הנכסים תלוי בהרשאות שהוקצו לתפקיד שלך. הפונקציות הזמינות בדף דפדפן הנכסים הן:

הצגת לוחות המחוונים הרגילים של סייר הנתונים

הגדר את דף הבית שלך

העתקת דוח או לוח מחוונים

שיתוף דוחות ולוחות מחוונים

הגדרת מסירת דואר אלקטרוני של דוח

תיוג דוחות ולוחות מחוונים עם תפקידים

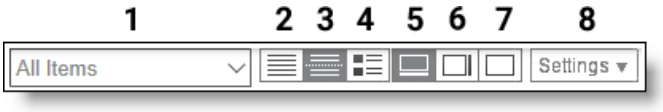
חפש בדפדפן הנכסים לפי תגית

ייצוא דוח

אודות סרגל הכלים DX

סרגל הכלים של סייר הנתונים מאפשר לך לבחור מסנן מוגדר מראש כדי להגביל את הפריטים שיופיעו בדפדפן הנכסים. לדוגמה, באפשרותך לבחור להציג רק דוחות ולוחות מחוונים ששיתפת או רק את אלה שיצרת. באפשרותך גם לחפש דוחות או לוחות מחוונים ספציפיים לפי שם, תיאור או תגית.

דף דפדפן הנכסים יכול להציג דוחות ולוחות מחוונים כרשימה שטוחה, רשימה המחולקת לקטגוריות או סמלי תמונות ממוזערות כלליים. כדי לשנות את התצוגה, לחץ על הסמל הרצוי בסרגל הכלים.



שדה / לחצן	תיאור
1 הרשימה הנפתחת 'כל הפריטים'	בחר את הפריטים שמהם ברצונך שיוצגו בעמוד הרשימה הנפתחת.

השדה /כפתור	תיאור
2 לחצן רשימה שטוחה	הצג פריטים בדף ברשימה שטוחה.
3 לחצן רשימה המחולקת לקטגוריות	הצג פריטים בדף המקובצים כלוחות מחוונים ודוחות.
4 לחצן 'תמונות ממוזערות'	הצג פריטים בעמוד כתמונות ממוזערות. התמונות בתמונות הממוזערות מייצגות לוח מחוונים או דוח, ולא את המראה האמיתי של הפריט.
5 לחצן 'חלונית תצוגה מקדימה תחתונה'	הצג את חלונית התצוגה המקדימה של הפריט בתחתית העמוד.
6 לחצן 'חלונית תצוגה מקדימה ימנית'	הצג את חלונית התצוגה המקדימה של הפריט בצד ימין של העמוד.
7 לחצן 'הסתר את החלונית 'תצוגה מקדימה'	תצוגה מקדימה של פריט אינה מוצגת.
8 רשימה נפתחת הגדרות	קבע תצורה של הגדרות עבור הדף. פעולה זו קובעת כיצד פריטים ממוינים בדף ואילו מאפיינים מוצגים עבור כל פריט.

הצגת לוחות המחוונים הרגילים של סייר הנתונים

סייר הנתונים מגיע עם מגוון לוחות מחוונים בנויים מראש שניתן להעתיק ולערוך.

דרישות מוקדמות

- יש לך הרשאת סייר הנתונים.
- (כדי להעתיק ולערוך לוחות מחוונים סטנדרטיים) יש לך את ההרשאה יצירת תוכן.
- לוחות המחוונים הזמינים עבורך משתנים בהתאם למנויי Cisco שיש לארגון שלך. ראה לוחות מחוונים זמינים שנבנו מראש לקבלת פרטים.

מיקום הדף

סייר נתונים

הליכים

הצגת לוחות המחוונים הרגילים של סייר הנתונים
לוחות המחוונים הסטנדרטיים כוללים מערכת בעמודה בעלים .

1. לחץ על לוח מחוונים כדי לפתוח אותו.
2. לחץ על סייר הנתונים כדי לחזור לרשימת לוחות המחוונים. (אל תלחץ על הלחצן 'הקודם' בדפדפן. זה מחזיר אותך לדף Home.)

לוחות מחוונים זמינים מובנים מראש

QM לוחות מחוונים
לוחות מחוונים אלה זמינים אם לארגון שלך יש Cisco ניהול איכות.

לוח המחוונים	תיאור
לוח מחוונים של פרופיל סוכן	תמונת מצב של הביצועים עבור כל סוכן יחיד במהלך 30 הימים האחרונים בואו מפקחים, מנהלים ומעריכים נתעמק ישירות באנשי קשר לבדיקה נוספת. באפשרותך גם לגשת ללוח מחוונים זה על-ידי פתיחת איש קשר ולחיצה על שם הסוכן.
לוח מחוונים של פרופיל סוכן - תצוגת דף הבית של הסוכן	סקירה מקיפה של ביצועי סוכן יחיד ב-30 הימים האחרונים, המאפשרת לסוכן להתעמק ישירות באנשי הקשר שבהם טיפל לצורך בדיקה נוספת. באפשרותך להקצות לוח מחוונים זה כדף Home עבור כל סוכן. כל סוכן רואה רק את הנתונים שלו. ראה תיוג דוחות ולוחות מחוונים עם תפקידים.
פרופיל סוכן פרטי מקדחה	זהו לוח מחוונים של צאצא שניתן להסתעף אליו מלוח המחוונים של פרופיל הסוכן.
CCR	
CX Focus QM - לוח מחוונים ליצירת קשר עם פרטים (7 הימים האחרונים)	מכיל את מספר אנשי הקשר ופרטי משך הזמן עבור כל קבוצה משבעת הימים האחרונים. אתה יכול להתעמק כדי לראות ציונים עבור קבוצות וסוכנים.
CX Focus QM - לוח מחוונים של פירוט הערכות (7 הימים האחרונים)	מכיל ציוני הערכה לכל קבוצה משבעת הימים הקודמים. אתה יכול להתעמק כדי לראות ציונים עבור קבוצות וסוכנים.
CX Focus QM - לוח מחוונים של פרטים NPS (7 הימים האחרונים)	מכיל ציוני מקדם נטו עבור כל קבוצה משבעת הימים הקודמים. אתה יכול להתעמק כדי לראות ציונים עבור קבוצות וסוכנים.

לוח המחוונים	תיאור
QM אחוז איכות סוכן (AQP)	מכיל את מספר ההערכות שהושלמו ואת ציון ההערכה הממוצע. באפשרותך לסנן לפי תאריך, שעת התחלה של איש קשר, קבוצה, צוות, סוכן, טופס הערכה ומעריך.
QM מדדים נפוצים	מכיל ציונים ממוצעים, הערכות וזמני יצירת קשר מהקודמים שלושים יום.
QM CX Focus סקירה כללית	מכיל משך איש קשר, החזקות, הערכות ממוצעות ומקדם נטו ציון (NPS) משלושים הימים הקודמים.
וידג'טים - QM בלבד	וידג'טים הם אפליקציות בנויות מראש שניתן להכניס ללוח מחוונים כדי לקבל אותן מידע ללא צורך לכתוב שאילתות או לבנות דוחות. לוח מחוונים זה מכיל את כל הווידג'טים עבור QM. ראה וידג'טים זמינים QM לקבלת מידע נוסף על כל וידג'ט. שיטות עבודה מומלצות רוב הווידג'טים מגי[redacted] ללא מסנני תאריכים מוגדרים, כך שהם מושכים נתונים באופן אוטומטי ככל ה[redacted]פשר. If לווידג'טים לוקח יותר מדי זמן לטעון, התאמ[redacted] את המסננים לטווח תאריכים קצר יותר.

WFM לוחות מחוונים

לוחות מחוונים אלה זמינים אם לארגון שלך יש Cisco ניהול כוח עבודה.

לוח המחוונים	תיאור
פרטי היענות הסוכן	מכיל מידע על דבקות והתאמה. ניתן לסנן לפי תאריך, קבוצה, צוות ואדם.
WFM Focus CX - לוח מחוונים של פרטי משך יצירת קשר (היום)	זהו לוח מחוונים של צאצא שניתן לקדוח אליו מלוח מחוונים של הורים.
WFM Focus CX - לוח מחוונים של פרטי עוצמת קול ליצירת קשר (היום)	זהו לוח מחוונים של צאצא שניתן לקדוח אליו מלוח מחוונים של הורים.
פוקוס CX WFM - SL, ASA, לנטוש את לוח המחוונים של הפרטים	זהו לוח מחוונים של צאצא שניתן לקדוח אליו מלוח מחוונים של הורים.

לוח המחוונים	תיאור
(היום)	
סקירה כללית של WFM CX Focus של היום	מכיל מידע אודות אמצעי אחסון של אנשי קשר ורמות שירות להיום.
WFM מדדים נפוצים	מכיל מידע על איוש ותזמון עבור שבעת הימים האחרונים.
WFM תחזית	משווה נפחים חזויים ורמות שירות עם המספרים בפועל. באפשרותך לסנן לפי מיומנויות, תרחישים, טווחי תאריכים ספציפיים ועוד. לוח מחוונים זה כולל קישורים ללוחות מחוונים קשורים לחיזוי.
WFM פרטי תחזית	השוואת מדדי התחזית המפורטים לעומת המדדים בפועל עבור מדדים שונים מיומנויות. באפשרותך לסנן לפי מיומנויות, תרחישים, טווחי תאריכים ספציפיים ועוד.
#תרחיש תחזית WFM	השוואת תרחישי 'מה-אם' הן עבור תחזיות והן עבור לוחות זמנים עם מדדים בפועל. באפשרותך לסנן לפי מיומנויות, תרחישים, טווחי תאריכים ספציפיים ועוד.
WFM מפקח	מכיל ערכת מפתח של מדדים להבנת הסוכן, הצוות והאתר ביצועים. מדדים אלה כוללים ביצועים סביב אנשי קשר, דבקות, פעילויות מתוכננות והיעדרויות. באפשרותך להציג מגמות לאורך זמן עבור הקבוצה תוך הגעה לרמת הפירוט של הסוכן.
ווידג'טים - WFM בלבד	ווידג'טים הם אפליקציות בנויות מראש שניתן להכניס ללוח מחוונים כדי לקבל אותן תובנות ללא צורך לכתוב שאילתות או לבנות דוחות. לוח מחוונים זה מכיל את כל הווידג'טים עבור WFM. ראה ווידג'טים זמינים WFM לקבלת מידע נוסף על כל וידג'ט. שיטות עבודה מומלצות רוב הווידג'טים מגי[illegible]ם ללא מסנני תאריכים מוגדרים, כך שהם מושכים נתונים באופן אוטומטי ככל ה[illegible]פשר. If לווידג'טים לוקח יותר מדי זמן לטעון, התאמ[illegible]את המסננים לטווח תאריכים קצר יותר.

לוחות מחוונים ברחבי הסוויטה

לוחות מחוונים אלה זמינים אם לארגון שלך יש גם Cisco ניהול איכות וגם Cisco ניהול כוח עבודה.

לוח המחוונים	תיאור
QM WFM מדדים נפוצים	מכיל דוחות תזמון, איוש והערכה.
WFM QM CX Focus סקירה כללית	מכיל דוחות על נפח אנשי קשר, איוש וציוני הערכה.
ווידג'טים - כל הווידג'טים	ווידג'טים הם אפליקציות בנויות מראש שניתן להכניס ללוח מחוונים כדי לקבל אותן תובנות ללא צורך לכתוב שאילתות או לבנות דוחות. לוח מחוונים זה מכיל את כל הווידג'טים. ראה ווידג'טים זמינים QM וווידג'טים זמינים WFM לקבלת מידע נוסף על כל וידג'ט.

לוחות מחוונים של Analytics

לוחות מחוונים אלה זמינים אם לארגון שלך יש Cisco Analytics.

לוח המחוונים	תיאור
חיפוש דיבור מתקדם	חפש להיטי ביטויים לפי תאריך, ביטחון, משך זמן וקטגוריה. השוואת ביצועים חכמה
של סוכן	מכיל מידע אודות עוצמת אנשי קשר, משך זמן ואירועי שיחה. ניתן לסנן לפי תאריך, קבוצה, צוות, סוכן, סוג איש קשר וצירוף מילים.
Analytics - הזדמנויות לאימון סוכנים	מכיל להיטים עבור הביטויים הנפוצים ביותר המצביעים על צורך באימון, כמו גם מידע על ציוני הערכה.
אנליטיקה - מאמץ הלקוח	מכיל להיטים עבור הביטויים הנפוצים ביותר הקשורים ללקוח מאמץ, כגון העברות והסלמה, וכן מידע על אירועי שיחות כגון החזקה ושתיקה.
אנליטיקס - חווית לקוח	מכיל להיטים עבור קטגוריות הביטויים המובילות המשפיעות על חוויית לקוח חיובית או שלילית.
Analytics - זיהוי שיחה ראשונה	מסלולים מגמתיים הקשורים למניעים הגדולים ביותר לפתרון שיחות ראשונות, כגון הסלמה, העברות ומחסומי שירות. מכיל להיטים עבור הביטויים המובילים לאי-פתרון.
אנליטיקס - סקירה ראשית	מכיל מידע אודות הנושאים והדיונים באיש הקשר שלך מרכז, מבוסס על קטגוריות ביטויים ולהיטים. מסייע לזהות מגמות חיוביות ושליליות לאורך זמן בתוך קטגוריות נפוצות כגון מאמץ חוזר או העברות.

לוח המחוונים	תיאור
Analytics - הסתעפות ביטויים	מכיל מידע על אנשי קשר המכילים ביטוי ספציפי פגע. אתה יכול לסנן לפי תאריך, קבוצה, צוות, סוכן, קטגוריית צירוף מילים וצירוף מילים.
פרטי מקדחה CCR	זהו לוח מחוונים של צאצא שניתן לקדוח אליו מלוח מחוונים של הורים. סנטימנט
הפרטים של CCR Drill	לוח מחוונים זה נפתח כאשר אתה לוחץ לתוך דוח שנמצא בתוך דוח אחר לוח מחוונים של Analytics. הוא מכיל מידע אודות אנשי הקשר בדוח, כגון שעת התחלה, סוכן ומשך.
פרטי מקדחה CCR השוואת ביצועים חכמה	לוח מחוונים זה נפתח כשאתה לוחץ על דוח שנמצא בלוח מחוונים אחר של Analytics. הוא מכיל מידע אודות אנשי הקשר בדוח, כגון שעת התחלה, סוכן ומצב הערכה.
הערכות חיזוי	מכיל ציוני הערכה חזויים ובפועל עבור אנשי קשר. אתה יכול סנן לפי תאריך, קבוצה, צוות, סוכן, טופס הערכה וצירוף מילים.
Predictive Net Promoter Score	מכיל ציוני מקדם נטו חזויים ובפועל עבור אנשי קשר. אתה יכול סנן לפי תאריך, קבוצה, צוות, סוכן, סוג איש קשר וצירוף מילים.
ניתוח סנטימנט	מכיל מידע סנטימנט לפי ערוץ, סוכן ועוד. אתה יכול סנן לפי תאריך, קבוצה, צוות, סוכן, הסנטימנט הגבוה ביותר וביטוי להיט.

CXI - לוחות מחוונים של Contact Center

לוחות מחוונים אלה זמינים אם לארגון שלך יש Cisco ניהול נתונים.

לוח המחוונים	תיאור
CXI - Contact Center - מאמץ הלקוח	מספק תצוגה של המאמץ שמשקיע הלקוח בעת אינטראקציה עם מרכז השירות שלך. הוא משווה מדדים כמו זמן טיפול והשכיחות של הסלמות מול מדדים כמו NPS וסנטימנט כדי להראות כיצד מאמץ מוגבר משפיע על שביעות רצון הלקוחות.
CXI - Contact Center - מעורבות ושביעות רצון העובדים	מספק תצוגה כוללת של מעורבות הסוכנים, כפי שהיא נמדדת על-ידי מדדים כגון ניצול, קצב העברה ופגיעות בביטויים הקשורים להסלמה. ניתן לסנן לפי תאריך, קבוצה, צוות וסוכן.
CXI - Contact Center - שיפור תהליכים	כולל מדדים המציגים הזדמנויות לשיפור תהליכים ברחבי מרכז השירות. זמני שיחות, התנהגות סוכנים, ציות לקבצי Script, הזדמנויות הדרכה ושימוש ביישומים עוזרים לך למצוא הזדמנויות הדרכה

לוח המחוונים	תיאור
	או תהליכים שעשויים לדרוש שיפור.
CXI - מרכז קשר - שיחות חוזרות	מסייע לך לקבוע אם הלקוחות שלך מבצעים שיחות מרובות למוקד הטלפוני, דבר שעשוי להצביע על חוסר פתרון של שיחה ראשונה. מדד אנשי הקשר הנטושים מראה כמה לקוחות מנתקים כשהם ממתינים בתור.
CXI - Contact Center - שיפורים במערכות	מסייע לך לנטר בעיות במערכות והזדמנויות לשיפור. נתוני פגיעות דיבור מראים באיזו תדירות צצות בעיות מערכת במהלך שיחות. NPS ונתוני סנטימנט מראים כיצד בעיות אלה משפיעות על שביעות רצון הלקוחות, וגרפים של משך זמן מראים כיצד הן משפיעות על אורך השיחה הכולל. תוכל גם לראות באילו יישומים סוכנים מבלים הכי הרבה זמן.
CXI - Contact Center - אופטימיזציה של כוח העבודה	מספק מבט כולל על ביצועי כוח העבודה ותחומים למיטוב. לוח המחוונים כולל שני חלקים עיקריים: הצד השמאלי מתמקד בהערכות איכות משיחות סוכן, והצד הימני מספק סקירה כללית של מדדי ביצועים אחרים של כוח העבודה.
CXI - פרטי זמן טיפול	אתה יכול לגשת ללוח מחוונים זה בפני עצמו או על ידי קידוח אליו מ מדד זמן שיחה בלוח מחוונים אחר. הוא מספק פרטים מפורטים יותר על זמני הטיפול, כולל התפלגות בין זמן שיחה, המתנה וזמן עבודה לאחר שיחה, כמו גם זמנים לפי קבוצה. באפשרותך ללחוץ על קבוצה כדי לבצע הסתעפות נוספת למטה לצוות או לסוכן.
CXI - פרטי NPS	אתה יכול לגשת ללוח מחוונים זה בפני עצמו או על ידי קידוח אליו מ מדד NPS בלוח מחוונים אחר. הוא עוזר לך להבין את המגמות בציוני NPS בפועל ובתחזית, כמו גם שונות בציוני NPS ובציוני NPS חזוי.
CXI - פירוט להיטי ביטוי	אתה יכול לגשת ללוח מחוונים זה בפני עצמו או על ידי קידוח אליו מ ביטוי פוגע במדד בלוח מחוונים אחר. הוא מציג את המספר המוחלט והיחסי של כניסות ביטויים עבור קטגוריות ביטויי המילים וצירופי המילים שאתה בוחר.
CXI - פרט סנטימנט	אתה יכול לגשת ללוח מחוונים זה בפני עצמו או על ידי קידוח אליו מ מדד סנטימנט בלוח מחוונים אחר. זה עוזר לך להבין את המגמות בסנטימנט של אנשי הקשר שלך.

נושאים קשורים

- העתקת דוח או לוח מחוונים
- ניהול תפקידים והרשאות – הקצה הרשאות כדי לאפשר למשתמשים להציג מידע של סייר הנתונים.
- ווידג'טים QM זמינים – מידע על אפליקציות QM שנבנו מראש ומופיעות בכמה לוחות מחוונים סטנדרטיים.
- ווידג'טים זמינים #WFM – מידע על אפליקציות WFM שנבנו מראש ומופיעות בכמה לוחות מחוונים סטנדרטיים.

הגדר את דף הבית שלך

סייר הנתונים כולל דוחות ולוחות מחוונים מוגדרים מראש רבים שכל משתמש יכול להגדיר כדף בית. לדוגמה, אם אתה משתמש ב-QM, אתה יכול להגדיר את לוח הבקרה ווידג'טים - QM בלבד כדף הבית שלך.

סייר הנתונים מתייג דוחות ברירת מחדל ולוחות מחוונים לפי מוצר, כך שתוכל לחפש דוחות ולוחות מחוונים רלוונטיים לפי תג מוצר: WFM, CWFM, QM או ניתוח.

> הערה לוחות מחוונים ודוחות מציגים רק נתונים הנמצאים בטווח שלך. לדוגמה, אם משתמש אחר משתף דוח המשווה את ציוני ההערכה הממוצעים של צוות א' וצוות ב', אך יש לך הדו"ח אינו מציג נתונים עבור צוות ב' בלבד.

אתה יכול להגדיר רק לוח מחוונים אחד או דוח אחד בכל פעם כדף הבית שלך.

דרישות מוקדמות

- הרשאת סייר הנתונים - מעניקה לך גישת קריאה בלבד לדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים

מיקום הדף

דוחות > של סייר הנתונים או סייר הנתונים

הליכים

הגדרת לוח מחוונים או דוח כדף הבית שלך

1. נווט אל דף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים.
2. לחץ באמצעות לחצן העכבר הימני על לוח מחוונים או דוח המפורטים בדפדפן הנכסים.

3. לחץ על קבע כדף הבית. סייר הנתונים מסמן את לוח המחוונים או הדוח בסמל אדום של דף הבית והדוח או לוח המחוונים שנבחרו הופכים לדף הבית שלך.

העתקת דוח או לוח מחוונים

אלא אם כן דוח או לוח מחוונים משותפים איתך והבעלים נותן לך הרשאה לבצע בהם שינויים, הדרך הטובה ביותר לקחת דוח או לוח מחוונים קיים ולהפוך אותו לשלך היא להעתיק אותו. לאחר מכן אתה הבעלים של העותק.

ברגע שאתה הבעלים, אתה יכול להתאים אותו אישית ולשתף אותו כרצונך.

דרישות מוקדמות

- הרשאת סייר הנתונים - מעניקה לך גישת קריאה בלבד לדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים
- הרשאת יצירת תוכן - מאפשרת לך ליצור, לעדכן ולמחוק לוחות מחוונים ודוחות

מיקום הדף

דוחות > של סייר הנתונים או סייר הנתונים

הליכים

העתקת דוח או לוח מחוונים המשותפים איתך

1. לחץ לחיצה ימנית על הדוח או לוח המחוונים המשותף בדף דפדפן הנכסים.
2. לחץ על העתק. סייר הנתונים מוסיף עותק של הדוח או לוח המחוונים והופך אותך לבעליו.

שיתוף דוחות ולוחות מחוונים

לאחר יצירת דוח או לוח מחוונים, באפשרותך לאפשר למשתמשים אחרים לגשת אליו. בעת שיתוף דוח או לוח מחוונים, אתה קובע מה המשתמשים האחרים יכולים לעשות איתו - להציג, להעתיק או לערוך אותו.

הערה דוחות ולוחות מחוונים מציגים רק נתונים הנמצאים בטווח שלך. לדוגמה, אם משתמש אחר משתף דוח המשווה את ציוני ההערכה הממוצעים של צוות א' וצוות ב', אך יש לך
הדו"ח אינו מציג נתונים עבור צוות ב' בלבד.

באפשרותך לשתף רק את הדוחות ולוחות המחוונים שבבעלותך. כדי לשתף עותק ששותף איתך, צור עותק שלו.

דרישות מוקדמות

- הרשאת סייר הנתונים - מעניקה לך גישת קריאה בלבד לדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים
- הרשאת פרסום תוכן - מאפשרת לך לשתף דוחות ולוחות מחוונים שבבעלותך עם קבוצות שיתוף שאתה שייך אליהן

מיקום הדף

דוחות > של סייר הנתונים או סייר הנתונים

הליכים

שיתוף דוח או לוח מחוונים

1. לחץ לחיצה ימנית על הדוח או לוח המחוונים שברצונך לשתף בדף דפדפן הנכסים.
2. לחץ על שתף. תיבת הדו-שיח שיתוף נפתחת.
3. בחר את רמת ההרשאה שברצונך להקצות למשתמשים אחרים השייכים לאחת מהקבוצות המפורטות. הטבלה הבאה מתארת את רמות ההרשאה הזמינות.

הרשאה	תיאור
ללא	למשתמשים אחרים אין אפשרות להציג את הפריט. הרשאה זו היא ברירת המחדל עבור כל הקבוצות המפורטות.
נוף	משתמשים אחרים יכולים להציג את הפריט.
לחקור	(דוחות בלבד) משתמשים אחרים יכולים לשנות מסננים, קבוצות ורכיבי דוח אחרים, אך אינם יכולים לשמור שינויים.
שמירה בשם	משתמשים אחרים יכולים לבצע שינויים ולשמור עותק של הפריט. הם אינם יכולים להחליף את הפריט המקורי.
עריכה	למשתמשים אחרים יש הרשאה מלאה לשנות ולהחליף את הפריט המקורי. שים לב שאין נתיב ביקורת המציג מי ערך את הפריט או מה השתנה.

4. לחץ על‌אישור.

העמודה משותף אל בדף דפדפן הנכסים מציגה כעת עם מי הפריט משותף.

הגדרת מסירת דואר אלקטרוני של דוח

חשוב Cisco דיווח מתקדם הוכרז כסיום מכירה החל מה-1 בנובמבר 2023 ואינו זמין עוד לרכישה.

הפונקציה Delivery מאפשרת לך לתזמן דוח שבבעלותך למסירה לנמענים במרווחי זמן למשך פרק זמן מסוים. באפשרותך לציין את תבנית קובץ הדוח, את המרווח, את משך הזמן שבו הוא נמסר ואת הנמענים.

דוגמה : אני רוצה שדוח סטטיסטיקת הסוכנים שלי בפורמט PDF יישלח לג'יימס סמית ואנג'לה בראון מדי יום בשעה 10 AM עד 31 במרץ.

ניתן לבצע משלוחים הן לכתובות דוא"ל המשויכות למשתמשי Webex WFO והן לכתובות דוא"ל חיצוניות ל- Webex WFO.

לאחר ההגדרה, באפשרותך לערוך את פרטי המסירה ולהתחיל או להפסיק משלוחים באמצעות הפונקציה Delivery או מדף Delivery (ראה ניהול דוח משלוח דואר אלקטרוני).

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש רשיון ניהול נתונים.

  חשוב דוח משלוח דואר אלקטרוני אינו זמין ללא רשיון ניהול נתונים.

- יש לך הרשאת מסירת דוח - מאפשרת לך לקבוע תצורה ולנהל מתי ולמי יישלח דוח שבבעלותך בדואר אלקטרוני

מיקום הדף

דוחות > של סייר הנתונים או סייר הנתונים

הליכים

הגדרת מסירה של דוח

1. בדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים, אתר את הדוח שברצונך למסור. עליך להיות הבעלים של הדוח.
2. לחץ באמצעות לחצן העכבר הימני על הדוח ובחר העבר מהרשימה הנפתחת. החלון 'כל המשלוחים ' נפתח.
3. לחץ על לחץ כדי להוסיף תזמון מסירה כדי להציג את תיבת הדו-שיח עריכת מסירה .

4. השלם את השדות כדי להגדיר את לוח הזמנים למסירה.
5. לחץ על לחץ כדי להוסיף שיטת מסירה להצגת תיבת הדו-שיח עריכת מסירת דואר אלקטרוני.
6. לחץ על בפינה הימנית התחתונה של חלונית הנמענים כדי להציג את תיבת הדו-שיח בחירת נמענים .
7. הרחב את משתמש הדייר בחלונית זמין כדי להציג את כל המשתמשים הזמינים, בחר את הנמענים ולחץ על הוסף את החשבונות שנבחרו כדי להעביר אותם לחלונית שנבחרה .

הערה ניתן להוסיף רק נמענים שהם משתמשי Webex WFO בתיבת הדו-שיח בחירת נמענים. עליך לחזור ל[illegible]יבת הדו-שיח עריכת מסירת דואר אלקטרוני כדי להוסיף נמענים חיצוניים.

8. לחץ על לחצן ערוך מסירת דואר אלקטרוני בפינה השמאלית העליונה של פס הכותרת כדי לחזור לתיבת הדו-שיח עריכת מסירת דואר אלקטרוני.

הערה אל תלחץ על הגדר. אם תעשה זאת, המסירה תישמר ותוחזר לדף דפדפן הנכסים. אם לא סיימת להגדיר את המשלוח, יהיה עליך לערוך את הגדרת המסירה.

9. בחלק התחתון של תיבת הדו-שיח, בחר תבניות עבור הדוח.

- אם תבחר להציג את הדוח כתמונה של הדוח כפי שהוא מופיע בסייר הנתונים, תבנית הנתונים חייבת להיות ללא.
- אם תבחר להציג את הדוח כנתונים (קובץ CSV או Excel), תבנית התמונה חייבת להיות ללא.
- באפשרותך לבחור גודל עמוד מותאם אישית עבור הדוח. כברירת מחדל, הדוחות מועברים בגודל העמוד המוגדר כברירת מחדל.

10. אם ברצונך להוסיף כתובת דואר אלקטרוני של נמען חיצוני, לחץ ישירות מתחת לתווית נמענים או מתחת לשם של נמען קיים כדי להציג שדה ניתן לעריכה.

11. הקלד את כתובת הדואר האלקטרוני החיצונית והקש **Enter**.

12. לחץ על הגדר. תצורת המסירה נשמרת ואתה חוזר לדף דפדפן הנכסים.

ניהול מסירת דואר אלקטרוני של דוחות

דף המסירה מאפשר לך לשלוט בשליחת וקבלת דוחות בדואר אלקטרוני. הדף כולל שני חלקים:

החלונית 'משלוחים מאחרים' - החלונית העליונה מפרטת דוחות שנשלחו אליך על-ידי משתמשים אחרים. ייתכן שאתה הנמען היחיד של הדוח, או שאתה חבר בקבוצת שיתוף ומקבל דוח שמועבר גם לחברים האחרים בקבוצה. באפשרותך לבטל את הסכמתך לקבלת דוחות אלה.

לוח המשלוחים שלך - לוח תחתון זה מפרט דוחות שהגדרת שיימסרו למשתמשים אחרים. באפשרותך להתחיל או להפסיק (TURN הפעלה או כיבוי) של מסירת דוח כאן. זה מאפשר לך להגדיר דוחות מראש על הצורך בהם. לדוגמה, דוח המציג את התקדמות מסע המכירות מופעל רק כאשר הקמפיין מתבצע, ומבוטל לאחר סיום הקמפיין. לאחר מכן ניתן להפעיל את הדוח שוב כאשר מסע המכירות הבא מתחיל.

כל חלונית מציגה את שם הדוח הנמסר, מיהם הנמענים ומה לוח הזמנים למסירה.

משלוחים מוגדרים בדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש רשיון ניהול נתונים.

  חשוב דוח משלוח דואר אלקטרוני אינו זמין ללא רשיון ניהול נתונים.

- יש לך את ההרשאה 'ניהול מסירה' - מאפשרת לך להצטרף ולבטל את הסכמתך לקבלת דוחות מתוזמנים בדואר אלקטרוני ממשתמשים אחרים ולהתחיל ולהפסיק את מסירת הדוחות למשתמשים אחרים שהגדרת.
- יש לך הרשאת מסירת דוח - מאפשרת לך לקבוע תצורה ולנהל מתי ולמי יישלח דוח שבבעלותך בדואר אלקטרוני

מיקום הדף

הגדרות > של סייר הנתונים > מסירה

הליכים

ניהול משלוחים מאחרים

הערה אם דוח מועבר אליך בכתובת דואר אלקטרוני מחוץ לכתובת הדואר האלקטרוני המשמשת עבורך ב- Webex WFO, אינך יכול להצטרף או לבטל את המסירה לכתובת זו. תכונה זו זמינה רק עבור כתובות דוא"ל בתוך Webex WFO.

- כדי להפסיק לקבל משלוחי דוחות שהוגדרו על-ידי משתמשים אחרים, בחר בתיבת הסימון בטל הצטרפות ולחץ על שמור.
- כדי להפעיל מחדש את המסירה, נקה את תיבת הסימון ביטול הצטרפות ולחץ על שמור.

נהל משלוחים משלך

- כדי TURN במסירת דוח, בחר בתיבת הסימון הפעלה /כיבוי ולחץ על שמור.
- כדי TURN לבטל מסירת דוח, נקה את תיבת הסימון הפעלה /כיבוי ולחץ על שמור.

מחיקת אחד מהמשלוחים שלך

- בחר את המשלוח שברצונך למחוק ולחץ בפינה הימנית התחתונה של המשלוחים שלך ולאחר מכן לחץ על שמור.

ביטול שינויים שאתה מבצע בדף

- לחץ על הלחצן חזור כדי לבטל את השינויים שאתה מבצע בדף המסירה. עליך לעשות זאת לפני שמירת השינויים. לאחר שמירת השינויים, אין באפשרותך לבטל אותם.

נושאים קשורים

- הגדרת מסירת דואר אלקטרוני של דוח

תיוג דוחות ולוחות מחוונים עם תפקידים

אם ברצונך שרק משתמשים בעלי תפקיד ספציפי יוכלו לגשת לדוח או ללוח מחוונים משותף, באפשרותך לתייג אותו בשם התפקיד הרצוי.

באפשרותך לתייג רק דוחות או לוחות מחוונים שבבעלותך. כדי להפוך לבעלים של דוח או לוח מחוונים ששותף איתך, העתק אותו (ראה העתקת דוח או לוח מחוונים).

הערה אם התפקיד אינו כולל גישה לסייר הנתונים, לוח מחוונים מתויג הופך לדף הבית המוגדר כברירת מחדל עבור אנשים בעל תפקיד זה.

דרישות מוקדמות

- הרשאת סייר הנתונים - מעניקה לך גישת קריאה בלבד לדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים
- הרשאת פרסום תוכן - מאפשרת לך לשתף דוחות ולוחות מחוונים שבבעלותך עם קבוצות שיתוף שאתה שייך אליהן

מיקום הדף

דוחות > של סייר הנתונים או סייר הנתונים

הליכים

תיוג דוח או לוח מחוונים עם תפקיד

תנאי מוקדם

- (ללקוחות העוברים מגרסה 10.4 לענן) התפקיד מוקצה ללוחות מחוונים של דף הבית של סייר הנתונים: ב- Application Management >- Global > Global Settings >- Dashboard Administration, העבר את התפקיד לסייר הנתונים.

1. בדף סייר הנתונים, לחץ באמצעות לחצן העכבר הימני על הדוח או לוח המחוונים ובחר תייג מהרשימה הנפתחת. החלון תגיות נפתח.
2. הזן **c1_role_** ולאחר מכן את שם התפקיד.

חשוב שם התפקיד חייב להתאים לשם שבו משתמש הארגון שלך. רשימת תפקידים זמינה ב- Application Management >- Global > User Configuration > Roles.

כדי להוסיף תפקיד ששמו הוא מילה אחת, הזן את השם.

דוגמה **c1_role_Agent**

כדי להוסיף תפקיד ששמו מילים מרובות המופרדות ברווחים, הקף את התג במרכאות כפולות.

דוגמה **"c1_role_East** ראש צוות חוף"

כדי להוסיף תפקידים מרובים בו-זמנית, הזן אותם בזה אחר זה כשהם מופרדים ברווח.

דוגמה c1_role_Evaluator "c1_role_East סוכן חוף"

3. לחץ על הוסף תג.
4. לחץ על אישור. החלון **Tag** נסגר.

חפש בדפדפן הנכסים לפי תגית

אתה יכול לחפש בדפדפן הנכסים לפי כל תג. אם אתה מחפש לפי תג מוצר, תוכל לראות רק תיוגים עבור מוצרים שאתה מורשה להשתמש בהם. לדוגמה, אם יש לך רישיון QM בלבד, תראה רק פריטים מוגדרים מראש עם תג QM, ולא פריטים עם תג WFM או Analytics.

הערה בהתאם לרשיון WFM שברשותך, שדות WFM מתויגים ב- WFM (עבור WFM חדש) או CWFM (עבור WFM קלאסי).

דרישות מוקדמות

- הרשאת סייר הנתונים - מעניקה לך גישת קריאה בלבד לדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים

מיקום הדף

דוחות > של סייר הנתונים או סייר הנתונים

הליכים

חיפוש דוחות ולוחות מחוונים לפי תגית

1. בדף דפדפן הנכסים, לחץ על סמל החיפוש ולאחר מכן בחר תגיות חיפוש.
2. בשדה החיפוש, הקלד את התג הרצוי. סייר הנתונים מציג רק דוחות ולוחות מחוונים המתויגים בערך זה.

הערה אם שם התג הוא מילים מרובות המופרדות ברווחים, הקף את השם במרכאות כפולות. לדוגמה, כדי לחפש סוכן החוף המזרחי, הזן "סוכן החוף המזרחי".

ייצוא דוח

סייר הנתונים מאפשר לך לייצא דוחות. לכל דף דוח יש לחצן יצא כ . פעולה זו מאפשרת לך לייצא את הנתונים מדוח בתבנית CSV או XLSX.

חשוב כדי לייצא תוצאות של דוח, עליך לשמור את קריטריוני הסינון ואת כל פעולות העריכה האחרות לפני הייצוא.

דרישות מוקדמות

- הרשאת סייר הנתונים - מעניקה לך גישת קריאה בלבד לדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים

הליכים

ייצוא דוח

1. לחץ על שם הדוח בדפדפן הנכסים. דף הדוח נפתח.
2. לחץ על יצא כ. תיבת הדו-שיח ייצוא דוח נפתחת.
3. בחר את תבנית הקובץ הרצויה לייצוא.
4. לחץ על הבא. כאשר הנתונים מוכנים, מופיע קישור להורדה.
5. לחץ על הקישור להורדת הקובץ.
6. לחץ על סגור לאחר השלמת ההורדה.

יצירת דוח

דוחות הם אבני הבניין של סייר הנתונים שעוזרות לך להציג מגמות באופן חזותי בנתונים שלך. אתה יוצר דוח על-ידי הגדרת השאלה שברצונך לענות עליה והגדרת הפלט כך שהתשובה תוצג בצורה משמעותית.

כדי להתחיל את התהליך, אתה מפרק את השאלה לחלקיה הנפרדים:

- מדידות – המדדים שברצונך להבין. אלה שדות מספריים שיבוצעו בהם חישובים, כגון הוספה או ממוצע.
- נושאים – כיצד ברצונך לקבץ את המדדים. אלה הם שדות טקסט המשמשים כקבוצות בסגנון קטגוריה, כגון מספר מזהה סוכן או שם תור.
- מסננים – הגבולות שברצונך שהמדדים ייכללו בהם, כגון מסגרת זמן או ערכים מרביים/מינימליים.

דוגמה

אתה רוצה לגלות כמה אנשי קשר שנמשכו יותר מעשר דקות טופלו על ידי כל סוכן בצוות החוף המזרחי במהלך חודש מרץ.

- המדד הוא מגעים.
- הנבדקים הם הסוכנים בצוות החוף המזרחי.
- המסננים הם אנשי קשר שאורכם עולה על עשר דקות וחודש מרץ.

שלושת המרכיבים הללו מרכיבים את מבנה הדוחות שיכולים להיות מורכבים ושימושיים להפליא.

לאחר שיצרת את שאלת הדוח, תוכל לקבוע כיצד המידע בדוח יוצג. יש מגוון רחב של תרשימים וטבלאות הניתנים להתאמה אישית לבחירה.

יצירת שאלה

דוחות הם אבני הבניין של סייר הנתונים שעוזרות לך להציג מגמות באופן חזותי בנתונים שלך. אתה יוצר דוח על-ידי הגדרת השאלה שברצונך לענות עליה והגדרת הפלט כך שהתשובה תוצג בצורה משמעותית. יש מגוון רחב של תרשימים וטבלאות הניתנים להתאמה אישית לבחירה.

השתמש בחלונית 'שאלה' ליצירת שאלה. כדי להתחיל את התהליך, פרק את השאלה לחלקיה הנפרדים:

- מה – המדדים שאתם רוצים להבין. אלה שדות מספריים שיבוצעו בהם חישובים, כגון הוספה או ממוצע.
- כיצד – כיצד ברצונך לקבץ את המדדים. אלה הם שדות טקסט המשמשים כקבוצות בסגנון קטגוריה, כגון מספר מזהה סוכן או שם תור.
- מסננים – המגבלות שברצונך שהמדדים ייכללו בהן, כגון מסגרת זמן או ערכים מרביים/מינימליים.

דוגמה

אתה רוצה לגלות כמה אנשי קשר שנמשכו יותר מעשר דקות טופלו על ידי כל סוכן בצוות החוף המזרחי במהלך חודש מרץ.

- מהו מספר אנשי הקשר (המדד).
- איך הסוכנים בצוות החוף המזרחי (הקיבוץ).
- מסננים מגבילים את הדוח לאנשי קשר שאורכם עולה על עשר דקות והם מחודש מרץ.

הערה בעת יצירת השאלה, החלונית בתחתית החלונית 'שאלה' מציינת את השאלה בשפה פשוטה בהתבסס על הבחירות שלך במקטעים 'מה', 'איך' ו'מסננים'.

יצירת דוח חדש

כדי ליצור שאלה, אתה צריך דוח שבו PUT אותה.

יצירת הדוח החדש ומתן שם לדוח החדש

1. בדף סייר הנתונים ,Home לחץ על דוח חדש כדי להציג את מעצב הדוחות.
2. לחץ על דוח ללא שם בפס הכותרת והזן שם עבור הדוח החדש.

בחר מידה

החלט איזה מידע ברצונך שהדוח יציג. ערכים מספריים אלה נקראים מדידות.

יש רשימה של אמצעים שאתה יכול לבחור, או שאתה יכול ליצור אמצעים מותאמים אישית משלך. אמצעים מרובים משמשים לעתים קרובות בדוחות. לדוגמה, דוח המציג את משך איש הקשר בשעות עשוי להציג גם את משך הקשר הממוצע.

הערה

אחוז ההיצמדות – המדד היומי מחושב לאחר סיום היום ואז חותמת זמן רק עם תאריך, ולא שעה. המנוע מקצה לו ערך זמן של חצות UTC. מאחר שדוחות מבוצעים בהקשר הזמן של המשתמש המפעיל את הדוח, קיימת הסטת זמן כברירת מחדל, וערכי דבקות עשויים להיראות שגויים בדוח.

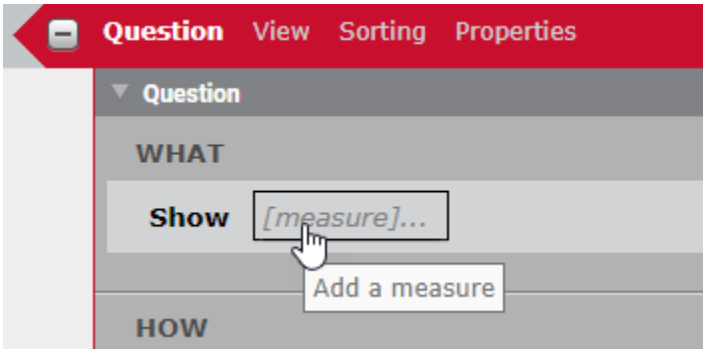
כדי להתאים לכך, עומדות בפניך מספר אפשרויות:

1. הגדר את אזור הזמן עבור הדוח ל- UTC.
2. הגדר את אזור הזמן עבור המשתמש המפעיל את הדוח ל- UTC.
3. החל את הנוסחה המותאמת אישית הבאה על הדוח:

timeShiftValue([דבקות PCT],[תאריך היענות], 'שעה'-8 ,)

קביעת תצורה של אמצעים עבור דוח חדש

1. במקטע **What** בחלונית ' שאלה ', לחץ על **[measure]** Show. תיבת הדו-שיח Select **Measure** נפתחת.



כברירת מחדל, כל המדדים הזמינים מפורטים, אך באפשרותך לחפש, למיין ולסנן את הרשימה.

- לחץ על לפי תגיות כדי להציג אמצעים החלים רק על מקורות נתונים שונים, כגון Analytics או QM. אמצעים מסוימים כוללים תגים מרובים ולכן מופיעים ביותר מרשימת תגים אחת.
- לחץ על מועדפים (בפינה השמאלית העליונה של הרשימה) כדי להציג רק את המדדים שתייגת כמועדפים. לתיוג מועדף, לחץ על התיבה משמאל לשם המידה ברשימה כדי שיופיע כוכב צהוב. כל מדד שתתייגו כמועדף יישאר מתויג מהפעלה להפעלה.
- לחץ על מיון (בפינה השמאלית העליונה של הרשימה) כדי למיין את רשימת המידות בסדר עולה/יורד. כברירת מחדל, הרשימה בסדר עולה.
- הזן את שם המידה שבה ברצונך להשתמש בשדה החיפוש כדי למצוא שדה זה במהירות.

2. בחר את המידה שברצונך לכלול בדוח מתוך רשימת האמצעים הזמינים.

באפשרותך גם ללחוץ על מותאם אישית בפינה השמאלית העליונה כדי ליצור מידה מותאמת אישית. לקבלת מידע נוסף אודות מידות מותאמות אישית, ראה יצירת מידה מותאמת אישית.

3. (אופציונלי) התאם אישית את אופן הופעת המדידה בדוח באמצעות החלונית 'תצורת מדידה' בתחתית תיבת הדו-שיח. כאן תוכל להגדיר את תבנית המספר או התאריך של המדד, כיצד הוא נצבר ולהחיל עליו תכונות תוכן. לקבלת מידע נוסף אודות קביעת תצורה של מידה, ראה קביעת תצורה של מראה מידה.

4. לחץ על הוסף.

המידה שהוספת מוצגת בחלונית 'שאלה', ושדה 'הצג' נוסף מתחת לזה שמילאת. השתמש בשדה זה כדי להוסיף אמצעים נוספים לשאלתך.

הערה אם ברצונך להגדיר מידה שכבר הוספת למקטע מה , לחץ על המידה כדי לפתוח שוב את תיבת הדו-שי בחירת מדידה .

5. (אופציונלי) מדידות מוצגות כעמודות כברירת מחדל. לחץ על כעמודות כדי לעבור להצגתן כשורות.

בחירת קיבוץ

לאחר שהגדרת את נושא השאלה שלך באמצעות המדד, קבע כיצד לקבץ את המידע. מונח השאלה כיצד הוא לעתים קרובות ארגון של אנשים, מקומות, דברים ומסגרות זמן המספקים נושאים או נסיבות בעולם האמיתי עבור הדוח. זה נפוץ שיש מספר נושאים כיצד בדוח.

קביעת האופן שבו הדוח יקבץ את המידע

1. במקטע 'איך ' בחלונית 'שאלה', לחץ על קבץ [קיבוץ]. תיבת הדו-שיח בחירת קיבוץ נפתחת.

קיימות שתי אפשרויות קיבוץ, נושא או שעה. כברירת מחדל, תראה את האפשרות נושא. אם ברצונך לקבץ לפי שעה או תאריך, לחץ על שעה בפינה השמאלית העליונה של תיבת הדו-שיח. באפשרותך גם לחדד עוד יותר את קיבוץ הזמן לפי נקודה.

הערה בדיוק כפי שניתן עם מדידות, באפשרותך לצמצם את הנושאים והשעות המוצגים לפי תגית או מועדפים למיין אותם בסדר עולה/יורד או לחפש ספציפי
נושא או זמן לפי שם.

2. בחר את הקיבוץ הרצוי ולאחר מכן לחץ על הוסף.

הקיבוץ שהוספת מוצג בחלונית 'שאלות', ושדה נוסף נוסף מתחת לזה שהשלמת. השתמש בשדה זה כדי להוסיף קבוצות נוספות לשאלה שלך.

הערה אם תבחר עם סכומים במקטע קבוצה בחלונית 'שאלה' ותבחר 'שמור סכומים' בשעת יצירת פריט חזותי התרשים יציג את הערך הכולל כעמודה נוספת.

הגדרת מסנן

השלב האחרון בהגדרת שאלה הוא בחירת מסנן. מדד לבדו יכול להחזיר כמות גדולה של מידע. המסנן משמש לפילוח המידע הספציפי שברצונך לכלול או לא לכלול בדוח. באפשרותך לבחור ערכים מסוימים שברצונך לכלול או לא לכלול, או להגדיר מסנני השוואת טקסט או טווח

מסנני השוואה כדי לקבוע איזה טווח ערכים ייכלל בדוח.

הערה סייר הנתונים מדווח על הנתונים בשנתיים האחרונות. אם המערכת שלך כוללת נתונים היסטוריים רבים, ייתכן שיהיה לך שימושי להגדיר את המסנן לפני שתקבע את תצורת המדידות והקיבוצים שלך.
פעולה זו מסייעת להאיץ את הצגת התצוגה המקדימה של הדוח.

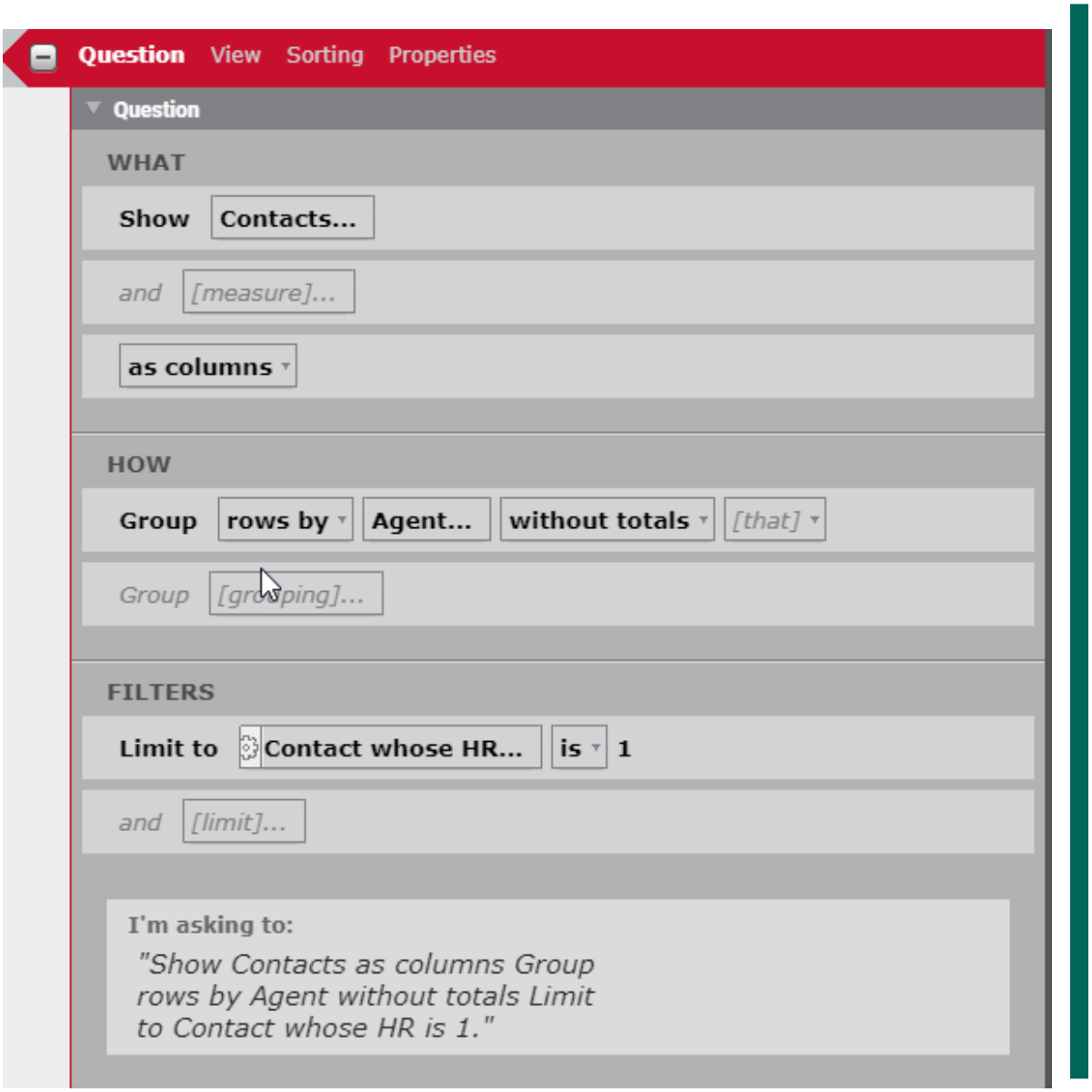
מקטע הסינון משמש גם כדי להגדיר אילו נושאים ישמשו בשילוב עם פרמטרים בלוח המחוונים. לדוגמה, אם הדוח שלך מפרט את כל הסוכנים במרכז השירות, אך ברצונך להציג נתונים רק עבור סוכן ספציפי, הפרמטר מאפשר לך לבחור סוכן זה ולראות רק את הנתונים שלו המוצגים בדוח.

הכללת ערכים מסוימים בלבד של נושא בדוח

1. באזור ' מסננים' בחלונית 'שאלה ', לחצו על 'הגבל ל [הגבלה]'. תיבת הדו-שיח בחירת מסנן נפתחת.
2. בחר נושא ולאחר מכן בחר שדה שלפיו ברצונך לסנן את הדוח.
3. נקה את תיבת הסימון כל הערכים ובחר בתיבת הסימון עבור הערכים שברצונך לכלול.
4. לחץ על הוסף כדי לסנן את הדוח.

דוגמה
ברצונך לכלול בדוח שלך רק אנשי קשר שתויגו עבור משאבי אנוש. השלמת תיבת הדו-שיח בחירת מסנן מתבצעת באופן הבא.

- בחלונית הימנית, בחר איש קשר.
- בחלונית האמצעית, בחר **HR**.
- בחלונית הימנית, ב - Tab, **Select** נקה את תיבת הסימון **All values** ובחר בתיבת הסימון 1 (שפירושו true או yes).



אי הכללה של ערכים מסוימים בדוח

1. באזור ' מסננים' בחלונית 'שאלה ', לחצו על 'הגבל ל [הגבלה]'. תיבת הדו-שיח בחירת מסנן נפתחת.
2. בחר נושא ולאחר מכן בחר שדה שלפיו ברצונך לסנן את הדוח.
3. נקה את תיבת הסימון כל הערכים ולאחר מכן בחר בתיבת הסימון עבור אחד או יותר מהערכים שברצונך לא לכלול.
4. לחץ על הוסף.

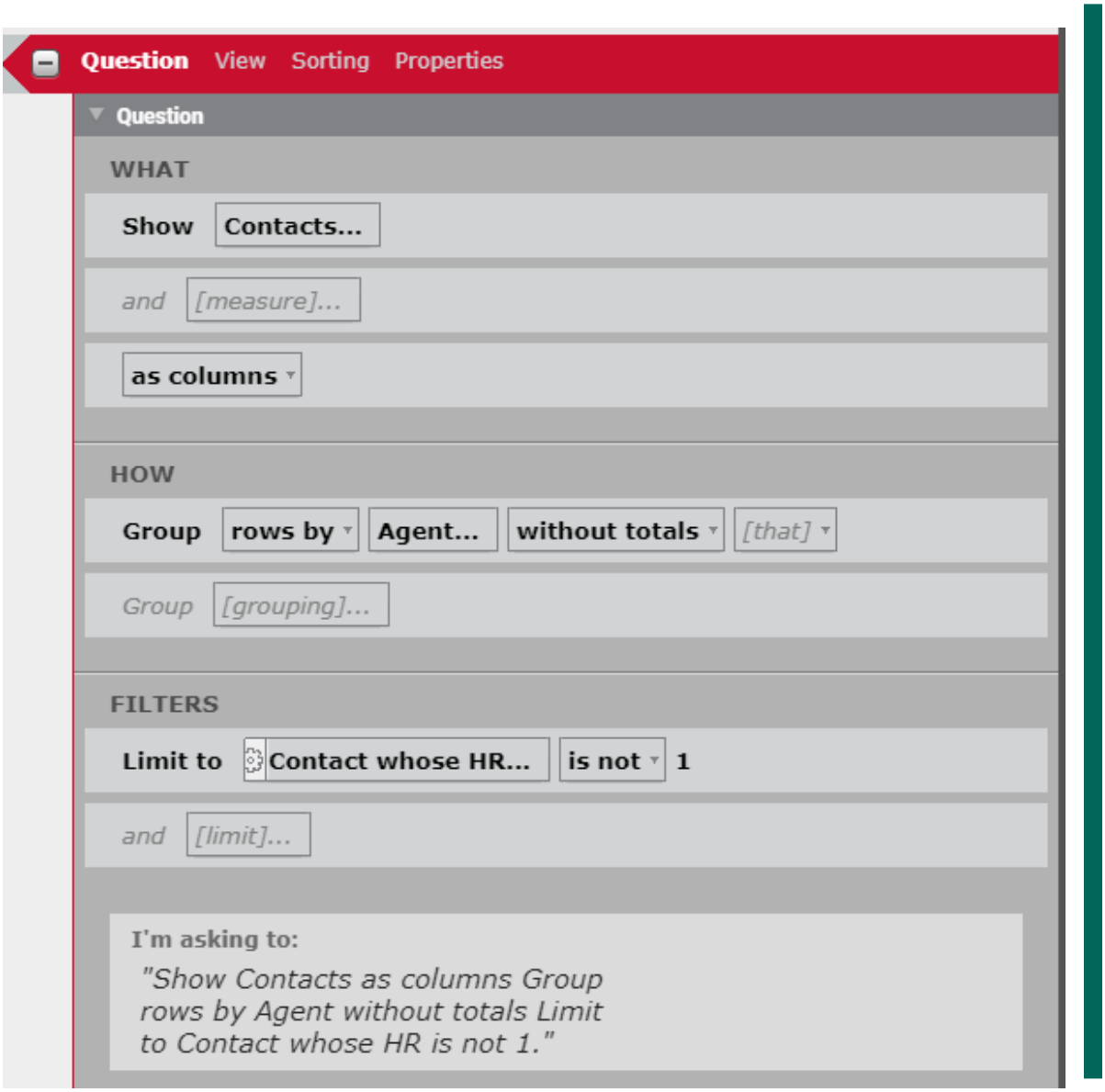
5. באזור **Filters** בחלונית השאלות, לחץ על הרשימה הנפתחת **is** במסנן שיצרת ובחר **is not** מהרשימה הנפתחת.

דוגמה

ברצונך לא לכלול אנשי קשר שתויגו עבור משאבי אנוש בדוח שלך. אתה משלים את בחר בתיבת הדו-שיח סינון באופן הבא.

- בחלונית הימנית, בחר איש קשר.
- בחלונית האמצעית, בחר **HR**.
- בחלונית הימנית, ב - Tab, **Select** נקה את תיבת הסימון **All values** ובחר בתיבת הסימו 1 (שפירושו true או yes).

באזור ' מסננים' בחלונית 'שאלה ', לצד המסנן שזה עתה הוספת, השינוי הוא ל- אינו מופיע ברשימה הנפתחת.

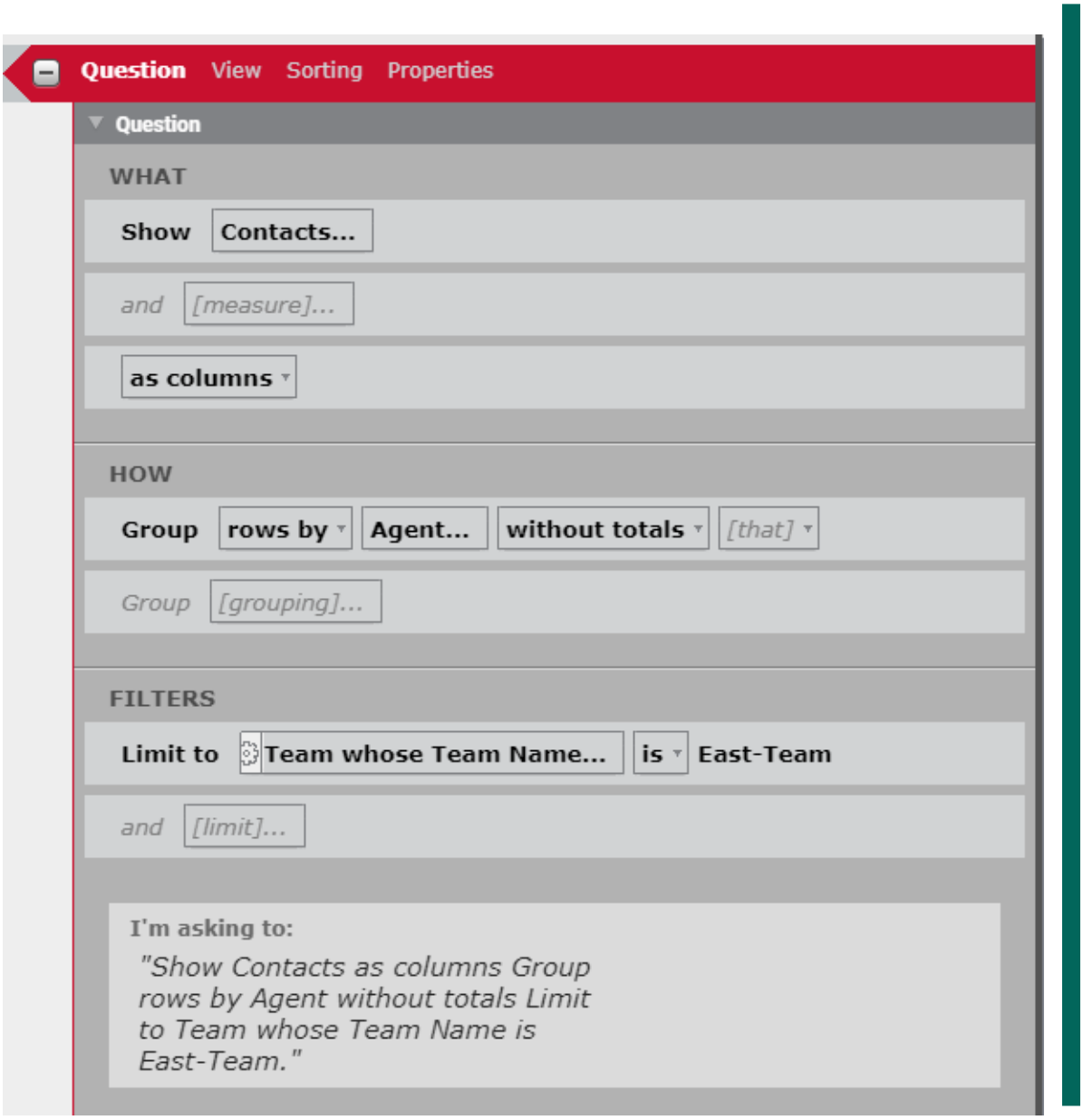


כלילה או אי-הכללה של ערכים באמצעות מסנני השוואה

1. באזור ' מסננים' בחלונית 'שאלה ', לחצו על 'הגבל ל [הגבלה]'. תיבת הדו-שיח בחירת מסנן נפתחת.
2. בחר נושא ולאחר מכן בחר שדה שלפיו ברצונך לסנן את הדוח.
3. נקה את תיבת הסימון כל הערכים ולאחר מכן בצע אחת מהפעולות הבאות:
   - בחר בתיבת הסימון של הערך כדי להגדיר אותו כהשוואה.
   - בתיבה Tab, **Specify** הזן ערך במרכאות להגדרה כהשוואה.

4. לחץ על הוסף.
5. באזור Filters בחלונית Question, לחץ על הרשימה הנפתחת **is** במסנן החדש ובחר את האופרטור שברצונך להחיל על הערך.

> דוגמה
>
> אתה רוצה לכלול רק סוכנים השייכים לצוות המזרחי בדוח שלך. השלמת תיבת הדו-שיח בחירת מסנן מתבצעת באופן הבא.
>
> - בחלונית הימנית, בחר צוות.
> - בחלונית האמצעית, בחר שם צוות.
> - בחלונית הימנית, ב - Tab, **Select** נקה את תיבת הסימון **All values** ובחר בתיבת הסימו **East-Team** . לחלופין, לחץ על ציין Tab והזן **"East- Team"** בחלונית ערכי הסינון

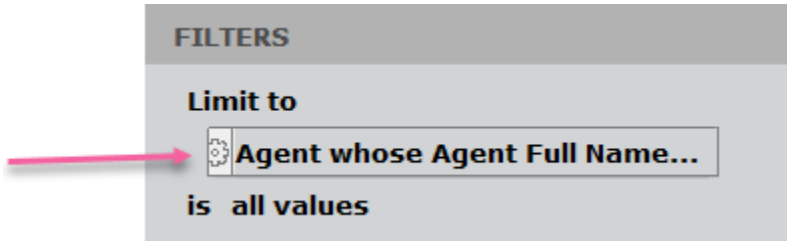


הוספת פרמטר דוח אחד או יותר

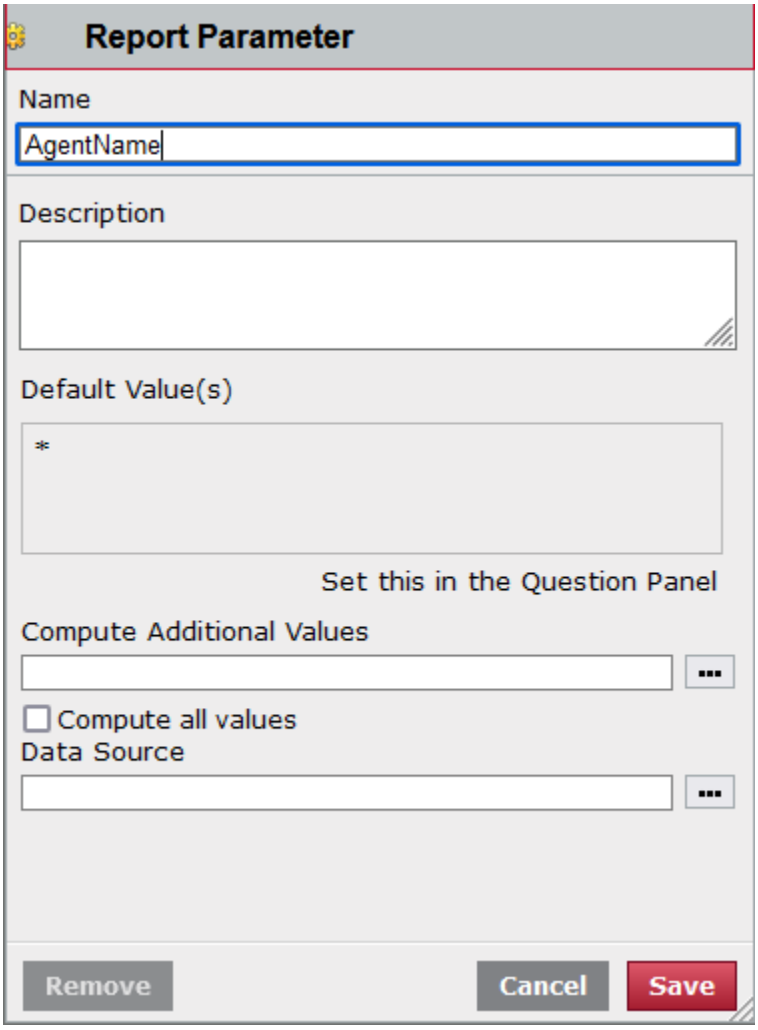
אם בכוונתך להשתמש בפקד פרמטר כגון בורר חברים כדי לסנן את הנתונים המוצגים בדוח, עליך להוסיף פרמטר דוח אחד או יותר לדוח. לקבלת מידע נוסף אודות שימוש בפרמטרים עם דוח, ראה הוספת פרמטר.

1. באזור ' מסננים' בחלונית ' שאלה ', לחצו על 'הגבל ל [הגבלה]'. תיבת הדו-שיח בחירת מסנן נפתחת.
2. בחר נושא ולאחר מכן בחר שדה שלפיו ברצונך לסנן את הדוח.

3. בחר ,Tab בחר בתיבת הסימון כל הערכים .
4. לחץ על הוסף. הנושא מוצג בשדה הגבל ל .
5. משמאל לשדה הגבל ל , לחץ על סמל גלגל השיניים כדי לפתוח את תיבת הדו-שיח פרמטר דוח.



6. בשדה , **Name** הזן שם עבור הפרמטר. השם אינו יכול להכיל רווח. כל שאר השדות הם אופציונליים.



7. לחץ על שמור. שים לב שסמל גלגל השיניים הפך לאדום, המציין שהפרמטר הוגדר.
8. חזור על הליך זה עבור מסננים אחרים שבהם ברצונך להשתמש בדוח.

סינון רשומות תחזית, ציות ולוח זמנים של סוכנים שנמחקו

מטבעם, רישומי התחזית, ההיענות ולוח הזמנים של הסוכנים משתנים לעתים קרובות. לדוגמה, לוח הזמנים של סוכן עשוי להשתנות מספר פעמים. בכל פעם שזה קורה, רשומת לוח זמנים נמחקת ונוצרת רשומה חדשה.

במסד הנתונים של סייר הנתונים, רשומות אלה אינן נמחקות פיזית. במקום זאת, הם מסומנים כנמחקים, והרשומה נשארת במסד הנתונים. התוצאה היא רשומות רבות שאינן רלוונטיות עוד ועלולות לגרום לדוחות לא מדויקים אם הן נכללות. במקרה זה, יש לסנן את הרשומות המסומנות כרשומות שנמחקו מתוך הדוח.

הערה זכור שייתכנו מקרים שבהם תרצה לכלול רשומות מסומנות אלה בדוח. לדוגמה, ייתכן שיהיה עליך לבדוק כמה פעמים ה
לוח הזמנים של סוכן ספציפי
השתנה. במקרה כזה, לא תסנן את הרשומות שנמחקו מהדוח, מכיוון שכל רשומה רושמת שינוי בלוח זמנים.

סינון רשומות תחזית, ציות ולוח זמנים של סוכנים שנמחקו

1. באזור ' מסננים' בחלונית ' שאלה ', לחצו על 'הגבל ל [הגבלה]'. תיבת הדו-שיח בחירת מסנן נפתחת.
2. בחר נושא תחזית, דבקות או לוח זמנים, ובדוק אם השדות המשויכים לנושא זה כוללים אחד משדות הדגל הבאים:
   - דוח היצמדות סוכנים נמחק
   - תזמון הפעילות נמחק
   - התחזית נמחקה
3. אם אתה מאתר אחד משדות אלה, בחר אותו. נקה את תיבת הסימון כל הערכים ובחר **1** (1 = true או yes).
4. לחץ על הוסף.
5. באזור **Filters** בחלונית 'שאלה ', לחץ על הרשימה הנפתחת **is** ובחר **is not**.

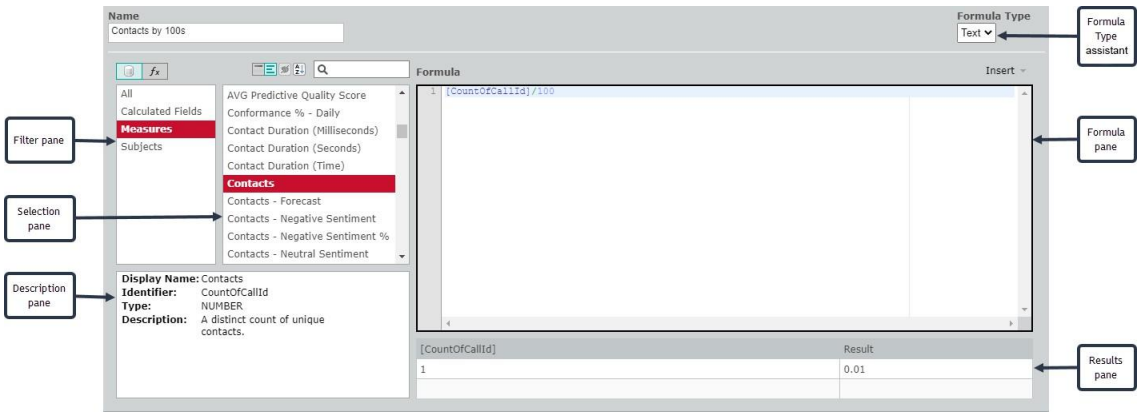
יצירת מידה מותאמת אישית

אם ברצונך להוסיף מידה לדוח שאינו מופיע ברשימת המידות, באפשרותך ליצור מידה מותאמת אישית על-ידי לחיצה על מותאם אישית בפינה השמאלית העליונה של תיבת הדו-שיח בחירת מדידה .

מדידות מותאמות אישית משתמשות בנוסחאות כדי לשנות מדידות ושדות שכבר קיימים במודל הנתונים. באפשרותך ליצור נוסחה על-ידי הזנה ידנית של מידות ואופרטורים בחלונית נוסחאות. תיבת הדו-שיח המותאמת אישית 'יצירת מדידה' כוללת רשימות של המדדים, האופרטורים וההפניות הזמינים שמהם באפשרותך לבחור לבניית נוסחה.

תיבת הדו-שיח 'יצירת מדידה' למידות מותאמות אישית מורכבת משני חלקים: החלונית 'עורך נוסחאות' בחלק העליון והחלונית 'מדידת תצורה' בתחתית. למידע על החלונית 'תצורת מדידה', ראו קביעת מראה של מדידה.

עורך הנוסחאות הוא ספציפי להקשר. הוא מאפשר לך לכלול רק את רכיבי הנתונים, הפונקציות ותכונות אחרות עבור הנוסחה המתאימים למדד שבחרת.



- החלונית סינון מכילה את האפשרויות שבהן באפשרותך להשתמש כדי לצמצם את מספר רכיבי הנתונים או פונקציות המוצגות בחלונית 'בחירות'. לדוגמה, אם תבחר 'מדידות ' בחלונית 'סינון', בחלונית 'בחירות יופיעו מידות בלבד'.

  השתמש בלחצנים שמעל חלונית הסינון כדי

  עבור בין רכיבי נתונים ופונקציות. רכיבי נתונים הם השדות בספריית הנתונים הזמינים לשימוש בנוסחה שלך, ופונקציות הן משימות תפעוליות מוגדרות.

- חלונית הבחירה מציגה את הרכיבים או הפונקציות שבאפשרותך להוסיף לנוסחה . מה שמוצג תלוי בבחירה שלך בחלונית סינון? שימוש בלחצנים שמעל לבחירה

  חלונית כדי לעבור בין שמות תצוגה ומזהים של מידה או פונקציה. באפשרותך למיין את רכיבי הנתונים או הפונקציות בסדר עולה או יורד באמצעות לחצן מיון, ולחפש רכיב נתונים או פונקציה ספציפיים באמצעות שדה החיפוש.

  הערה לחצן זה אינו נמצא בשימוש כעת.

- החלונית תיאור מציגה מידע אודות רכיב הנתונים או הפונקציה שבחרת בחלונית הבחירה.

- החלונית נוסחאות מציגה את הנוסחה בעת יצירתה. חלונית זו כוללת את רכיבי הנתונים והפונקציות שבחרת ואת רכיבי הנוסחה האחרים שתזין באופן ידני.

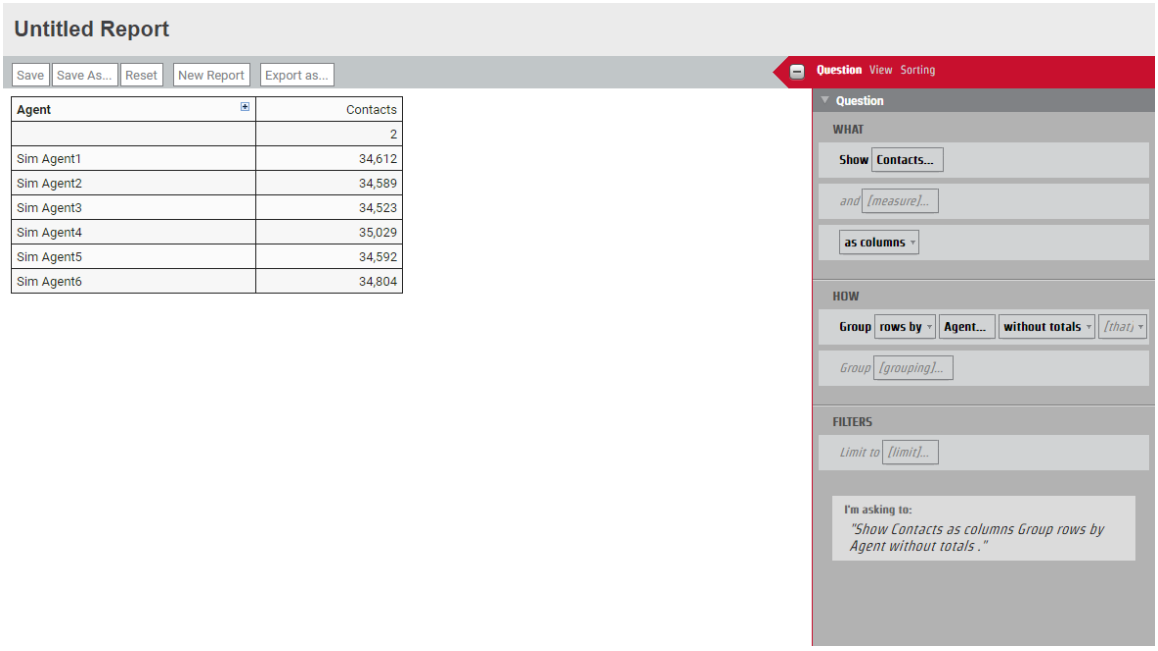
- החלונית תוצאות מנסה להדר את הנוסחה תוך כדי עבודה ולהציג את התוצאה. היא תציג הודעת שגיאה אם הנוסחה שלך מכילה שגיאות.

- הרשימה הנפתחת מסייע סוג נוסחה מאפשרת לך לגשת לעוזרים המסייעים לך ליצור סוגים שונים של נוסחאות. ברירת המחדל היא נוסחת טקסט, אך מלבד טקסט באפשרותך לבחור מבין סוגי נוסחאות הפרש, יחס, קנה מידה, פיצול והיסט זמן. ראה יצירת מידה מותאמת אישית באמצעות מסייע מסוג נוסחה לקבלת מידע נוסף.

דוגמה למדידה מותאמת אישית

פונקציית המדידה המותאמת אישית היא כלי שניתן להשתמש בו ליצירת סוגים רבים ושונים של נוסחאות עם רמות מורכבות שונות. קיימות מספר דרכים ליצירת נוסחה. הדוגמה הבאה מסבירה דרך אחת ליצירת מידה מותאמת אישית.

עבור דוגמה זו, נניח שברצונך לראות דוח הכולל את מספר אנשי הקשר שהסוכנים שלך מטפלים בהם. מוקד השירות שלך מקבל מספר גדול של אנשי קשר, כך שהדוח יציג כל סוכן המטפל באנשי קשר שיכולים למנות אלפים מדי שנה. עם זאת, אתה משתמש בדוח כדי למצוא סוכנים בעלי ביצועים מעל או מתחת לשאר הקבוצה, והצגת המספר המדויק של אנשי קשר עבור כל אחד מהם מקשה על קליטת אנשי הקשר במבט מהיר, כפי שניתן לראות בגרפיקה זו:



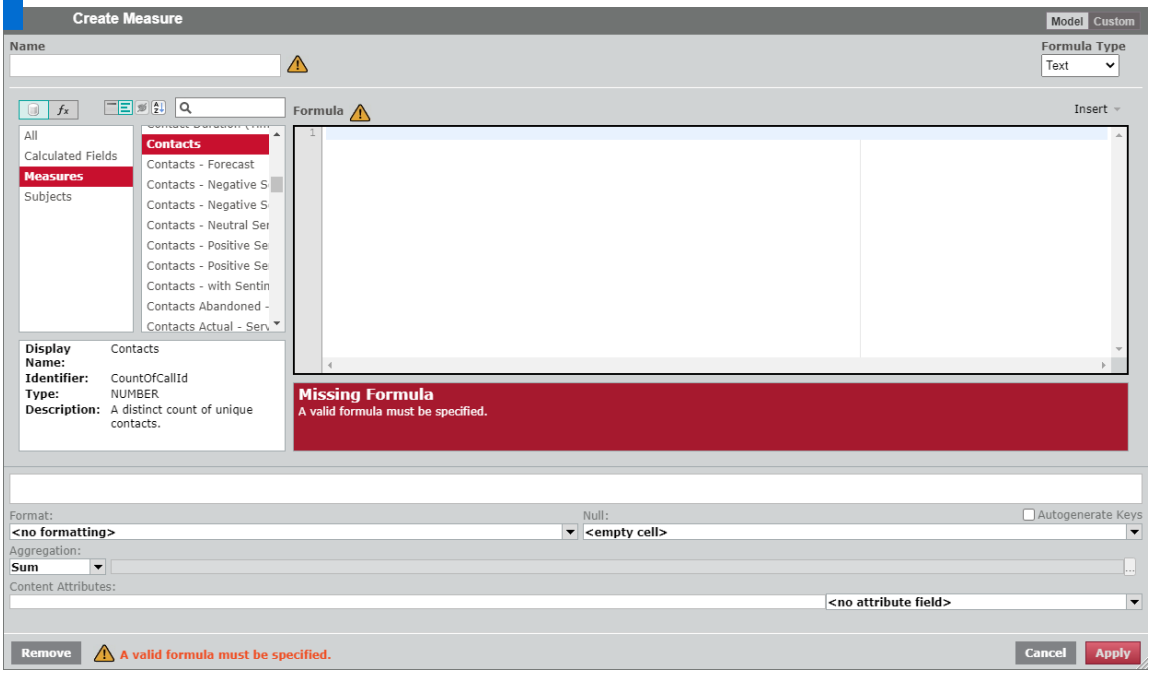
הדרך לפתור בעיה זו היא להציג את מספר אנשי הקשר כגורמים של 1,000 על מנת לראות את תפוקת הסוכן במבט חטוף. בדוגמה זו נראה לך כיצד ליצור מדד מותאם אישית המחלק את מספר אנשי הקשר ב- 1,000.

יצירת מידה מותאמת אישית לחלוקת אנשי קשר ב- 1,000

1. בשאלה Tab בחלונית 'שאלה', לחץ על הצג [מידה]. תיבת הדו-שיח **Measure** Select נפתחת.
2. לחץ על מותאם אישית. תיבת הדו-שיח Create Measure נפתחת. תיבות הטקסט יהיו ריקות ומספר אזהרות יוצגו בתיבת הדו-שיח.
3. הזן אנשי קשר לפי **1K** בתיבת הטקסט שם .

4. אתר ובחר את מדד אנשי הקשר .

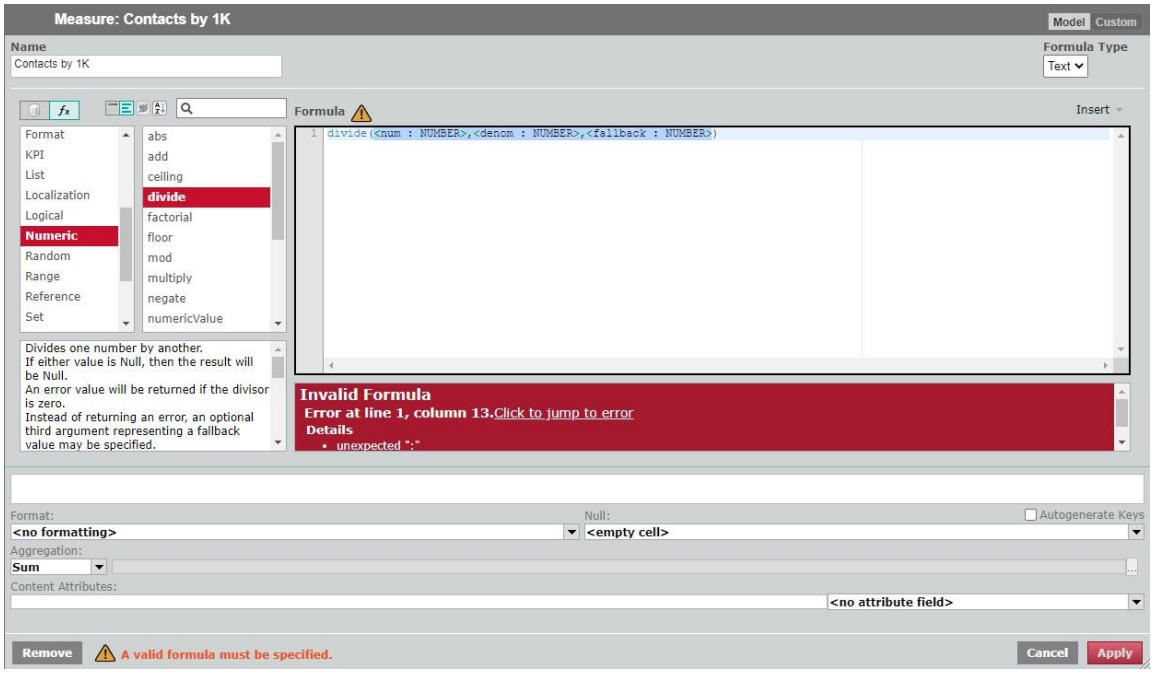
הערה ייתכן שיהיה עליך לנקות את שדה החיפוש ממחרוזת חיפוש קיימת כדי לראות את כל התוצאות בחלוניות הבחירה.



5. כדי להשתמש בפונקציה 'חלוקה', לחץ על הלחצן הדו-מצבי **Data Elements/Functions** כך שה - **Filter and Selection** (סינון ובחירה)

חלוניות מציגות פונקציות.

6. לחץ על מספרי בחלונית סינון פונקציות ולאחר מכן לחץ פעמיים על חלוקה בחלונית בחירה . טקסט הפונקציה Divide מוצג בחלונית נוסחאות.

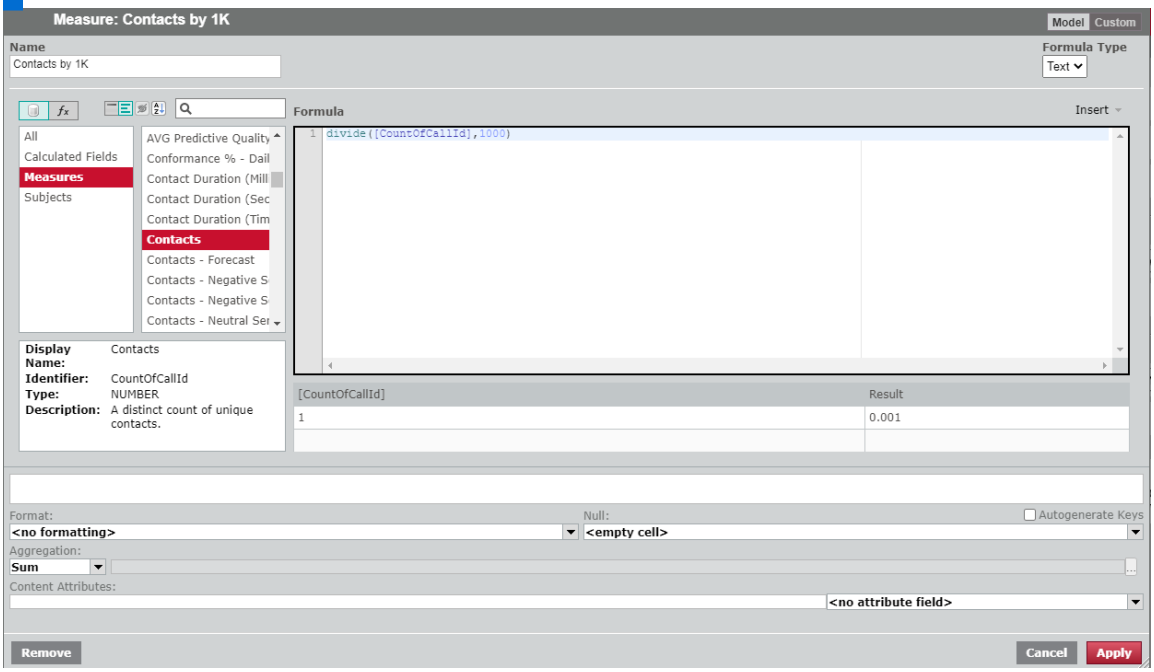


טקסט הפונקציה Divide הוא חלוקה לרמות של הנוסחה. עליך להחליף את טקסט מציין המיקום בערכים שברצונך לחלק לפי סדר הופעתם במשוואה מתמטית.

- <מספר: מספר> הוא הנומרטור, המספר מחולק. החלף זאת בשם שדה איש הקשר.
- <דנום: מספר> הוא המכנה, המספר שבו אתה מתחלק. החלף זאת ב **1000**.
- <נסיגה: מספר> הוא ערך אופציונלי המוצג אם תוצאת הנוסחה היא חלוקה באפס במקום החזרת שגיאה.

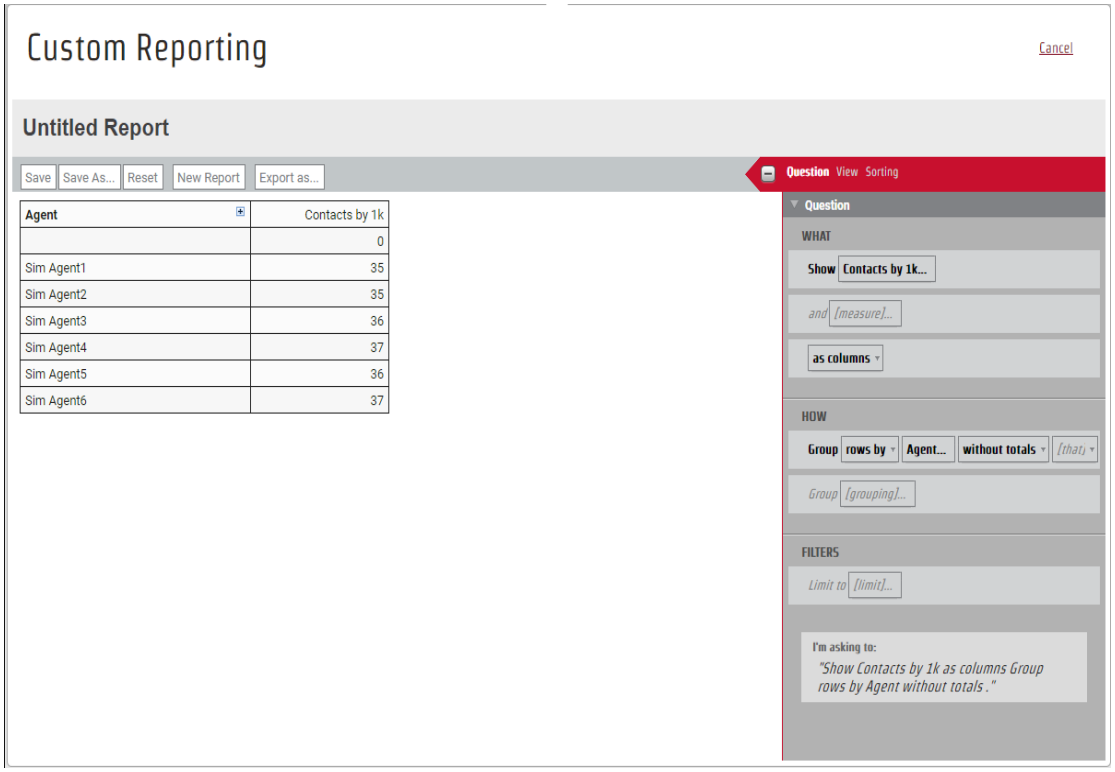
7. כדי להחליף <num: NUMBER>במדד עבור מספר אנשי הקשר, סמן את **num: NUMBER** > בחלונית הנוסחאות.
8. לחץ על הלחצן הדו-מצבי רכיבי נתונים/פונקציות כדי להציג רשימות של רכיבי נתונים.
9. לחץ על מידות בחלונית מסנן רכיבי נתונים ולאחר מכן לחץ פעמיים על אנשי קשר בחלונית אנשי קשר חלונית בחירה . הטקסט אנשי קשר מופיע בחלונית הנוסחאות במקום של <**num: NUMBER**>.
10. ,<**denom: NUMBER**> Delete והקלד **1,000** במקומו. החלונית תוצאות מציגה דוגמה של החישוב.

הערה מחקנו גם > נסיגה: **NUMBER** >מהנוסחה, מכיוון שאיננו משתמשים ברכיב אופציונלי זה.



11. כדי להציג את התוצאות כמספר שלם, במקטע מדידת תצורה, בחר תבנית מהרשימה הנפתחת עיצוב שאינה כוללת מקומות עשרוניים, כגון #,###.

12. לחץ על הוסף. המידה המותאמת אישית החדשה מופיעה בחלונית 'שאלה', והעמודה החדשה בטבלה מציגה את מספר אנשי הקשר חלקי 1,000.



הערה כפי שצוין קודם לכן, תיבת הדו-שיח יצירת מידה כוללת מספר אפשרויות ליצירת נוסחאות. כחלופה לבחירת פונקציה ולעריכת טקסט מציין המיקום, באפשרותך

צור מידה מותאמת אישית לחלוקת מספר אנשי הקשר ב- 1,000 על-ידי בחירת הרכיבים בנפרד או הזנה ידנית של הנוסחה הבאה בחלונית נוסחאות.

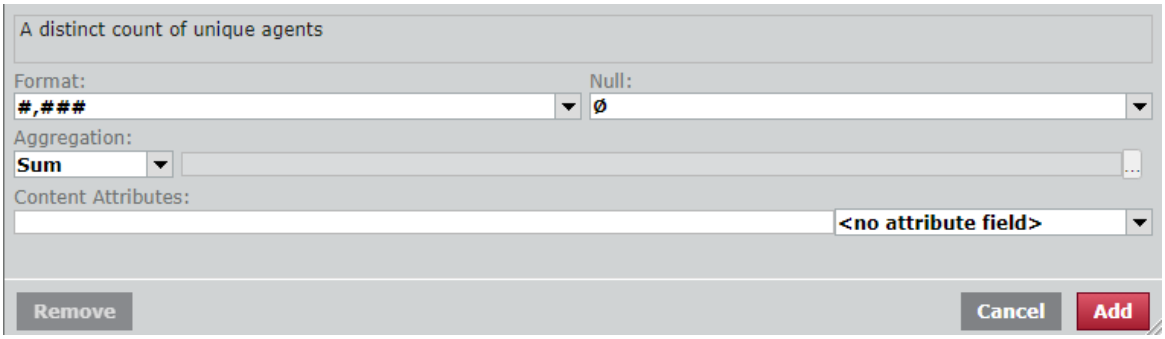
[CountOfCallId]/1000

נושאים קשורים

- קביעת תצורה של מראה מידה

קביעת תצורה של מראה מידה

השתמש בשדות שבתחתית תיבת הדו-שיח מדידה כדי להתאים אישית את האופן שבו מדד מופיע בדוח. לוח זה זמין הן למדידות מודל (מידות שמגיעות מובנות מראש בסייר הנתונים) והן למדידות מותאמות אישית (מדידות שאתה יוצר בעצמך).



דרישות מוקדמות

- יש לך את ההרשאה יצירת תוכן.
- יצרת דוח הכולל מידה אחת לפחות.

מיקום הדף

סייר הנתונים > לפתוח דוח

הליכים

עיצוב מידה

1. בחלונית 'שאלה', לחץ על המדד. תיבת הדו-שיח מדידה נפתחת.
2. הגדר את המדד לפי הצורך באמצעות הרשימות הנפתחות והשדות שבתחתית תיבת הדו-שיח. הטבלה הבאה מגדירה את השדות השונים.

עיצוב שדות בתיבת הדו-שיח 'מדידה'

השדה	הגדרה
פורמָט	התבנית להצגת מספרים, תאריכים ושעות. ניתן לבחור תבנית או להזין את תחביר התבנית.
ריק (null)	מה שמופיע בדוח כאשר הערך המוחזר הוא ריק (ריק).

השדה	הגדרה
צבירה	שיטת איחוד הערכים. לדוגמה, ממוצע, מקסימום, או מינימום.
תכונות תוכן	מחרוזת תכונות התוכן הקובעת את המידה מראה. ראה אודות תכונות תוכן לקבלת דוגמאות ומידע נוסף.
הרשימה הנפתחת 'תכונות תוכן'	ניתן להשתמש ברשימה הנפתחת משמאל לשדה 'תכונות תוכן' כדי להחיל תכונות תוכן מוגדרות מראש על המידה מבלי להזין דבר בשדה 'תכונות תוכן' עצמו. שיטות עבודה מומלצות השתמש רק באחד משני שדות תכונת התוכן בכל פעם. שימוש בשני השדות בו זמנית עלול להוביל לתוצאות בלתי צפויות. האפשרויות שלך משתנות בהתאם למודל הנתונים ועשויות לכלול את האפשרויות הבאות: ▪ <ללא שדה תכונה>—ערך ברירת המחדל. לא מוחלות תכונות מוגדרות מראש. ▪ ATTR_CCRID_Link—הופך את מדידת מזהה הקלטת איש הקשר לקישור להקלטה וצובע את הטקסט בכחול. ▪ ATTR_DURATION—החלת תבנית משך הזמן המשויכת למדידה. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss—החלת התבנית HH:MM:SS על המדד. ▪ ATTR_kpiScoreColor—הפיכת טקסט ללבן על רקע אדום (#A6192E) עבור מחווני KPI של 0.7 ומטה, צהוב (#FFC72C) עבור מחווני KPI בין 0.7 ל- 1.0 וירוק (#279989) עבור מחווני KPI 1.0 ומעלה. ▪ ATTR_NPS_ChartColors—החלת אדום (#A6192E) על NPS
תוכן'	

השדה	הגדרה
	ציונים של 0 עד 6, צהוב (#FFC72C) לציוני NPS של 7 ו- 8, וירוק (#279989) לציוני NPS של 9 ו- 10. ▪ ATTR_NPSColours—החלת אדום (#A6192E) על ציוני NPS של -100 עד 0, צהוב (#FFC72C) על ציוני NPS של 1 עד 50, וירוק (#279989) לציוני NPS 51 עד 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors—החלת אדום (#A6192E) על ציוני NPS של 0 עד 6, צהוב (#FFC72C) על ציוני NPS של 7 ו- 8, וירוק (#279989) על ציוני NPS של 9 ו- 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors—הפיכת טקסט ללבן על רקע כחול (#279989) עבור הרביעון הראשון, צהוב (#FFC72C) עבור הרביעון השני, צהוב כהה (#FF9D00) עבור הרביעון השלישי וחום (#A61923) עבור הרביעון הרביעי. ▪ ATTR_SentimentChartColors – מחיל אדום (#A6192E) על סנטימנטים שליליים, צהוב (#FFC72C) על סנטימנטים ניטרליים וירוק (#279989) על סנטימנטים חיוביים.

3. לחץ על החל. החלון 'מדידה ' נסגר.

נושאים קשורים

- אודות תכונות תוכן – רשימה מלאה של כל תכונות התוכן והתחביר לשימוש בהן

אודות תכונות תוכן

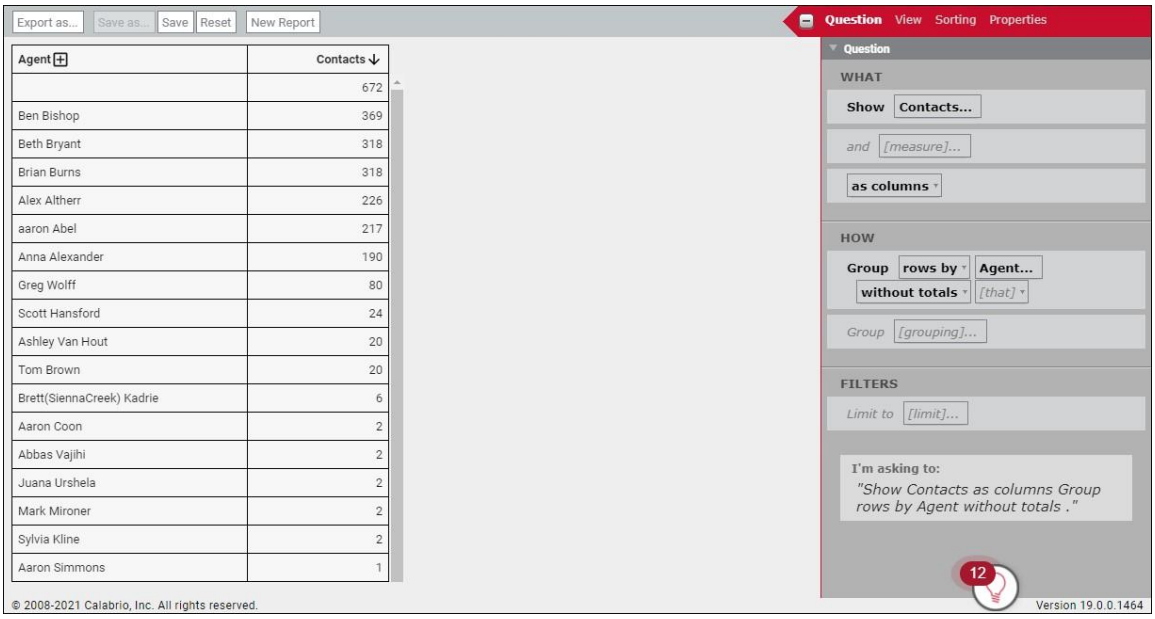
תכונות תוכן מחילות שינויים סטטיים או מותנים על אמצעים ספציפיים בדוח.

שינוי סטטי משפיע תמיד על אופן הצגת המדד. לדוגמה, ניתן להחיל תכונות על מידה כך שהיא תופיע תמיד בטקסט מודגש.

שינוי מותנה חל רק כאשר ערך המדד עומד בקריטריונים מסוימים. לדוגמה, ניתן להגדיר תנאי כך שמידה תופיע באדום בכל פעם שהיא מספר שלילי.

דוגמה 1: הפוך מספרים מ- 20 ל- 200 למודגשים וכחולים

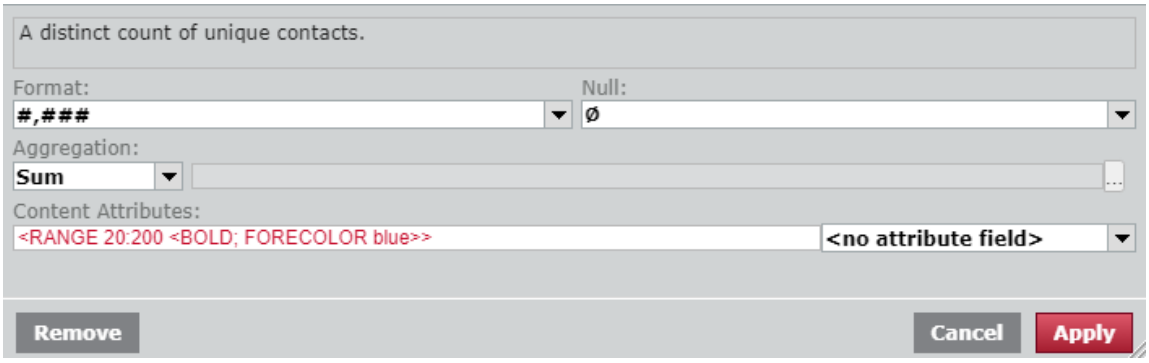
צור דוח המציג בכמה אנשי קשר טיפל כל סוכן. אתה רוצה לזהות בקלות את הסוכנים שטיפלו בין 20 ל -200 אנשי קשר. מבלי להחיל תכונות תוכן כלשהן, הדוח נראה כך:



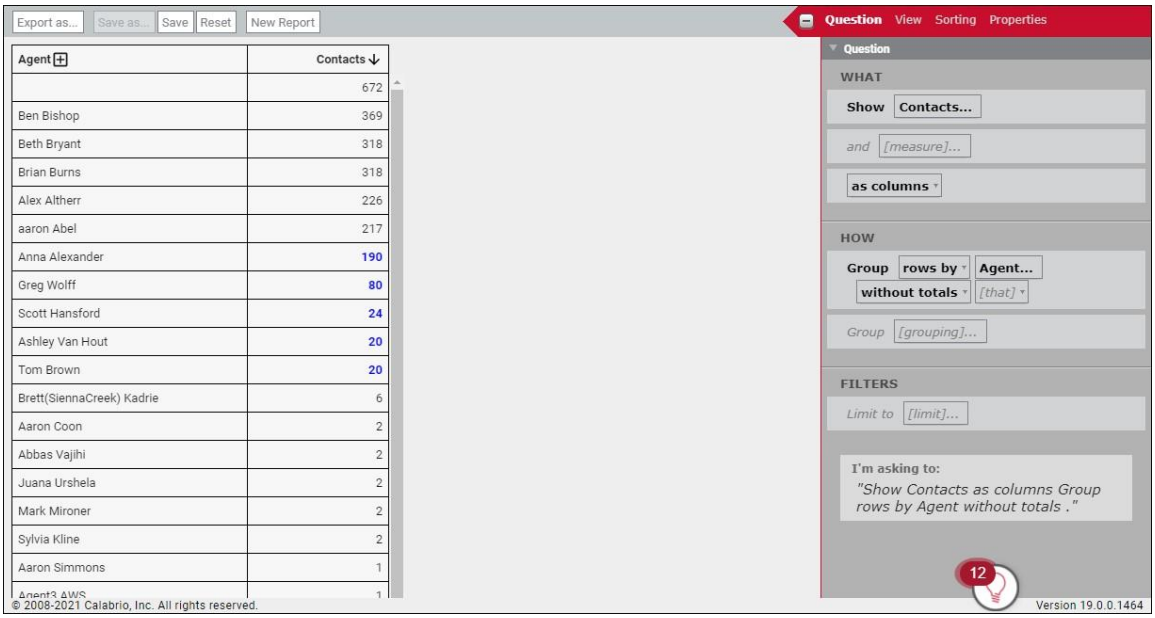
ברצונך שסכומי אנשי הקשר בין 20 ל- 200 יהיו כחולים ומודגשים. לשם כך, השתמש במילת המפתח RANGE ובתכונות FORECOLOR ו- BOLD.

1. בחלונית ' שאלה ', לחץ על אנשי קשר. תיבת הדו-שיח מדידה: אנשי קשר נפתחת.
2. בשדה 'תכונות תוכן', הזן את הטקסט הבא:

טווח <20:200> <מודגש; צבע קדמי כחול>>



3. לחץ על החל. מספרים בין 20 ל- 200 בעמודה אנשי קשר של הדוח מופיעים בטקסט כחול מודגש.



דוגמה 2: קידוד מספרים בצבע כמספרים נמוכים, בינוניים או גבוהים

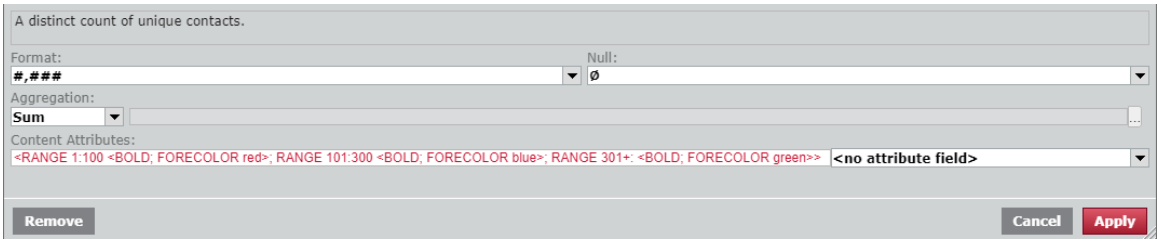
שנה את הדוח שיצרת בדוגמה 1 כדי להשתמש בטווחים ובצבעים נוספים המציינים את ביצועי הסוכנים. ברצונך לראות סוכנים בשלושה טווחים:

- ביצועים נמוכים (אדום): סוכנים שטיפלו בין 1 ל- 100 אנשי קשר
- ביצועים ממוצעים (כחול): סוכנים שטיפלו בין 101 ל-300 אנשי קשר
- ביצועים גבוהים (ירוק): סוכנים שטיפלו ב-301 אנשי קשר ומעלה

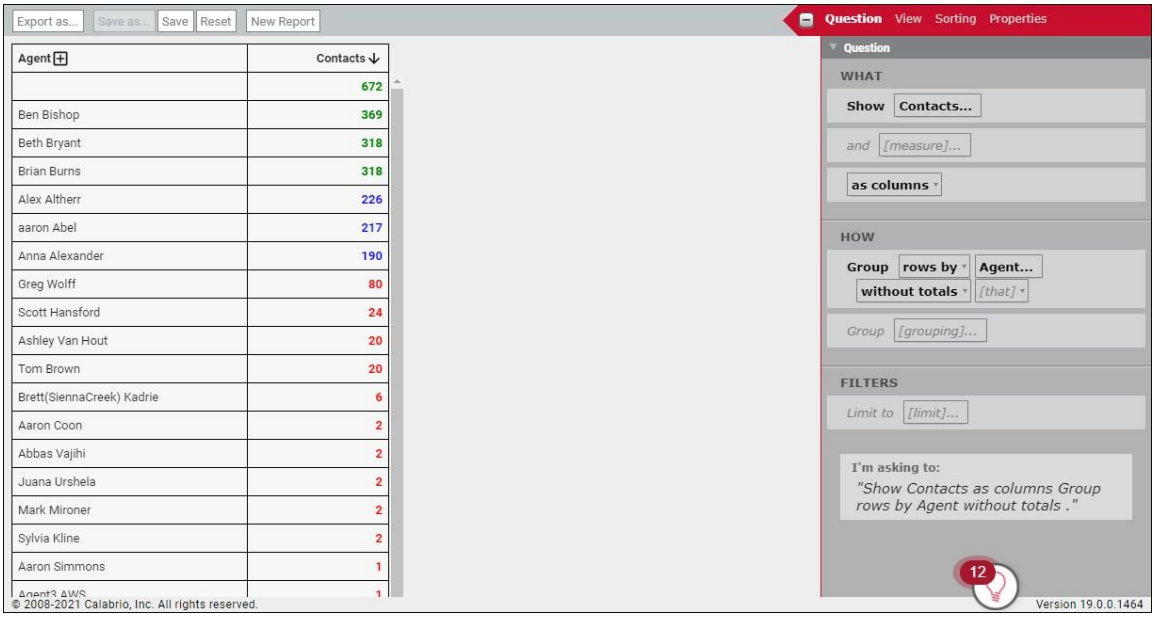
לשם כך, קינן תנאי RANGE מרובים. הצבעים שתציין עבור כל טווח יופיעו אם אחד מהתנאים מתקיים.

1. בחלונית ' שאלה ', לחץ על אנשי קשר. תיבת הדו-שיח מדידה: אנשי קשר נפתחת.
2. בשדה 'תכונות תוכן', הזן את הטקסט הבא:

נועז; <טווח 1:100 <צבע אדום קדמי>; טווח 101:300 <צבע מקדים כחול>; טווח +301: <צבע מקדים ירוק>>



3. לחץ על החל. מספרים בעמודה אנשי קשר של הדוח מופיעים באדום, כחול או ירוק, בהתאם למיקומם בשלושת הטווחים.



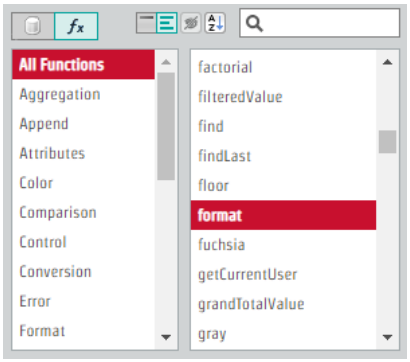
דוגמה 3: שימור העיצוב עבור שדות זמן בעת ייצוא דוח

אתה יוצר דוח המציג את משך הזמן של אנשי קשר בשניות, ואתה בוחר ATTR_DURATION_ hhmmss מהרשימה הנפתחת Content Attribute כדי לעצב שניות אלה לשעות ולדקות. עם זאת, בעת ייצוא הדוח, ערכי משך הזמן בייצוא מופיעים כשניות. Webex WFO עושה זאת כדי שתוכל לייבא בקלות דוחות למסדי נתונים או גליונות אלקטרוניים אחרים. אם אתה רוצה לשמור על השעות-

ועיצוב דקות בייצוא, צור מדידה מותאמת אישית והשתמש בתכונות התוכן DURATION ו- PATTERN.

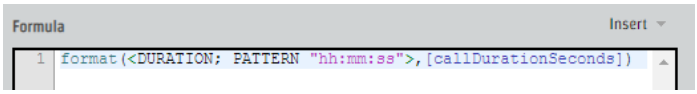
1. (אופציונלי) הסר את מדד משך הזמן המקורי מהדוח. אם אתה זקוק הן לנתונים המעוצבים והן לנתונים הלא מעוצבים בייצוא, דלג על שלב זה.
2. בחלונית ' שאלה ', לחץ על ***[measure]***. תיבת הדו-שיח **Select Measure** נפתחת.
3. לחץ על מותאם אישית.

4. הזן שם עבור המידה המותאמת אישית בשדה שם .
5. לחץ על *fx*.
6. בחר כל הפונקציות.
7. בחר תבנית.



8. בשדה נוסחה , הזן את הטקסט הבא:

פורמט(<משך; תבנית "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. לחץ על הוסף. משכי השיחות בדוח המיוצא שומרים כעת על עיצוב הזמן שלהם.

תחביר תכונת תוכן

מקטע זה מגדיר את הטקסט שיש להזין בשדה Content Attribute בחלונית Measure.

שיטות עבודה מומלצות לא כל תכונות התוכן מתאימות לכל סוגי הנתונים. לדוגמה, התכונה 'מקומות עשרוניים מרביים', המציינ
את המספר המרבי של מקומות עשרוניים ל
הצגה בערך, אינה משפיעה על דוח שמחזיר מספרים שלמים בלבד.

הערה כל הזמנים הזמינים לדיווח בסייר הנתונים הם בתבנית UTC. כדי להשתמש בתבנית שעה אחרת, הוסף נושא שעה
כמדד מותאם אישית והחל את התכונה תוכן אזור זמן.

רכיב תחביר	מטרה	דוגמה
סוגריים זוויתיים	השתמש בסוגריים זוויתיים כדי להקיף את תוכן התכונה.	<נועז>
טקסט באותיות רישיות	השתמש בטקסט באותיות רישיות כדי לציין את שם התכונה.	<ITALIC>

דוגמה	מטרה	רכיב תחביר
אמת / שקר	עבור תכונות בוליאניות, ציין **true** כדי להפעיל אותן ו - **false** כדי להשבית אותן. תכונה בוליאנית שאינה מציינת true או false היא כברירת מחדל true.	<נועז נכון> או <מודגש> <נועז שקר> החלה או הסרה של עיצוב מודגש.
נקודה-פסיק	הפרד הצהרות תכונות מרובות באמצעות נקודה-פסיק.	<נטוי; נועז> החלת עיצוב נטוי ומודגש.
הצהרת ערך סטטי, עם רווח או סימן שוויון	לתכונות הדורשות הקצאת ערך, הזן את הצהרת הערך הסטטי אחרי התכונה ובתוך סוגריים זוויתיים. ניתן להפריד את הערך הסטטי מהתכונה באמצעות רווח או סימן שוויון.	<צבע קדמי כחול> <FORECOLOR=כחול> החלת הצבע הכחול על הטקסט.
מרכאות כפולות	הקפת ערכי טקסט בכפול מרכאות.	<FONT_FACE "אריאל"> החלת הגופן Arial על הטקסט.
לא	הוסף קידומת לתכונה ללא כדי לבטל את הגדרת הערך שלה ולכפות את השימוש בברירת המחדל. ניתן להשתמש באפשרות זו כדי לעקוף כל תכונה.	<אין FONT_FACE> דורס סגנונות גופן מותאמים אישית שייתכן שצוינו במקום אחר.

מילות מפתח

סייר הנתונים משתמש בשלוש מילות המפתח הבאות כדי לשנות תכונות תוכן.

- **ERROR**—מזהה אם מתרחשת בעיה במדידה. (לדוגמה, כשנוסחה גורמת למספר להתחלק באפס).
- **NULL**—מזהה מידה שאינה מחזירה ערך.
- טווח—מזהה מידות בין שני גבולות שצוינו.

השתמש במילות מפתח אלה כדי להגדיר תנאים לתכונות תוכן. כללי התחביר הבאים חלים בעת עבודה עם מילות מפתח.

רכיב תחביר	מטרה	דוגמה
טווח n:n	השתמש בתנאי מילת המפתח RANGE ולאחר מכן בגבול התחתון והעליון של הטווח, כשהם מופרדים באמצעות נקודתיים.	<טווח 0:100 <מודגש>> מציג את הערכים בטווח של 0-100 כוללני בטקסט מודגש.
טווח n: טווח :n	השתמש בתנאי מילת המפתח RANGE ואחריו רק את הגבול התחתון או רק את הגבול העליון כדי לציין שהחסם אינו כולל. ניתן להחיל תכונות מרובות על הטווח.	<טווח 0: <קו תחתון>> מסמן בקו תחתון ערכים גדולים מ- 0. <טווח 0: <מודגש; <<ITALIC החלת עיצוב מודגש ונטוי על ערכים גדולים מ- 0.
טווח +n:	השתמש בתנאי מילת המפתח RANGE ואחריו החסם התחתון וסימן חיבור כדי לציין שהחסם התחתון אינו כולל.	<טווח +0: <קו תחתון>> החלת קו תחתון על ערכים גדולים מ-0 אך לא כולל.
טווח :n-	השתמש בתנאי מילת המפתח RANGE ואחריו החסם העליון וסימן חיסור אל	<טווח: 0- <מודגש>> החלת הדגשה על ערכים פחותים

דוגמה	מטרה	רכיב תחביר
	ציין כי הגבול העליון אינו כולל.	מאשר אך לא כולל 0.
שגיאת	השתמש בתנאי מילת המפתח	,NULL שגיאה <BACKCOLOR>
NULL ,NULL שגיאה	NULL, ERROR או שניהם כדי לבדוק אם ערך הוא null או ערך שגיאה. בעת שימוש בשתיהן, הפרד את מילות המפתח באמצעות פסיק.	אדום> מציג צבע רקע אדום אם קיים תנאי Null או שגיאה.
תנאי מילות מפתח מרובים עם תכונה אחת	בעת הקצאת תכונה בודדת לתנאי מילות מפתח מרובים (טווח, ריק, שגיאה), הפרד את התנאים באמצעות פסיק.	,NULL טווח <ITALIC1:100>> הטיית נקודות אפס וערכים בין 1 ל-100 כולל.
תנאי מילות מפתח מרובים עם תכונות מרובות	בעת הקצאת תכונות שונות לתנאי מילות מפתח מרובים (RANGE, NULL, ERROR), הפרד בין התנאים באמצעות נקודה-פסיק.	NULL> <קו תחתון>; טווח 1:100<איטליה> מסמן קווי אפס בקו תחתון ומטה ערכים בין 1 ל- 100 כולל.
תנאי מילות מפתח מרובים מקוננים	בשעת קינון תנאי מילות מפתח מרובים, התכונות שצוינו חלות אם אחד מהתנאים מתקיים.	NULL> <קו תחתון>; טווח 0+: <ITALIC>, טווח 0:100 <צבע מקדים אדום>; טווח 101:200 <צבע מקדים צהוב>; טווח +201: <צבע קדמי ירוק>; טווח +201: <נועז>>

רכיב תחביר	מטרה	דוגמה
		מציג את כל הערכים הגדולים מאפס בכתב נטוי. מציג את כל הערכים באדום, צהוב או ירוק, בהתבסס על הטווחים שהוגדרו. אם הערך נופל מעל ,200 מחיל הן את הצבע הירוק והן את הדגשה.

שיקולי תחביר נוספים

- רוב שמות התכונות הם תלויי רישיות. מומלץ להשתמש באותיות רישיות עבור כל שמות התכונות.
- שלוש מילות מפתחNULL, RANGE , ו- ,ERROR עוזרות לבדוק ערכים ולהחיל עיצוב מותנה בהתבסס על התוצאות.
- בעת שימוש בערכי תכונות בנוסחה, ערכים מילוליים נחשבים לקבועים.

תכונות תוכן עבור כל סוגי הנתונים

ניתן להשתמש בתכונות התוכן בטבלה זו עבור כל סוגי הנתונים.

תכונה	תיאור	דוגמה
אזור	קביעת התצורה של שם אזור כפי שמוגדר בקודי שפה ISO-639 ובקודי מדינה ISO-3166. הגדרות תבנית ברירת המחדל נגזרות מהאזור.	<LOCALE "en"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT	מציין את הטקסט שיוצג עבור ערכי Null.	<NULL_TEXT> "אין נתונים זמינים". >
קידומת	מקדים טקסט שצוין לערך. טקסט הקידומת נוסף לאחר החלת עיצוב אחר. ניתן להוסיף קידומת לערכים מעוצבים מכל סוג. קידומות אינן מתווספות אל	<קידומת "ד"ר">

תכונה	תיאור	דוגמה
	ערכי Null או שגיאה, או לערכים שהוקצו באמצעות החלף תכונה.	
להחליף	החלפת הערך ב- טקסט שצוין, גם אם הערך ריק או שגיאה. תכונות עיצוב טקסט אחרות, כולל קידומת וסיומת, אינן מוחלות אם צוין ערך REPLACE .	<החלף "מידע סודי">
סיומת	צירוף הטקסט שצוין לערך. טקסט הסיומת נוסף לאחר החלת עיצוב אחר. ניתן להוסיף סיומת לערכים מעוצבים מכל סוג. סיומות אינן מתווספות לערכי Null או שגיאה, או לערכים שהוקצו באמצעות התכונה REPLACE .	

תכונות תוכן עבור סוגי נתונים של טקסט

ניתן להשתמש בתכונות התוכן בטבלה זו עבור סוגי נתוני טקסט.

תכונה	תיאור	דוגמה
צבע אחורי	משתמש בצבע שצוין למילוי הרקע.	<צבע אחורי "לבן">
נועז	מציג את הטקסט שצוין כמודגש.	<נועז>
DISPLAY_NAME	משתמש בטקסט שצוין להחלפת שם המידה לכותרות. הדבר דומה לתכונה HEAD. עם זאת , DISPLAY_NAME יכול לכלול טקסט מסנן ותוכן משתנה אחר. תכונה זו	<DISPLAY_NAME "ערך מכירה מקסימלי">

דוגמה	תיאור	תכונה
	לא ניתן להשתמש באמצעים מותאמים אישית.	
קידומת _DROP_HEADING	חיתוך התצוגה של התווים שצוינו מצד שמאל של הערך. ניתן לציין תכונה זו כערך או כתו פקד, כגון סימן החיסור (-). פעולה זו מציינת שיש להסיר את כל מה שנמצא משמאל לסימן החיסור וכולל אותו לצורך הצגה. תכונה זו שימושית למניעת תצוגה של קידומות שייתכן שנוספו כדי לשלוט בסדר מיון של ערכי טקסט בקוהורטים.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	שולט בגופן שישמש לטקסט.	<FONT_FACE "אריאל">
	סייר הנתונים תומך בעיצובי גופנים נפוצים, באמצעות אוספי גופני CSS נפוצים המתאימים לאינטרנט. אם צוין גופן לא מזוהה, התוכן יוצג בהתאם לכללי אוסף הגופנים של CSS, בדרך כלל באמצעות פרצוף גופן serif בסיסי.	
צביעת חזית	משתמש בצבע שצוין להצגת טקסט. סייר הנתונים תומך בערכי הצבע הנפוצים הבאים: אקווה, שחור, כחול, צבע, פוקסיה, אפור, ירוק, ליים, חום, נייבי, זית, כתום, סגול, אדום, כסף, כחול, לבן וצהוב. הערה ניתן גם לציין כל ערך RGBa באמצעות הצבע ( ) פונקציה בנוסחה.	<צבע כחול>

	דוגמה	תיאור	תכונה
כותרת	משתמש בטקסט שצוין להחלפת שם המידה לכותרות. הדבר דומה לתכונה DISPLAY_NAME. עם זאת, הפונקציה HEADING אינה יכולה לכלול טקסט מסנן ותוכן משתנה אחר. ניתן להשתמש בתכונה זו בכל המדדים, כולל מידות מותאמות אישית.		<כותרת "ערך מכירה מרבי">
נטוי	מציג את הטקסט שצוין בכתב נטוי.		<ITALIC>
קישור	הוספת היפר-קישור לכתובת ה- URL שצוינה. הערה כאשר תכונה זו מצוינת במידה, היא מוסיפה קישור לכותרת המדד.		<קישור "https://www.calabrio.com">
הערה	צירוף הערה עם הטקסט שצוין למידה הנוכחית. ההערה מופיעה בתיאור הכלי המוצג כשמרחפים מעל כותרת המידה או כל ערך אחר של מידה זו.		<הערה: "בקש פרטים נוספים מחשבונות זכאים". >
קו חוצה	מציג את הטקסט שצוין עם קו חוצה.		<קו חוצה>
קו תחתון	מציג את הטקסט שצוין עם קו תחתון.		<קו תחתון>

תכונות תוכן עבור סוגי נתונים מספריים

ניתן להשתמש בתכונות התוכן בטבלה זו עבור סוגי נתונים מספריים.

תכונה	תיאור	דוגמה
BYTE_SCALE	מציין את קנה המידה של פלט הבתים הרצוי	<BYTE_SCALE "kB">

דוגמה	תיאור	תכונה
צריך להשתמש, במרווחים של 1024. הטווח הוא בין בתים (B) ליוטה-בייטים (YB). יש גם אפשרות אוטומטית לבחור באופן אוטומטי את קנה המידה הטוב ביותר.	▪ אם יש לעצב את הערך "3287040", יוצג " 3,210 kB" מכיוון ש- 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "אוטומטי"> ▪ אם הערך "9876543210" מעוצב עם <BYTE_SCALE "auto">, "9.198 GB" מוצג מכיוון שלא ניתן לצמצם אותו עוד יותר.	
מציין את קוד המטבע כפי שהוגדר ב- ISO-4217 . אם מצוין גם CURRENCY_SYMBOL, תכונה זו מקבלת עדיפות.		<CURRENCY_CODE "EUR">
מציין את הסמל שישמש בשעת עיצוב. הערה כדי שהסימן יופיע, עליך גם לבחור <ללא עיצוב> בלחצן עיצוב רשימת בחירה בתיבת הדו-שיח בחירת מדידה.		<CURRENCY_SYMBOL "$">
מציין שיש להציג את הערך כ-משך זמן. תכונה זו משתמשת בתבנית mm:ss כברירת מחדל. ניתן לשלב אותה עם התכונה PATTERN כדי לציין תבניות חלופיות.	▪ מציג מספר דקות עם עד שני מקומות עשרוניים למשך שבריר דקה.	<משך> <משך; תבנית "h:mm:ss"> <משך; תבנית "##.mm"> <משך; תבנית

	דוגמה	תיאור	תכונה
		"mm:ss.00">	
		▪ מציג דקות, שניות ובדיוק שני מספרים עשרוניים למשך שבריר שנייה.	
קבוע	מציין את מספר המקומות העשרוניים להצגה עבור ערך. במידת הצורך, הערך מעוגל למספר המקומות העשרוניים שצוין.	<תוקן 4>	
סולם _INPUT_BYTE	מציין מהו קנה המידה של בתים עבור מספר הקלט. אם לא צוין, מניחים שערך הקלט הוא בבתים.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB">	
		▪ אם יש לעצב את הערך ""2 <BYTE_ SCALE "MB">, "2,048 kB" מוצג מכיוון שיש 1024 kB ב- 1 MB.	
סולם INPUT_ _METRIC	מציין מהו קנה המידה המטרי של מספר הקלט.	<INPUT_METRIC_SCALE "k">	
		▪ אם הערך "123456.789" מלווה ב <METRIC_SCALE "M"><METRIC_UNIT ו-"J""> הוא להיות מעוצב , "123.457 MJ"" מוצג כי יש 1000 kJ ב 1 MJ.	
מספר שלם	עיצוב הערך כמספר שלם ועיגולו למספר השלם הקרוב ביותר.	<מספר שלם>	
MAX_DP	מציין את המספר המרבי של עשרוני	<MAX_DP 2>	

דוגמה	תיאור	תכונה
מקומות להיכלל בחלק השבר של מספר מעוצב. אם מספר הספרות שצוין חורג ממספר הספרות בערך השבר, מוצגות כל הספרות הזמינות. הערה המערכת מתעלמת מערך זה אם התכונה FIXED צוינה.	▪ אם הערך "1.23" מעוצב עם <,MAX_DP 1> יוצג "1.2". ▪ אם הערך "1.23" מעוצב עם <,MAX_DP 2> יוצג "1.23". ▪ אם הערך "1.23" מעוצב עם <,MAX_DP 3> יוצג "1.23".	
סולם _METRIC	מציין באיזה קנה מידה יש להשתמש בפלט המטרי הרצוי. משתמש במרווחים של 1000. הטווח הוא בין פיקו (p) ליוטה (Y). יש גם אפשרות אוטומטית לבחור באופן אוטומטי את קנה המידה הטוב ביותר. METRIC_SCALE תמיד צריך להיות מלווה METRIC_UNIT. מאזניים זמינים: ▪ פ—פיקו ▪ נ—ננו ▪ U – מיקרו ▪ מ —מילי ▪ יא—קילו ▪ מ – מגה ▪ ג'י – ג'יגה ▪ ט – טרה ▪ פ – פטה ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ אם הערך "123456789" מלווה ב-<METRIC_UNIT "J"> הוא כדי להיות מעוצב , "123,456.789 kJ" הוא המוצג. <METRIC_SCALE "אוטומטי"> ▪ אם הערך "0.0008" מלווה ב-<METRIC_UNIT "W"> הוא כדי להיות מעוצב "800 uW", מוצג.	

	דוגמה	תיאור	תכונה
	■ Z—zetta ■ י—יוטה ■ אוטומטי – בוחר באופן אוטומטי את קנה המידה הטוב ביותר. ■ '' – מרכאות ריקות עבור היחידה המטרית הבסיסית. לדוגמה, מטרים במקום קילומטרים. הערה במקום לציין את אות הקידומת, באפשרותך גם להשתמש באיות סולם.		
METRIC_UNIT	מציין איזו יחידה תוצג ב-פלט. METRIC_UNIT תמיד צריך להיות מלווה METRIC_SCALE.	ראה דוגמאות עבור METRIC_SCALE.	
MIN_DP	מציין את המספר המינימלי של עשרוני מקומות להיכלל בחלק השבר של מספר מעוצב. אם מספר הספרות שצוין חורג ממספר הספרות בערך השבר, כל הספרות הזמינות מוצגות ולאחריהן אפסים כדי להשיג את מספר הספרות שצוין. הערה המערכת מתעלמת מערך זה אם התכונה FIXED צוינה.	<MIN_DP 3> ■ אם הערך "1.2" מעוצב עם <MIN_DP 1>, יוצג "1.2". ■ אם הערך "1.2" מעוצב עם <MIN_DP 2>, יוצג "1.20". ■ אם הערך "1.2" מעוצב עם <MIN_DP 3>, יוצג "1.200".	
_MIN_INT ספרות	מציין את המספר המינימלי של ספרות שלמות שייכללו בחלק המספר השלם של מספר מעוצב. אם מספר הספרות שצוין חורג	<MIN_INT_DIGITS 3> ■ אם הערך ".123" מעוצב עם <MIN_ INT_DIGITS 0>, הוא ".123"	

דוגמה	תיאור	תכונה
מספר הספרות בערך השלם, לפני כל הספרות הזמינות מקדימים אפסים כדי להשיג את מספר הספרות שצוין.	המוצג. ▪ אם הערך "123." מעוצב עם MIN_ INT_DIGITS 1>, < מוצג "0.123". ▪ אם הערך "123." מעוצב עם MIN_ > INT_DIGITS 3>, מוצג "000.123".	
מציין את תבנית העיצוב שבה יש להשתמש. הערה כדי שהתכונה תופיע כראוי, עליך גם לבחור <ללא עיצוב> מהרשימה הנפתחת עיצוב - הרשימה למטה בתיבת הדו-שיח בחירת מדידה .	<תבנית "#00.###,">	תבנית
עיצוב הערך כאחוז, הצגת סמל % ושינוי קנה המידה שלו ב- 100. תכונה זו שימושית במיוחד להצגת ערכי שברים.	<אחוז>	אחוז
מציין את התו שישמש עבור מפריד עשרוני במספרים. זה חייב להיות ערך מחרוזת של תו יחיד.	<RADIX_CHAR ".">	RADIX_CHAR
מציין את התו שישמש עבור מפריד קיבוץ (בדרך כלל אלפים) במספרים. זה חייב להיות ערך מחרוזת של תו יחיד.	<TRIPLE_CHAR "," >	TRIPLE_CHAR

תכונה	תיאור	דוגמה
	הערה כדי למנוע הופעה של תו כלשהו, ציין מחרוזת ריקה ל לדכא אותו.	

תכונות תוכן עבור סוגי נתונים של תאריך/שעה

ניתן להשתמש בתכונות התוכן בטבלה זו עבור סוגי נתונים של תאריך/שעה.

תכונה	תיאור	דוגמה
DATE_STYLE	מציין את סגנון עיצוב התאריך שיש להחיל. האפשרויות כוללות את האפשרויות הבאות: קצר, בינוני, ארוך, מלא, ברירת מחדל וללא עור.	<DATE_STYLE "מלא">
תבנית	מציין את תבנית העיצוב שבה יש להשתמש. זה ניתן לשלב תכונה עם תכונות אחרות, כגון DURATION כדי לשלוט בתצוגה של משכי זמן המאוחסנים מספרית. הערה כדי שהתכונה תופיע כראוי, עליך גם לבחור <לא עיצוב> ברשימה 'עיצוב בחירה' בתיבת הדו-שיח 'בחירת מדידה'.	<תבנית "#00.###,">
TIME_STYLE	מציין את סגנון העיצוב שיוחל על חלק זמן מערך תאריך/שעה. האפשרויות כוללות את האפשרויות הבאות: קצר, בינוני, ארוך, מלא, ברירת מחדל וללא עור.	<TIME_STYLE "קצר">
TIME_ZONE	מציין את אזור הזמן שישמש לפירוש ערכי תאריך ושעה.	<TIME_ZONE "אמריקה / ונקובר">

תכונות תוכן עבור סוגי נתונים בוליאניים

סייר הנתונים אינו משתמש במילה "בוליאני" כסוג נתונים. עם זאת, הוא תומך בטיפול בערכי נתונים מספריים של 0 ו- 1 כערכי false/no ו- true/yes. ניתן להשתמש בתכונות התוכן בטבלה זו עבור סוגי נתונים מספריים המכילים ערכים של 0 או 1.

	דוגמה	תיאור	תכונה
FALSE_TEXT	מציין את המחרוזת שתוצג עבור ערכים שגויים.	FALSE_TEXT> "אזל מהמלאי". <	
TRUE_TEXT	מציין את המחרוזת שתוצג עבור ערכים אמיתיים.	TRUE_TEXT "במלאי". <	

יצירת תצוגה

לאחר שיצרת את השאלה עבור הדוח, אתה מוכן להתאים אישית את אופן התצוגה החזותית של הנתונים. אתה עושה זאת בתצוגה Tab בחלונית שאלה.

כברירת מחדל, הדוח מוצג כטבלה עם המדידות שבחרת כעמודות והנתונים כשורות. זה מה שמוצג כשאתה מפתח את השאלה שלך. בתצוגה Tab באפשרותך להתאים אישית את הטבלה או לבחור סוג תצוגה אחר.

בעת בחירת סוג תצוגה, באפשרותך לבחור מתוך מספר אפשרויות תצוגה ואפשרויות סגנון. האפשרויות תלויות בסוג התצוגה שתבחר. בעת בחירת אפשרויות והתאמה אישית של התצוגה, הבחירות שלך מוצגות בתצוגה מקדימה בחלונית הדוח תוך כדי עבודה.

לא כל סוגי התצוגות מתאימים לדוח שלך. יהיה עליך לשקול איזה סוג תרשים יעבוד בצורה הטובה ביותר עם הנתונים שלך. תרשימים מסוימים הם הטובים ביותר בהצגת הקשר בין כמה פיסות מידע, בעוד שאחרים יכולים להציג מגמות בצורה טובה יותר לאורך זמן. סוגי תצוגה מסוימים יכולים לטפל באמצעים מרובים, בעוד שאחרים יכולים להציג מידה אחת בלבד.

סוגי תצוגה זמינים

להלן סוגי התצוגות הזמינים כעת. לכל סוג תצוגה יש אפשרויות עיצוב לשליטה בתוויות, בטקסט, בצבעים וכן הלאה.

- תרשים שטח
- תרשים עמודות
- תרשים טורים
- תרשים מורכב
- תרשים מד
- תרשים כותרות
- תרשים כותרת KPI
- תרשים דירוג KPI
- תרשים קו

- תרשים עוגה
- תרשים פיזור
- תצוגת טבלה
- תצוגת ענן של Word

תרשים שטח

תרשימי שטח מציגים נתונים הדומים לתרשים קו, אך כאשר האזור שמתחת לקו מלא. תרשימי שטח משמשים לעתים קרובות להצגה:

- הרכב של סך הכל ואילו חלקים מסתכמים בשלם
- גודל השינוי
- ההבדל בין שתי מגמות או יותר תרשימי שטח

יכולים לטפל במדידות מרובות.

באפשרותך לבחור אחת מאפשרויות התרשים הבאות עבור הפריט החזותי.

אפשרות	תיאור
שכבת על	(ברירת מחדל) מציג את האזור שמתחת לשורות מרובות כדי להציג את קשר הגומלין בין קטגוריות.
שכבת-על עם טושים	כיסוי התרשים עם נקודות המייצגות נקודות נתונים בודדות ב-הקווים.
מוערם	מציג את האזור מתחת לקווים מרובים, אחד מעל השני, כדי להציג השוואה בין קטגוריות.
מוערם בטושים	כיסוי התרשים עם נקודות המייצגות נקודות נתונים בודדות ב-הקווים המוערמים.

לאחר שבחרת את אפשרות התרשים הרצויה, תוכל להתאים אישית את התרשים עוד יותר באמצעות פקדים אלה:

- אגדה
- סטיילינג
- כותרות

- אפשרויות רשת
- תצוגת ציר
- תבנית סידרת נתונים
- תצוגה חריגה

תרשים עמודות

תרשימי עמודות מציגים מידע כעמודות אופקיות לאורך ציר Y, בנפרד או בערימה. ניתן להשתמש בסוג זה של תצוגה חזותית כדי להציג ביעילות:

- התפלגות נתונים כגון מגמות וטווחים
- השוואה בין ערכות ערכים
- מגמה שמתפתחת עם הזמן תרשימי

עמודות יכולים לטפל באמצעים מרובים.

באפשרותך לבחור אחת מאפשרויות התרשים הבאות עבור הפריט החזותי.

אפשרות	תיאור
דו-ממד	(ברירת מחדל) הסורגים מוצגים בשני ממדים, סרגל אחד לכל מידה.
דו-ממד מוערם	הסורגים מוצגים בשני ממדים עם מידות מרובות מוערם כדי להציג את הקשר בין פריטים בודדים לשלם.

המתג הדו-מצבי 'שמור על סכומים' מציג את הערך הכולל בתרשים כעמודה נוספת עם תווית "סה"כ".

הערה כדי להציג את הערך הכולל כעמודה נוספת, תחילה עליך לבחור עם סכומים במקטע קבוצה של השאלה החלונית '.

לאחר שבחרת את אפשרות התרשים הרצויה, תוכל להתאים אישית את התרשים עוד יותר באמצעות פקדים אלה:

- אגדה
- סטיילינג

- כותרות
- אפשרויות רשת
- תצוגת ציר
- תבנית סידרת נתונים
- תצוגה חריגה

תרשים טורים

תרשימי טורים מציגים מידע כעמודות אנכיות לאורך ציר X האופקי, בנפרד או בערימה. ניתן להשתמש בסוג זה של תצוגה חזותית כדי להציג ביעילות:

- התפלגות נתונים כגון מגמות וטווחים
- השוואה בין ערכות ערכים
- מגמה שמתפתחת עם הזמן תרשימי טורים

יכולים לטפל באמצעים מרובים.

באפשרותך לבחור אחת מאפשרויות התרשים הבאות עבור הפריט החזותי.

אפשרות	תיאור
דו-ממד	(ברירת מחדל) העמודות מוצגות בשני ממדים, עמודה אחת לכל מידה.
דו-ממד מוערם	העמודות מוצגות בשני ממדים עם מידות מרובות מוערמות כדי להציג את הקשר בין פריטים בודדים לשלם.
המתג הדו-מצבי 'שמור על סכומים'	מציג את הערך הכולל בתרשים כעמודה נוספת שכותרתו "סה"כ".

הערה כדי להציג את הערך הכולל כעמודה נוספת, תחילה עליך לבחור עם סכומים במקטע קבוצה של השאלה החלונית '.

לאחר שבחרת את אפשרות התרשים הרצויה, תוכל להתאים אישית את התרשים עוד יותר באמצעות פקדים אלה:

- אגדה
- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות רשת
- תצוגת ציר
- תבנית סידרת נתונים
- תצוגה חריגה

תרשים מורכב

תרשימים מורכבים כוללים עמודות וקווים. הם שימושיים בעת השוואת שתי קבוצות ערכים, כגון תחזיות וערכים בפועל. הם יכולים להתמודד עם אמצעים מרובים.

באפשרותך להתאים אישית את התרשים באמצעות פקדים אלה:

- אגדה
- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות רשת
- תצוגת ציר
- תבנית סידרת נתונים
- תצוגה חריגה

תרשים מד

תרשימי מדידה מציגים את הערך של מידה בודדת כמחט על חוגה, כמו מד מהירות. הם משמשים לעתים קרובות כדי להציג מדד חשוב אחד או מגמה המתפתחת עם הזמן.

באפשרותך להתאים אישית את התרשים באמצעות פקדים אלה:

- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות מדידה
- טווחים

תרשים כותרות

ניתן להשתמש בתרשימי כותרות כדי להציג מדד חשוב כמספר יחיד, ללא פרטים או הסחות דעת אחרות. לעתים קרובות הם מקובצים עם דוחות אחרים מסוג זה בלוח מחוונים כדי לספק תמונה מיידית של המצב הנוכחי של הארגון שלך.

באפשרותך להתאים אישית את התרשים באמצעות פקדים אלה:

- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות כותרת
- טווחים

תרשים כותרת KPI

תרשימי כותרות KPI מציגים ערך יחיד המייצג מחוון ביצועי מפתח (KPI) שמשתמשים ימצאו שימושיים לדעת. כותרת KPI משתמשת במחווני ה- KPI שהוגדרו בדף תצורת KPI (ניהול יישומים > ניהול > מחווני ביצועי מפתח (KPI)).

תרשים זה מאפשר לך לקבל תובנות מ:

- מדד כגון זמן הטיפול הממוצע, רזולוציית השיחה הראשונה וכן הלאה
- KPI שהוא קבוצת ערכים מצטברת הנוצרת מנוסחה מותאמת אישית
- ערכי סף מוצעים המניעים פעולה באפשרותך

להתאים אישית את התרשים באמצעות:

- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות כותרת KPI

תרשים דירוג KPI

תרשימי דירוג KPI מציגים נתונים באופן חזותי עם מספר קבוצות משנה כלולות, כגון חברים בצוות או צוותים במחלקה. לדוגמה, תרשים זה יכול להמחיש עד כמה סוכנים עומדים ביעדים שלהם, באמצעות צבעים וחצים כדי לציין שינוי.

תרשים זה מאפשר לך לקבל תובנות מ:

- מדד כגון זמן הטיפול הממוצע, רזולוציית השיחה הראשונה וכן הלאה
- KPI שהוא קבוצת ערכים מצטברת הנוצרת מנוסחה מותאמת אישית

- משתנים מרובים בקבוצה
- ערכי סף מוצעים המניעים פעולה באפשרותך

להתאים אישית תרשים זה באמצעות:

- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות דירוג KPI

תרשים קו

תרשימי קו מציגים נתונים בסידרה. זהו סוג התרשים היחיד שיכול לכלול קו מגמה. תרשימי קו משמשים לעתים קרובות להצגת המידע הבא:

- התפלגות הנתונים כגון מגמות, טווחים, חריגים ונטיות
- השוואה בין ערכות ערכים
- מגמה לאורך זמן בעת שימוש בצירים מרובים
- הקשר בין מידה אחת לאחרת

באפשרותך לבחור אחת מאפשרויות התרשים הבאות עבור הפריט החזותי.

אפשרות	תיאור
ישר	(ברירת מחדל) קו ישר מנקודת נתונים אחת לאחרת.
ישר עם טושים	קו ישר מנקודת נתונים אחת לשנייה עם נקודות המייצגות כל נקודת נתונים.
סמנים	נקודות מוצגות בכל נקודת נתונים ללא קו המחבר ביניהן.
מעוקל	קו מתעקל חלק מחבר כל נקודת נתונים לנקודת נתונים אחרת.
מעוקל עם סמנים	קו מתעקל חלק מחבר כל נקודת נתונים לנקודת נתונים אחרת באמצעות נקודות מייצג את נקודות הנתונים.

לאחר שבחרת את אפשרות התרשים הרצויה, תוכל להתאים אישית את התרשים עוד יותר באמצעות פקדים אלה:

- אגדה
- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות רשת
- תצוגת ציר
- תבנית סידרת נתונים
- תצוגה חריגה

תרשים עוגה

תרשימי עוגה מציגים את הסכום של מידה אחת כמעגל שלם, ומציגים את גודל הרכיבים המרכיבים עיגול זה. תרשימי עוגה הם היעילים ביותר כאשר יש לך מספר מוגבל של קטגוריות נתונים המהוות חלק מקבוצה אחת.

באפשרותך להתאים אישית את התרשים באמצעות פקדים אלה:

- אגדה
- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות תרשים עוגה
- תצוגה חריגה

תרשים פיזור

תרשימי פיזור מציגים את המתאמים בין קבוצות ערכים שלא ניתן לייצג בסידרה או במרווח. הם שימושיים להצגה:

- השוואה בין ערכות ערכים
- התפלגות מגמות, נטיות, טווחי מידע וחריגים
- הקשר בין שני מדדים

תרשימי פיזור יכולים לטפל באמצעים מרובים. אם יש לך שלוש מידות, תרשים הפיזור הופך לתרשים בועות. תרשים בועות הוא הרחבה של תרשים פיזור המשמש לבחינת קשרי גומלין בין שלושה מדדים. כל נקודה בתרשים בועות תואמת לנקודת נתונים יחידה, וערכי המידות עבור כל נקודה מסומנים לפי מיקום אופקי, מיקום אנכי וגודל נקודה.

באפשרותך להתאים אישית את התרשים באמצעות פקדים אלה:

- סטיילינג
- כותרות
- אפשרויות רשת
- תצוגת ציר
- תבנית סידרת נתונים

תצוגת טבלה

תצוגת הטבלה היא סוג התצוגה המוגדר כברירת מחדל והפריט החזותי הבסיסי ביותר. טבלאות מציגות מידע מספרי וניתן להשתמש בהן באמצעים מרובים. ניתן למיין אותם בסדר עולה או יורד לפי כל עמודה על-ידי לחיצה על כותרת העמודה.

באפשרותך לבחור אחת מאפשרויות הטבלה הבאות עבור התצוגה החזותית של הטבלה.

אפשרות	תיאור
מלא	(ברירת מחדל) מציג את הטבלה עם כותרות עמודות ושורות. כותרת
עמודה בלבד	מציג את הטבלה עם כותרות עמודות בלבד.
כותרת שורה בלבד	מציג את הטבלה עם כותרות שורות בלבד.
קומפקטי	מציג את הטבלה עם כותרות העמודות והשורות באזור הקטן ביותר האפשרי.
קומפקטי (כותרת עמודה בלבד)	מציג את הטבלה עם כותרות עמודות בלבד באזור הקטן ביותר האפשרי.
תאים בלבד	מציג את נתוני הדוח ללא כותרות עמודות או שורות.

לאחר שבחרת באפשרות הטבלה הרצויה, באפשרותך להתאים אישית את הטבלה עוד יותר באמצעות פקדים אלה:

- סטיילינג
- כותרות
- סגנון טבלה
- תצוגה חריגה

תצוגת ענן של Word

תצוגות ענן של Word מציגות את התדירות של מילים מסוימות על-ידי הפיכת גודל המילה לפרופורציונלי לתדירות השימוש בה. סוג זה של תצוגה חזותית הוא פשוט וקל להבנה, ומספק מידע ספציפי במבט מהיר. עם זאת, אין להשתמש בענני מילים לניתוח הדורש דיוק ודיוק. לעתים קרובות, צורת האותיות במילה (אם יש להן עולים או יורדים) ואורך המילה יכולים לגרום למילים מסוימות למשוך תשומת לב רבה יותר מאחרות.

הערה: ניתן להגדיר את אורך המילים וצירופי המילים המוצגים בתצוגה החזותית של Word Cloud בהתבסס על הצרכים ומק
השימוש העסקיים שלך. אם ברצונך לעשות זאת, צור קשר עם צוות התמיכה Cisco.

באפשרותך להתאים אישית את ענן המילים שלך באמצעות פקדים אלה:

- סטיילינג
- כותרות
- תצוגה חריגה

אפשרויות עיצוב

לאחר שבחרת את סוג התצוגה ואת אפשרות התצוגה, באפשרותך להתאים אישית עוד יותר את התרשים עם אפשרויות סגנון. סעיף זה מתאר כל אפשרות עיצוב זמינה.

הערה לא כל אפשרויות העיצוב זמינות עבור כל סוג של תרשים.

- תצוגת ציר
- תבנית סידרת נתונים
- תצוגה חריגה
- אפשרויות מדידה
- אפשרויות רשת
- אפשרויות כותרת
- אפשרויות כותרת KPI
- אפשרויות דירוג KPI
- אגדה
- אפשרויות תרשים עוגה
- טווחים

- סטיילינג
- סגנון טבלה
- כותרות

תצוגת ציר

פקד תצוגת הציר כולל כלים להגדרת צירי X ו- Y. באפשרותך להגדיר מספר צירים.

ציר X

השדה	תיאור
ציר X	מציג או מסתיר את ציר X בתרשים. הפקדים מוצגים רק אם תבחר להציג את הציר. צבע – בחר בצבע שבו ציר X והתוויות שלו יוצגו. סימוני שנת—בחר/י בתיבת סימון זו כדי להציג סימוני שנתות לצד תוויות הצירים. קווי רשת - בחר תיבת סימון זו כדי להציג קווי רשת אנכיים של ציר X בתוך התרשים.
תפקיד	מציג או מסתיר כותרת לנתוני ציר X. הפקדים מוצגים רק אם תבחר להציג את הכותרת. תיבת טקסט – הזן את כותרת ציר X. גופן – בחר את הגופן וגודל הגופן עבור כותרת ציר X. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן שבחרת באזור 'סגנון'. כיוון – בחר את הזווית שבה כותרת ציר X תתמקד. הגדרת ברירת המחדל היא **0** (ללא זווית).
תוויות	תוויות – בחר אם וכיצד יוצגו תוויות ציר X. ברירת המחדל, אוטומטי, מגדירה את התוויות אנכית. אם תבחר באפשרות מופעל, התוויות

השדה	תיאור
	מוגדרים אופקית. אם תבחר כבוי, לא יוצגו תוויות.
	גופן – בחר את הגופן ואת גודל הגופן עבור תוויות ציר X. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן שבחרת באזור 'סגנון'.

ציר Y (ראשי, משני3 , ו-4)

תרשימים מסוימים יכולים לכלול צירי Y מרובים. במקרה כזה, יהיו מספר מתגי הצגה/הסתרה של ציר Y. השדות להגדרת צירים אלה זהים עבור כל אחד מהם.

השדה	תיאור
ציר Y (ראשי, משני3 , ו-4)	מציג או מסתיר את ציר Y בתרשים. הפקדים מוצגים רק אם תבחר להציג את הציר.
	צבע – בחר בצבע שבו ציר Y והתוויות שלו יוצגו.
	צבע סידרה—בחר בצבע שבו מוצגת סידרת ציר Y.
	סימוני שנת—בחר/י בתיבת סימון זו כדי להציג סימוני שנתות לצד תוויות הצירים.
	קווי רשת - בחר בתיבת סימון זו כדי להציג קווי רשת אופקיים של ציר Y בתוך התרשים.
	מינימום – קביעת הערך המינימלי לציר.
	מקסימום – קביעת הערך המרבי לציר.
	מרווח שנתות – מגדיר את הערך עבור ההפרשים הקבועים שישמשו על הציר.
	שנתות משניות – קובע כמה שנתות יוצגו בין כל מרווח שנתות ממוספר על הציר.
תפקיד	מציג או מסתיר כותרת עבור נתוני ציר Y. הפקדים מוצגים רק אם תבחר להציג את הכותרת.

השדה	תיאור
	תיבת טקסט – הזן את כותרת ציר Y. גופן – בחר את הגופן וגודל הגופן עבור כותרת ציר X. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן שבחרת באזור 'סגנון'. כיוון – בחר את הזווית שבה כותרת ציר Y תתמקד. הגדרת ברירת המחדל היא **270** (צדדים).
תוויות	תוויות – בחר אם וכיצד יוצגו תוויות ציר Y. ברירת המחדל, אוטומטי, מגדירה את התוויות באופן אופקי. אם תבחר באפשרות מופעל, התוויות יוגדרו אופקית. אם תבחר כבוי, לא יוצגו תוויות. גופן – בחר את הגופן ואת גודל הגופן עבור תוויות ציר Y. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן שבחרת באזור 'סגנון'. עיצוב – בחר את התבנית עבור תוויות ציר Y. כברירת מחדל, הגדרה זו מוגדרת כאוטומטית , כאשר העיצוב של טקסט התווית מזוהה באופן אוטומטי . אחרת, בחר סמל מטבע או אחוז.

תבנית סידרת נתונים

פקד תבנית סידרת נתונים מאפשר לך להתאים אישית את הצבע והמרווח של קטגוריות וסדרות.

הערה לא כל פקד זמין עבור כל אפשרות תרשים.

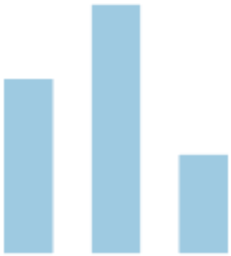
השדה	תיאור
כל הסדרות	מרווח בין עמודות – קובע את גודל הרווח בין קטגוריות וסדרות בתרשים.
<מידה מוגדרת>	ציר – בחר את הציר שברצונך לעצב. צבע – בחר את הצבע לסמני תרשים העמודות/טורים/קו/פיזור בציר שצוין. עבור תרשימי שטח, פעולה זו קובעת גם

השדה	תיאור
	צבע האזור שמתחת לקו. רוחב קו - בחר את רוחב הקו שמופיע בתרשים. סמנים – בחר את סוג הסמן שייצג כל נקודת נתונים בנפרד. גודל סמן – בחרו בגודל הסמן שנבחר. סוג – בחר כיצד להציג נתונים, כעמודה, קו או קו מעוקל.
תוויות נתונים	מציג או מסתיר תוויות נתונים בתרשים. תוויות אלה מוצגות בסוף עמודות או עמודות, או לצד סמני נתונים. הפקדים מוצגים רק אם תבחר להציג את התוויות. תוויות – בחר TURN תוויות נתונים מופעלות או מבוטלות. גופן – בחר את הגופן, גודל הגופן וצבע הגופן להצגת טקסט התווית. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן שבחרת באזור 'סגנון'. עיצוב—בחר את תבנית התוויות. אם תבחר באפשרות אוטומטי, התבנית תיקבע על-ידי המידה. פריסה – בחר את אופן הצגת התוויות: ישרות, גולשות , חתוכות או זוויות.

תצוגה חריגה

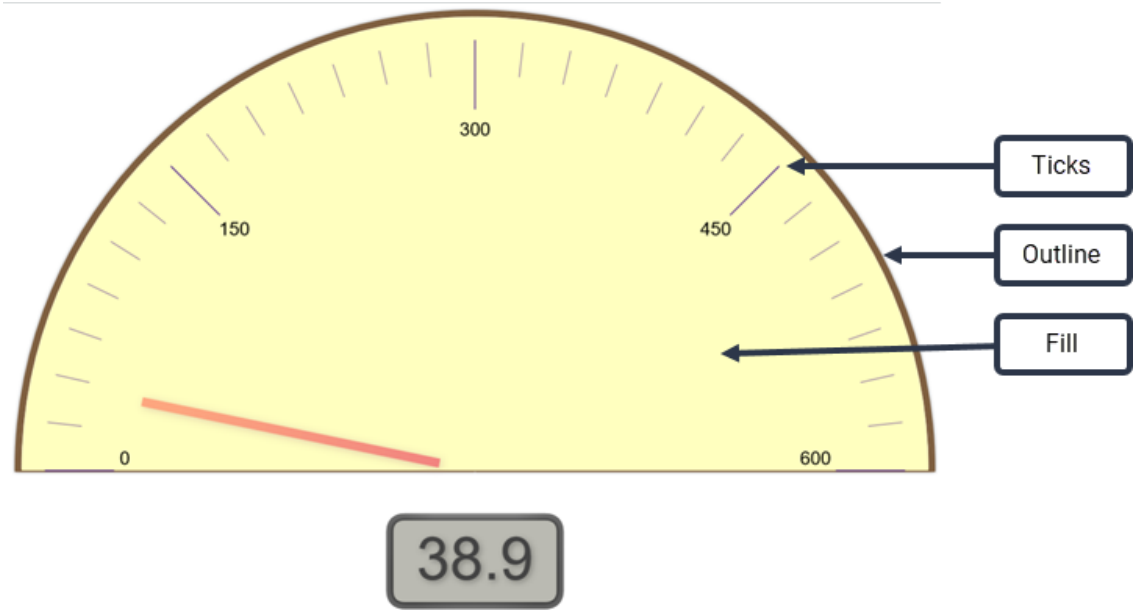
פקד התצוגה החריגה קובע כיצד תוצאה ללא נתונים תוצג בדוח.

השדה	תיאור
הציג	בחר סמל וטקסט (ברירת המחדל) או טקסט מהרשימה הנפתחת. אם תבחר סמל וטקסט, יוצג גרף פס כחול יחד עם

השדה	תיאור
	הודעת הטקסט הרצויה, כך:  No data available אם תבחר טקסט, תוצג רק הודעת הטקסט שתקבע את תצורתה.
טקסט	הזן את מחרוזת הטקסט שברצונך להציג אם אין נתונים.
גופן	בחר את הגופן, סגנון הגופן, גודל הגופן וצבע הגופן להצגת הטקסט. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן שבחרת באזור 'סגנון'.

אפשרויות מדידה

המקטע אפשרויות מדידה מאפשר לך להתאים אישית את תרשים המד.



הערה מד יכול לכלול גם מחווני טווח. הגדרה זו מוגדרת באמצעות פקד טווחים .

השדה	תיאור
צבעים	לחץ על התיבה כדי לפתוח את לוח הצבעים. חלוקה לרמות – בחר את הצבע עבור קו המתאר של המדד. מילוי – בחרו בצבע לפנים של המד. שנתות – בחרו את הצבע לסימוני השנתות של המדד.
גדלים	חלוקה לרמות – הגדר את רוחב הקשת המתווה את המד. מחט – הגדר את רוחב המחט.

אפשרויות רשת

פקד אפשרויות רשת מאפשר להתאים אישית את הצבע שהוחל על רקע הרשת ועל קווי הרשת.

השדה	תיאור
צבע רקע	לחץ על התיבה כדי לבחור צבע לרקע הרשת מתוך פלטת צבעים.
צבע קו	לחצו על התיבה לבחירת צבע לקווי הרשת מלוח הצבעים .

אפשרויות כותרת

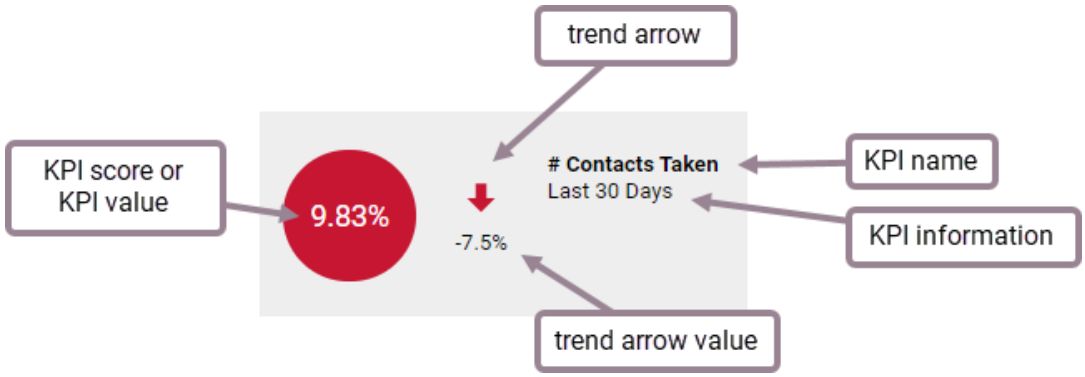
פקד אפשרויות כותרת מאפשר לך להתאים אישית את מראה הכותרת ולכלול את הגבולות העליונים והתחתונים של הערך, אם תרצה בכך.

השדה	תיאור
גופן כותרת	בחר את הגופן, סגנון הגופן, גודל הגופן והצבע להצגה הכותרת. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן ובסגנון הגופן שבחרת באזור 'סגנון'. אם תבחר באפשרות אוטומטי עבור גודל הגופן, גודל הגופן ישתנה כך שיתאים לשטח הזמין.

השדה	תיאור
	לחץ על תיבת הצבע כדי לבחור צבע לטקסט הכותרת. כברירת מחדל,האפשרות השתמש בצבע שעבר בירושה נבחרת. עליך לנקות תיבת סימון זו כדי לבחור צבע מותאם אישית.
גודל מקסימלי	מאפשר לציין גודל מרבי לגופן הכותרת. אם אתה בחר גודל גופן כותרת ספציפי, שדה זה מוגדר כברירת מחדל כללא . אם תבחר באפשרות אוטומטי עבור גודל גופן הכותרת, תוכל לציין גודל מרבי.
הצג מגבלות	מציג או מסתיר את מגבלות הטווח המינימלי והמרבי עבור ערך כותרת. ערכים אלה מוגדרים בפקד טווחים . אם תבחר להציג את המגבלות, תוכל לציין את הגופן, סגנון הגופן, גודל הגופן וצבע הגופן עבור טקסט המגבלות. כברירת מחדל, נעשה שימוש בגופן ובסגנון הגופן שבחרת באזור 'סגנון'. אם תבחר באפשרות אוטומטי עבור גודל הגופן, גודל הגופן ישתנה כך שיתאים לשטח הזמין. לחץ על תיבת הצבע כדי לבחור צבע לטקסט המגביל. כברירת מחדל,האפשרות השתמש בצבע שעבר בירושה נבחרת. עליך לנקות תיבת סימון זו כדי לבחור צבע מותאם אישית.

אפשרויות כותרת KPI

פקד אפשרויות כותרת KPI מאפשר לך להציג או להסתיר מידע אודות KPI.



השדה	תיאור
תצוגת כותרות	בחר להציג את תוצאת ה- KPI או ערך ה- KPI בעיגול הצבעוני. ניתן להציג פרטים נוספים אודות התוצאה או הערך של KPI על-ידי ריחוף מעל המספר. צבע העיגול מוגדר במודל הנתונים ואינו משהו שבאפשרותך להתאים אישית עבור הדוחות שלך. העיגול יכול להיות אדום, צהוב או ירוק, בהתאם לערך ה- KPI.
הצג שם KPI	הצג או הסתר את שם ה- KPI.
הצגת פרטי KPI	הצג או הסתר מידע אודות ה- KPI.
הצג חץ מגמה	הצג או הסתר חץ המציין את מגמת ה- KPI.הצג ערך חץ
מגמה	הצג או הסתר את ערך מגמת ה- KPI.

אפשרויות דירוג KPI

פקד אפשרויות דירוג KPI מאפשר לך להציג או להסתיר מידע אודות מחווני KPI מרובים.

השדה	תיאור
תצוגת כותרות	בחר להציג את תוצאת ה- KPI או ערך ה- KPI בעיגול הצבעוני. פרטים נוספים על התוצאה או הערך של KPI ניתן לראות על-ידי

השדה	תיאור
	מרחף מעל המספר. צבע העיגול מוגדר במודל הנתונים ואינו משהו שבאפשרותך להתאים אישית עבור הדוחות שלך. העיגול יכול להיות אדום, צהוב או ירוק, בהתאם לערך ה- KPI.
הצג שם KPI	הצג או הסתר את שם ה- KPI.
הצגת פרטי KPI	הצג או הסתר מידע אודות ה- KPI.
הצג חץ מגמה	הצג או הסתר חץ המציין את מגמת ה- KPI.הצג ערך חץ
מגמה	הצג או הסתר את ערך מגמת ה- KPI.

אגדה

פקד המקרא מאפשר לך להגדיר היכן ימוקם מקרא התרשים (ההסבר איזה מדד מייצג צבע) ואת גודל גופן המקרא.

השדה	תיאור
מיקום	בחר היכן יוצג המקרא, בחלק העליון, התחתון או משמאל לתרשים. אם תבחר למקם אותו בחלק העליון או התחתון של התרשים, המקרא מסודר אופקית; אם תבחר למקם אותו בצד ימין, הוא מסודר אנכית. באפשרותך גם לבחור ללא, כך שלא יוצג מקרא.
גודל	בחר את גודל הנקודה לגופן המקרא.

אפשרויות תרשים עוגה

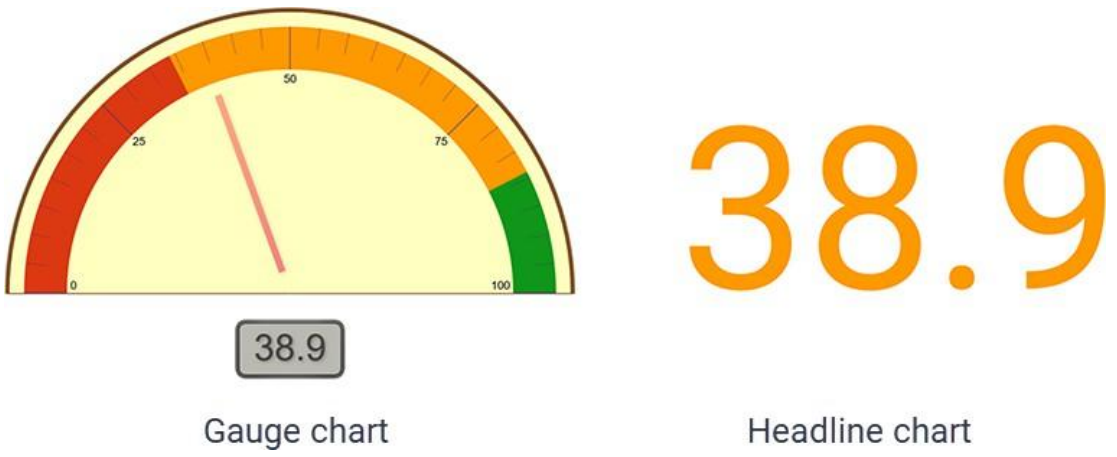
הפקד אפשרויות תרשים עוגה מאפשר לך להגדיר את התוויות המוחלות על תרשים העוגה.

השדה	תיאור
הצג תוויות	בחר להציג או להסתיר תוויות. אם תבחר אוטומטי, התווית לא ניתן לשנות את העמדה. אם תבחר באפשרות פועל, כל האפשרויות יכולות

השדה	תיאור	
	להיות מוגדר.	
	בחר איזה מידע תציג התווית.	תוכן
	בחר את הצבע עבור טקסט התווית.	צבע
	הגדר את גודל הנקודה של טקסט התווית.	גודל
	בחר את מיקום טקסט התווית יחסית לקצה תרשים העוגה. ▪ אם המיקום שבחרת הוא 1.1 או גדול יותר, התווית תופיע מחוץ לקצה תרשים העוגה. ▪ אם המיקום שנבחר הוא 1, התווית תופיע בחוץ אך כמעט תיגע בקצה תרשים העוגה. ▪ אם המיקום שנבחר קטן מ- 1, התווית תופיע בקצה תרשים העוגה .	מיקום

טווחים

פקד הטווחים מאפשר לך להתאים אישית את הערכים והצבעים המשמשים לציון טווחים. פקד זה חל על תרשימי מד וכותרות, כפי שמוצג בגרפיקה זו:



בתרשימי מד, הטווח מסומן כפס צבעוני על המד. בתרשימי כותרות, הטווח מצוין על-ידי הצבע שהוחל על הכותרת.

השדה	תיאור
מינימום	הגדר את הערך הנמוך ביותר שייכלל בתרשים. ערך זה מוצג באפשרויות כותרת אם האפשרות הצג מגבלות של פקד זה מופעלת.
נמוכה	הגדר את הערך המפריד בין הטווח הנמוך לטווח הבינוני.
גבוהה	הגדר את הערך המפריד בין הטווח הבינוני לטווח הגבוה.
המרבי	הגדר את הערך הגבוה ביותר שייכלל בתרשים. ערך זה מוצג באפשרויות כותרת אם האפשרות הצג מגבלות של פקד זה מופעלת.
תיבת הסימון 'צבעים'	בחר תיבת סימון זו כדי להפוך טווחים בתרשים לזמינים. אם תגדיר ערכי טווח ותיבת סימון זו אינה מסומנת, הטווחים לא ייכנסו לתוקף בתרשים.
תיבות בחירת צבע	בחר את הצבעים שברצונך שייצגו את הטווחים שיש לך מוגדר. שים לב למיקום תיבות הצבע; הם ממוקמים בין שני הערכים הפועלים כערך הטווח התחתון והעליון שהצבע אמור לייצג. כברירת מחדל, הצבעים הם אדום עבור ערכים נמוכים, צהוב עבור ערכים בינוניים וירוק עבור ערכים גבוהים. באפשרותך להתאים אישית את הצבעים לאלה שתבחר.

סטיילינג

פקד העיצוב מאפשר לך להגדיר את הגופן וצבע הרקע המוגדרים כברירת מחדל בשימוש בתרשים.

השדה	תיאור
טקסט	בחר את הגופן, סגנון הגופן והצבע להצגת טקסט בתרשים. לחץ על תיבת הצבע כדי לבחור צבע לטקסט.
צבע רקע	לחץ על תיבת הצבע כדי לבחור את צבע הרקע שישמש התרשים.

סגנון טבלה

פקד סגנון טבלה מאפשר לך להתאים אישית כותרות ושורות של טבלה.

השדה	תיאור	
גופנים	גודל גופן טבלה—בחר את גודל הנקודה עבור כל הטקסט בטבלה.	
	כותרות שורות - בחר סגנון וצבע גופן לכותרות השורות. אם תבחר 'בירושה', ייעשה שימוש בסגנון שבחרת באזור 'עיצוב'.	
	כותרות עמודות—בחר סגנון וצבע גופן לכותרות העמודות. אם תבחר 'בירושה', ייעשה שימוש בסגנון שבחרת באזור 'עיצוב'.	
	תאים – בחר סגנון גופן וצבע גופן לתאים בודדים בטבלה. אם תבחר 'בירושה', ייעשה שימוש בסגנון שבחרת באזור 'עיצוב'.	
	הקבצות – בחר סגנון גופן וצבע להקבצות. אם תבחר 'בירושה', ייעשה שימוש בסגנון שבחרת באזור 'עיצוב'.	
צבעים	כותרות שורה - שנה את צבע הרקע עבור כותרות שורות.	
	כותרות עמודות—שנה את צבע הרקע עבור כותרות עמודות.	
	תאים – שנה את צבע הרקע של תאים בטבלה.	
רוחב עמודות	כותרות שורות – קבעו את הרוחב בפיקסלים של כותרות שורות.	
	כותרות עמודות—הגדר את הרוחב בפיקסלים של כותרות עמודות.	
	הערה לא ניתן להגדיר כותרות בודדות של [redacted]רות או עמודות לרוחב ספציפי. כל כותרות השורות והעמודות מוגדרות לאותו [redacted]בר רוחב עם פקד זה.	
גובה כותרת עמודה	מספר שורות—הגדרת הגובה של שורת כותרת העמודה ב-מבחינת גובה השורה. לדוגמה, אם תגדיר זאת ל- 2, שורת כותרת העמודה תהיה בגובה שתי שורות.	

השדה	תיאור
מיקום	אופקי – קבע את המיקום האופקי של הטבלה בחלון מציג הדוחות. אנכי—קבע את המיקום האנכי של הטבלה בחלון מציג הדוחות.

כותרות

הפקד כותרות מאפשר לך להתאים אישית את כותרת הדוח, את כותרת המשנה של הדוח ואת הטקסט הכולל.

השדה	תיאור
הצג כותרת	הפעלה וביטול של כותרת התרשים. הכותרת ממוקמת מעל התרשים. כאשר מופעל, מוצגות אפשרויות התצורה: גופן כותרת—בחר את הגופן, סגנון הגופן, גודל הגופן והצבע שבהם יש להציג את כותרת התרשים. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן ובסגנון הגופן שבחרת באזור 'סגנון'. יישור—בחר יישור עבור כותרת התרשים. פעל כהגדלה או עריכה של היפר-קישור בלוחות מחוונים—בחר בתיבת סימון זו כדי להפוך את כותרת התרשים להיפר-קישור הפותח את התרשים להצגה מפורטת.
הצג כתוביות	מפעיל ומבטל את כותרת המשנה של התרשים. כותרת המשנה ממוקמת מתחת לתרשים. כאשר מופעל, מוצגות אפשרויות התצורה: גופן כותרת משנה - בחר את הגופן, סגנון הגופן, גודל הגופן והצבע שבהם יש להציג את כותרת המשנה של התרשים. אם תבחר 'עבר בירושה', ייעשה שימוש בגופן ובסגנון הגופן שבחרת באזור 'סגנון'. יישור—בחר יישור עבור כותרת המשנה של התרשים.
עקיפת טקסט כולל המוגדר כברירת מחדל	מאפשר לך לעקוף את טקסט הסכום המוגדר כברירת מחדל באמצעות מחרוזת טקסט מותאמת אישית. הזן את מחרוזת הטקסט המותאמת אישית בתיבת הטקסט.

קביעת תצורה של מיון ברירת המחדל של הדוח

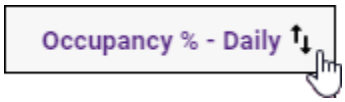
באפשרותך להגדיר את אופן מיון המידע בדוח כברירת מחדל במיון Tab בחלונית 'שאלה'. באפשרותך למיין לפי נתונים או לפי קטגוריות, אך לא לפי שניהם.

מיון נתונים
פקד מיון הנתונים מאפשר לך להגדיר כברירת מחדל את אופן מיון עמודה בטבלה. באפשרותך להגדיר עמודה אחת בלבד.

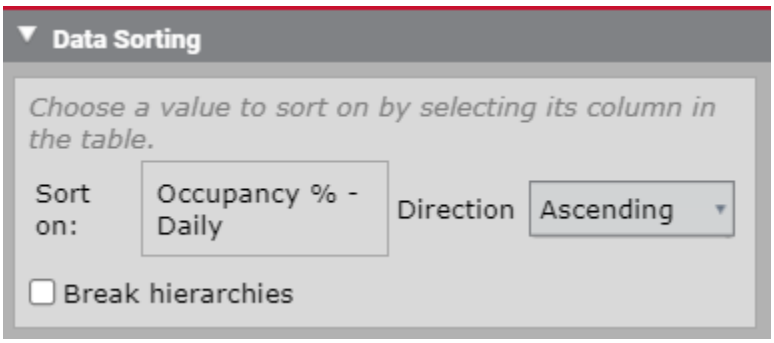
גם אם תגדיר כיוון מיון המוגדר כברירת מחדל, כל מי שמציג את הטבלה יוכל להפוך את המיון על-ידי לחיצה על חץ המיון בכותרת העמודה. פקד זה מגדיר רק את כיוון המיון המוגדר כברירת מחדל.

קביעת תצורה של כיוון מיון ברירת המחדל של עמודה

1. בדוח עם סוג תצוגת טבלה, בחר **SortingTab** בחלונית **Question**.
2. בחלונית התצוגה המקדימה של הדוח, רחף מעל כותרת העמודה שלפיה ברצונך למיין את הטבלה עד להופעת חצי המיון.



3. לחץ על חצי המיון. התוצאה של הלחיצה הראשונה היא מיון בסדר עולה (חץ למעלה). לחץ שוב כדי לשנות את המיון לבסדר יורד (חץ למטה). בחירת המיון שלך משתקפת בשדות פקד מיון הנתונים.



4. באפשרותך לשנות את כיוון המיון באמצעות השדה הנפתח כיוון או לחיצה נוספת על חץ המיון בכותרת העמודה.

5. (אופציונלי) בחר בתיבת הסימון נתק הירארכיות כדי להחיל סדר מיון זה על הטבלה כולה ללא התחשבות בקבוצות אחרות.

מחיקת כיוון מיון ברירת המחדל של עמודה

- בפקד מיון נתונים, בחר ללא מהשדה כיוון כדי להסיר כיוון מיון המוגדר כברירת מחדל מעמודה.

הזמנת קטגוריה
פקד סדר קטגוריות מאפשר לך למיין את החברים בקבוצה ולהקצות חברים מסוימים כחריגים לסדר המיון כך שהם יוצגו בראש הרשימה.

הערה יש להגדיר את פקד מיון הנתונים כללא כדי להגדיר כל דבר בפקד הזמנת קטגוריות.

קביעת תצורה של סדר מיון ברירת המחדל של קטגוריה

1. בדוח עם סוג תצוגת טבלה, בחר Tab **Sorting** בחלונית 'שאלה'.
2. בפקד סדר קטגוריות, מפורטות כל הקטגוריות (קיבוצים) הזמינות. אתר את הקטגוריה שאת כיוון המיון שלה ברצונך להגדיר.
3. בחר את כיוון המיון מהרשימה הנפתחת שדה מיון .

הגדרת חריג
לחצן חריגים מאפשר לך להסיר חבר אחד או יותר בקטגוריה מסדר המיון העולה או היורד שתקבע בשדה מיון. כל חבר שהוגדר כחריג נשאר בראש הרשימה.

הגדרת חריגים לסדר המיון של הקטגוריה

1. לחץ על בחר חריגים. תיבת הדו-שיח בחירת חריגי מיון נפתחת .
2. נקה את תיבת הסימון כל הערכים ולאחר מכן בחר חבר אחד או יותר בקטגוריה שברצונך לבצע בה חריגים.
3. לחץ על החל.

יצירת לוח מחוונים

לוח מחוונים הוא אוסף של חלוניות - דוחות, רשימות, תמונות, רכיבים גרפיים ודפי אינטרנט - החולקים נושא או מיקוד משותפים ויכולים לספק תמונה ברמה גבוהה של מצב עסקי. לוחות מחוונים נוצרים בדרך כלל כדי לעקוב אחר שינויים עסקיים, לצפות בסימני אזהרה או לעקוב אחר ההתקדמות.

שיטות עבודה מומלצות לפני שתיצור לוח מחוונים, עליך לדעת איזה תוכן ברצונך PUT בו וכיצד תוכן זה יאורגן. הדוחות שברצונך לכלול אמורים לכלול כבר
נוצר. ייתכן שתרצה לשרטט את עיצוב לוח המחוונים שלך לפני שתתחיל, כדי שתהיה לך תוכנית לעקוב אחריה.

יצירת לוח מחוונים חדש

1. בדף דפדפן הנכסים של סייר הנתונים, לחץ על לחצן לוח מחוונים חדש. מעצב לוח המחוונים נפתח כאשר פקד לוח המחוונים גלוי. מעצב לוח המחוונים הוא המקום שבו אתה מוסיף את כל האלמנטים המרכיבים את לוח המחוונים החדש שלך. יש לו רשת כדי לעזור לך ליישר ולסדר חלוניות.
2. בפקד לוח המחוונים , לחץ עלהגדרות דף. הזן שם עבור לוח המחוונים החדש בכותרת
ולחץ על שמור.

תצוגת מעצב לוח המחוונים נסגרת ולוח המחוונים החדש מוצג עם הכותרת בפינה השמאלית העליונה. כעת הוא מופיע גם ברשימת לוחות המחוונים של דפדפן הנכסים.

עריכת לוח המחוונים החדש

1. אם שמרת זה עתה את לוח המחוונים החדש עם שם, הוא כבר מוצג על המסך. אם לא עבדת עליו לאחרונה, אתר אותו ברשימת הדוחות בדף דפדפן הנכסים.
2. לחץ על ערוך לוח מחוונים בפינה השמאלית העליונה של לוח המחוונים כדי לפתוח את מעצב לוחות המחוונים.

כעת אתה מוכן להוסיף תוכן ללוח המחוונים באמצעות בקרת לוח המחוונים.

אודות בקרת לוח המחוונים

בקרת לוח המחוונים מאפשרת לך להוסיף סוגים שונים של תוכן ללוח מחוונים ולהגדיר את המראה של לוח המחוונים. הוא כולל 4 פקדים.

הוספת בקרת חלוניות

הפקד Add Panels הוא הדרך העיקרית להוסיף תוכן ללוח המחוונים. חלונית היא מכל לסוגי תוכן מסוימים:

- חלוניות תוכן - רשימות, דוחות ודפי אינטרנט
- חלוניות עיצוב – תמונות וטקסט
- פקדי פרמטרים - בורר חברים קומפקטי, בורר חברים, הזנת מספרים, הזנת טקסט ובורר תקופות זמן
- WFM ווידג'טים QM

בקרת פרמטרים

פקד הפרמטרים מקשר ("מאגד") לוח בקרה של פרמטרים עם הדוח שפקד הפרמטרים משפיע עליו. לדוגמה, אם יש לך דוח המכיל נתונים עבור סוכנים מרובים, ניתן לקשר פקד פרמטר בורר חברים לדוח זה כך שתוכל לבחור אילו נתוני סוכן להציג בלוח המחוונים.

בקרת הגדרות רשת

פקד הגדרות הרשת מאפשר לך לשנות את הרשת במעצב לוח המחוונים. באפשרותך להוסיף או להסיר שורות ועמודות ולשנות את המרווח בין קווי הרשת.

בקרת הגדרות דף

פקד הגדרות הדף מאפשר לך להגדיר את מראה לוח המחוונים. באפשרותך להגדיר את הכותרת העליונה, הכותרת התחתונה, הגבולות, הרקע וסרגל הניווט עבור החלק העליון של לוח המחוונים.

הוספת חלונית

לוחות הם גורמים מכילים הממוקמים ברשת של לוח מחוונים. ישנם מספר סוגים של לוחות. החלוניות 'דף אינטרנט', 'רשימה', 'טקסט' ו'תמונה' מציגות מידע מחוץ לתכונה 'סייר הנתונים', ואילו החלוניות 'דוח', 'פרמטר' ו'רכיב widget' מגדירות ומציגות מידע שנוצר על-ידי סייר הנתונים.

לוח דוח מציג את התרשים או הטבלה שהוגדרו במעצב הדוחות. חלונית פרמטרים מציגה מסננים ספציפיים לדוחות. ניתן לקשר חלונית פרמטרים לחלונית דוח ולהשתמש בחלונית הפרמטרים לסינון המידע המוצג בחלונית הדוח. לדוגמה, דוח המציג מידע עבור קבוצה יכול להיות מקושר ללוח פרמטרים של בורר חברים. מהחלונית בורר חברים, באפשרותך לסנן את המידע בתרשים כדי להציג את המידע עבור כל חבר בצוות.

שיטות עבודה מומלצות ליצירת פרמטר לחלונית דוח, צור את חלונית הדוח ואת חלונית הפרמטרים לפני קביעת הפרמטר.

הוספת לוח דוח ללוח המחוונים

1. לחץ על **Add Panels** בתיבת הדו-שיח Dashboard Control.
2. לחץ על הלחצן **Report** Add ולאחר מכן לחץ ברשת וגרור כדי לצייר תיבה ולקבוע את המיקום והגודל של החלונית.
3. לחץ על ערוך ולאחר מכן בחר מאפיינים מהרשימה הנפתחת בחלונית כדי להגדיר את מאפייני החלונית. תיבת הדו-שיח מאפייני דוח נפתחת.
4. ב- Tab, **Selection** בחר דוח שיוצג בחלונית.

הוספת לוח פרמטרים ללוח המחוונים

1. לחץ על **Add Panels** בתיבת הדו-שיח Dashboard Control.
2. בחר את סוג הפרמטר מהמקטע פקדי פרמטר.

3. לחץ בתוך הרשת וגרור כדי לצייר את קווי המתאר של חלונית הפרמטרים.

הוספת חלונית ווידג'ט

חלוניות ווידג'טים מספקות תצוגה מסכמת ומפורטת של סטטיסטיקות הביצועים של מרכז הקשר בשנים-עשר החודשים האחרונים לפי סוכן, צוות וקבוצה. הסיכומים מופיעים בצורה של תרשימי עמודות וגרפים.

התאמה אישית של רכיב widget של סייר הנתונים

כשמעבירים את המצביע לסרגל כלים של רכיב widget, הלחצן widget configuration הופך לזמין. אם תלחץ על לחצן זה, תיפתח חלונית פריסה הכוללת הגדרות ווידג'טים הניתנות להגדרה. לאחר החלת השינויים על ההגדרות, השינויים יימשכו בכל פעם שתיכנס. כדי להסתיר את הגדרות הווידג'ט, לחץ שוב על הסמל.

דרישות מוקדמות

דרושות לך ההרשאות הנכונות כדי להציג ולערוך ווידג'טים. ההרשאות הנדרשות משתנות בהתאם לווידג'ט. ראה .

נהל תפקידים והרשאות .

מיקום הדף

דף הבית > לוח מחוונים לעריכת > הוסף חלוניות > ווידג'טים WFM או QM וווידג'טים

הערה דרושה לך הרשאת סייר הנתונים כדי לגשת לסייר הנתונים Tab. עם הרשאה זו, הנתיב החלופי הבא זמין:

סייר הנתונים > לוח מחוונים או לוח מחוונים חדשים (ברשימת לוח המחוונים) > להוסיף חלוניות > ווידג'טים WFM או QM וווידג'טים

הליכים

הוספת ווידג'ט ללוח הבקרה

1. נווט אל לוח המחוונים שלך.
2. לחץ על הוסף חלוניות.
3. בחר את הווידג'ט הרצוי.
4. לחץ בתוך הרשת וגרור כדי לצייר את קווי המתאר של חלונית הפרמטרים.
5. לחץ על שמור. הדף **Preview Dashboard** מוצג.
6. לחץ על סמל ההגדרות (גלגל השיניים בפינה השמאלית העליונה של היישומון).
7. הגדר את השדות הזמינים כרצונך.

הערה השדות משתנים בהתאם לרכיב widget. עיין בתיאורי השדות להלן לקבלת מידע נוסף על כל השדות הפוטנציאליים.

8. לחץ על החל.

עריכת רכיב וידג'ט

1. לחץ על סמל ההגדרות (גלגל השיניים בפינה השמאלית העליונה של הווידג'ט) בדף לוח המחוונים של התצוגה המקדימה .
2. ערוך את השדות הזמינים כרצונך.
3. לחץ על החל.

תיאורי שדות

השדות שיכולים להופיע בחלונית מפורטים להלן. רק השדות החלים על רכיב widget מסוים מופיעים בחלונית של רכיב widget זה.

השדה	תיאור
נציג	שם הסוכן. הגדרת ברירת המחדל עבור שדה זה תלויה בתפקיד שלך: ▪ אם אתה סוכן ותפקידך מוגבל בהיקפו, שמך מופיע בשדה זה והשדה מושבת ▪ אם לתפקיד שלך יש טווח רחב יותר, שדה זה זמין ובאפשרותך לבחור סוכן מהרשימה הנפתחת ▪ אם אתה סוכן ולתפקיד שלך יש טווח רחב יותר, שמך מופיע בשדה זה ותוכל לבחור סוכן מהרשימה הנפתחת
טווח	טווח התאריכים של המידע ההיסטורי. טווח ברירת המחדל הוא: ▪ שמונה ימים לביצועים של תור שירות ▪ חודש אחד עבור אחוזי סוכן, זמן ממוצע לשיחה, שיחות סוכן לשעה, נפח שיחות, זמן סוכן, התפלגות זמן סוכן, סכומי זמן סוכן וסטטיסטיקת דיבור ▪ ששת החודשים האחרונים עבור סכומי אנשי קשר, ממוצעי הערכה וטווחי
הערכה	

השדה	תיאור
תרשים	סוג התרשים שברצונך שיופיע בווידג'ט זה.
טופס Eval	סוג טופס הערכה או שם של טופס הערכה ספציפי.
קבוצה	שם הקבוצה. ברירת המחדל נקבעת על-ידי התפקיד שלך.
צוות	שם הקבוצה. ברירת המחדל נקבעת על-ידי התפקיד שלך.
קיבוץ לפי	כיצד מקובצים תאריכים. הגדרת ברירת המחדל היא יום.
עונות 1–8	רכיבי הנתונים שברצונך שיופיעו ברכיב widget זה. כל רכיב widget כולל ערכה ייחודית של רכיבי נתונים, ומספר רכיבי הנתונים משתנה בהתאם לרכיב widget.
תור שירות	שם תור השירות. שדה זה מופיע רק עבור מפקחים.
מטרה	המטרה עבור תור השירות שנבחר. בחר בתיבת הסימון כדי להציג את המטרה.
להקות 1–4	הפסים קובעים את מספר הכוכבים המופיעים בשדה ניקוד. עבור ניקוד מבוסס אחוזים, הפסים משתמשים במספרים שלמים מ- 0 – 100. ערך ברירת המחדל עבור כל פס הוא כדלקמן: ▪ רצועה 1 = 20 ▪ רצועה 2 = 40 ▪ רצועה 3 = 60 ▪ רצועה 4 = 80 דוגמה אם הסוכן קיבל ציון 61 ומעלה, ארבעה כוכבים יופיעו בשדה ניקוד. אם הסוכן מקבל ציון בין 41 ל-60, שלושה כוכבים מופיעים בשדה ניקוד. לצורך ניקוד מבוסס נקודה, הפסים משתמשים במספרים שלמים. המינימום

השדה	תיאור
	הערך עבור טווח זה נקבע לפי הסכום הכולל של כל ערכי המינימום המוקצים לשאלות. הערך המרבי עבור טווח זה נקבע לפי הסכום הכולל של כל הערכים המרביים המוקצים לשאלות.
מפתח מטה-נתונים	המטא-נתונים המשויכים לציון. הרשימה הנפתחת מציג את כל מפתחות המטה-נתונים שהוגדרו. המטה-נתונים המופיעים ברשימה נפתחת זו מוגדרים על-ידי מנהל המערכת. ערך ברירת המחדל = הכל. בחר מפתח מטא-נתונים וערך כדי לסנן ניקוד בהתבסס על ערכי מטא-נתונים ספציפיים.
ערך מטה-נתונים	הערך המשויך למפתח המטה-נתונים. תווים כלליים הם נתמך. התו הכללי כוכבית (*) מייצג מספר כלשהו של תווים והתו הכללי של סימן השאלה (?) מייצג תו אחד.

נושאים קשורים

- ניהול תפקידים והרשאות
- יצירת לוח מחוונים
- הוספת חלונית

וידג'טים QM זמינים
רכיבי widget הבאים מכילים סטטיסטיקה עבור QM.

- הווידג'ט 'התקדמות יעד' ליצירת קשר
- הווידג'ט 'סכומי אנשי קשר'
- הווידג'ט הנוכחי של הביצועים הטובים ביותר
- יישומון ממוצעי הערכה
- יישומון טווחי הערכה

- ווידג'ט Gamification Score
- ווידג'טים אחרונים שבוצעו Evals
- הווידג'ט 'הערכות אחרונות'
- ווידג'ט הקלטת סקרים

דרישות מוקדמות

- אתה זקוק להרשאת View QM Dashboard כדי להציג את הנתונים שלך.
- אתה זקוק להרשאה Administer Dashboards כדי לערוך לוחות מחוונים. ראה ניהול תפקידים והרשאות .

מיקום הדף

סייר הנתונים > לוח מחוונים או לוח מחוונים חדשים (ברשימת לוח המחוונים) > הוספת חלוניות > QM ווידג'טים דף הבית >

ערוך לוח מחוונים > הוספת חלוניות > QM ווידג'טים

הווידג'ט 'התקדמות יעד' ליצירת קשר
רכיב widget מסוג התקדמות יעד איש קשר מציג את מצב ההשלמה הנוכחי של הערכות, כיולים וסקירות של יעדי יצירת קשר. באפשרותך לבחור להציג נתונים עבור כל היעדים הפעילים עבור מעריך יחיד או להציג נתונים עבור כל המעריכים עבור מטרה אחת.

רכיב נתונים	תיאור
שם	שם המעריך למטרה הנוכחית.
התקדמות	מציג את ההתקדמות כאחד מהמדדים הבאים: ▪ הושלם - מספר משימות מטרת הקשר שהמאבחן השלים מתוך הסכום הכולל הנדרש. ▪ נותר—מספר משימות יעד הקשר שנותרו למעריך להשלים.

הווידג'ט 'סכומי אנשי קשר'
רכיב widget מסוג סכומי אנשי קשר מציג את סכומי אנשי הקשר הנוכחיים עבור הקבוצה, הצוות או הסוכנים שנבחרו. הנתונים המוצגים מבוססים על תוצאות מטופס הערכה ספציפי או סוג מסוים של טופס הערכה. לקבלת מידע נוסף אודות דוח זה, ראה גרף סכומי אנשי קשר.

ווידג'ט הנוכחי של הביצועים הטובים ביותר

ווידג'ט Current Best Performers מציג את הרשימה הנוכחית של הסוכנים בעלי הביצועים הטובים ביותר.

רכיב נתונים	תיאור
נציג	שם פרטי ושם משפחה של הסוכן.
הציון	הניקוד מבוסס על שיחות מוערכות המכילות את ערך המטה-נתונים שצוין עבור טווח התאריכים שצוין. כוכב מופיע עבור כל רצועת ניקוד. דוגמה עבור ניקוד מבוסס אחוזים, ארבעה כוכבים מופיעים בשדה ניקוד אם הניקוד של הסוכן הוא בין 61 ל- 80.
מצב ACD	מצבם של סוכני ACD. זהו המצב הנוכחי ב- ACD ניהול כוח אדם. הערה שדה זה מופיע רק אם יש לך גם QM וגם WFM.

יישומון ממוצעי הערכה

רכיב widget מסוג ממוצעי הערכה מציג את ממוצעי ההערכה הנוכחיים עבור הקבוצה, הצוות או הסוכנים שנבחרו.

יישומון טווחי הערכה

רכיב widget מסוג טווחי הערכה מציג את טווחי ההערכה הנוכחיים עבור הקבוצה, הצוות או הסוכנים שנבחרו. הוא מציג את רכיבי הנתונים הבאים.

רכיב נתונים	תיאור
מתחת	מספר אנשי הקשר המוערכים שהם מתחת לציפיות.
פוגש	מספר אנשי הקשר המוערכים העומדים בציפיות.
חורג	מספר אנשי הקשר המוערכים העולה על הציפיות.

ווידג'ט Gamification Score

ווידג'ט Gamification Score מציג מדדים המבוססים על קטגוריות הביצועים הבאות:

- QM ציון איכות
- WFM ציון דבקות

הערה: ציון הדבקות WFM זמין רק כאשר WFM מופעל.

בווידג'ט Gamification Score, סוכנים יכולים לראות את הרמה הנוכחית שלהם ואת ההתקדמות שלהם לשלב הבא. הם יכולים לבחור איזו קטגוריית ביצועים להציג: QM Quality Score או WFM Adherence Score.

כאשר סוכנים מגדירים את תצורת רכיב widget מסוג ציון משחוק, הוא מציג תג ומד התקדמות. ליד התג יש מספר: התג מסמל את הרמה שהסוכנים השיגו, והמספר לידו מציין את הרמה שהם השיגו עבור קטגוריית הביצועים שהם בחרו. מד ההתקדמות מציין עד כמה סוכנים קרובים לשלב הבא.

מפקחים ומנהלי מערכת יכולים להגדיר את רכיב widget של ניקוד משחוק כך שיציג סוכן יחיד (שייראה זהה לרכיב widget של ציון Gamification של הסוכן) או יציג את כל הסוכנים עבור קטגוריית ביצועים ספציפית.

רכיב widget מסוג ניקוד משחוק מציג את רכיבי הנתונים הבאים.

רכיב נתונים	תיאור
קבוצה	שם הקבוצה.
צוות	שם הקבוצה.
נציג	שם פרטי ושם משפחה של הסוכן.
התג	התג שהסוכן צבר, המבוסס על מספר הנקודות שהסוכן צבר כעת.

ווידג'טים אחרונים שבוצעו Evals

רכיב widget מסוג Recent Evals Perform מציג את התוצאות עבור ההערכות האחרונות שביצעת עבור הקבוצה, הצוות או הסוכנים שנבחרו. באפשרותך לבחור טופס הערכה מבוסס נקודה או מבוסס אחוזים מהרשימה הנפתחת טופס אבל.

רכיב נתונים	תיאור
אחרון	ציון הנקודה או האחוזים עבור ההערכה האחרונה שביצעת. רכיב widget קובע את ההערכה האחרונה לפי התאריך והשעה של ההערכה.
אחרון 5	ציון ממוצע של נקודה או אחוז עבור חמש ההערכות האחרונות שביצעת. רכיב widget קובע את חמש ההערכות האחרונות לפי התאריך והשעה של ההערכות.

ווידג'ט 'הערכות אחרונות'

רכיב widget מסוג הערכות אחרונות מציג את התוצאות עבור ההערכות האחרונות שכל המעריכים ביצעו עבור הקבוצה, הצוות או הסוכנים שנבחרו. באפשרותך לבחור טופס הערכה מבוסס נקודה או מבוסס אחוזים מהרשימה הנפתחת טופס אבל.

הערה כאשר סוכן עובר מצוות אחד למשנהו, אנשי הקשר של הסוכן מהצוות המקורי, וההערכות המשויכות לאנשי קשר אלה, נשארים בצוות המקורי. אנשי קשר ושלהם
הערכות מהצוות השני של הסוכן נשארות עם הצוות השני.

רכיב נתונים	תיאור
אחרון	ציון הנקודה או האחוזים עבור ההערכה האחרונה. רכיב widget קובע את ההערכה האחרונה לפי התאריך והשעה של ההערכה.
אחרון 5	ממוצע הנקודות או האחוזים בחמש ההערכות האחרונות. רכיב widget קובע את חמש ההערכות האחרונות לפי התאריך והשעה של ההערכות.

ווידג'ט הקלטת סקרים

רכיב widget מסוג סקרי הקלטה מציג את התוצאות עבור הסקרים האחרונים לאחר שיחה שלקוחות שלחו עבור הקבוצה, הצוות או הסוכנים שנבחרו. באפשרותך לבחור אחד מטפסי הסקר או את כולם מהרשימה הנפתחת טופס סקר.

רכיב נתונים	תיאור
אחרון	הציון עבור הסקר האחרון שהוגש. הווידג'ט קובע את הסקר האחרון לפי התאריך והשעה של התגובה לסקר.
אחרון 5	ציון הסקר הממוצע בחמשת הסקרים האחרונים שהוגשו. הווידג'ט קובע את חמשת הסקרים האחרונים לפי התאריך והשעה של התשובות לסקר.

ווידג'טים WFM זמינים

רכיבי widget הבאים מכילים סטטיסטיקה עבור WFM.

- יישומון נפחי שיחות סוכן
- יישומון שיחות סוכן לשעה

- ווידג'ט אחוזי סוכן
- יישומון התפלגויות זמן סוכן
- ווידג'ט סכומי זמן סוכן
- הווידג'ט 'לוח הזמנים שלי'
- יישומון דבקות בזמן אמת
- רכיב widget של ביצועי תור שירות

דרישות מוקדמות

- אתה זקוק להרשאת View WFM Dashboard כדי להציג את הנתונים שלך.
- אתה זקוק להרשאות הצג WFM לוח מחוונים, ערוך לוחות זמנים והצג לוחות זמנים כדי להציג את נתוני הסוכנים בטווח שלך.
- אתה זקוק להרשאה Administer Dashboards כדי לערוך לוחות מחוונים. ראה ניהול תפקידים והרשאות .

מיקום הדף

סייר הנתונים > לוח מחוונים או לוח מחוונים חדשים (ברשימת לוח המחוונים) > הוסף חלוניות > WFM ווידג'טים דף הבית >

ערוך לוח מחוונים > הוסף חלוניות > WFM ווידג'טים

יישומון נפחי שיחות סוכן

הווידג'ט נפחי שיחות סוכן מציג את נפחי השיחות של סוכן עבור טווח התאריכים שנבחר. ניתן לקבץ נתונים לפי יום או לפי חודש. אם אתה מקבץ נתונים לפי יום, הטווח הוא חודש אחד. אם אתה מקבץ נתונים לפי חודש, באפשרותך לבחור טווח של שניים, שלושה, שישה או שנים עשר חודשים. רחף עם המצביע מעל נקודת נתונים בתרשים כדי להציג תיאור מסך המכיל את הערך המדויק עבור נקודת הנתונים. סוכנים יכולים להציג בעצמם שיחות שטופלו ושיחות שהועברו. מפקחים, מתזמנים או מנהלי מערכת יכולים להציג שיחות שטופלו ושיחות שהועברו עבור סוכנים בטווח שלהם. ראה התאמה אישית של רכיב widget של סייר הנתונים כדי ללמוד עוד אודות השדות עבור רכיב widget זה.

באפשרותך לבחור להציג את רכיבי הנתונים הבאים מהרשימה הנפתחת סידרה:

שיחות מטופלות - מספר אנשי הקשר שתור השירות או הסוכן טיפלו בהם במהלך המרווח.

שיחות שהועברו —מספר ACD שיחות שהסוכן העביר במהלך המרווח.

הערה : אפס בגרף מציין שהסוכן התחבר במהלך היום אך לא קיבל שיחות. אין נתונים בגרף המצביעים על כך שהסוכן לא התחבר באותו יום ספציפי.

יישומון שיחות סוכן לשעה

הווידג'ט 'שיחות סוכן לשעה' מציג את המספר הממוצע של שיחות ACD בשעה שסוכן מטפל בהן בטווח התאריכים שנבחר. ניתן לקבץ נתונים לפי יום או לפי חודש. אם אתה מקבץ נתונים לפי יום, הטווח הוא חודש אחד. אם אתה מקבץ נתונים לפי חודש, באפשרותך לבחור טווח של שניים, שלושה, שישה או שנים עשר חודשים. רחף עם המצביע מעל נקודת נתונים בתרשים כדי להציג תיאור מסך המכיל את הערך המדויק עבור נקודת הנתונים.

שיחה נספרת במרווח הזמן שבו הסוכן עונה לה. באפשרותך לבחור להציג את רכיב הנתונים שיחות לשעה מהרשימה הנפתחת סידרה . שיחות לשעה הוא המספר הממוצע של שיחות ACD בשעה שסוכן מטפל בהן. ראה התאמה אישית של רכיב widget של סייר הנתונים כדי ללמוד עוד אודות השדות עבור רכיב widget זה.

דוגמה אם סוכן עונה לשיחה בשעה 10:58 ומשלים את השיחה בשעה 11:03, שיחה זו נספרת במרווח הזמן של 10:00-10:59, ולא במרווח הזמן של 11:00-11:59.

ווידג'ט אחוזי סוכן

הווידג'ט 'אחוזי סוכן' מציג את יחס התפוסה שלכם, את אחוז השיחות שנענו או את שניהם בטווח התאריכים שנבחר. ניתן לקבץ נתונים לפי יום או לפי חודש. אם אתה מקבץ נתונים לפי יום, הטווח הוא חודש אחד. אם אתה מקבץ נתונים לפי חודש, באפשרותך לבחור טווח של שניים, שלושה, שישה או שנים עשר חודשים. רחף עם המצביע מעל נקודת נתונים בתרשים כדי להציג תיאור מסך המכיל את הערך המדויק עבור נקודת הנתונים.

ניתן לבחור להציג אחד או את שני רכיבי הנתונים % תפוסה וניצול % בכל סדר מהחלונית Widget Configuration. אחוז תפוסה הוא אחוז הזמן בהפעלה שהסוכן מבלה במצבי טיפול פעיל באנשי קשר (לדוגמה, בשיחות נכנסות, בפעילות סיכום, בשיחות יוצאות). ניצול % הוא אחוז השיחות המוצעות שהסוכן ענה להן. ראה התאמה אישית של רכיב widget של סייר הנתונים כדי ללמוד עוד אודות השדות עבור רכיב widget זה.

יישומון התפלגויות זמן סוכן

הווידג'ט 'התפלגות זמן סוכן' מציג את הזמן הממוצע שבילית במצב ACD מסוים עבור טווח התאריכים שנבחר. ניתן לקבץ נתונים לפי יום או לפי חודש והם מבוטאים בשניות. אם אתה מקבץ נתונים לפי חודש, באפשרותך לבחור טווח של חודש, יומיים, שלושה, שישה או שנים עשר חודשים. רחף עם המצביע מעל נקודת נתונים בתרשים כדי להציג תיאור מסך המכיל את הערך המדויק עבור נקודת הנתונים.

באפשרותך לבחור להציג עד שלושה מרכיבי הנתונים הבאים בכל סדר.

רכיב נתונים	תיאור
זמן עיבוד ממוצע	משך הזמן הממוצע שסוכן שהה במצבי ACD הקשורים ל

רכיב נתונים	תיאור
	עיבוד שיחה. המצבים ACD הכלולים בממוצע זה תלויים באיזה מה-ACDs הבאים המערכת שלך משתמשת: ▪ Unified CCE או Unified CCX – משך הזמן הממוצע שסוכן היה במצבים 'מדבר', 'בהמתנה', 'עבודה מוכנה' ו'עבודה לא מוכנה'. ▪ Avaya AACC—משך הזמן הממוצע שסוכן היה במצבי דיבור, המתנה והפסקה (עבודה). ▪ Avaya CMS – משך הזמן הממוצע שסוכן היה במצבים 'דיבור', 'בהמתנה' ו'עבודה לאחר שיחה'.
זמן דיבור ממוצע	משך הזמן הממוצע שסוכן היה בשיחות ACD נכנסות, החל ממועד המענה לשיחה וכלה בניתוק השיחה, כולל זמן המתנה.
זמן המתנה ממוצע	משך הזמן הממוצע שבו הסוכן ביצע שיחות בהמתנה, כולל המתנה זמן להעברות וכנסים.
זמן עבודה ממוצע	משך הזמן הממוצע שסוכן בילה במצב עבודה באופן מיידי בעקבות שיחת ACD.
זמן מוכנות ממוצע	משך הזמן הממוצע שבו סוכן היה מחובר וזמין ל קבל שיחות ACD.
זמן ממוצע לא מוכן	משך הזמן הממוצע שבו סוכן היה מחובר אך לא היה זמין ל קבל שיחות ACD.

ווידג'ט סכומי זמן סוכן

רכיב widget מסוג סכומי זמן סוכן מציג את הזמן הכולל שסוכן בילה במצבי ACD ספציפיים עבור טווח התאריכים שנבחר. ניתן לקבץ נתונים לפי יום או לפי חודש לטווחים שבין חודש אחד ל- 12 חודשים והם מוצגים בתבנית HH:MM:SS. רחף עם המצביע מעל נקודת נתונים בתרשים כדי להציג תיאור מסך המכיל את הערך המדויק עבור נקודת הנתונים.

באפשרותך לבחור להציג עד שמונה מרכיבי הנתונים הבאים בכל סדר.

רכיב נתונים	תיאור
סה"כ זמן עיבוד	משך הזמן הכולל שסוכן שהה במצבי ACD הקשורים לעיבוד

רכיב נתונים	תיאור
	שיחה. מצבי ACD הכלולים בממוצע זה תלויים באיזה מה-ACDs הבאים המערכת שלך משתמשת: ▪ Unified CCE או Unified CCX—משך הזמן הכולל שסוכן היה במצב 'מדבר', 'בהמתנה', 'עבודה מוכנה' ו'עבודה לא מוכנה'. ▪ Avaya AACC—משך הזמן הכולל שסוכן היה במצבי דיבור, המתנה והפסקה (עבודה). ▪ Avaya CMS – משך הזמן הכולל שסוכן היה במצבים 'מדבר', 'בהמתנה' ו'עבודה לאחר שיחה'.
סה"כ זמן דיבור	משך הזמן הכולל שסוכן היה בשיחות ACD נכנסות, החל כאשר השיחה נענית ומסתיימת כאשר השיחה מנותקת, כולל זמן המתנה.
זמן החזקה כולל	משך הזמן הכולל שבו הסוכן ביצע שיחות בהמתנה, כולל המתנה זמן להעברות וכנסים.
סה"כ זמן עבודה	משך הזמן הכולל שסוכן בילה במצב עבודה באופן מיידי בעקבות שיחת ACD.
זמן מוכנות כולל	משך הזמן הכולל שבו סוכן היה מחובר וזמין לקבלה שיחות ACD.
סה"כ זמן לא מוכן	משך הזמן הכולל שסוכן היה מחובר אך לא זמין לביצוע שיחות ACD.
סה"כ זמן שירות	משך הזמן הכולל שסוכן היה ב'מוכן', 'דבר', 'החזק' ו'מצב עבודה. אפשרות ברירת מחדל לסדרה 1 בחלונית Widget Configuration.
סה"כ זמן כניסה	הזמן הכולל במהלך התקופה שהסוכן היה מחובר לACD. אפשרות ברירת מחדל לסדרה 2 בחלונית Widget Configuration.

הווידג'ט 'לוח הזמנים שלי'

רכיב widget מסוג לוח הזמנים שלי מציג סיכום של לוח הזמנים של סוכן ליום אחד, כאשר ברירת המחדל היא היום.

הערה אם לפרוייקט או לפעילות חריגה משויכת הערה, משולש מוצלל מופיע בפינה הימנית העליונה. רחף מעל הפעילות כדי להציג את הפתק.

הווידג'ט מציג גם את אחוזי ההיענות (A) וההתאמה (C) הנוכחיים של הסוכן ליום. לקבלת מידע אודות אופן החישוב של אחוזי הדבקות והתאימות, ראה רכיב widget של דבקות בזמן אמת.

אם הסוכן אינו מתוזמן לפעילויות כלשהן, לוח הזמנים שלי מציג את ההודעה "שום דבר לא מתוכנן ביום זה".

באפשרותך להציג לוחות זמנים קודמים ועתידיים יום אחד בכל פעם על-ידי לחיצה אחורה וקדימה בין דפי לוח השנה.

שעות ההתחלה והסיום של הפעילות המוצגות מבוססות על אזור זמן התצוגה שהוגדר עבור הסוכן על-ידי מנהל המערכת, בעוד שהתאריך מבוסס על אזור הזמן של שרת WFM. אם לוח הזמנים חוצה את חצות, זמני ההתחלה של פעילויות לפני חצות מודגשים. לקבלת מידע נוסף אודות אזורי זמן, ראה אודות אזורי זמן.

סוכנים אינם יכולים לשנות את רכיב widget מסוג לוח הזמנים שלי. המפקחים יכולים לשנות את הווידג'ט על ידי בחירת הסוכן שלוח הזמנים שלו מוצג ברכיב widget ושינוי שם הווידג'ט כרצונם.

יישומון דבקות בזמן אמת

הווידג'ט 'היצמדות בזמן אמת' מציג נתוני היענות בזמן אמת עבור סוכנים נבחרים. הווידג'ט מעדכן נתונים כל 30 שניות. לחץ על תיבת הסימון הצג סיכום כדי להציג סיכום של התוצאות בראש הטבלה. לחץ על סמל חץ ימינה בפינה השמאלית העליונה של הווידג'ט כדי לעבור לדף לוחות הזמנים של הסוכן. ראה התאמה אישית של רכיב widget של סייר הנתונים כדי ללמוד עוד אודות השדות עבור רכיב widget זה.

ניתן להציג סוכנים וסדרות נבחרים בכל סדר. לחץ, גרור ושחרר סוכן או סדרה בודדים למיקום המיועד ברשימה.

מיין את שורות הטבלה בסדר עולה או יורד על-ידי לחיצה על כותרת העמודה.

הערה: רכיב widget של דבקות בזמן אמת אינו מתעדכן במקביל למגירת הדבקות WFM בדף Agent Explorer. ראה הצגת היענות ותאימות של סוכנים.

רכיב widget של ביצועי תור שירות

רק מפקחים, מתזמנים ומנהלי מערכת יכולים לגשת לווידג'ט 'ביצועי תור שירות'. הוא מציג את ביצועי רמת השירות בזמן אמת (% רמת שירות) עבור תור השירות שנבחר ובאופן אופציונלי גם את ביצועי רמת השירות האובייקטיבית (החזויה). הווידג'ט מעדכן נתונים פעמיים בשעה: בשעה וב-30 דקות אחרי השעה. באפשרותך לקבץ נתונים לפי יום או לפי מרווח עבור טווחים שבין 8 ל-180 יום.

אחוז רמת השירות הוא אחוז השיחות שנענו בפועל עבור כל מרווח זמן בתוך זמן סף השירות.

כדי להשוות את ביצועי רמת השירות בפועל (%SVL-A) עם ביצועי רמת השירות (החזויים) ,(%SVL-G) בחר מרווח מהרשימה הנפתחת קבץ לפי ולאחר מכן בחר בתיבת הסימון מטרה בחלונית תצורת וידג'ט.

הוספת פרמטר

פרמטר מקשר (קושר) ערכים בין חלונית פרמטרים לחלונית דוח בלוח מחוונים. כששני רכיבים אלה מקושרים, ניתן לבחור או להזין ערכים שיסננו באופן דינמי את המידע המוצג בחלונית הדוח. באפשרותך להשתמש בפרמטר כדי לשלוט בדוח אחד או בדוחות מרובים.

איגוד לוח פרמטרים לחלונית דוח

1. לחץ על פרמטרים בתיבת הדו-שיח בקרת לוח מחוונים. תיבת הדו-שיח איגודי פרמטרים נפתחת.
2. לחץ על הלחצן **Add a New Parameter** בפינה השמאלית התחתונה של תיבת הדו-שיח **Parameter Bindings** . פרמטר חדש נוסף לרשימה.
3. לחץ על השדה **Bindings** ובחר בקטגוריית הנתונים כדי לקשור את חלונית הדוח לפרמטר.
4. לחץ על הוסף כדי להוסיף שדה מחייב.
5. בשדה Binding החדש, בחר בחלונית הפרמטרים שלפיה ברצונך לסנן את הדוח.
6. לחץ על החל כדי ליצור את איגוד הפרמטרים.

כשלוח הפרמטרים מאוגד ללוח 'דוח', ניתן לשלוט במידע שיוצג בלוח הדוח. לדוגמה, להצגת מידע עבור חבר יחיד בקבוצה, נקה את תיבת הסימון All Values בחלונית הפרמטר ובחר בתיבת הסימון של החבר שברצונך לראות.

סינון רשומות שנמחקו

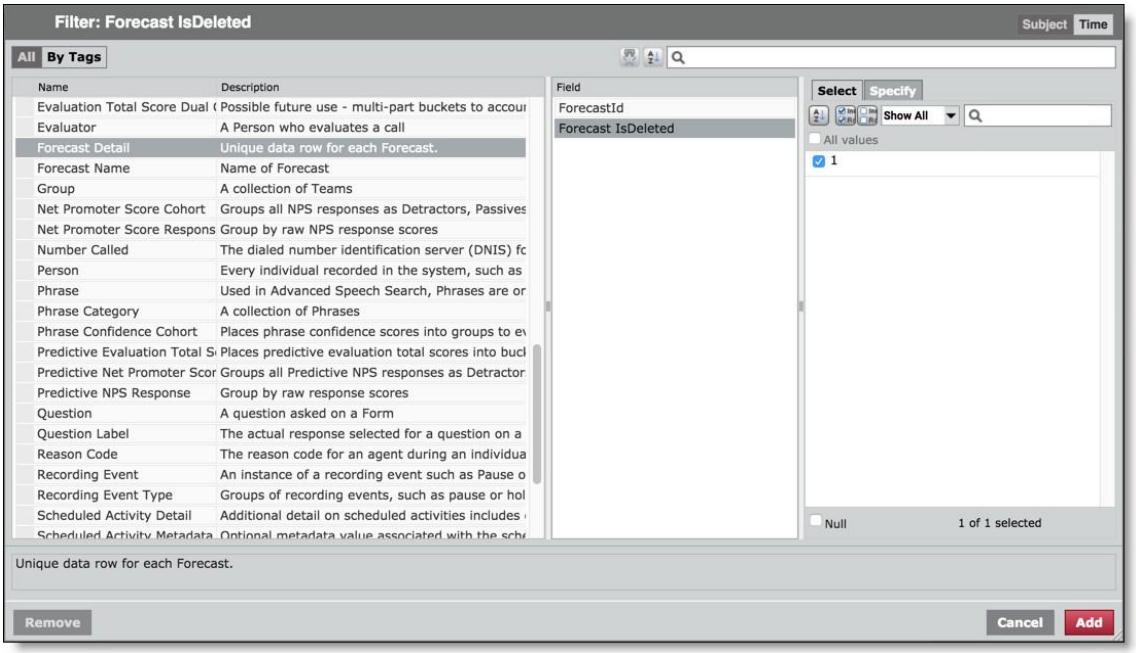
מסד הנתונים המדווח עבור סייר הנתונים צובר נתונים לאורך זמן כדי לאפשר ניתוח היסטורי של נתונים אלה. רשומות שבדרך כלל היו נמחקות ממסד נתונים אינן מוסרות בפועל מסייר הנתונים.

במקום זאת, קבצים אלה מסומנים בדגל כדי לציין את מצב המחיקה. כדי להבטיח תוצאות מדויקות בדיווח, עליך להחיל מסנן כדי להסיר את הרשומות שנמחקו מהשאלות שלך. הטבלה הבאה מציגה שלושה סוגי נתונים המחייבים מסננים אלה ואת הנושאים והשדות המתאימים שבהם עליך להשתמש כדי לסנן את הרשומות שנמחקו:

שם נושא	השדה
דו"ח היענות סוכנים	דוח היענות סוכן הואלוח זמנים של סוכן
שנמחק	תזמון הפעילות נמחק
תחזית	התחזית נמחקה

סינון רשומות שנמחקו

1. במקטע מסננים של שאלה ,Tab לחץ על **[limit]**. תיבת הדו-שיח בחירת מסנן נפתחת.



2. בחר את שם הנושא המתאים בהתאם לטבלה הקודמת.
3. בחר את השדה המתאים לשם נושא זה בהתאם לטבלה הקודמת.
4. נקה את תיבת הסימון כל הערכים .
5. בחר בתיבת הסימון **1** . במסנן זה1 , פירושו "נכון".
6. לחץ על הוסף. פעולה זו מגדירה תחילה את הדוח כך שיכלול רק ערכים שנמחקו.
7. במקטע מסננים של שאלה ,Tab לחץ על התפריט הנפתח **is** במסנן ובחר **is not**. הרשומות שנמחקו יוסרו מהדוח.

קביעת תצורה של מחווני KPI ארגוניים

מחוון ביצועי מפתח ארגוני (KPI) הוא יותר מאשר מדד או מדד יחיד, כגון זמן טיפול ממוצע, דבקות או שיחות שבוצעו. כדי להיות KPI, מספרים אלה חייבים לקבל הגדרה נוספת על מנת לספר את הסיפור שלהם ולהשפיע על ניהול הביצועים הארגוניים. מחווני KPI דורשים שהדברים הבאים יהיו משמעותיים:

- מטרה , כך שתבינו מה הארגון מנסה להשיג.
- ציון , כדי שתבינו אם המטרה הושגה. לעתים קרובות, ציונים נגזרים באמצעות יחס פשוט של מדד חלקי מטרה, אבל במקרים אחרים נדרשת נוסחה מורכבת יותר כדי להעריך את ההישגים. לדוגמה, לפעמים סולם עקום ולא ליניארי מתאים יותר למציאות הביצועים ולמה שנחשב לציון "טוב" או "רע".
- תקופה קודמת, שמולה ניתן להעריך ביצועים לאורך זמן. האם מצבנו טוב יותר או גרוע יותר ממה שעשינו בחודש שעבר?
- הקשר ממדי שבו יש להעריך. האם זה לקבוצה? צוות? יש תור שירות? סוכן?

כל אחד מהדברים האלה, כאשר הוא מוגדר כראוי, יכול לענות במהירות על שאלות כמו, "האם הצוות המזרחי עמד ביעדי העמידה של החברה בחודש שעבר? האם הם השתפרו מהחודש הקודם?" או "החודש שעבר היה קשה מבחינת איכות התור לשירות מסד הנתונים בגלל סערות בצפון מזרח. עכשיו, כשמזג האוויר נרגע, איך הם השתפרו?"

מאפייני KPI

קיימים תשעה מאפיינים שתצורתם נקבעה התורמים ל- KPI של הארגון.

מאפיין	תיאור
KPI בפועל	ערך המדידה בפועל. זהו אותו ערך המוחזר אם המדד משמש ללא הפריטים החזותיים של KPI.
יעד KPI	המטרה עבור מחווני ה- KPI, כפי שהוגדרה בדף מחווני ביצועי מפתח (KPI) (ראה קביעת תצורה של מחווני KPI).
ציון KPI	הניקוד עבור KPI, מבוסס על הערכים בפועל ועל ערכי היעד. הנוסחה הספציפית המסדירה זאת מוכללת ישירות במודל הנתונים ולא ניתן לשנותה.
% דלתא בפועל של KPI	אחוז השינוי בין הערך בפועל של המדד צוין בדו"ח ואת הערך בפועל של המדד מהתקופה הקודמת.
דלתא בפועל של KPI	הפרש הערך בין הערך בפועל של המדד המפורטים בדו"ח ואת הערך בפועל של המדד מתוך

מאפיין	תיאור
	תקופה קודמת.
KPI קודם בפועל	הערך הקודם של המדד או המדד בזמן שצוין על ידי המאפיין תצוגה של פרק זמן KPI.
KPI ניקוד קודם	הניקוד שהושג על ידי הערך בפועל הקודם בהשוואה ל מטרה.
דלתא ציון KPI	השונות בפועל בין הציון הקודם לציון הנוכחי.
תצוגת פרק זמן של KPI	פרק הזמן שהוגדר בדף מחווני ביצועי מפתח (KPI) (ראה קביעת תצורה של מחווני KPI).

קביעת תצורה של ההגדרות

מחווני KPI מוגדרים ברמת החברה בדף מחווני ביצועי מפתח **(KPI)** בניהול יישומים על-ידי מנהל מערכת (ראה קביעת תצורה של מחווני KPI). זה נעשה כך שניתן להשוות את כל מחווני ה- KPI בקנה מידה שווה - אלה שהוגדרו על ידי החברה עבור מטרות, ממדים וזמן. בדרך זו, ניתן להשוות את כל התוצאות זו לזו בוודאות מסוימת.

הדף מחוונים לביצועי מפתח מחובר לספריית הנתונים של סייר הנתונים, שממנה הוא מקבל את רשימת מחווני ה- KPI הזמינים, ערכי ברירת המחדל שלהם והקבוצות, הצוותים ותורי השירות המשויכים אליהם. לאחר קביעת התצורה, הגדרות אלה נקראות על-ידי כל דוח סייר נתונים המשתמש במחווני KPI. אם הגדרות ה- KPI משתנות, כל דוחות ה- KPI ולוחות המחוונים מתעדכנים באופן אוטומטי כדי לשקף שינויים אלה.

KPI הוא היררכי באופיו. כלומר, כאשר אתה מגדיר יעד ואינך מציין קבוצה, צוות או תור שירות, היעד חל על כל הקבוצות, הצוותים ותורי השירות בכל מרכז הקשר שלך. אם תציין קבוצה, המטרה תחול רק על קבוצה זו ועל הקבוצות השייכות אליה. אם תציין קבוצה, צוות ותור שירות, המטרה תחול על הצוות השייך לקבוצה ועל תור השירות, מכיוון שאין ביניהם קשר ישיר. יעד ספציפי יותר גובר על יעד פחות ספציפי.

הערה לא ניתן לקבוע את תצורת כל מחווני ה- KPI עבור כל שלושת הממדים הזמינים.

מחווני KPI כולם מגיעים עם יעדי ברירת מחדל ופרקי זמן כך שהם יפעלו ללא שגיאות. יש לשנות יעדים אלה כך שיתאימו לדרישות הייחודיות של העסק שלך וליעדים העסקיים שלו.

יישום הדוחות

כל דוח יכול להיות דוח ,KPI כל עוד הוא משתמש באמצעי אחד או יותר שהוגדרו כמחווני KPI. בעת קביעת התצורה של הדוח, באפשרותך לבחור לקבץ לפי ערכי KPI (זמינים בתצוגת נושא) כדי להציג את כל המאפיינים שתצורתם נקבעה עבור כל KPI. ניתן לסנן את המאפיינים כך שרק מאפיינים נבחרים יוצגו בדוח.

ניתן לסנן דוחות KPI כמו כל דוח אחר וניתן לקבץ אותם לפי כל אחד מהממדים שהוגדרו בדף מחוונים לביצועי מפתח.

אמצעי KPI זמינים

אמצעי ה- KPI הבאים זמינים לשימוש בדוחות סייר הנתונים. באפשרותך לסנן את רשימת המדידות לפי תג KPI כדי לאתר אותן בקלות בעת הוספת דוח חדש בסייר הנתונים.

KPI	תיאור
# אנשי קשר שצולמו	ספירה של מספר אנשי הקשר שנענו.
דבקות %—יומי	אחוז הזמן שהסוכנים דבקים בעבודתם המתוכננת לוחות זמנים.
זמן יצירת קשר ממוצע	סכום שניות הקשר חלקי מספר אנשי הקשר.
זמן טיפול ממוצע - סוכן לפי מרווח זמן ותור שירות	זמן נקודת אחיזה ממוצעת (איש קשר, החזקה ועבודה) עבור אנשי קשר שטופלו במרווח זמן זה עבור הסוכן/התור.
מהירות ממוצעת של מענה - תור שירות לפי מרווח זמן	מהירות ממוצעת של שיחות שנענו תוך שניות לפי תור שירות לפי מרווח.
תאימות % —יומי	אחוז ההתאמה המציין עד כמה קרוב הסוכן תואם את משך הזמן המתוזמן ליום.
אנשי קשר—סנטימנט שלילי %	אחוז מזהי אנשי קשר עם ציון סנטימנט שלילי בקרב אנשי קשר עם ציון סנטימנט.
אנשי קשר—סנטימנט חיובי %	אחוז מזהי אנשי קשר עם ציון סנטימנט חיובי בקרב אנשי קשר עם ציון סנטימנט.

KPI	תיאור
אנשי קשר ננטשו - תור שירות לפי מרווח זמן	המספר הכולל של אנשי קשר שננטשו עבור תור השירות.
ציון הערכה – ממוצע הציון להערכה כביצוע מפתח אינדיקטור.	
NPS	ציון מקדם נטו מחושב, שבו התוצאות יכולות לנוע בין – 100 ל -100. הציון מגיע משאלת NPS, "בסולם של 1 עד 10, מה הסבירות שתמליץ על הארגון שלנו לחבר או עמית?" טווח 0–6 = מלעיזים 7–8 טווח = פסיביים 9–10 טווח = מקדמים NPS = (מספר המקדמים – מספר המלעיזים) ÷ (מספר המשיבים) × 100
ניצול %—יומי	האחוז הממוצע של זמן עיבוד ליום עבור הסוכן.

דוחות סטנדרטיים

Webex WFO מגיע עם מספר דוחות סטנדרטיים.

- QM דוחות סטנדרטיים מספקים הערכה, סקר ומידע מערכת.
- WFM דוחות סטנדרטיים מספקים נתונים הקשורים ללוחות זמנים, ביצועי סוכנים ותכנון.

הפעלת דוח QM או WFM רגיל

דיווח מאפשר לך להפעיל, להציג ולייצא דוחות מידע על נתוני Webex WFO. מנהל המערכת שלך קובע אילו דוחות יהיו זמינים עבורך לפי מוצר, סוג דוח ותפקיד. סרגל הכלים דיווח מעניק לך גישה לדוחות QM סטנדרטיים, דוחות WFM ודוחות ששמרת לשימוש חוזר.

שיטות עבודה מומלצות לפני הפעלת דוח רגיל, דע לאילו נתונים עליך לגשת וכיצד לסנן אותם בצורה הטובה ביותר. השתמש בטווח התאריכים הקטן ביותר האפשרי, והשתמש בחיפושים ממוקדים רבים בניגוד ל

חיפוש גדול יחיד. באפשרותך גם להשתמש במסנני קבוצות, צוותים וסוכנים כדי לקבל נתונים ספציפיים מבלי להפעיל דוח עבור כל הקבוצות או הצוותים במערכת שלך. תן לדוח לסיים את פעולתו לפני בקשת דוח חדש.

דרישות מוקדמות

ההרשאות המתאימות עבור הדוח שברצונך להפעיל. ההרשאות הדרושות לך עשויות להשתנות בהתאם לדוח. ראה ניהול תפקידים והרשאות לקבלת הרשימה המלאה של הרשאות דיווח.

מיקום הדף

דיווח

הליכים

הפעלת דוח

1. לחץ על **QM**, **WFM** או על נשמר מסרגל הכלים דיווח.
2. לחץ על שם הדוח כדי להציג את דף ההגדרה של הדוח.
3. השלם את פרטי הגדרת הדוח. בחר את התאריך, הקריטריונים, התבנית והשדות שייכללו בדוח.

   הערה עבור כל הדוחות הרגילים, QM מסנן התאריכים מחפש בהתבסס על תאריך התיעוד של איש הקשר, ל על התאריך שבו איש הקשר הוערך.

   הערה אם הדוח מאפשר לך לבחור את השדות המופיעים בדוח ואת הסדר שלהם, בעת לחיצה על הפעל דוח א שמירה בשם, השדות שנבחרו הופכים לשדות ברירת המחדל עבור
   דווח עבורך. משתמשים אחרים אינם רואים את הבחירות שלך בעת הפעלת הדוח.
4. (אופציונלי) בחר אם לאפשר מופע חוזר עבור הדוח.

   (אופציונלי) בחר אם לשלוח דוחות חוזרים בדואר אלקטרוני לכתובות דואר אלקטרוני שאתה מזין במקטע יעד . נדרשת כתובת דוא"ל אחת לפחות. כתובות דואר אלקטרוני מופרדות באמצעות נקודה-פסיק. אם Webex WFO מוגדר לשלוח דוחות בדואר אלקטרוני, באפשרותך להגדיר דוח שיפעל באופן אוטומטי במרווחי זמן מוגדרים למשך זמן מוגדר או ללא הגבלת זמן.

   דוגמה john.smith@example.com;mary.jones@example.com

הערה קיימת מגבלה של 10 MB גודל הקובץ המצורף עבור דוחות הנשלחים בדואר אלקטרוני. גודל הדוח ש תלוי בכמות הנתונים הכלולים (מספר הסוכנים או השירות תורים, למשל). כדי לבדוק את גודל הדוח, צור אותו ידנית תחילה כ- PDF או CSV. אם הדוח גדול, חלק א לדוחות קטנים יותר כדי לוודא שהוא עומד במגבלת הגודל.

הודעת הדואר האלקטרוני כוללת את כתובת הדואר האלקטרוני שלך בשדה מאת (כמשתמש שתזמן את הדוח). אם כתובת הדוא"ל שלך אינה זמינה, כתובת הדוא"ל תהיה <שמך הפרטי>.<שם המשפחה שלך>@automated.report.

הערה כדי להשתמש במופע חוזר, עליך לשמור את הדוח לשימוש עתידי.

5. לחץ על הפעל דוח כדי להפעיל את הדוח באופן מיידי.

שמירת דוח

1. לחץ על **QM** או **WFM** מסרגל הכלים דיווח.
2. לחץ על שם הדוח כדי להציג את דף ההגדרה של הדוח.
3. השלם את פרטי הגדרת הדוח. בחר את התאריך, הקריטריונים, העיצוב והגדר את השדות שייכללו בדוח.
4. (אופציונלי) בחר אם לאפשר מופע חוזר עבור הדוח.
5. לחץ על שמירה בשם כדי לשמור את הדוח לשימוש עתידי.
6. הזן/י שם לדוח בשדה הטקסט "שמירה בשם" ולאחר מכן לחץ/י על "שמור".
7. בעת שמירת תצורה של דוח, באפשרותך לגשת אליו על-ידי לחיצה על נשמר בסרגל הכלים דיווח ולאחר מכן לחיצה על שם הדוח.

נושאים קשורים

- ניהול תפקידים והרשאות – למד אודות ההרשאות הדרושות להפעלת דוחות ולגישה אליהם

QM דוחות סטנדרטיים

ניהול איכות מספק הערכה, מערכת ודוחות סקר.

הערה הציונים מעוגלים כלפי מעלה עבור מקטעים בודדים בטפסי הערכה וסקרים. עם זאת, בדוחות המציגים ממוצעי מקטעים עבור סוכנים, קבוצות וקבוצות, ציוני המקטעים נוספים תחילה וממוצע לפני עיגול כלפי מעלה. כתוצאה מכך, הממוצע המוצג בדוחות ישתנה מעט מהמספר המחושב על-ידי חיבור ציוני המקטעים כפי שהם מוצגים בטופס הערכה או סקר ולאחר מכן הממוצע שלהם.

ניהול איכות מציג את השעה בשתי דרכים שונות, בהתאם למקום שבו הוא מופיע. בכל דוחות ניהול האיכות, למעט מצב המערכת ומצב רישום המשתמש, הזמן המשויך לאיש קשר הוא הזמן שבו איש הקשר התרחש במיקום הסוכן. השעה מופיעה בתבנית המתאימה לאזור עם קיצור של אזור הזמן המקומי. . לדוגמה, אם הסוכן נמצא בשיקגו, ארה"ב, הזמן המשויך לכל אנשי הקשר שנעשו על-ידי סוכן זה הוא שעון רגיל מרכזי (CST). אם Webex WFO אינו יודע את אזור הזמן המשויך לאיש הקשר, השעה מוצגת לפי שעון גריניץ' (GMT).

בדוחות מצב מערכת ורשומות משתמש, הזמן המשויך לאיש קשר הוא בתבנית המתאימה לאזור בתוספת היסט GMT. לדוגמה, השעה עבור יצירת קשר שנעשתה על ידי סוכן שיקגו ב- 3:42 PM CST מופיעה כ- 9:42 PM GMT −06:00.

שיטות עבודה מומלצות לפני הפעלת דוח רגיל, דע לאילו נתונים עליך לגשת וכיצד לסנן אותם בצורה הטובה ביותר. השתמש בטווח התאריכים הקטן ביותר האפשרי, והשתמש בחיפושים ממוקדים רבים בניגוד ל חיפוש גדול יחיד. באפשרותך גם להשתמש במסנני קבוצות, צוותים וסוכנים כדי לקבל נתונים ספציפיים מבלי להפעיל דוח עבור כל הקבוצות או הצוותים במערכת שלך. תן לדוח לסיים את פעולתו לפני בקשת דוח חדש.

דרישות מוקדמות

ההרשאות המתאימות עבור הדוח שברצונך להפעיל. ההרשאות הדרושות לך עשויות להשתנות בהתאם לדוח. ראה ניהול תפקידים והרשאות לקבלת הרשימה המלאה של הרשאות דיווח.

מיקום הדף

דיווח

הליכים

הפעלת דוח

1. לחץ על **QM** או נשמר מסרגל הכלים דיווח.
2. לחץ על שם הדוח כדי להציג את דף ההגדרה של הדוח.
3. השלם את פרטי הגדרת הדוח. בחר את התאריך, הקריטריונים, התבנית והשדות שייכללו בדוח.

הערה עבור כל הדוחות הרגילים, QM מסנן התאריכים מחפש בהתבסס על תאריך רישום איש הקשר, לא על התאריך שבו איש הקשר הוערך.

הערה אם הדוח מאפשר לך לבחור את השדות המופיעים בדוח ואת הסדר שלהם, בעת לחיצה על הפעל דוח או שמירה בשם, השדות שנבחרו הופכים לשדות ברירת המחדל עבור
דוח עבורך. משתמשים אחרים אינם רואים את הבחירות שלך בעת הפעלת הדוח.

4. (אופציונלי) בחר אם לאפשר מופע חוזר עבור הדוח.

(אופציונלי) בחר אם לשלוח דוחות חוזרים בדואר אלקטרוני לכתובות דואר אלקטרוני שאתה מזין במקטע יעד . נדרשת כתובת דוא"ל אחת לפחות. כתובות דואר אלקטרוני מופרדות באמצעות נקודה-פסיק. אם Webex WFO מוגדר לשלוח דוחות בדואר אלקטרוני, באפשרותך להגדיר דוח לפעול באופן אוטומטי במרווחי זמן מוגדרים למשך זמן מוגדר או ללא הגבלת זמן.

דוגמה john.smith@example.com;mary.jones@example.com

הערה קיימת מגבלה של 10 MB גודל הקובץ המצורף עבור דוחות הנשלחים בדואר אלקטרוני. גודל הדוח שנוצר תלוי בכמות הנתונים הכלולים (מספר הסוכנים או השירות
תורים, למשל). כדי לבדוק את גודל הדוח, צור אותו ידנית תחילה כ- PDF או CSV. אם הדוח גדול, חלק אותו לדוחות קטנים יותר כדי לוודא שהוא עומד במגבלת הגודל.

הודעת הדואר האלקטרוני כוללת את כתובת הדואר האלקטרוני שלך בשדה מאת (כמשתמש שתזמן את הדוח). אם כתובת הדוא"ל שלך אינה זמינה, כתובת הדוא"ל תהיה <שמך הפרטי>.<שם המשפחה שלך>@automated.report.

הערה כדי להשתמש במופע חוזר, עליך לשמור את הדוח לשימוש עתידי.

5. לחץ על הפעל דוח כדי להפעיל את הדוח באופן מיידי.

שמירת דוח

1. הגדר את הדוח כרצונך (עיין בהליך "הפעלת דוח").
2. לחץ על שמירה בשם כדי לשמור את הדוח לשימוש עתידי.
3. הזן/י שם לדוח בשדה הטקסט "שמירה בשם" ולאחר מכן לחץ/י על "שמור".
4. בעת שמירת תצורה של דוח, באפשרותך לגשת אליו על-ידי לחיצה על נשמר בסרגל הכלים דיווח ולאחר מכן לחיצה על שם הדוח.

דוחות זמינים

דוחות הערכה	
ניקוד כל הנתונים	מציג ציוני הערכה ממוצעים לפי קבוצה, צוות או סוכן לכל

דוחות הערכה	
	טופס. זה יכול לכלול טופס הערכה אחד או את כל הטפסים מבוססי הנקודות או האחוזים המבוססים.
ציוני הערכה	מציג ממוצע ציוני הערכה מפורטים לכל סוכן, צוות ו/או קבוצה, בהתבסס על טופס.
ציוני הפרקים	מציג את הציון הממוצע עבור כל חלק בטופס הערכה על פני תקופה מוגדרת. זה יכול להיות מנוהל על ידי סוכן, צוות ו / או קבוצה.
ציוני שאלות	מציג את הציונים עבור כל שאלה בטופס הערכה. זה יכול לכלול טופס הערכה אחד או את כל הטפסים מבוססי הנקודות או האחוזים עבור סוכן, קבוצה או צוות בודדים.
ביצועי מעריך	מספק סיכום של מספר ההערכות שיש למעריך הושלם וציון ההערכה הממוצע מבוסס על פרק זמן. זה יכול לכלול טופס הערכה אחד או את כל הטפסים מבוססי הנקודות או האחוזים המבוססים.
גרף ממוצעי איכות	מציג ממוצעי איכות לאורך זמן עבור סוכן, צוות ו/או קבוצה. זה יכול לכלול טופס הערכה אחד או את כל הטפסים מבוססי הנקודות או האחוזים המבוססים.
גרף סכומי הערכה	מציג את סכומי ההערכה לפי חודש עבור סוכן בודד, קבוצה, או צוות.
גרף סכומי אנשי קשר	מציג את המספר הכולל של הקלטות והערכות בחודש עבור קבוצה שצוינה.
גרף מגמת סוכן	מציג ציון ממוצע של משתמש ספציפי עבור כל הערכה שבוצעה על פני פרק זמן מוגדר, יחד עם קו מגמה והמידע המפורט להלן המרכיבים את הגרף.
הערכת ציון הסוכן	מציג את הפרטים של כל ההערכות שקיבלו ציון עבור משתמש ספציפי

דוחות הערכה	
	במהלך פרק זמן מוגדר, כולל הציונים שניתנו בכל שאלת הערכה, הציון לכל פרק, הציון הכולל וכל הערה נוספת. ניתן להפעיל את הדוח עבור טופס אחד או עבור כל הטפסים מבוססי אחוזים או מבוססי נקודות.
פרטי התקשרות	מציג ציוני הערכה ממוצעים, טווחים ותאריכים כוללים של אנשי קשר
	עבור סוכן ספציפי והאם הציון חרג, עמד או היה מתחת לציפיות בהתבסס על מה שהוגדר בטופס. עבור הפירוט ברמת הסוכן, תראה שורה לכל טופס. בפירוט ברמת הצוות והקבוצה, תראה מידע נוסף עבור המספר הכולל של הערכות, ממוצעי צוות וסוכן.
כיול הערכה	מציג את התוצאות של הפעלת כיול בהתבסס על מזהה איש הקשר.
יצירת קשר עם 'התקדמות יעד'	אם אתה משתמש בתכונה 'יעד ליצירת קשר', דוח זה מציג את התקדמות ההערכות שהושלמו בהשוואה ליעדיהן. המטרות הן על ידי מעריך.
דוחות מערכת	
גישה לאינטראקציה על-ידי המשתמש	מציג משתמשים שניגשו להקלטות במהלך תקופה שצוינה.
גישה לאינטראקציה באמצעות איש קשר	מציג רשימה של הקלטות המאוחסנות בארכיון עבור סוכן ספציפי שבוצעה אליהן גישה במהלך תקופה שצוינה. הוא מאפשר לך לקבוע אם מספר משמעותי של הקלטות הנוגעות לאיש קשר, מספר שיחה או מספר שיחה מסוים נבדקו.
מצב רישום משתמש	הצגת אירועי משתמש והקלטה המשויכים לסוכנים מוגדר להקלטה. באפשרותך לבחור להציג הודעות שנוצרו על-ידי השירות ברמת INFO, WARN או שגיאה, או בכל הרמות. מידע זמין עבור שבעת הימים האחרונים, כולל היום הנוכחי.

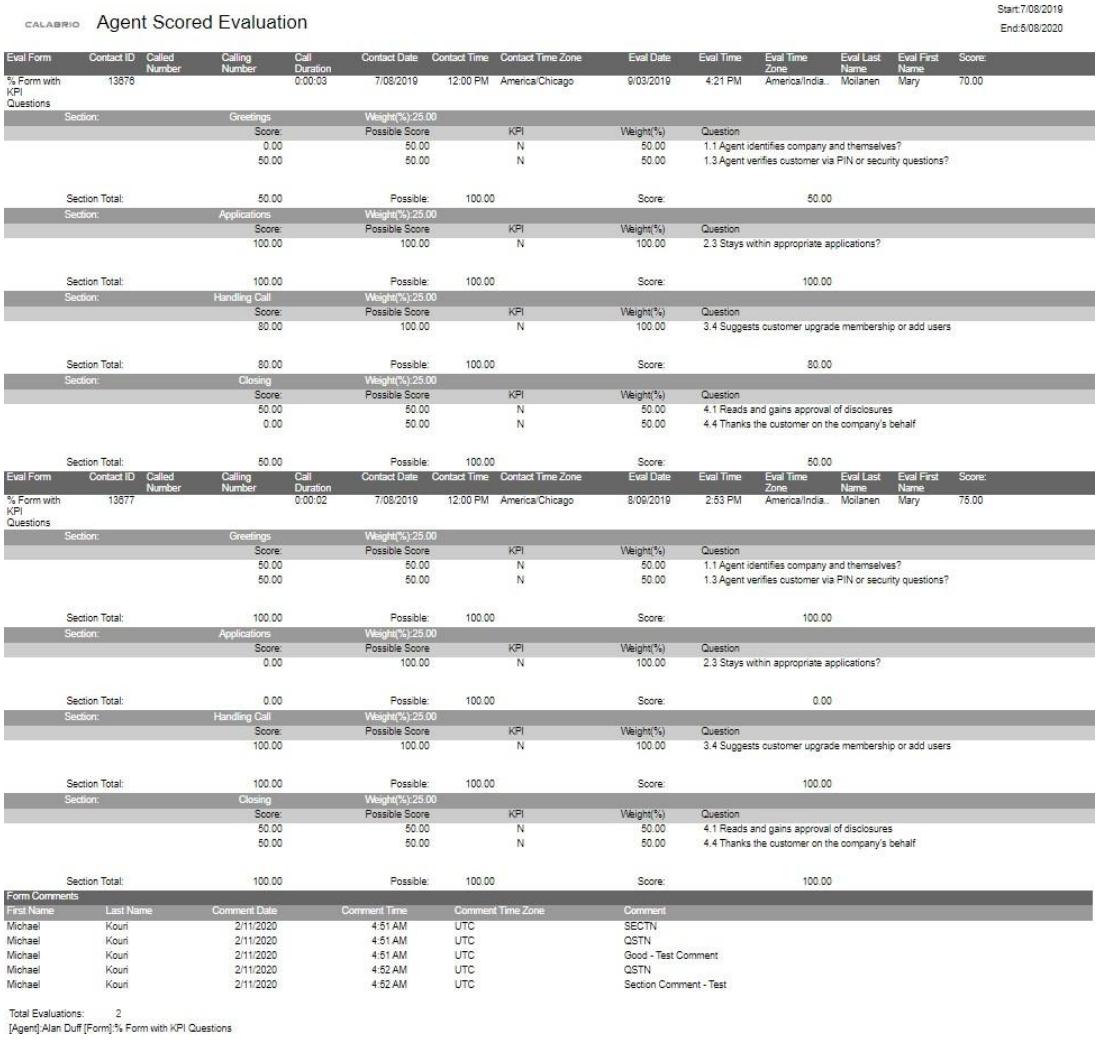
דוחות מערכת	
מצב המערכת	הצגת אירועי מערכת ואירועים ניהוליים המשויכים לסוכנים מוגדר להקלטה. באפשרותך לבחור להציג הודעות שנוצרו על-ידי השירות ברמת INFO, WARN או שגיאה, או בכל הרמות. מידע זמין עבור שבעת הימים האחרונים, כולל היום הנוכחי.

דוחות סקר	
סוקר את כל הנתונים	מציג תוצאות סקר קולקטיביות לאחר שיחה. ציוני טופס
סקר	מציג את הציונים הממוצעים עבור סקרים לאחר שיחה.

הערכת ציון הסוכן

דוח הערכת ציון הסוכן מציג את הפרטים של כל ההערכות שקיבלו ציון עבור משתמש ספציפי במהלך פרק זמן מוגדר, כולל הציונים שניתנו בכל שאלת הערכה, הציון עבור כל פרק, הציון הכולל וכל הערה נוספת. ניתן להפעיל את הדוח עבור טופס אחד או עבור כל הטפסים מבוססי אחוזים או מבוססי נקודות.

באפשרותך להשתמש בדוח זה כדי להדפיס עותק מודפס של תוצאת הערכה בודדת.



CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13676			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India...	Moilanen	Mary	70.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question	
0.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?	
50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?	
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00
Section:	Applications	Weight(%):25.00			
Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question	
100.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?	
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00
Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question	
80.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users	
Section Total:	80.00	Possible:	100.00	Score:	80.00
Section:	Closing	Weight(%):25.00			
Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question	
50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures	
0.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf	
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13677			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India...	Moilanen	Mary	75.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question	
50.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?	
50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?	
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00
Section:	Applications	Weight(%):25.00			
Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question	
0.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?	
Section Total:	0.00	Possible:	100.00	Score:	0.00
Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question	
100.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users	
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00
Section:	Closing	Weight(%):25.00			
Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question	
50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures	
50.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf	
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

הערה

אם ציון הערכה הוא עשרוני חוזרWebex WFO , תעגל את הערך במספר הספרות המשמעותיות שציינת עבור דוחות. ב- 14 מקומות עשרוניים ומטה, הנקודה העשרונית האחרונה מעוגלת. ב- 15 מקומות עשרוניים, שני המקומות העשרוניים האחרונים מעוגלים.

לדוגמה, עבור 14 מקומות עשרוניים, ערך חוזר מופיע כ- 66.66666666666667. עבור 15 מספרים עשרוניים, ערך חוזר מופיע כ- 66.666666666666671.

תנאי מוקדם

- יש לך את ההרשאה "הצג פרטי הערכה". ראה ניהול תפקידים והרשאות .

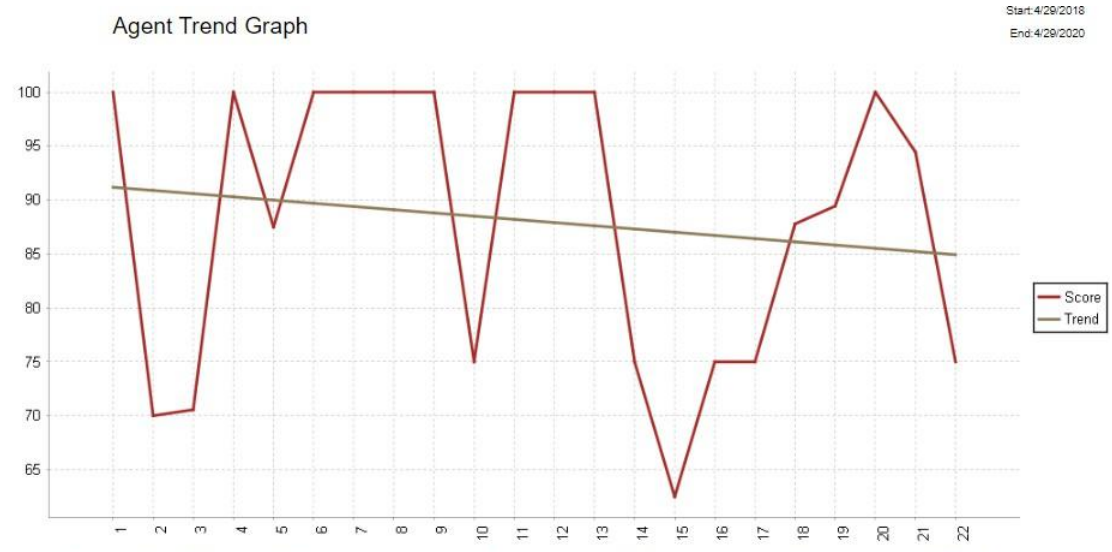
שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
משך שיחה	זמן השיחה של איש הקשר (משך הזמן בין שיחה שנענתה לשיחה נשמט).
מספר שהתקשרו	DID (חיוג ישיר פנימה) או DNIS (זיהוי מספר מחויג שירות) מספר הטלפון שקיבל את השיחה. מציג "לא ידוע" אם המספר שאליו התקשרו אינו רשום או חסום.
מספר חיוג	מזהה המתקשר או ANI (זיהוי מספר אוטומטי) של המתקשר מפלגה. מציג "לא ידוע" אם מספר השיחה אינו רשום או חסום.
תגובה	ההערה התייחסה לטופס או לסעיף. כל מי שיכול לצפות בהערכה יכול להוסיף הערה.
תאריך תגובה	תאריך הזנת ההערה על ההערכה.
זמן תגובה	הזמן שבו הוזנה ההערה על ההערכה.
אזור זמן תגובה	אזור הזמן שבו הוזנה ההערה.
מזהה איש קשר	המזהה הייחודי של השיחה.
זמן ליצירת קשר	הזמן שבו נוצר הקשר.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
תאריך אוואל	תאריך הערכת איש הקשר. ערך זה מופיע בדוחות המבוקשים אם נבחרה ההרשאה הצג פירוט מאבחן. אם הוא לא נבחר, הערך 31/12/2999 מוצג. בדוחות מתוזמנים, ערך זה מוצג תמיד.
טופס Eval	טופס ההערכה המשמש לציון איש הקשר.
זמן אוואל	הזמן שבו איש הקשר הוערך. זמין בדוחות המבוקשים אם נבחרה ההרשאה הצג פירוט מאבחן. אם ההרשאה הצג פירוט מעריך לא נבחרה, הערך 12:00 AM מוצג. ערך זה זמין תמיד בדוחות מתוזמנים.

השדה	הגדרה
אזור הזמן Eval	אזור הזמן שבו הוערך איש הקשר. זמין רק ב דוחות מבוקשים אם ההרשאה הצג פרטי מעריך מופעלת. אם ההרשאה אינה זמינה, הערך ##### מוצג. ערך זה מוצג תמיד בדוחות מתוזמנים.
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
הערות לטופס	ההערות עבור טופס. כל מי שיכול לצפות בהערכה יכול להוסיף תגובה.
KPI	מחוון ביצועי מפתח.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
אפשרי	הציון הכולל האפשרי.
ציון אפשרי	השאלה עצמה המופיעה בטופס ההערכה.
שאלה	נוסח השאלה המופיע בטופס ההערכה.
הציון	ציון ההערכה שניתן לאיש הקשר.
במקטע	שם הסעיף בטופס ההערכה.
סה"כ מקטע	הציון הכולל של הסעיף.
סה"כ הערכות	המספר הכולל של הערכות שבוצעו באמצעות טופס ההערכה שצוין במהלך פרק הזמן שצוין.
משקל (%)	אחוז שהוחל על סעיף או שאלה בטופס הערכה. ה- סכום משקלות השאלות בפרק טופס הערכה הוא 100 אחוז.

גרף מגמת סוכן

דוח Agent Trend Graph מציג את הציון הממוצע של משתמש ספציפי עבור כל הערכה שבוצעה במהלך פרק זמן מוגדר, יחד עם קו מגמה והמידע המפורט להלן שמרכיב את הגרף.



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

שדות בדוח זה

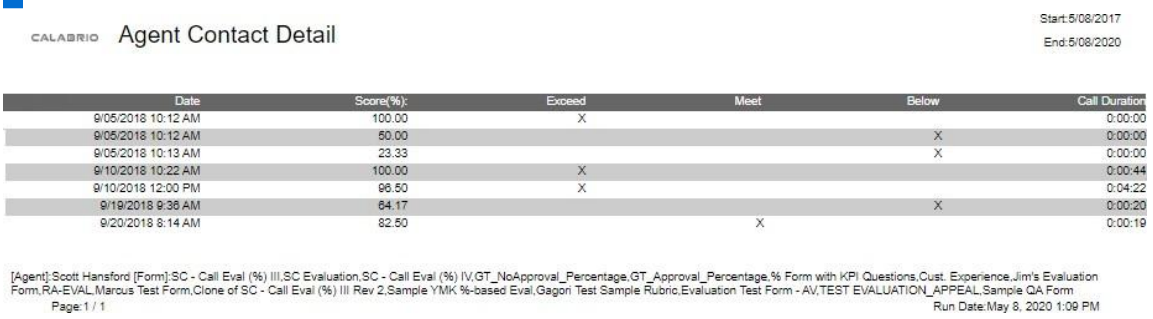
השדה	תיאור
משך שיחה	זמן השיחה של איש הקשר (משך הזמן בין שיחה שנענתה לשיחה שבוטלה).
תאריך יצירת קשר	התאריך שבו נוצר איש הקשר.
מזהה איש קשר	המזהה הייחודי של השיחה.
זמן ליצירת קשר	הזמן שבו נוצר הקשר.

השדה	תיאור
צור קשר עם אזור זמן	אזור הזמן שבו התרחש המגע.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה הנסקרת בדו"ח.
טופס	שם טופס ההערכה.
מזהה	המזהה של איש הקשר.
הציון	ציון ההערכה שניתן לאיש הקשר.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או ההתחלה של התקופה הנסקרת בדו"ח.
מגמה	ציון הערכה ממוצע לאורך זמן.

פרטי התקשרות

דוח זה מציג ציוני הערכה ממוצעים, טווחים ותאריכי יצירת קשר עבור סוכן ספציפי והאם הציון חרג, עמד או היה מתחת לציפיות בהתבסס על מה שהוגדר בטופס. עבור הפירוט ברמת הסוכן, תראה שורה לכל טופס. בפירוט ברמת הצוות והקבוצה, תראה מידע נוסף עבור המספר הכולל של הערכות, ממוצעי צוות וסוכן.

הערה: נתונים סטטיסטיים עבור אנשי קשר בעלי ניקוד אינם כוללים הערכות המתבצעות או הערכות הממתינות לאישור.



CALABRIO Agent Contact Detail

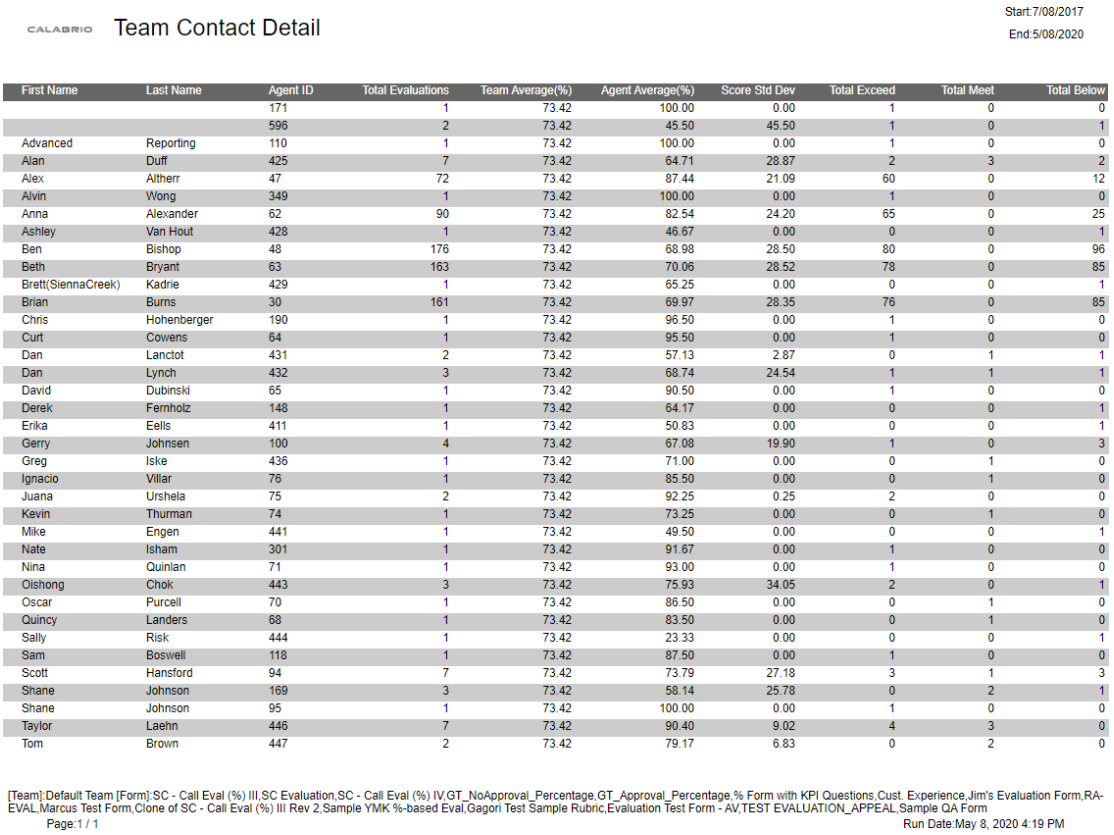
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

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

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
מתחת	מספר אנשי הקשר המוערכים שהם מתחת לציפיות.
תאריך	תאריך המידע המדווח.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
חורג	מספר אנשי הקשר המוערכים העולה על הציפיות.
פוגש	מספר אנשי הקשר המוערכים העומדים בציפיות.
הציון	ציון ההערכה שניתן לאיש הקשר.

השדה	הגדרה
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.

יצירת קשר עם 'התקדמות יעד'

אם אתה משתמש בתכונה 'יעד ליצירת קשר', דוח זה מציג את התקדמות ההערכות שהושלמו בהשוואה ליעדיהן. המטרות הן על ידי מעריך.

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

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
יעד ליצירת קשר	תיאור יעד איש הקשר כפי שהוגדר בתור אנשי הקשר דף ניהול.
הושלמה	מספר יעדי הקשר שהמעריך השלים.
סה"כ להשלמה	המספר הכולל של מטרות הקשר שעל המעריך להשלים. הערה אם סוכן מושבת לפני שמטרה פעילה [illegible]או, עבור מטרות חוזרות, לפני Webex WFO מקצה את המופע החוזר הבא), Webex WFO אינו כולל אנשי קשר מאו[illegible]סוכן במספר הכולל של אנשי הקשר שעל המעריך לטפל בהם על מנת לעמוד בי[illegible]זה. אם סוכן מושבת לאחר שמטרה פעילה, אנשי הקשר של סוכן זה נכללים במ[illegible]רה ובמדדים לכך

השדה	הגדרה
	דוח.
	דוגמה בכל שבוע, למעריכים יש מטרה להשלים עשר שיחות. השבוע פועל בימים שני עד שישי. סוכן עוזב את מוקד קשר ביום רביעי. אנשי הקשר שלה נכללים במדדי היעד והדיווח לאותו שבוע אך לא במדדי היעד והדיווח לשבוע שלאחר מכן.
אחוז ביצוע	אחוז מטרות הקשר שהמעריך השלים.

גרף סכומי אנשי קשר

הדוח גרף סכומי אנשי קשר מציג את המספר הכולל של הקלטות והערכות בחודש עבור קבוצה שצוינה.

שדות בדוח זה

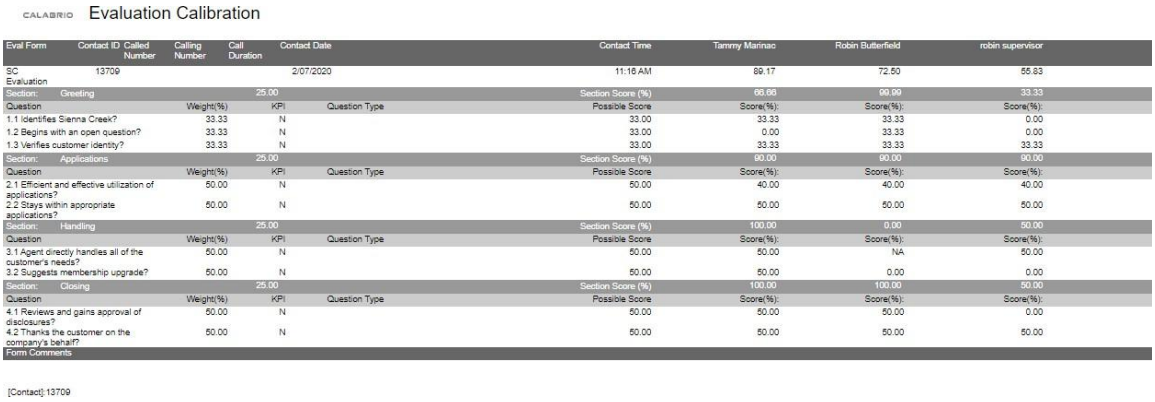
השדה	הגדרה
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
סה"כ הערכות	המספר הכולל של הערכות שבוצעו באמצעות טופס ההערכה שצוין במהלך פרק הזמן שצוין.
סה"כ QM הקלטות	המספר הכולל של הקלטות ניהול איכות.

כיול הערכה

דוח זה מציג את התוצאות של הפעלת כיול בהתבסס על מזהה איש הקשר. הוא אינו מציג ציוני הערכה סטנדרטיים

תנאי מוקדם

- יש לך את ההרשאה הצג פרטי מאבחן. ראה ניהול תפקידים והרשאות .



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

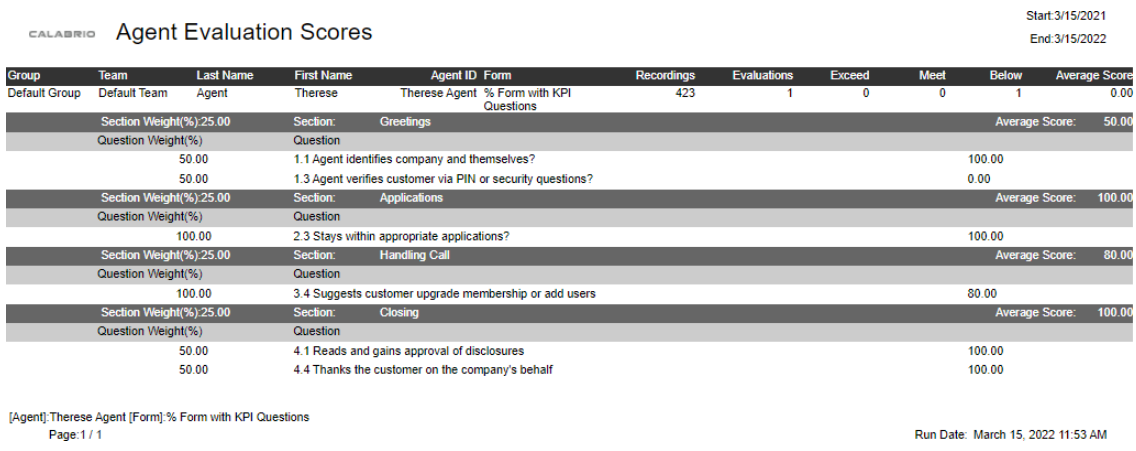
שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
משך שיחה	זמן השיחה של איש הקשר (משך הזמן בין שיחה שנענתה לשיחה נשמט).
מספר שהתקשרו	DID (חיוג ישיר פנימה) או DNIS (זיהוי מספר מחויג שירות) מספר הטלפון שקיבל את השיחה. מציג "לא ידוע" אם המספר שאליו התקשרו אינו רשום או חסום.
מספר חיוג	מזהה המתקשר או ANI (זיהוי מספר אוטומטי) של המתקשר מפלגה. מציג "לא ידוע" אם מספר השיחה אינו רשום או חסום.
תאריך יצירת קשר	התאריך שבו נוצר איש הקשר.
מזהה איש קשר	המזהה הייחודי של השיחה.
זמן ליצירת קשר	הזמן שבו נוצר הקשר.
טופס Eval	טופס ההערכה המשמש לציון איש הקשר.
שם המעריך	השם הפרטי ושם המשפחה של האדם שהעריך או כייל את איש קשר. זמין רק בדוחות מבוקשים אם ההרשאה הצג פרטי מעריך מופעלת. ערך זה מוצג תמיד בדוחות מתוזמנים.

השדה	הגדרה
הערות לטופס	ההערות עבור טופס. כל מי שיכול לצפות בהערכה יכול להוסיף תגובה.
KPI	מחוון ביצועי מפתח.
ציון אפשרי	השאלה עצמה המופיעה בטופס ההערכה.
שאלה	נוסח השאלה המופיע בטופס ההערכה. סוג שאלה סוג השאלה המבוסס על
התשובה האפשרית: כן/לא או 0-5. הציון	ציון ההערכה שניתן לאיש הקשר.
במקטע	שם הסעיף בטופס ההערכה.
ציון סעיף (%)	ציון הקטע שניתן לאיש הקשר.
משקל (%)	אחוז שהוחל על סעיף או שאלה בטופס הערכה. ה-סכום משקלות השאלות בפרק טופס הערכה הוא 100 אחוז.

ציוני הערכה

דוח זה מציג ממוצע ציוני הערכה מפורטים לכל סוכן, צוות ו/או קבוצה, בהתבסס על טופס.



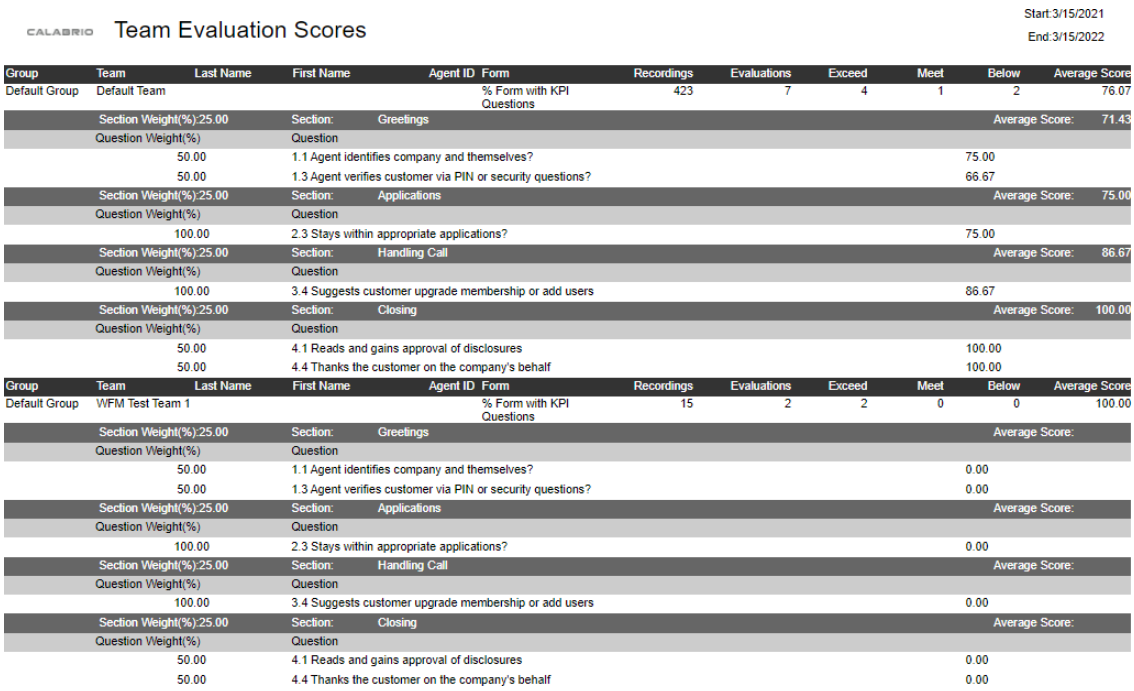
CALABRIO Agent Evaluation Scores

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	

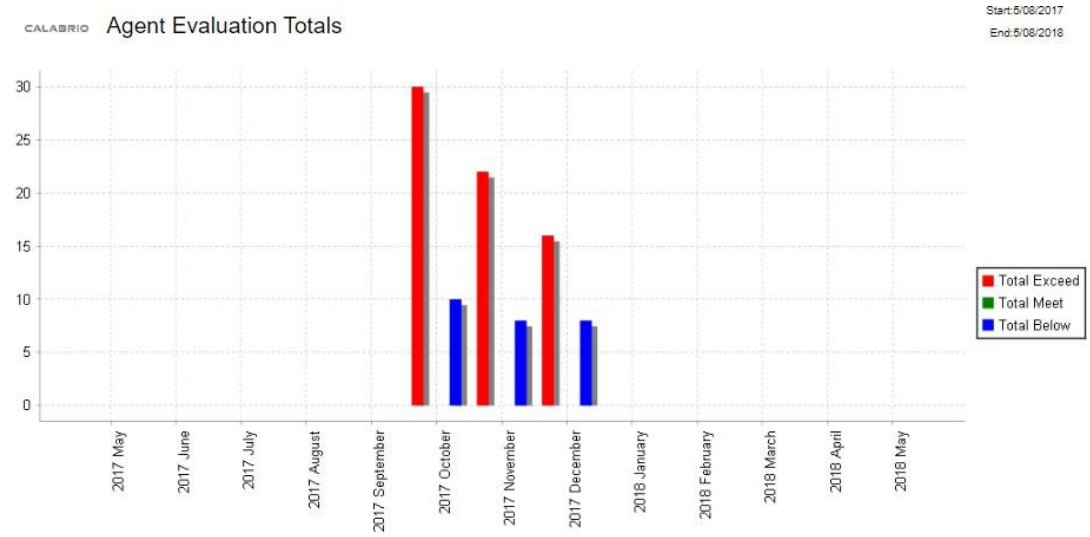
שדות בדוח זה

השדה	תיאור
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
מתחת	מספר אנשי הקשר המוערכים שהם מתחת לציפיות.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
ההערכות	המספר הכולל של הערכות.
חורג	מספר אנשי הקשר המוערכים העולה על הציפיות.
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
טופס	שם טופס ההערכה.
קבוצה	שם הקבוצה.

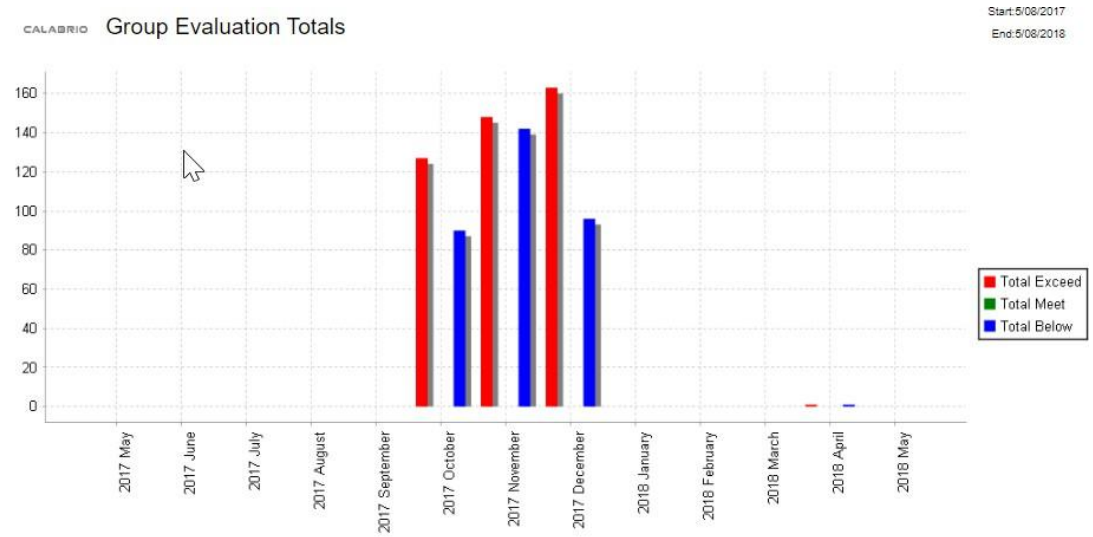
השדה	תיאור
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
פוגש	מספר אנשי הקשר המוערכים העומדים בציפיות.
שאלה	נוסח השאלה המופיע בטופס ההערכה.
משקל השאלה	אחוז מוחל על שאלה בטופס הערכה. הסכום של משקל השאלות בכל סעיף בטופס הוא 100 אחוז.
הקלטות	מספר ההקלטות.
במקטע	שם הסעיף בטופס ההערכה.
עובי סעיף	אחוז שהוחל על סעיף בטופס הערכה. הסכום של משקלי הסעיפים בטופס הם 100 אחוז.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
צוות	שם הקבוצה. כאשר משויך לסוכן, הצוות הוא הצוות הנוכחי של הסוכן.

גרף סכומי הערכה

הדוח גרף סכומי הערכה מציג את סכומי ההערכה לפי חודש עבור סוכן, קבוצה או צוות בודדים.



[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

שדות בדוח זה

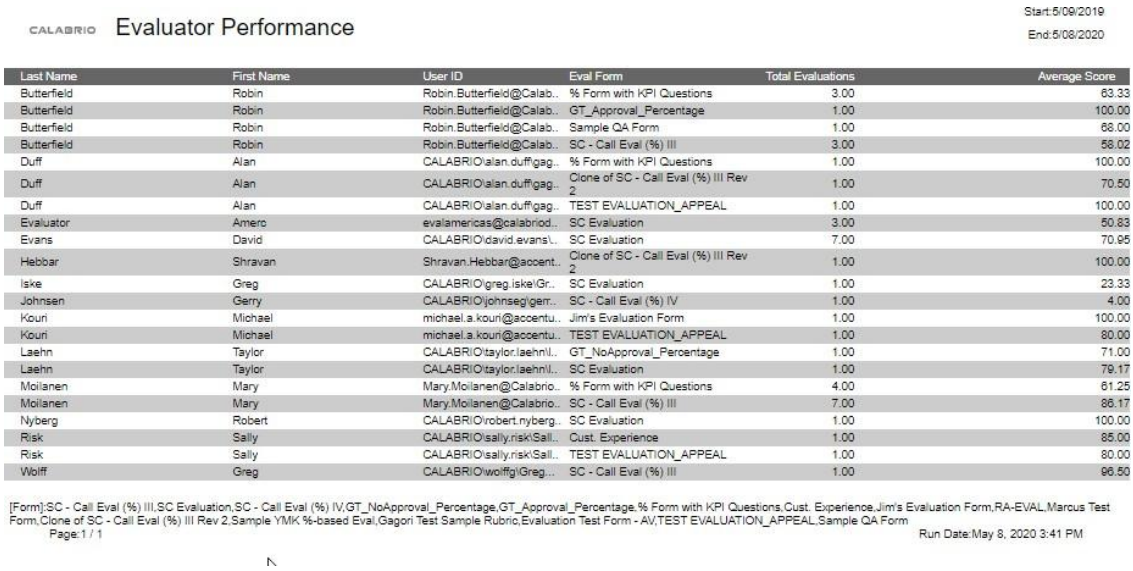
השדה	תיאור
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
סה"כ להלן	המספר הכולל של אנשי קשר מוערכים שציוניהם נמוכים הציפיות. טווח הניקוד המוגדר כברירת מחדל הוא 0-74 אחוזים. מנהל המערכת יכול לשנות את הטווח.
סה"כ חורג	המספר הכולל של אנשי הקשר המוערכים שציוניהם עולים על הציפיות. טווח הניקוד המוגדר כברירת מחדל הוא 90-100 אחוזים. מנהל מערכת יכול לשנות טווח זה.

ביצועי מעריך

דוח זה מספק סיכום של מספר ההערכות שהמעריך השלים ואת ציון ההערכה הממוצע בהתבסס על פרק זמן. זה יכול לכלול טופס הערכה אחד או את כל הטפסים מבוססי הנקודות או האחוזים המבוססים.

תנאי מוקדם

- יש לך את ההרשאה הצג פרטי מאבחן. ראה ניהול תפקידים והרשאות .



CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Amerc	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

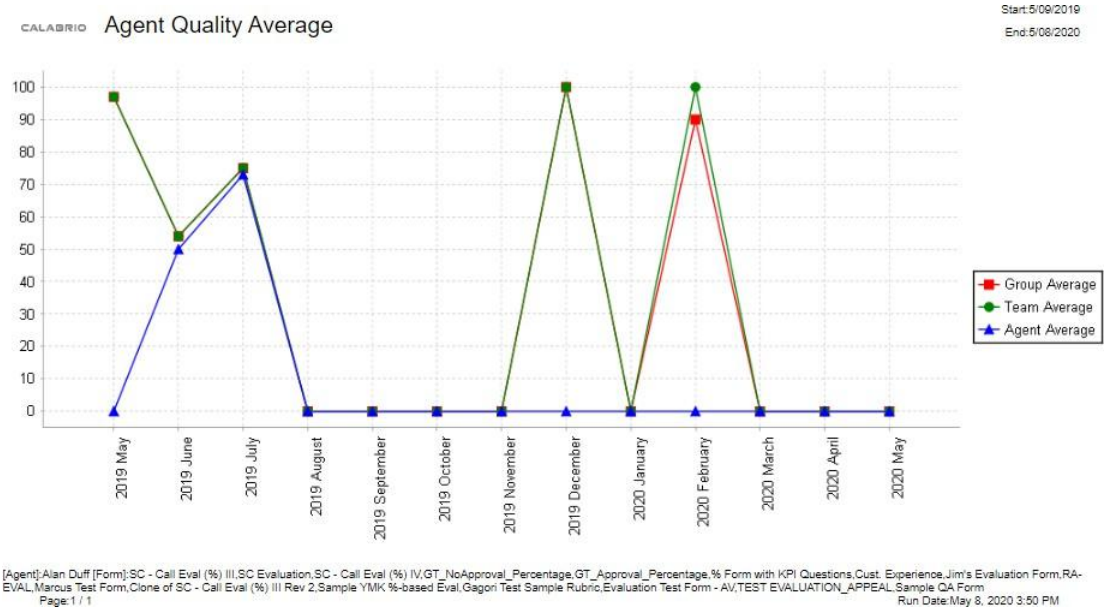
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
ציון ממוצע (%)	הציון הממוצע של הטופס, הקטע או השאלה.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
טופס Eval	טופס ההערכה המשמש לציון איש הקשר.
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
סה"כ הערכות	המספר הכולל של הערכות שבוצעו באמצעות טופס ההערכה שצוין במהלך פרק הזמן שצוין.
מזהה משתמש	הכניסה ל- Windows של האדם שניגש לארכיונים.

גרף ממוצעי איכות

גרף זה מציג ממוצעי איכות לאורך זמן עבור סוכן, צוות ו/או קבוצה. זה יכול לכלול טופס הערכה אחד או את כל הטפסים מבוססי הנקודות או האחוזים המבוססים.

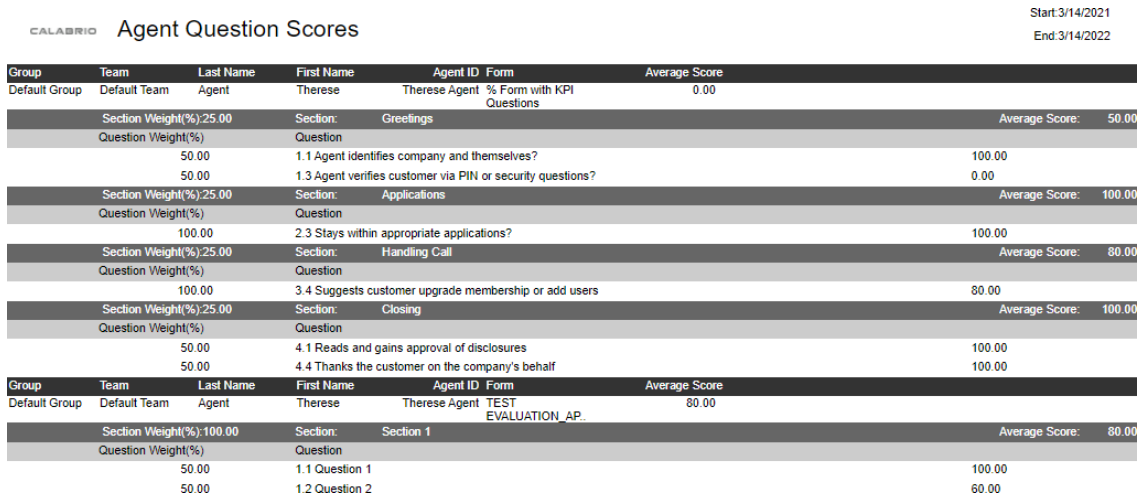


שדות בדוח זה

השדה	תיאור
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
ממוצע קבוצתי	הציון הממוצע של כל אנשי הקשר שהוערכו עבור סוכנים בקבוצה.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
ממוצע קבוצתי	ציון ההערכה הממוצע של כל הערכות הצוות.

ציוני שאלות

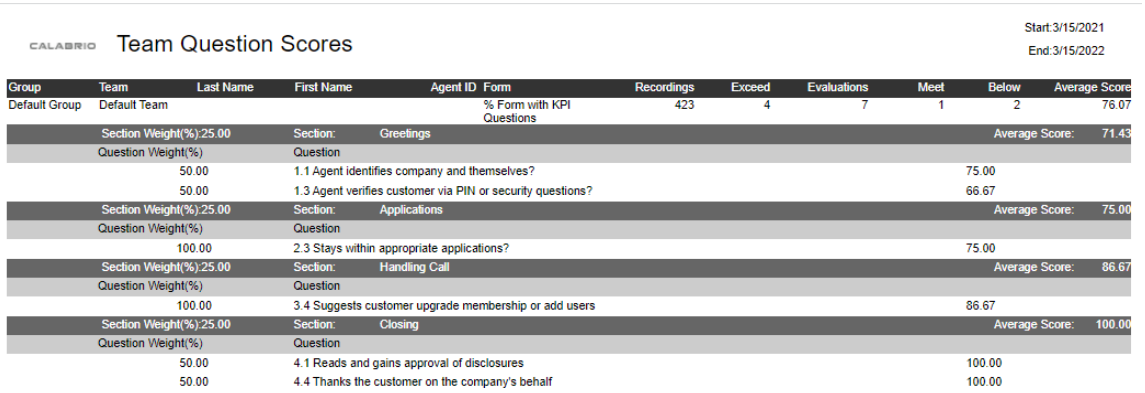
דוח ציוני השאלות מציג את הציונים עבור כל שאלה בטופס הערכה. זה יכול לכלול טופס הערכה אחד או את כל הטפסים מבוססי הנקודות או האחוזים עבור סוכן, קבוצה או צוות בודדים.



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	

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
ציון ממוצע (%)	הציון הממוצע של הטופס, הקטע או השאלה.
מתחת	מספר אנשי הקשר המוערכים שהם מתחת לציפיות.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.

השדה	תיאור
ההערכות	המספר הכולל של הערכות.
חורג	מספר אנשי הקשר המוערכים העולה על הציפיות.
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
טופס	שם טופס ההערכה.
קבוצה	שם הקבוצה.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
פוגש	מספר אנשי הקשר המוערכים העומדים בציפיות.
שאלה	נוסח השאלה המופיע בטופס ההערכה.
משקל השאלה	אחוז מוחל על שאלה בטופס הערכה. הסכום של משקל השאלות בכל סעיף בטופס הוא 100 אחוז.
הקלטות	מספר ההקלטות.
במקטע	שם הסעיף בטופס ההערכה.
עובי סעיף	אחוז שהוחל על סעיף בטופס הערכה. הסכום של משקלי הסעיפים בטופס הם 100 אחוז.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
צוות	שם הקבוצה. כאשר משויך לסוכן, הצוות הוא הצוות הנוכחי של הסוכן.

גישה לאינטראקציה באמצעות איש קשר

הדוח 'גישה לאינטראקציה באמצעות איש קשר' מציג רשימה של הקלטות המאוחסנות בארכיון עבור סוכן ספציפי שבוצעה אליהן גישה במהלך תקופה מוגדרת. הוא מאפשר לך לקבוע אם מספר משמעותי של הקלטות הנוגעות לאיש קשר, מספר שיחה או מספר שיחה מסוים נבדקו.

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
תאריך גישה	תאריך הגישה לאיש הקשר.
זמן גישה	זמן הגישה לאיש הקשר. גישה לאזור זמן
	אזור הזמן שבו בוצעה גישה לאיש הקשר. שם פרטי
של סוכן	שמו הפרטי של הסוכן.
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
שם משפחה של סוכן	שם המשפחה של הסוכן.
מספר שהתקשרו	DID (חיוג ישיר פנימה) או DNIS (זיהוי מספר מחויג שירות) מספר הטלפון שקיבל את השיחה. מציג "לא ידוע" אם המספר שאליו התקשרו אינו רשום או חסום.
מספר חיוג	מזהה המתקשר או ANI (זיהוי מספר אוטומטי) של המתקשר מפלגה. מציג "לא ידוע" אם מספר השיחה אינו רשום או חסום.
תאריך יצירת קשר	התאריך שבו נוצר איש הקשר.
מזהה איש קשר	המזהה הייחודי של השיחה.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
שם פרטי של המשתמש	השם הפרטי של המשתמש.
מזהה משתמש	הכניסה ל- Windows של האדם שניגש לארכיונים.
שם משפחה של משתמש	שם המשפחה של המשתמש.

גישה לאינטראקציה על-ידי המשתמש

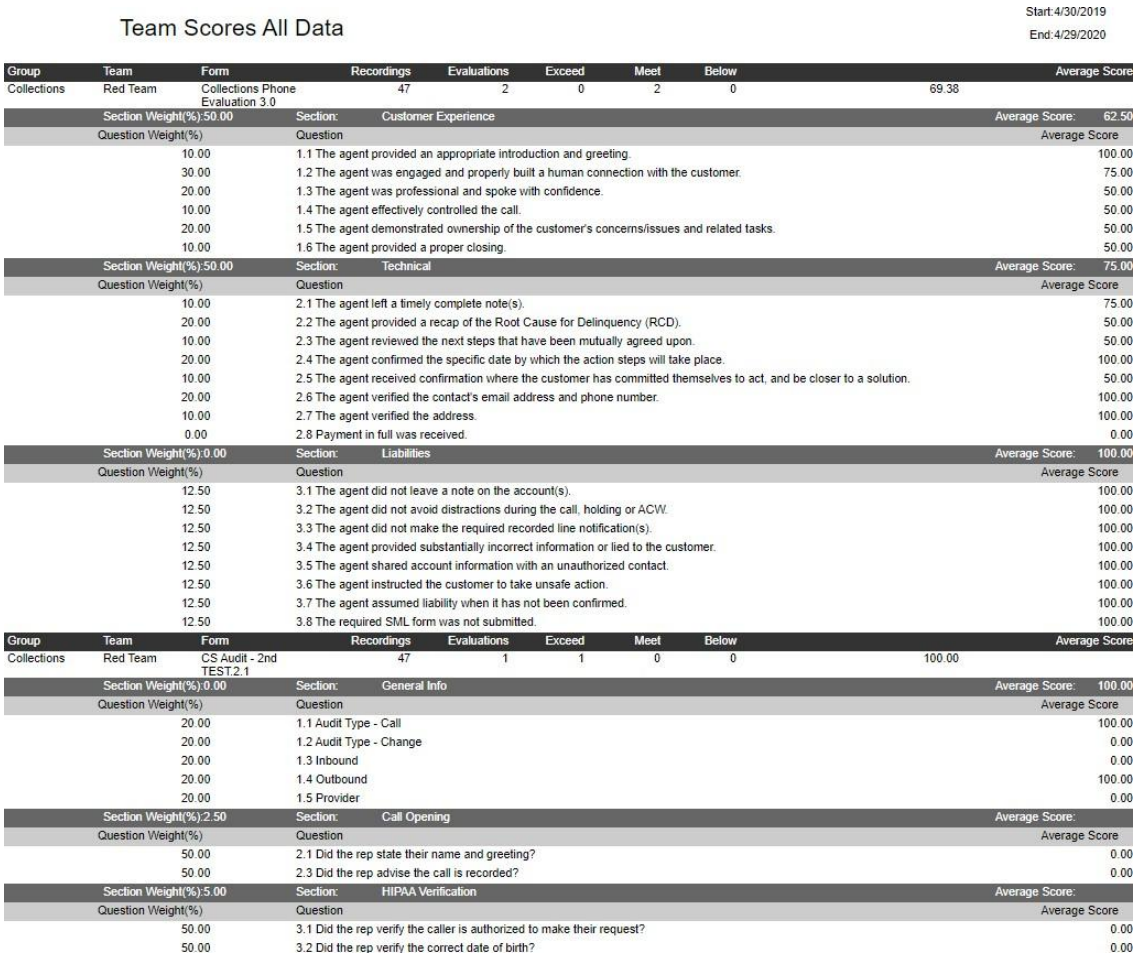
הדוח 'גישה לאינטראקציה על-ידי משתמש' מציג משתמשים שניגשו להקלטות במהלך תקופה שצוינה.

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
תאריך גישה	תאריך הגישה לאיש הקשר.
זמן גישה	זמן הגישה לאיש הקשר. גישה לאזור זמן
	אזור הזמן שבו בוצעה גישה לאיש הקשר. שם פרטי
של סוכן	שמו הפרטי של הסוכן.
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
שם משפחה של סוכן	שם המשפחה של הסוכן.
מספר שהתקשרו	DID (חיוג ישיר פנימה) או DNIS (זיהוי מספר מחויג שירות) מספר הטלפון שקיבל את השיחה. מציג "לא ידוע" אם המספר שאליו התקשרו אינו רשום או חסום.
מספר חיוג	מזהה המתקשר או ANI (זיהוי מספר אוטומטי) של המתקשר מפלגה. מציג "לא ידוע" אם מספר השיחה אינו רשום או חסום.
תאריך יצירת קשר	התאריך שבו נוצר איש הקשר.
מזהה איש קשר	המזהה הייחודי של השיחה.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
שם פרטי של המשתמש	השם הפרטי של המשתמש.
מזהה משתמש	הכניסה ל- Windows של האדם שניגש לארכיונים.
שם משפחה של משתמש	שם המשפחה של המשתמש.

ניקוד כל הנתונים

הדוח Scores All Data מציג ציוני הערכה ממוצעים לפי קבוצה, צוות או סוכן לכל טופס. זה יכול לכלול טופס הערכה אחד או את כל הטפסים מבוססי הנקודות או האחוזים המבוססים.



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

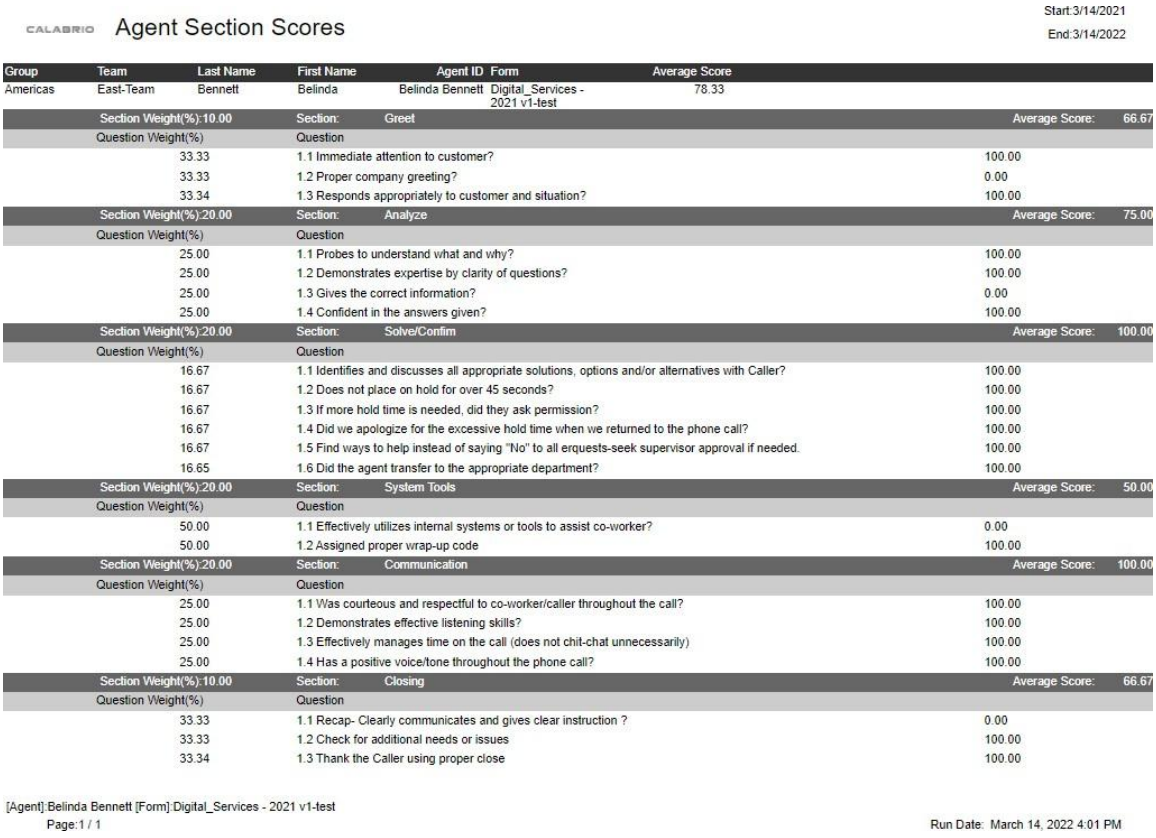
שדות בדוח זה

השדה	תיאור
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
ציון ממוצע (%)	הציון הממוצע של הטופס, הקטע או השאלה.

השדה	תיאור
מתחת	מספר אנשי הקשר המוערכים שהם מתחת לציפיות.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
ההערכות	המספר הכולל של הערכות.
חורג	מספר אנשי הקשר המוערכים העולה על הציפיות.
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
טופס	שם טופס ההערכה.
קבוצה	שם הקבוצה.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
פוגש	מספר אנשי הקשר המוערכים העומדים בציפיות.
שאלה	נוסח השאלה המופיע בטופס ההערכה.
משקל השאלה	אחוז מוחל על שאלה בטופס הערכה. הסכום של משקל השאלות בכל סעיף בטופס הוא 100 אחוז.
הקלטות	מספר ההקלטות.
במקטע	שם הסעיף בטופס ההערכה.
עובי סעיף	אחוז שהוחל על סעיף בטופס הערכה. הסכום של משקלי הסעיפים בטופס הם 100 אחוז.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
צוות	שם הקבוצה. כאשר משויך לסוכן, הצוות הוא הצוות הנוכחי של הסוכן.

ציוני הפרקים

דוח ציוני הפרקים מציג את הציון הממוצע עבור כל חלק בטופס הערכה לאורך תקופה מוגדרת. זה יכול להיות מנוהל על ידי סוכן, צוות ו / או קבוצה.



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/Confirm		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

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
ציון ממוצע (%)	הציון הממוצע של הטופס, הקטע או השאלה.
מתחת	מספר אנשי הקשר המוערכים שהם מתחת לציפיות.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.

השדה	תיאור
הערכה	המספר הכולל של הערכות.
חורג	מספר אנשי הקשר המוערכים העולה על הציפיות.
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
טופס	שם טופס ההערכה.
קבוצה	שם הקבוצה.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
פוגש	מספר אנשי הקשר המוערכים העומדים בציפיות.
שאלה	נוסח השאלה המופיע בטופס ההערכה.
משקל השאלה	אחוז מוחל על שאלה בטופס הערכה. הסכום של משקל השאלות בכל סעיף בטופס הוא 100 אחוז.
הקלטות	מספר ההקלטות.
במקטע	שם הסעיף בטופס ההערכה.
עובי סעיף	אחוז שהוחל על סעיף בטופס הערכה. הסכום של משקלי הסעיפים בטופס הם 100 אחוז.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
צוות	שם הקבוצה. כאשר משויך לסוכן, הצוות הוא הצוות הנוכחי של הסוכן.

סוקר את כל הנתונים

הדוח 'סקרים כל הנתונים' מציג תוצאות סקר קולקטיביות לאחר שיחה.

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
ציון ממוצע (%)	הציון הממוצע של הטופס, הקטע או השאלה.
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
טופס	שם טופס ההערכה.
קבוצה	שם הקבוצה.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
שאלה	נוסח השאלה המופיע בטופס ההערכה.
משקל השאלה	אחוז מוחל על שאלה בטופס הערכה. הסכום של משקל השאלות בכל סעיף בטופס הוא 100 אחוז.
סקרים	מספר הסקרים.
צוות	שם הקבוצה. כאשר משויך לסוכן, הצוות הוא הצוות הנוכחי של הסוכן.

ציוני טופס סקר

הדוח 'ציוני טופסי סקר' מציג את הציונים הממוצעים עבור סקרים לאחר שיחה.

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
ציון ממוצע (%)	הציון הממוצע של הטופס, הקטע או השאלה.

השדה	תיאור
	בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
טופס	שם טופס ההערכה.
קבוצה	שם הקבוצה.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
שאלה	נוסח השאלה המופיע בטופס ההערכה.
משקל השאלה	אחוז מוחל על שאלה בטופס הערכה. הסכום של משקל השאלות בכל סעיף בטופס הוא 100 אחוז.
הקלטות	מספר ההקלטות.
סקרים	מספר הסקרים.
צוות	שם הקבוצה. כאשר משויך לסוכן, הצוות הוא הצוות הנוכחי של הסוכן.

מצב המערכת

דוח מצב המערכת מציג אירועי מערכת ואירועים ניהוליים המשויכים לסוכנים שהוגדרו להקלטה. באפשרותך לבחור להציג הודעות שנוצרו על-ידי השירות ברמת INFO, WARN או שגיאה, או בכל הרמות. מידע זמין עבור שבעת הימים האחרונים, כולל היום הנוכחי.

המדיה Web App כותבת אירועים המזהירים כאשר שטח פנוי נמוך בשרת העלאת האתר או כאשר ההעלאות נעצרות מכיוון שהשטח הפנוי נמוך מדי.

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
קטגוריה	היישום המשויך לאירוע.
תאריך	תאריך המידע המדווח.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה על-ידי

השדה	תיאור
	דוח.
כתובת IP	כתובת IP של המחשב שבו התרחש האירוע.
פלס	רמת הודעות האירוע המוצגות: ▪ הכל - כל ההודעות ברמת האירוע ▪ מידע - הודעות מידע עבור אירועים שאינם שגיאות אך עשויים להיות שימושיים לפתרון בעיות ▪ WARN – הודעות אזהרה לאירועים המהווים תקלות מטרד אך אינם מפריעים להפעלת התוכנית ▪ שגיאה—הודעות שגיאה עבור אירועים המונעים מהתוכנית להמשיך
	לפעול
מכונה	המזהה הייחודי האוניברסלי (UUID) של המחשב שבו התרחש האירוע.
הודעה	הודעת האירוע.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
זמן	זמן איש הקשר או האירוע.

מצב רישום משתמש

הדוח מצב הקלטת משתמש מציג אירועי משתמש והקלטה המשויכים לסוכנים שהוגדרו להקלטה. באפשרותך לבחור להציג הודעות שנוצרו על-ידי השירות ברמת INFO, WARN או שגיאה, או בכל הרמות. מידע זמין עבור שבעת הימים האחרונים, כולל היום הנוכחי.

שדות בדוח זה

השדה	תיאור
קטגוריה	היישום המשויך לאירוע.
תאריך	תאריך המידע המדווח.

השדה	תיאור
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
שם פרטי	שמו הפרטי של המאבחן. תוכל לראות את שמו הפרטי של המעריך אם בעלי ההרשאה 'הצג פרטי מאבחן'.
כתובת IP	כתובת IP של המחשב שבו התרחש האירוע.
שם משפחה	שם המשפחה של המאבחן. באפשרותך לראות את שם המשפחה של המאבחן אם יש לך הרשאה הצג פרטי מאבחן.
פלס	רמת הודעות האירוע המוצגות: ▪ הכל - כל ההודעות ברמת האירוע ▪ מידע - הודעות מידע עבור אירועים שאינם שגיאות אך עשויים להיות שימושיים לפתרון בעיות ▪ WARN – הודעות אזהרה לאירועים המהווים תקלות מטרד אך אינם מפריעים להפעלת התוכנית ▪ שגיאה—הודעות שגיאה עבור אירועים המונעים מהתוכנית להמשיך
מכונה	לפעול המזהה הייחודי האוניברסלי (UUID) של המחשב שבו התרחש האירוע.
הודעה	הודעת האירוע.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.
צוות	שם הקבוצה. כאשר משויך לסוכן, הצוות הוא הצוות הנוכחי של הסוכן.
זמן	זמן איש הקשר או האירוע.
מזהה משתמש	הכניסה ל- Windows של האדם שניגש לארכיונים.

WFM דוחות סטנדרטיים

הדוחות הסטנדרטיים הזמינים ב- WFM מפורטים להלן.

הערה WFM דוחות סטנדרטיים משקפים נתונים כפי שהם מופיעים באזור הזמן של הדייר שהוגדר על-ידי מנהל המערכת. אם תבקש דוח WFM ואזור זמן התצוגה שלך מקדים את הדייר
אזור זמן, ייתכן שהדוח שלך אינו מכיל נתונים.

הערה חלק מהערכים בדוחות הם ערכים מחושבים, וכפופים לעיגול למעלה או למטה. בשל עיגול זה, הם עשויים להיות שונים מעט מערכי נתונים היסטוריים.

דוחות ביצועים של סוכנים וצוותים

- פרודוקטיביות של סוכנים וצוותים

דוחות ביצועים של תור שירות

- מרווח זמן סוכן
- מרווח זמן בתור שירות סוכן
- תור שירות אינטרוולים
- מרווח זמן סוכן תור שירות
- מרווח זמן בין סוכן צוות
- מרווח בין קבוצות

תזמון הצגת דוחות

- חריג מוקצה
- שעות נוספות של סוכן
- לוח זמנים יומי של סוכן
- לוח זמנים של סוכן שבועי
- אחוזי משימות סוכן
- תור שירות לוח זמנים לפי סוכן
- תור שירות לוח זמנים לפי מרווח זמן
- שעות פעילות של לוח זמנים של צוות

דוחות ניתוח ביצועים

- תעודת סוכן
- הופעה יומית
- מרווח ביצועים

דוחות תכנון

- סטטוס חופשה
- ניתוח תקציב משמרות

דוחות תכנון אסטרטגי

- תכנון מתקנים (חומרה)
- תכנון צוות
- תוכנית גיוס
- תכנון תקציבי

מרווח סוכן

הדוח מרווח בין סוכנים מציג את פעילות הסוכנים שנבחרו במרווחים של חצי שעה בתאריך שנבחר. באפשרותך לבחור אילו שדות להציג, למעט סוכן ומרווח זמן, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
זמן טיפול ממוצע	הזמן הממוצע של עיבוד אנשי קשר ACD (מרווח צולב) עבור הסוכן להפסקה. הממוצע יהיה אפס אם השיחות המטופלות הן אפס עבור מרווח הזמן. זמן טיפול ממוצע = (A + B + C) ÷ D כאשר:

השדה	הגדרה
	A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD המטופלים במהלך מרווח הזמן B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD המטופלים במהלך מרווח הזמן C = סה"כ לאחר זמן עבודה של מגע עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך מרווח הזמן D = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך מרווח הזמן
זמן דיבור ממוצע	זמן השיחה הממוצע במגע (על פני מרווחים) עבור ACD המטופל אנשי קשר עבור הסוכן עבור מרווח הזמן. הממוצע יהיה אפס אם מספר השיחות שטופלו הוא אפס עבור מרווח הזמן. זמן שיחה ממוצע = (A + B) ÷ C כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך מרווח הזמן B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD המטופלים במהלך מרווח הזמן C = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך מרווח הזמן
זמן עבודה ממוצע	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע (מרווח צולב) בשניות עבור ACD טיפל באנשי קשר עבור הסוכן למרווח הזמן. הממוצע יהיה אפס אם מספר השיחות שטופלו הוא אפס עבור מרווח הזמן. זמן עבודה ממוצע = A ÷ B כאשר: A = זמן עבודה לאחר מגע עבור אנשי קשר שהושלם במהלך המרווח B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח

השדה	הגדרה
זמן מדינה עמוס אחר	משך הזמן שהסוכן מחובר אך אינו בשירות במהלך מרווח זמן.
שיחות שטופלו	מספר אנשי הקשר ACD שתור השירות או הסוכן השלימו במהלך ההפסקה. אם איש קשר משתרע על פני מרווחי זמן מרובים, הוא נספר רק במרווח הזמן כאשר העבודה לאחר המגע עבור איש הקשר הושלמה.
תאריך	תאריך המידע המדווח.
זמן בשירות	משך הזמן שהסוכן היה במצב מוכן לקחת ACD איש קשר או טיפל באיש קשר ACD במהלך המרווח. זה כולל זמן מוכן, דיבור, המתנה וזמן עבודה.
% תפוסה	אחוז הזמן במרווח הזמן שהסוכן מבלה בטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר ומוכן לטפל באנשי קשר במהלך מרווח הזמן. % תפוסה = A ÷ B כאשר: A = זמן טיפול כולל עבור אנשי קשר שטופלו B = סה"כ זמן שירות
זמן מצב מוכן	משך הזמן שהסוכן מחובר וממתין לקחת ACD להתקשר במהלך ההפסקה.
% ניצול	אחוז ניצול הוא אחוז הזמן שהסוכן מבלה בטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר במהלך מרווח הזמן. % ניצול = A ÷ B כאשר: A = זמן טיפול כולל עבור אנשי קשר שטופלו (סה"כ שדווח על-ידי ACD) B = סה"כ זמן בהפעלה (כניסה) (סה"כ מדווח על-ידי ACD)

שעות נוספות של סוכן

הדוח שעות נוספות של סוכן מציג את מספר השעות הנוספות שעבדו סוכנים שנבחרו בצוותים או תורי שירות נבחרים בטווח תאריכים שנבחר.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט שם הסוכן ותאריך, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
משך	משך הזמן שבו נמשכת פעילות.
שעת סיום	שעת הסיום של היום.
שעת התחלה	שעת ההתחלה של משמרת העבודה.
שם משתמש	שם המשתמש של הסוכן.

כרטיס דיווח סוכן

הדוח 'כרטיס דוח סוכן' מציג מידע על ביצועים.

אם QM מותקן ואם WFM מוגדר לייבא מידע על טופס הערכה, הרשימה הנפתחת טופס הערכה מציגה רשימה של טופסי ההערכה המשמשים ב- QM להערכת ביצועי הסוכן. אם נבחר טופס הערכה, הנתונים בכרטיס דוח הסוכן ישקפו רק נתונים מהערכות סוכנים המשתמשים בטופס ההערכה שנבחר ועומדים בכל הקריטריונים האחרים לבחירת דוח.

המקטע מדדי מטרה מציג את ערכי השדה המוגדרים כברירת מחדל עבור הנתונים הסטטיסטיים הבאים.

סטטיסטיקת	ערך ברירת מחדל
ציון איכות ממוצע	75
ממוצע שיחות לשעה	10
היצמדות %	75
התאמה %	0
תפוסה %	0

סטטיסטיקת	ערך ברירת מחדל
ניצול %	0
זמן טיפול ממוצע	0
זמן דיבור ממוצע	0
זמן עבודה ממוצע	0
זמן המתנה ממוצע	0
זמן מוכנות ממוצע	0

באפשרותך לשנות מטרות אלה כרצונך. כאשר כרטיס דיווח הסוכן נוצר, הביצועים של הסוכן או הצוות מול יעדים אלה מצוינים. הערכים המוצגים הם ממוצעים משוקללים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
היצמדות %	האחוז המתאר עד כמה סוכנים דבקים בעבודתם המתוכננת לוח זמנים בתוך המרווח. מידע זה זמין עבור סוכנים שיש להם נתוני פרודוקטיביות. דבקות % = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = סה"כ דקות בדבקות B = סה"כ דקות לא דבקות C = סה"כ דקות עמידה בלוח הזמנים שהוגדרו
ממוצע שיחות לשעה	חישוב מספר השיחות הממוצע לשעה. ממוצע שיחות לשעה = 3600 ÷ (A + B) כאשר: A = זמן שיחה בשניות עבור שיחות ACD שהושלמו במהלך המרווח B = זמן עבודה לאחר שיחה בשניות עבור שיחות ACD

השדה	הגדרה
	הושלם במהלך המרווח
זמן טיפול ממוצע	הזמן הממוצע ACD עיבוד מגע (מרווח צולב) עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן טיפול ממוצע = (A + B + C) ÷ D כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = סה"כ לאחר זמן העבודה של איש הקשר עבור ACD אנשי קשר שטופלו במהלך המרווח D = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה ממוצע בפועל (מרווח צולב) עבור הסוכן עבור ACD אנשי קשר שטופלו במרווח. זה כולל זמן המתנה להעברות וכנסים. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן המתנה ממוצע = A ÷ B כאשר: A = משך הזמן שבו סוכנים החזיקו אנשי קשר במהלך המרווח, כולל זמן המתנה עבור העברות וועידות B = מספר אנשי הקשר שהוחזקו בהמתנה במהלך התקופה. ייתכן ששיחה הועברה למצב המתנה מספר פעמים.
ציון איכות ממוצע	ציון האיכות הממוצע של שיחות שהסוכן השלים במהלך המרווח. ציוני האיכות מגיעים משיחות המוערכות באמצעות הקלטה

השדה	הגדרה
	וניהול איכות. ציון איכות ממוצע = A ÷ B כאשר: A = סכום ציוני האיכות הכוללים עבור שיחות מוערכות שהסוכן השלים במהלך המרווח B = סך כל השיחות המוערכות שהסוכן השלים במהלך המרווח
זמן מוכנות ממוצע	משך הזמן הממוצע בפועל בשניות שהסוכן נמצא במצב מוכן מדינת הסוכן. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. הן בנתוני מרווח צולב והן בנתוני מרווח משמשים בחישוב. זמן מוכנות ממוצע = A ÷ B כאשר: A = משך הזמן שבו הסוכן נמצא במצב סוכן מוכן במהלך מרווח הזמן B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
זמן דיבור ממוצע	זמן השיחה הממוצע במגע (במרווחי זמן שונים) עבור ACD המטופל אנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן דיבור ממוצע = (A + B) ÷ C כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח

השדה	הגדרה
זמן עבודה ממוצע	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע (מרווח צולב) בשניות עבור ACD טיפל באנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן עבודה ממוצע = A ÷ B כאשר: A = זמן העבודה לאחר יצירת קשר עבור אנשי קשר שהושלם במהלך המרווח B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
% התאמה	התאמה היא אחוז הזמן במרווח הזמן שסוכן עובד כמות נכונה של זמן ללא קשר לשעה ביום הסוכן עובד. עמידה בלוח הזמנים אינה לוקחת בחשבון את זמני ההגעה והעזיבה. לדוגמה, סוכן שמתוזמן לעבוד בין השעות 8:00 AM ל- 4:00 PM אך במקום זאת עובד בין השעות 10:00 AM ל- 6:00 PM יעמוד בלוח הזמנים, אך לא יעמוד בו. מידע זה זמין עבור סוכנים שיש להם נתוני פרודוקטיביות. ההתאמה מחושבת לפי הנוסחה הבאה: התאמה % = 100 × (A ÷ B) כאשר: A = הזמן הכולל במהלך פרק הזמן שבו הסוכן נמצא בשירות, בין אם הסוכן מתוכנן להיות בשירות ובין אם לאו B = הזמן הכולל במהלך פרק הזמן שבו הסוכן אמור להיות בשירות, בין אם הסוכן נמצא בפועל בשירות ובין אם לאו
תפוסה %	אחוז הזמן במרווח הזמן שהסוכן מבלה בטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר ומוכן לטפל באנשי קשר במהלך המרווח. תפוסה % = A ÷ B כאשר:

השדה	הגדרה
	A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו B = סה"כ זמן שירות
ניצול %	אחוז ניצול הוא אחוז הזמן שהסוכן מקדיש לטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר במהלך המרווח. ניצול % = A ÷ B כאשר: A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו (סה"כ דווח על-ידי ACD) B = סה"כ זמן ההפעלה (התחברות) (סה"כ דווח על-ידי ACD)

לוח הזמנים של הסוכן מדי יום

הדוח היומי 'תזמון סוכנים' מפרט את הפעילויות המתוזמנות של סוכנים נבחרים לפי יום עבור טווח תאריכים נבחר.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
משך הפעילות	משך הפעילות המתוזמנת, בדקות.
שעת סיום פעילות	שעת סיום מתוזמנת של פעילות.
שעת תחילת פעילות	שעת התחלה מתוזמנת של פעילות.
סוג פעילות	סוג הפעילות: משימה, הפסקה, שירות סגור, חריג, ארוחת צהריים, או פרויקט.
תור שירות	שם תור השירות שהסוכן תומך בו.

לוח הזמנים השבועי של הסוכן

הדוח השבועי של לוח הזמנים של הסוכנים מפרט את הפעילויות המתוזמנות של סוכנים נבחרים לפי שבוע, החל מתאריך נבחר.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט שם סוכן, מספר סוכן, עיבוד (זמן הגעה) ודפ (זמן יציאה), הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
שעות פעילות	מספר השעות שהסוכן אמור להיות בשירות.
הקצאת שעות בתשלום	סכום זמן ההקצאה ששולם עבור הסוכן עבור מרווח זמן.
הפסקת שעות בתשלום	סכום זמן הפסקה בתשלום שנקבע לסוכן עבור המרווח.
שעות בתשלום שירות סגור	סכום זמן תור השירות הסגור ששולם עבור הסוכן עבור המרווח.
חריגת שעות בתשלום	סכום זמן החריגה ששולם עבור הסוכן עבור מרווח זמן.
שעות בתשלום ארוחת צהריים	סכום זמן ארוחת הצהריים בתשלום שנקבע לסוכן עבור המרווח. פרויקט שעות
בתשלום	סכום זמן הפרויקט ששולם עבור הסוכן עבור המרווח. סה"כ שעות בתשלום
	סך כל השעות ששולמו עבור המרווח. סה"כ שעות בתשלום = שעות בשירות + הפסקה בתשלום + שעות בתשלום ארוחת צהריים + שעות בתשלום חריג + שעות בתשלום פרויקט + שעות בתשלום הקצאה + שעות בתשלום שירות סגור

מרווח זמן בתור שירות סוכן

הדוח מרווח זמן בין תורי שירות סוכנים מציג את פעילות הסוכן עבור סוכנים נבחרים בתורי שירות נבחרים במרווחי זמן של חצי שעה בתאריך שנבחר.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט סוכן, מרווח זמן ותור שירות, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
זמן טיפול ממוצע	הזמן הממוצע ACD עיבוד מגע (מרווח צולב) עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן טיפול ממוצע = (A + B + C) ÷ D כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = סה"כ לאחר זמן העבודה של איש הקשר עבור ACD אנשי קשר שטופלו במהלך המרווח D = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן דיבור ממוצע	זמן השיחה הממוצע במגע (במרווחי זמן) עבור ACD שטופל אנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן דיבור ממוצע = (A + B) ÷ C כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן עבודה ממוצע	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע (מרווח צולב) בשניות עבור ACD טיפל באנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה

השדה	הגדרה
	אפס אם שיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן עבודה ממוצע = A ÷ B כאשר: A = זמן העבודה לאחר יצירת קשר עבור אנשי קשר שהושלם במהלך המרווח B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
שיחות מטופלות	מספר אנשי הקשר ACD שתור השירות או סוכן השירות השלימו במהלך המרווח. אם איש קשר מתפרש על פני מרווחי זמן מרובים, הוא נספר רק במרווח הזמן שבו הושלמה העבודה שלאחר איש הקשר עבור איש הקשר.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.

אחוזי פעילות סוכן

הדוח אחוזי פעילות סוכנים מציג את פעילויות הסוכנים שנבחרו במונחים של אחוזים מזמן העבודה הכולל של סוכנים נבחרים בטווח תאריכים נבחר לפי יום, שבוע או חודש.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט שם סוכן ותאריך, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
אחוז הקצאה	אחוז זמן ההקצאה המתוזמן עבור המרווח. אחוז הקצאה = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = זמן עבודה מתוזמן של הקצאה עבור מרווח הזמן B = הזמן המתוזמן הכולל עבור מרווח הזמן
אחוז הפסקה	אחוז זמן ההפסקה המתוזמן עבור המרווח.

	הגדרה	השדה
	אחוז הפסקה = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = זמן הפסקה מתוזמן עבור המרווח B = הזמן המתוזמן הכולל עבור מרווח הזמן	
אחוז סגור	אחוז הזמן הסגור עבור המרווח. אחוז סגור = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = שעת סגירה מתוזמנת עבור המרווח B = הזמן המתוזמן הכולל עבור מרווח הזמן	
אחוז חריג	אחוז זמן החריגה עבור המרווח. אחוז חריג = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = זמן חריגה מתוזמן עבור מרווח הזמן B = הזמן המתוזמן הכולל עבור מרווח הזמן	
אחוז שירות	אחוז זמן השירות עבור המרווח. אחוז בשירות = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = זמן מתוזמן בשירות עבור מרווח הזמן B = הזמן המתוזמן הכולל עבור מרווח הזמן	
אחוז ארוחת צהריים	אחוז זמן ארוחת הצהריים עבור המרווח. אחוז ארוחת צהריים = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = זמן ארוחת הצהריים המתוזמן למרווח B = הזמן המתוזמן הכולל עבור מרווח הזמן	

השדה	הגדרה
אחוז שעות נוספות	אחוז השעות הנוספות עבור המרווח. אחוז שעות נוספות = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = שעות נוספות מתוזמנות עבור המרווח B = הזמן המתוזמן הכולל עבור מרווח הזמן
פרויקט אחוזים	אחוז זמן הפרויקט עבור המרווח. אחוז פרוייקט = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = זמן פרוייקט מתוזמן עבור מרווח הזמן B = הזמן המתוזמן הכולל עבור מרווח הזמן
שם משתמש	שם המשתמש של הסוכן.

פרודוקטיביות של סוכנים וצוותים

דוח הפרודוקטיביות של הסוכן והצוות מציג את סטטיסטיקות הפרודוקטיביות של הסוכן או הצוות בטווח תאריכים נבחר לפי יום, שבוע או חודש. סטטיסטיקה מדווחת רק עבור פרקי זמן שבהם הסוכן מחובר או כאשר ACD שלך מדווח על נתונים.

הערה אם תבחר רק צוות אחד או יותר, יופק דוח פרודוקטיביות צוות. אם תבחר צוות אחד או יותר וסוכן אחד או יותר, יופק דוח פרודוקטיביות של סוכן.

הערה : הערכים עבור אחוז היצמדות ו% התאמה בדוח זה מבוססים על נתונים שחושבו לפני שבוצעו שיפורים בחישוב הדבקות או ההתאמה. כתוצאה מכך, הערכים הם
ממוצעים פשוטים ולא ממוצעים משוקללים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
ACD_ID	מזהה הסוכן ב- ACD.
היצמדות %	האחוז המתאר עד כמה סוכנים דבקים בעבודתם המתוכננת

השדה	הגדרה
	לוח זמנים בתוך המרווח. מידע זה זמין עבור סוכנים שיש להם נתוני פרודוקטיביות. דבקות % = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = סה"כ דקות בדבקות B = סה"כ דקות לא דבקות C = סה"כ דקות עמידה בלוח הזמנים שהוגדרו
שם הסוכן	שמו המלא של הסוכן.
זמן טיפול ממוצע	הזמן הממוצע ACD עיבוד מגע (מרווח צולב) עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן טיפול ממוצע = (A + B + C) ÷ D כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = סה"כ לאחר זמן העבודה של איש הקשר עבור ACD אנשי קשר שטופלו במהלך המרווח D = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה ממוצע בפועל (מרווח צולב) עבור הסוכן עבור ACD אנשי קשר שטופלו במרווח. זה כולל זמן המתנה להעברות וכנסים. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן המתנה ממוצע = A ÷ B

השדה	הגדרה
	כאשר: A = משך הזמן שבו סוכנים החזיקו אנשי קשר במהלך המרווח, כולל זמן המתנה עבור העברות וועידות B = מספר אנשי הקשר שהוחזקו בהמתנה במהלך התקופה. ייתכן ששיחה הועברה למצב המתנה מספר פעמים.
זמן ממוצע לא מוכן	משך הזמן הממוצע שהסוכן נמצא במצב סוכן לא מוכן. ה-הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. הן בנתוני מרווח צולב והן בנתוני מרווח משמשים בחישוב. זמן ממוצע לא מוכן = A ÷ B כאשר: A = משך הזמן שבו הסוכן נמצא במצב סוכן לא מוכן במהלך מרווח הזמן B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
זמן מוכנות ממוצע	משך הזמן הממוצע בפועל בשניות שהסוכן נמצא במצב מוכן מדינת הסוכן. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. הן בנתוני מרווח צולב והן בנתוני מרווח משמשים בחישוב. זמן מוכנות ממוצע = A ÷ B כאשר: A = משך הזמן שבו הסוכן נמצא במצב סוכן מוכן במהלך מרווח הזמן B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
זמן דיבור ממוצע	זמן השיחה הממוצע במגע (במרווחי זמן שונים) עבור ACD המטופל אנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן דיבור ממוצע = (A + B) ÷ C

השדה	הגדרה
	כאשר: A = סה"כ זמן שיחה עבור ACD אנשי קשר שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן עבודה ממוצע	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע (מרווח צולב) בשניות עבור ACD טיפל באנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן עבודה ממוצע = A ÷ B כאשר: A = זמן העבודה לאחר יצירת קשר עבור אנשי קשר שהושלם במהלך המרווח B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
שיחות מטופלות	מספר אנשי הקשר ACD שתור השירות או סוכן השירות השלימו במהלך המרווח. אם איש קשר מתפרש על פני מרווחי זמן מרובים, הוא נספר רק במרווח הזמן שבו הושלמה העבודה שלאחר איש הקשר עבור איש הקשר.
שיחות יוצאות	שיחות יוצאות מספר השיחות היוצאות החיצוניות ACD שהסוכן השלים במהלך המרווח.
שיחות לפי שעה	מספר שיחות ACD המטופלות בשעה. גם מרווח צולב וגם בתוך מרווחי זמן הנתונים משמשים בחישוב. שיחות לשעה = (A × 3600) ÷ B כאשר: A = מספר השיחות שטופלו במהלך השעה

השדה	הגדרה
	B = סה"כ זמן השירות בשניות במהלך השעה
שיחות שהועברו	מספר שיחות ACD שהועברו וביצעו שיחות ועידה ביוזמת סוכן במהלך המרווח.
% התאמה	התאמה היא אחוז הזמן במרווח הזמן שסוכן עובד כמות נכונה של זמן ללא קשר לשעה ביום הסוכן עובד. עמידה בלוח הזמנים אינה לוקחת בחשבון את זמני ההגעה והעזיבה. לדוגמה, סוכן שמתוזמן לעבוד בין השעות 8:00 AM ל- 4:00 PM אך במקום זאת עובד בין השעות 10:00 AM ל- 6:00 PM יעמוד בלוח הזמנים, אך לא יעמוד בו. מידע זה זמין עבור סוכנים שיש להם נתוני פרודוקטיביות. ההתאמה מחושבת לפי הנוסחה הבאה: התאמה % = 100 × (A ÷ B) כאשר: A = הזמן הכולל במהלך פרק הזמן שבו הסוכן נמצא בשירות, בין אם הסוכן מתוכנן להיות בשירות ובין אם לאו B = הזמן הכולל במהלך פרק הזמן שבו הסוכן אמור להיות בשירות, בין אם הסוכן נמצא בפועל בשירות ובין אם לאו
תאריך	תאריך המידע המדווח.
מזהה עובד	מספר תעודת הזהות של הסוכן.
תפוסה %	אחוז הזמן במרווח הזמן שהסוכן מבלה בטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר ומוכן לטפל באנשי קשר במהלך המרווח. תפוסה % = A ÷ B כאשר: A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו B = סה"כ זמן שירות

השדה	הגדרה	
סה"כ זמן טיפול	זמן הטיפול הכולל בפועל ACD במגע (מרווחים צולבים) בשניות עבור הסוכן או תור השירות במרווח. זה כולל שיחה, המתנה וזמן עבודה. סה"כ זמן אחיזה = זמן דיבור + זמן המתנה + זמן עבודה	
זמן החזקה כולל	זמן החזקה כולל בפועל (במרווחי זמן) בשניות עבור הסוכן, כולל זמן המתנה להעברות וכנסים במהלך ההפסקה.	
סה"כ זמן שירות	הזמן הכולל בשירות (בתוך המרווח) הוא הזמן הכולל, בשניות, ש הסוכן היה במצב מוכן לקחת איש קשר ACD או טיפל באיש קשר ACD במהלך המרווח. ב זמן שירות = זמן שיחה + זמן המתנה + זמן עבודה + זמן שמור + זמן מוכן	
סה"כ זמן כניסה	זמן הכניסה הכולל (בתוך המרווח) בשניות עבור הסוכן במהלך המרווח. בזמן הפעלה = זמן שיחה + זמן המתנה + זמן עבודה + זמן שמור + זמן מוכן + זמן לא מוכן + זמן אחר	
סה"כ זמן לא מוכן	זמן לא מוכן כולל (בתוך המרווח) הוא הזמן הכולל בשניות הסוכן היה במצב סוכן לא מוכן במהלך המרווח.	
זמן מוכנות כולל	זמן המוכנות הכולל (בתוך המרווח) הוא הזמן הכולל בשניות של הסוכן היה במצב סוכן מוכן במהלך המרווח.	
סה"כ זמן דיבור	זמן השיחה הכולל בפועל (במרווחי זמן) הסוכן היה באנשי קשר ACD. הזמן פועל מהרגע שהסוכן עונה לאיש קשר ACD ועד שהסוכן מנתק את איש הקשר, ואינו כולל זמן המתנה.	
סה"כ זמן עבודה	זמן העבודה הכולל בפועל (מרווח צולב) בשניות עבור הסוכן.	
ניצול %	אחוז ניצול הוא אחוז הזמן שהסוכן מקדיש לטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר במהלך המרווח. ניצול % = A ÷ B	

השדה	הגדרה
	כאשר: A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו (סה"כ דווח על-ידי ACD) B = סה"כ זמן ההפעלה (התחברות) (סה"כ דווח על-ידי ACD)

חריג מוקצה

הדוח 'חריג מוקצה' מציג את כל המופעים של סוג חריג שנבחר שהוקצה לסוכנים שנבחרו בטווח תאריכים שנבחר. סוגי חריגים נוצרים ומתוחזקים בדף ניהול סוגי חריגים (ניהול יישומים > פעילויות > סוגי חריגים).

הערה : ייתכנו חריגות של יום שלם בתאריכים שעבורם לוחות הזמנים טרם הופעלו. במקרה כזה, השדות התחלה, סיום ומשך עבור חריגים אלה יהיו ריקים. פעם אחת
לוח הזמנים הופעל עבור תאריכים אלה, הדוח יציג ערכים בשדות אלה.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
מזהה סוכן	מספר מזהה המערכת של הסוכן.
תאריך	תאריך המידע המדווח.
משך	משך הזמן שפעילות נמשכת.
קצה	סוף היום או המרווח, או סוף התקופה המכוסה בדוח.
יום שלם	חריג שנמשך כל משמרת העבודה.
חריגה	שם החריג.
התחלה	שעת ההתחלה של היום או המרווח או תחילת התקופה המכוסה בדוח.

תכנון תקציבי

דוח התכנון התקציבי מציג את עלות השכר המשוערת לתפקיד עבור מסגרת הזמן שזוהתה. כדי להפעיל דוח זה, דרושה לך כבר תחזית אסטרטגית עבור תור השירות.

משאבי האנוש המוצגים בדוח זה מוגדרים בדף ניהול משאבים אסטרטגיים . ללא קשר לאופן שבו עלות המשאב מוגדרת (חודשית, שנתית או כהוצאה חד-פעמית) בדף משאבים אסטרטגיים, הערך מומר לעלות חודשית. ערך זה משמש לחישוב דוח זה.

אופן חישוב הדוח

המספר של כל סוג משאב אנוש שיש לתכנן עבור כל חודש נתון = (ספירת סוכנים חזויה לחודש) × (יחס משאבים של משאב הבסיס למשאב הסוכן) × (יחס משאבים עבור משאב זה) × (עלות משאב).

דוגמה

אם יש מפקח אחד לכל 10 סוכנים, ומנהל אחד לכל שני מפקחים, והעלות למנהל היא 5,000,$ אז הנוסחה לחישוב עלות המנהלים הדרושים בחודש שבו מספר הסוכנים החזוי הוא 100 היא:

עלות מנהלים לחודש = $25,000 = (5,000) × (1 ÷ 2) × (1 ÷ 10) × (100) עבור 5 מנהלים

השדות המופיעים בדוח תלויים במשאבי האנוש שתצורתם נקבעה בדף משאבים אסטרטגיים. אין באפשרותך להתאים אישית את סדר הופעת השדות.

תכנון מתקנים (חומרה)

הדוח תכנון מתקנים (חומרה) מציג את פריטי ההון (ציוד, ריהוט ואביזרים) הצפויים לשמש את תור השירות שנבחר במהלך טווח התאריכים שנבחר.

פריטי ההון המוצגים בדוח זה מוגדרים בדף ניהול משאבים אסטרטגיים . כדי להפעיל דוח זה, דרושה לך כבר תחזית אסטרטגית עבור תור השירות.

אופן חישוב הדוח

מספר פריט ההון שיש לתכנן עבור כל חודש נתון = (ספירת סוכנים חזויה לחודש) × (יחס משאבים של משאב הבסיס למשאב הסוכן) × (יחס משאבים עבור משאב זה).

דוגמה

אם יש מפקח אחד לכל 10 סוכנים וטלפון אחד לכל שני מפקחים, אז הנוסחה לחישוב מספר הטלפונים הדרושים בחודש שבו מספר הסוכנים החזוי הוא 100 היא:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 טלפונים

השדות המופיעים בדוח תלויים בפריטי ההון שתצורתם נקבעה בדף משאבים אסטרטגיים. השדה 'חודש' הוא שדה חובה. אין באפשרותך להתאים אישית את סדר הופעת השדות.

תוכנית גיוס עובדים

דוח תוכנית הגיוס מציג את מספר העובדים הצפוי הנדרש להיות בכל שלב גיוס כדי לעמוד ברמות האיוש הנדרשות במהלך מסגרת הזמן שזוהתה.

- משאבי האנוש המוצגים בדוח זה מוגדרים בדף ניהול משאבים אסטרטגיים דף.
- כדי להפעיל דוח זה, דרושה לך כבר תחזית אסטרטגית עבור תור השירות.
- ספירת המשאבים הנוכחית מהדף משאבים אסטרטגיים משמשת כנקודת ההתחלה בדוח.
- ערך השחיקה שאתה מזין כחלק מבקשת הדוח מוחל על ספירת המשאבים הנוכחית. ההבדל בין ערך מחושב זה לבין דרישת המשאבים החזויה לחודש בתוכנית הגיוס הוא פער המשאבים שיש למלא על ידי תוכנית הגיוס.
- שיעור השחיקה עבור כל אחד משלבי הגיוס מוחל. בעבודה לאחור מנתון זה, מחושבת ספירת המשאבים הנדרשת בתחילת כל שלב.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
שיעור שחיקה	שיעור אובדן העובדים לקידום, העברה או סיום.
משך	משך הזמן שפעילות נמשכת.
תאריך סיום	תאריך הסיום של המידע המדווח.
FTE	מספר העובדים המקבילים למשרה מלאה (FTE).
תאריך התחלה	תאריך ההתחלה של המידע המדווח.

הדוח מכיל גם את פרטי הסיכום הבאים בכותרת:

- יעד FTE—The FTE מחושב עבור פרק הזמן שנבחר על ידי התוכנית האסטרטגית שלך.
- זמין FTE - FTE הזמין (לאחר שחיקה בהתבסס על הספירה הנוכחית) מחושב עבור פרק הזמן שנבחר על ידי התוכנית האסטרטגית שלך.
- FTE Gap—ההבדל בין יעד FTE לבין FTE זמין.

תור שירות אינטרוולים

הדוח 'תור שירות מרווחי זמן' מציג סטטיסטיקה מקיפה עבור תורי שירות נבחרים במרווחים של חצי שעה בתאריך שנבחר.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
סוכנים בפועל	ספירת הסוכנים המקבילים למשרה מלאה (FTE) התומכים בשירות תור במהלך המרווח. זמן הסוכן כלול רק כאשר הסוכן נמצא בשירות. סוכנים בפועל = A ÷ 1800 כאשר: A = בזמן שירות, בשניות, עבור סוכנים המתוזמנים לתמוך בתור השירות במהלך מרווח הזמן
תחזית סוכנים	מספר הסוכנים החזויים הנדרשים לתור השירות במהלך מרווח זמן. תחזית סוכנים = סכום הסוכנים החזויים ÷ מספר המרווחים עם סוכן חזוי אחד לפחות
סוכנים מוקרנים	מספר הסוכנים הצפוי הנדרש לתור השירות במהלך מרווח זמן. זהו חישוב מגמה המבוסס על המגמה הנוכחית של הסוכנים בפועל והחזויים. סוכנים צפויים = סכום הסוכנים הצפויים ÷ מספר המרווחים עם לפחות סוכן צפוי אחד

השדה	הגדרה
סוכנים מתוזמנים	מספר הסוכנים המתוזמנים לתור השירות במהלך המרווח.
התכווצות הסוכנים	מספר הסוכנים הצפוי לאחר התכווצות. התכווצות סוכנים = סוכנים מתוזמנים – (סוכנים מתוזמנים × אחוזי התכווצות) ÷ 100
זמן עבודה ממוצע לאחר מגע בפועל	זמן העבודה בפועל לאחר מגע במהלך המרווח.
תחזית זמן עבודה ממוצעת לאחר מגע	הממוצע החזוי לאחר זמן העבודה במגע במהלך המרווח.
זמן דיבור ממוצע בפועל	זמן השיחה הממוצע בפועל במהלך המרווח.
תחזית זמן דיבור ממוצע	**תחזית זמן דיבור ממוצע** זמן הדיבור הממוצע החזוי למרווח.
שיחות נטושות	שיחות נטושות מספר שיחות ACD שנותבו לתור השירות במהלך המרווח שבו המתקשר ניתק בזמן בתור או בזמן שצלצל בטלפון של הסוכן. שיחות נספרות עבור מרווח הזמן שבו המתקשר ניתק.
שיחות מטופלות	מספר אנשי הקשר ACD שתור השירות או הסוכן השלימו במהלך המרווח. אם איש קשר מתפרש על פני מרווחי זמן מרובים, הוא נספר רק במרווח הזמן שבו הושלמה העבודה שלאחר איש הקשר עבור איש הקשר.
תחזית מחדש של שיחות	מספר השיחות החזוי מחדש המנותבות לתור השירות במהלך מרווח זמן.
שיחות שהוצעו בפועל	מספר השיחות בפועל המנותבות לתור השירות במהלך המרווח שנענו או מסתיימים בתור השירות. ברוב המקרים השיחה נספרת במרווח הזמן שבמהלכו היא מנותבת לתור השירות.
תחזית שיחות מוצעות	מספר השיחות החזוי המנותבות לתור השירות במהלך מרווח זמן.

השדה	הגדרה
אחוז מטופל	אחוז השיחות המטופלות על ידי הסוכן מתוך המספר הכולל של שיחות המוצעות לסוכן. מטופל % = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = מספר שיחות ACD שטופלו על-ידי הסוכן בזמן שהיה מחובר במהלך מרווח הזמן B = המספר הכולל של שיחות ACD המוצעות לסוכן בזמן שהוא מחובר במהלך מרווח הזמן
מרווח זמן	זמן ההתחלה של מרווח לוח הזמנים של חצי שעה.
תפוסה % בפועל	אחוז הזמן בפועל שהסוכן מקדיש לטיפול באנשי קשר ACD ב ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר ומוכן לטפל באנשי קשר במהלך המרווח. תפוסה % = A ÷ B כאשר: A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו B = סה"כ זמן שירות
תחזית תפוסה %	אחוז הזמן החזוי שהסוכן מקדיש לטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר ומוכן לטפל באנשי קשר במהלך המרווח. תחזית % תפוסה = סכום (תחזית תפוסה) ÷ סכום (תחזית אנשי קשר מוצעים)
% דיוק	הפער בין השיחות החזויות לבין השיחות המוצעות בפועל, מבוטא כ אחוז. דיוק % = (A ÷ B) × 100 כאשר:

השדה	הגדרה
	A = שיחות חזויות B = שיחות בפועל המוצעות
התכווצות %	הערך אינו נתמך. החזרת null/blank.

שדות אלה מופיעים בתורי שירות אינטראקטיביים בלבד

השדה	הגדרה
מהירות ממוצעת של זמן תשובה בפועל	משך הזמן הממוצע בפועל שהמתקשרים מבלים בתור בהמתנה למענה לשיחותיהם.
מהירות ממוצעת של תחזית זמן תשובה	משך הזמן הממוצע החזוי שהשיחות מבלות בתור בהמתנה למענה לשיחותיהן.
שניות רמת שירות מתוזמנת	מספר השניות המתוזמנות שבמהלכן יש לענות לשיחה כדי לעמוד ביעד רמת השירות.
רמת שירות % בפועל	אחוז רמת השירות בפועל, יעד מהירות תשובה שהוא לעתים קרובות מבוטא כאחוז למענה לשיחות בתוך מספר שניות מוגדר. סיכומים של ערך זה (לדוגמה, הערך המוצג במגירת הכיסוי, בשורת הסיכום של דף התחזית ובדוחות) מבוססים על חישוב משוקלל באמצעות רמת שירות המרווח % ואנשי הקשר המוצעים.
תחזית % רמת השירות	אחוז השיחות החזוי שנענו ברמת השירות-זמן סף, לכל מרווח.
רמת שירות % יעד	אחוז היעד של שיחות שיש לענות עליהן במסגרת רמת השירות זמן סף, לכל מרווח.
רמת שירות % מתוזמן	אחוז השיחות הצפוי שנענו במסגרת רמת השירות זמן סף, לכל מרווח. זהו חישוב בזמן אמת שנעשה בעת הפקת הדוח.

השדה	הגדרה
רמת שירות % התכווצות	אחוז רמת השירות הצפויה בהתבסס על הסוכנים הצפויים לאחר התכווצות. לדוגמה, אם יש לך רמת שירות % מתוזמן של 80 אחוזים, ו -10 סוכנים מתוזמנים עם אחוז התכווצות של 10 אחוזים, אז התכווצות הסוכנים תהיה קרובה יותר לתשעה סוכנים, והתכווצות רמת השירות % תהיה פחות מ- 80 אחוזים.

שדה זה מופיע בתורי שירות שאינם אינטראקטיביים בלבד

השדה	הגדרה
מספר מרבי של אנשי קשר בתור	המספר המרבי של אנשי קשר לא אינטראקטיביים בתור עבור המרווח. עבור תורי שירות אינטראקטיביים, דוחות מציגים מקף עבור שדה זה.

ביצועים יומיים

הדוח Performance Daily מציג נתונים סטטיסטיים עבור תורי שירות נבחרים בטווח תאריכים נבחר, המתארים את הביצועים בפועל לעומת הביצועים החזויים של תורי השירות ואת דיוק התחזית.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט שירות ותאריך, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
לנטוש %	אחוז השיחות שננטשו במהלך המרווח. נטוש % = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = מספר השיחות שננטשו בזמן שהשיחה הייתה בתור או צלצול לטלפון של הסוכן בתור השירות במהלך המרווח, בין אם השיחה נמשכה פחות זמן מרמת השירות שניות

השדה	הגדרה
	B = מספר השיחות המוצעות עבור תור השירות במהלך המרווח
זמן טיפול ממוצע בפועל	זמן הטיפול הממוצע בפועל במהלך המרווח. זמן טיפול ממוצע בפועל = זמן טיפול כולל ÷ שיחות בפועל שטופלו
תחזית זמן טיפול ממוצע	זמן הטיפול הממוצע החזוי במהלך המרווח. תחזית זמן טיפול ממוצע = תחזית זמן הטיפול הכולל ÷ השיחות המוצעות תחזית
מהירות ממוצעת של תשובה	משך הזמן הממוצע שהמתקשרים מבלים בתור בהמתנה שיחות שיש לענות עליהן. מהירות ממוצעת של תשובה = A ÷ B כאשר: A = זמן תור של שיחות שנענו במהלך המרווח. זמן התור כולל את הזמן מהרגע שבו ACD מעמיד בתור את השיחה לתור השירות ועד לזמן שבו הסוכן עונה לשיחה. B = מספר השיחות עבור תור השירות שנענו במהלך המרווח.
שיחות שהוצעו בפועל	מספר השיחות בפועל המנותבות לתור השירות במהלך המרווח שנענו או מסתיימים בתור השירות. ברוב המקרים השיחה נספרת במרווח הזמן שבמהלכו היא מנותבת לתור השירות.
תחזית שיחות מוצעות	מספר השיחות החזוי המנותבות לתור השירות במהלך מרווח זמן.
דיוק החיזוי	אחוז השיחות החזויות לשיחות בפועל המוצעות לשירות תור במהלך המרווח. דיוק תחזית = 100 × (A ÷ B)

השדה	הגדרה
	כאשר: A = שיחות חזויות עבור תור השירות במהלך מרווח הזמן B = שיחות בפועל המוצעות עבור תור השירות במהלך המרווח
דיוק זמן טיפול	מדד למידת הדיוק של זמן הטיפול בתחזית. דיוק זמן טיפול = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = זמן הטיפול הממוצע החזוי B = זמן הטיפול הממוצע בפועל

שדה זה מופיע בתורי שירות שאינם אינטראקטיביים בלבד

השדה	הגדרה
מספר מרבי של אנשי קשר בתור	המספר המרבי של אנשי קשר לא אינטראקטיביים בתור עבור המרווח. עבור תורי שירות אינטראקטיביים, דוחות מציגים מקף עבור שדה זה.

שדה זה מופיע בתורי שירות אינטראקטיביים בלבד

השדה	הגדרה
רמת שירות % בפועל	אחוז רמת השירות בפועל, יעד מהירות תשובה שהוא לעתים קרובות מבוטא כאחוז למענה לשיחות בתוך מספר שניות מוגדר. סיכומים של ערך זה (לדוגמה, הערך המוצג במגירת הכיסוי, בשורת הסיכום של דף התחזית ובדוחות) מבוססים על חישוב משוקלל באמצעות רמת שירות המרווח % ואנשי הקשר המוצעים.

מרווח ביצועים

דוח מרווח ביצועים מציג נתונים סטטיסטיים עבור תורי שירות נבחרים לתאריך שצוין, המתארים את הביצועים בפועל לעומת הביצועים החזויים של תור השירות ואת דיוק התחזית עבור כל מרווח של חצי שעה.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט שירות, תאריך ומרווח, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
לנטוש %	אחוז השיחות שננטשו במהלך המרווח. נטוש % = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = מספר השיחות שננטשו בזמן שהשיחה הייתה בתור או צלצול לטלפון של הסוכן בתור השירות במהלך המרווח, בין אם השיחה נמשכה פחות זמן מרמת השירות שניות B = מספר השיחות המוצעות עבור תור השירות במהלך המרווח
סוכנים בפועל	ספירת הסוכנים המקבילים למשרה מלאה (FTE) התומכים בשירות תור במהלך המרווח. זמן הסוכן כלול רק כאשר הסוכן נמצא בשירות. סוכנים בפועל = A ÷ 1800 כאשר: A = בזמן שירות, בשניות, עבור סוכנים המתוזמנים לתמוך בתור השירות במהלך מרווח הזמן
סוכנים בפועל – תחזית סוכנים	מספר הסוכנים בפועל פחות מספר הסוכנים הצפויים.
סוכנים בפועל – סוכנים	מספר הסוכנים בפועל פחות מספר הסוכנים המתוזמנים.

השדה	הגדרה
מתוזמנת	
תחזית סוכנים	מספר הסוכנים החזויים הנדרשים לתור השירות במהלך מרווח זמן. תחזית סוכנים = סכום הסוכנים החזויים ÷ מספר המרווחים עם סוכן חזוי אחד לפחות
סוכנים מתוזמנים	מספר הסוכנים המתוזמנים לתור השירות במהלך המרווח.
סוכנים מתוזמנים – סוכנים חזויים	מספר הסוכנים המתוזמנים פחות מספר הסוכנים הצפויים.
זמן טיפול ממוצע בפועל	זמן הטיפול הממוצע בפועל במהלך המרווח. זמן טיפול ממוצע בפועל = זמן טיפול כולל ÷ שיחות בפועל שטופלו
תחזית זמן טיפול ממוצע	זמן הטיפול הממוצע החזוי במהלך המרווח. תחזית זמן טיפול ממוצע = תחזית זמן הטיפול הכולל ÷ השיחות המוצעות תחזית
מהירות ממוצעת של תשובה	משך הזמן הממוצע שהמתקשרים מבלים בתור בהמתנה שיחות שיש לענות עליהן. מהירות ממוצעת של תשובה = A ÷ B כאשר: A = זמן תור של שיחות שנענו במהלך המרווח. זמן התור כולל את הזמן מהרגע שבו ACD מעמידה בתור את השיחה לתור השירות ועד לזמן שבו הסוכן עונה לשיחה. B = מספר השיחות עבור תור השירות שנענו במהלך המרווח.
שיחות שהוצעו בפועל	מספר השיחות בפועל המנותבות לתור השירות במהלך המרווח שנענו או מסתיימים בתור השירות. ברוב המקרים השיחה היא

השדה	הגדרה
	נספר במרווח שבמהלכו הוא מנותב לתור השירות.
תחזית שיחות מוצעות	מספר השיחות החזוי המנותבות לתור השירות במהלך מרווח זמן.
דיוק החיזוי	אחוז השיחות החזויות לשיחות בפועל המוצעות לשירות תור במהלך המרווח. דיוק תחזית = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = שיחות חזויות עבור תור השירות במהלך מרווח הזמן B = שיחות בפועל המוצעות עבור תור השירות במהלך המרווח
דיוק זמן טיפול	מדד למידת הדיוק של זמן הטיפול בתחזית. דיוק זמן טיפול = (A ÷ B) × 100 כאשר: A = זמן הטיפול הממוצע החזוי B = זמן הטיפול הממוצע בפועל

שדה זה מופיע בתורי שירות שאינם אינטראקטיביים בלבד

השדה	הגדרה
מספר מרבי של אנשי קשר בתור	המספר המרבי של אנשי קשר לא אינטראקטיביים בתור עבור המרווח. עבור תורי שירות אינטראקטיביים, דוחות מציגים מקף עבור שדה זה.

שדה זה מופיע בתורי שירות אינטראקטיביים בלבד

השדה	הגדרה
רמת שירות % בפועל	אחוז רמת השירות בפועל, יעד מהירות תשובה שהוא לעתים קרובות

השדה	הגדרה
	מבוטא כאחוז למענה לשיחות בתוך מספר שניות מוגדר. סיכומים של ערך זה (לדוגמה, הערך המוצג במגירת הכיסוי, בשורת הסיכום של דף התחזית ובדוחות) מבוססים על חישוב משוקלל באמצעות רמת שירות המרווח % ואנשי הקשר המוצעים.

מרווח זמן סוכן תור שירות

הדוח מרווח זמן בין סוכנים בתור שירות מציג סטטיסטיקות סוכנים עבור סוכנים נבחרים בתורי שירות נבחרים במרווחי זמן של חצי שעה בתאריך שנבחר.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט סוכן, מרווח זמן ושירות, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
זמן טיפול ממוצע	הזמן הממוצע ACD עיבוד מגע (מרווח צולב) עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן טיפול ממוצע = (A + B + C) ÷ D כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = סה"כ לאחר זמן העבודה של איש הקשר עבור ACD אנשי קשר שטופלו במהלך המרווח D = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח

השדה	הגדרה
זמן דיבור ממוצע	זמן השיחה הממוצע במגע (במרווחי זמן שונים) עבור ACD המטופל אנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן דיבור ממוצע = (A + B) ÷ C כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן עבודה ממוצע	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע (מרווח צולב) בשניות עבור ACD טיפל באנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן עבודה ממוצע = A ÷ B כאשר: A = זמן העבודה לאחר יצירת קשר עבור אנשי קשר שהושלם במהלך המרווח B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
שיחות מטופלות	מספר אנשי הקשר ACD שתור השירות או סוכן השירות השלימו במהלך המרווח. אם איש קשר מתפרש על פני מרווחי זמן מרובים, הוא נספר רק במרווח הזמן שבו הושלמה העבודה שלאחר איש הקשר עבור איש הקשר.

לוח זמנים של תור שירות לפי סוכן

הדוח 'תזמון תור שירות לפי סוכן' מציג לוחות זמנים של סוכנים עבור תאריך, קטגוריית סוכן ותור שירות נבחרים.

דוח זה מציג את לוח הזמנים השעתי עבור היום שנבחר. לוח הזמנים של כל סוכן מקודד כדי להציג את הפעילות המתוזמנת לכל שעה. כיסוי עבור כל תור שירות מוצג גם.

קודי פעילות סוכן הם כדלקמן.

קוד	תיאור
X	בשירות
ב	הפסקה
L	ארוחת צהריים
ת	הקצאה
C	שירות סגור
P	פרויקט
E	חריגה
–	לא זמין
<ריק>	זמין אך לא מתוזמן

קודי כיסוי תור השירות הם כדלקמן.

קוד	תיאור
–	פחות סוכנים מתוזמנים בשירות ממה שהתחזית דורשת
*	סוכנים המתוזמנים בדרישות התאמת שירות
+	יותר סוכנים מתוזמנים בשירות ממה שהתחזית דורשת.

לוח זמנים של תור שירות לפי מרווח זמן

הדוח 'תזמון לפי מרווחי זמן' של תור שירות מציג את לוח הזמנים עבור תורי שירות נבחרים עבור תאריך נבחר במרווחים של חצי שעה.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט שירות ותאריך, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
תחזית סוכנים	מספר הסוכנים החזויים הנדרשים לתור השירות במהלך מרווח זמן. תחזית סוכנים = סכום הסוכנים החזויים ÷ מספר המרווחים עם סוכן חזוי אחד לפחות
סוכנים מתוזמנים	מספר הסוכנים המתוזמנים לתור השירות במהלך המרווח.
סוכנים מתוזמנים – סוכנים חזויים	מספר הסוכנים המתוזמנים פחות מספר הסוכנים הצפויים.
הקצאה	הזמן שנקבע לסוכן ומסווג כעבודה מסוג משימה.
הפסקה	כמות זמן ההפסקה המתוכננת לסוכן במהלך המרווח.
סגור	כמות הזמן הסגור שנקבע לסוכן במהלך המרווח. זמן סגור הוא זמן המתוזמן עבור הסוכן בשעות סגורות של מרכז השירות, כאשר מוקד השירות אינו מקבל שיחות עבור תור השירות.
חריגה	שם החריג.
בשירות	כמות הזמן בשירות של הסוכן המתוזמן במהלך המרווח עבור תור השירות.
מרווח זמן	זמן ההתחלה של מרווח לוח הזמנים של חצי שעה.
ארוחת צהריים	כמות זמן ארוחת הצהריים שנקבעה לסוכן למרווח.
פרויקט	משך זמן הפרויקט המתוזמן עבור הסוכן עבור המרווח.
סך	הזמן הכולל המתוזמן עבור הסוכנים התומכים בתור השירות עבור המרווח. סה"כ = בשירות + הפסקה + ארוחת צהריים + חריג + פרויקט + משימה + סגור

ניתוח תקציב Shift

הדוח Shift Budget Analysis מציג את העלות למשמרת עבור תור שירות. באפשרותך להציג דוח זה רק עבור תורי שירות שעבורם שלחת בעבר בקשה לניתוח תקציב משמרות (עיין במדריך למנהלהמערכת).

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
שיחות לפי שעה	מספר שיחות ACD המטופלות בשעה. גם מרווח צולב וגם בתוך מרווחי זמן הנתונים משמשים בחישוב. שיחות לשעה = (A × 3600) ÷ B כאשר: A = מספר השיחות שטופלו במהלך השעה B = סה"כ זמן השירות בשניות במהלך השעה
שיחות לפי שעה בתשלום	מספר השיחות הכולל שטופלו חלקי מספר השעות בתשלום.
עלות לשיחה	העלות הממוצעת לשיחה ליום.
תקציב יומי	העלות הכוללת המחושבת ליום.
תעריף לשעה	שיעור השכר המשמש בחישובי הדו"ח.
שעות פעילות	המספר הכולל של שעות שירות ביום.
שעות בתשלום	המספר הכולל של שעות בתשלום ביום.
מספר ימים	המספר הכולל של ימי השבוע שנכלל בדו"ח. לדוגמה, אם הדו"ח מחולק לפי ימי השבוע והדו"ח מכסה שלושה שבועות, יהיו שלושה ימי שני, שלושה ימי שלישי וכן הלאה. מספר הימים ליום שני הוא אפוא שלושה.
תור שירות	שם תור השירות שהסוכן תומך בו.
אורך הזזה	אורך משמרת עבודה עבור תור שירות.

השדה	הגדרה
סה"כ שיחות	המספר הכולל של שיחות ליום.
ניצול %	אחוז ניצול הוא אחוז הזמן שהסוכן מקדיש לטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר במהלך המרווח. ניצול % = A ÷ B כאשר: A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו (סה"כ דווח על-ידי ACD) B = סה"כ בזמן ההפעלה (התחברות) (סה"כ דווח על-ידי ACD)

תכנון צוות

דוח תכנון הצוות מציג את מספר העובדים הצפוי הדרוש כדי לעמוד ברמות האיוש הנדרשות עבור מסגרת הזמן שזוהתה.

משאבי האנוש המוצגים בדוח זה מוגדרים בדף ניהול משאבים אסטרטגיים . כדי להפעיל דוח זה, דרושה לך כבר תחזית אסטרטגית עבור תור השירות.

אופן חישוב הדוח

המספר של כל סוג משאב אנוש שיש לתכנן עבור כל חודש נתון = (ספירת סוכנים חזויה לחודש) × (יחס משאבים של משאב הבסיס למשאב הסוכן) × (יחס משאבים עבור משאב זה).

דוגמה

אם יש מפקח אחד על כל 10 סוכנים ומנהל אחד על כל שני מפקחים, אז הנוסחה לחישוב מספר המנהלים הדרוש בחודש שבו מספר הסוכנים החזוי הוא 100 היא:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 מנהלים

השדות המופיעים בדוח תלויים במשאבי האנוש שתצורתם נקבעה בדף משאבים אסטרטגיים. אין באפשרותך להתאים אישית את סדר הופעת השדות.

מרווח זמן בין סוכן צוות

דוח מרווח זמן סוכן צוות מציג נתונים סטטיסטיים עבור כל סוכן של צוות שנבחר בתאריך נבחר שיש לו פעילות בכל מרווח זמן של חצי שעה.

באפשרותך גם לבחור אילו שדות להציג, למעט סוכן ומרווח, הנדרשים. כברירת מחדל, כל השדות נבחרים.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
זמן טיפול ממוצע	הזמן הממוצע ACD עיבוד מגע (מרווח צולב) עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן טיפול ממוצע = (A + B + C) ÷ D כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = סה"כ לאחר זמן העבודה של איש הקשר עבור ACD אנשי קשר שטופלו במהלך המרווח D = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן דיבור ממוצע	זמן השיחה הממוצע במגע (במרווחי זמן) עבור ACD שטופל אנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן דיבור ממוצע = (A + B) ÷ C כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח

השדה	הגדרה
	B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן עבודה ממוצע	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע (מרווח צולב) בשניות עבור ACD טיפל באנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן עבודה ממוצע = A ÷ B כאשר: A = זמן העבודה לאחר יצירת קשר עבור אנשי קשר שהושלם במהלך המרווח B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
עסוק זמן מדינה אחר	משך הזמן שבו הסוכן מחובר אך אינו בשירות במהלך מרווח זמן.
שיחות מטופלות	מספר אנשי הקשר ACD שתור השירות או סוכן השירות השלימו במהלך המרווח. אם איש קשר מתפרש על פני מרווחי זמן מרובים, הוא נספר רק במרווח הזמן שבו הושלמה העבודה שלאחר איש הקשר עבור איש הקשר.
תאריך	תאריך המידע המדווח.
זמן שירות	משך הזמן שהסוכן היה במצב מוכן לקחת ACD צור קשר או טיפל באיש קשר ACD במהלך המרווח. זה כולל זמן מוכן, שיחה, החזק וזמן עבודה.
תפוסה %	אחוז הזמן במרווח הזמן שהסוכן מבלה בטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר ומוכן לטפל באנשי קשר במהלך המרווח. תפוסה % = A ÷ B כאשר:

השדה	הגדרה
	A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו B = סה"כ זמן שירות
זמן מצב מוכן	משך הזמן שהסוכן מחובר וממתין לקחת ACD להתקשר במהלך המרווח.
צוות	שם הקבוצה. כאשר משויך לסוכן, הצוות הוא הצוות הנוכחי של הסוכן.
ניצול %	אחוז ניצול הוא אחוז הזמן שהסוכן מקדיש לטיפול אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר במהלך המרווח. ACD ניצול % = A ÷ B כאשר: A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו (סה"כ דווח על-ידי ACD) B = סה"כ זמן ההפעלה (התחברות) (סה"כ דווח על-ידי ACD)

מרווח בין קבוצות

דוח מרווח הצוות מציג נתונים סטטיסטיים על הפעילות של הצוותים שנבחרו בתאריך שנבחר במהלך כל מרווח זמן שבו הייתה פעילות עבור אותו צוות.

הערה הסכומים עבור העמודות זמן שיחה ממוצע, זמן עבודה ממוצע וזמן טיפול ממוצע מחושבים באופן הבא: סכום הזמן הממוצע של <שיחה, עבודה או טיפול> עבור כל מרווח במהלך היום מחולק בסך כל השיחות שטופלו במהלך היום, מעוגל לשנייה הקרובה ביותר.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
זמן טיפול ממוצע	הזמן הממוצע ACD עיבוד מגע (מרווח צולב) עבור הסוכן

השדה	הגדרה
	עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן טיפול ממוצע = (A + B + C) ÷ D כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = סה"כ לאחר זמן העבודה של איש הקשר עבור ACD אנשי קשר שטופלו במהלך המרווח D = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן דיבור ממוצע	זמן השיחה הממוצע במגע (במרווחי זמן שונים) עבור ACD שטופל אנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן דיבור ממוצע = (A + B) ÷ C כאשר: A = זמן שיחה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח B = זמן החזקה כולל עבור אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח C = המספר הכולל של אנשי קשר ACD שטופלו במהלך המרווח
זמן עבודה ממוצע	זמן העבודה הממוצע לאחר מגע (מרווח צולב) בשניות עבור ACD טיפל באנשי קשר עבור הסוכן עבור המרווח. הממוצע יהיה אפס אם השיחות שטופלו הוא אפס עבור המרווח. זמן עבודה ממוצע = A ÷ B

השדה	הגדרה
	כאשר: A = זמן העבודה לאחר יצירת קשר עבור אנשי קשר שהושלם במהלך המרווח B = מספר אנשי הקשר שהושלמו במהלך המרווח
עסוק זמן מדינה אחר	משך הזמן שבו הסוכן מחובר אך אינו בשירות במהלך מרווח זמן.
שיחות מטופלות	מספר אנשי הקשר ACD שתור השירות או סוכן השירות השלימו במהלך המרווח. אם איש קשר מתפרש על פני מרווחי זמן מרובים, הוא נספר רק במרווח הזמן שבו הושלמה העבודה שלאחר איש הקשר עבור איש הקשר.
תאריך	תאריך המידע המדווח.
זמן שירות	משך הזמן שהסוכן היה במצב מוכן לקחת ACD צור קשר או טיפל באיש קשר ACD במהלך המרווח. זה כולל זמן מוכן, שיחה, החזק וזמן עבודה.
תפוסה %	אחוז הזמן במרווח הזמן שהסוכן מבלה בטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר ומוכן לטפל באנשי קשר במהלך המרווח. תפוסה % = A ÷ B כאשר: A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו B = סה"כ זמן שירות
זמן מצב מוכן	משך הזמן שהסוכן מחובר וממתין לקחת ACD להתקשר במהלך המרווח.
ניצול %	אחוז ניצול הוא אחוז הזמן שהסוכן מקדיש לטיפול ACD אנשי קשר ביחס למשך הזמן הכולל שהסוכן מחובר במהלך המרווח. ניצול % = A ÷ B

השדה	הגדרה
	כאשר: A = זמן הטיפול הכולל עבור אנשי קשר שטופלו (סה"כ דווח על-ידי ACD) B = סה"כ זמן ההפעלה (התחברות) (סה"כ דווח על-ידי ACD)

שעות פעילות לוח זמנים של צוות

הדוח שעות פעילות מתוזמנות של צוות מציג פירוט של הזמן היומי המוקצב לפעילויות שונות עבור הצוות שנבחר בטווח תאריכים נבחר.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
הקצאה בתשלום	כמות הזמן בתשלום המסווגת כעבודה מסוג מטלה.
הקצאה ללא תשלום	כמות הזמן שלא שולם מסווגת כעבודה מסוג מטלה.
הפסקה בתשלום	סכום זמן ההפסקה בתשלום שנקבע לסוכן במהלך המרווח.
הפסקה ללא תשלום	סכום זמן ההפסקה שלא שולם שנקבע לסוכן במהלך מרווח זמן.
סגור בתשלום	סכום זמן הסגירה ששולם לסוכן במהלך מרווח זמן.
נסגר ללא תשלום	סכום זמן הסגירה שלא שולם שנקבע לסוכן במהלך מרווח זמן.
חריגה ששולמה	סכום זמן החריגה ששולם עבור הסוכן במהלך מרווח זמן.
חריג לא שולם	סכום זמן החריגה שלא שולם שנקבע לסוכן במהלך מרווח זמן.

השדה	הגדרה
בשירות	כמות הזמן בשירות של הסוכן המתוזמן במהלך המרווח עבור תור השירות.
ארוחת צהריים בתשלום	סכום זמן ארוחת הצהריים בתשלום שנקבע לסוכן עבור המרווח.
ארוחת צהריים ללא תשלום	סכום זמן ארוחת הצהריים שלא שולם שנקבע לסוכן עבור המרווח.
פרויקט בתשלום	סכום זמן הפרויקט ששולם עבור הסוכן עבור המרווח.
פרויקט ללא תשלום	כמות זמן הפרויקט שלא שולם עבור הסוכן עבור מרווח זמן.
סה"כ שולם	סך כל השעות בתשלום שנקבעו למרווח. סה"כ שולם + הפסקה ששולמה + ארוחת צהריים ששולמה + חריגה בתשלום + פרויקט ששולם + הקצאה ששולמה + סגור בתשלום
סה"כ שלא שולם	סך כל השעות של זמן שלא שולם שנקבעו למרווח.

סטטוס חופשה

דוח מצב חופשה מציג סיכום של מצב החופשה של סוכנים נבחרים עבור התאריך שנבחר.

באפשרותך לבחור את סוג הזמן הפנוי להצגה. כאשר תבחר סוג של חופשה שייכלל בדוח, תראה את סך כל השעות, השעות המנוצלות, השעות המאושרות והשעות הנותרות עבור סוג זה של חופשה.

שדות בדוח זה

השדה	הגדרה
שם הסוכן	שמו המלא של הסוכן.
שעות מאושרות	מספר שעות החופשה שהתבקשו ואושרו.
תאריך סיום	תאריך הסיום של המידע המדווח.
שעות שנותרו	מספר שעות החופשה שנותרו לסוכן לחופשה סוג.

השדה	הגדרה
תאריך התחלה	תאריך ההתחלה של המידע המדווח.
סה"כ שעות	המספר הכולל של שעות חופשה עבור סוג החופשה.
שעות שימוש	מספר שעות החופשה שנוצלו לסוג החופשה.
שם תוכנית החופשה	שם תוכנית החופשה שהוקצתה לסוכן.
סוג חופשה	סוג שעות החופשה בתוכנית החופשה.